

2018년08월19일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

A씨는 2017년 1월 결혼정보회사와 1년에 5회의만 만남을 약속하고 가입비로 300,000원을 지급했다. 2017년 6월까지 2회 만남을 주선 받은 후 계약을 해지하고 대금환급을 요구하였으나 결혼정보회사는 원래 가입비가 600,000원인데 할인하여 주었으므로 환급할 수 없다고 한다.

① 90,000원

② 144,000원

③ 180,000원

④ 288,000원

2. 기업의 고객만족 경영에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

신용카드회사는 고객만족 경영을 위해 비용이 유발되

① 로 기업 경영의 성과를 장기적인 관점에서만 고려하고 있다

② 홈쇼핑업체는 소비자들의 구매위험한도를 낮추기 위해 30일 이내에 조건 없는 환불시스템을 운영 하고 있다

③ 대형 쇼핑몰에서는 입주상인을 대상으로 불친절한 상점에 대해 서비스 개선을 권고하는 제도를 운영하고 있다

④ 특정한 모델의 컴퓨터를 사면 2년 후 무상으로 업그레이드를 시켜주는 시스템을 운영하고 있다.

3. 인바운드 소비자상담의 일반적인 순서를 바르게 나열한 것은?

① 고객 문의내용 파악→고객 상황 탐색→해결방안제시→요약 및 종결

② 고객 상황 탐색→고객 문의내용 파악→해결방안 제시→요약 및 종결

③ 해결방안 제시→고객 문의내용 파악→고객 상황 파악→요약 및 종결

④ 고객 문의내용 파악→해결방안 제시→고객 상황 탐색→요약 및 종결

4. 행정기관에서 수행하는 소비자상담 관련 활동으로 가장 적합한 것은?

① 소비자보호시책 수립 및 활동 지원

② 제품에 대한 애프터서비스 제공

③ 특정 기업제품에 대한 사전 정보 제공

④ 제품에 대한 고객만족도 조사 실시

5. 인터넷 상담의 장점을 전화상담과 비교한 설명으로 가장 적합한 것은?(오류 신고가 접수된 문제입니다. 반드시 정답과 해설을 확인하시기 바랍니다.)

① 장소에 구애받지 않고 상담이 가능하다

② 상담내용의 공개가 가능하여 유사한 상담의 반복을 피할 수 없다

③ 누구나 쉽게 이용할 수 있어 접근성이 높다.

④ 대부분의 경우 신속한 상담이 가능하다

6. 구매단계별 소비자상담의 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

① 구매 전 소비자상담은 소비자의 합리적 선택을 도와주므로 중요하다

② 구매 시 소비자상담은 소비자접점에서 소비자분쟁 및 피해를 예방할 수 있다는 측면에서 매우 중요하다

③ 구매 시 소비자상담의 성패는 기업의 이익창출 여부를 결정하므로 소비자상담사의 역할이 중요하다

④ 구매 전 상담을 활성화하기 위해 소비자상담사 스스로가 정보를 수집, 정리하여 상담하고 상담자료를 구축한다.

7. 전화상담 시 필요한 말하기 기법에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 전화로 이야기할 때에도 미소를 지으며, 필요한 단어에 강세를 두어 말한다.

② 소비자가 말하는 속도에 보조를 맞추되, 상담사는 되도록 천천히 말하는 습관을 갖는 것이 좋다.

③ 어조를 과장하여 억양에 변화를 주는 연습은 소비자의 집중력을 약화시키므로 이를 훈련하지 않도록 한다

④ 명확한 발음을 하기 위해 큰 소리로 반복해서 연습해 두는 것이 필요하다.

8. 소비자가 적절한 보상을 받을 수 있다면 가장 바람직한 피해구제 방법으로서의 소비자상담은?

① 사업자에 의한 소비자상담

② 소비자단체에 의한 소비자상담

③ 행정기관에 의한 소비자상담

④ 한국소비자원에 의한 소비자상담

9. 품질보증과 하자담보책임에 대한 설명으로 틀린 것은?

- 제품의 하자 발생시 품질보증서 내용에 따라 품질보증을
① 요구할 수 있으며, 품질보증서는 품질보증기간 및 피해보상 내용을 포함한다.

품질보증기간은 소비자가 물품을 구입 또는 용역을 제공
② 받은 날부터 인정되며 계약일과 인도일이 다를 경우에는 계약일이 기준이 된다.

- 민법상 하자담보책임은 소비자가 하자 발생을 알게 된 날
③로부터 6개월 안에 행사하여야 한다.

- 신용카드 할부로 구입한 경우 발생한 하자에 대해 판매업
④자가 하자담보책임을 이행하지 않는다면, 잔여 할부금 지급을 거부할 수 있다.

10. 제3자의 개입강도를 기준으로 봤을 때 강제성이 강도가 낮은 것부터 순서대로 나열된 것은?

- ① 협상-중재-조정-판결

- ② 조정-협상-중재-판결

- ③ 협상-조정-중재-판결

- ④ 중재-조정-협상-판결

11. 인터넷을 통한 소비자상담에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 데이터베이스 상담은 자료의 업데이트가 중요하다.

- ② 일반게시판 상담은 상담내용의 비밀성이 보장된다.

- ③ 이메일 상담은 1:1 형식으로 이루어진다.

- ④ FAQ는 데이터베이스 상담의 종류이다

12. 소비자상담사의 의사소통능력은 제고하기 위한 “잘 듣기” 기술에 방해가 되는 것은?

- ① 피드백

- ② 명료화하기

- ③ 바꾸어 말하기

- ④ 마음 읽기

13. 기업의 소비자상담사에게 요구되는 전문적인 역량과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 기업경영에 대한 전반적인 이해와 마케팅지식

- ② 불만을 제기하는 소비자의 상황에 대한 공감 능력

- ③ 자사상품 및 새로운 상품 거래방법에 대한 지식

- ④ 기업과 소비자의 의사소통을 통한 소비자욕구의 반영

14. 소비자상담 시 전화응대의 3요소로 옳게 구성된 것은?

- ① 친절성, 신속성, 정확성

- ② 친절성, 신속성, 소극성

- ③ 신속성, 정확성, 부정성

- ④ 친절성, 정확성, 단호성

15. 사업자의 채무불이행이나 불법행위로 인하여 손해배상책임이 발생할 때, 소비자에게 손해발생 또는 확대에 대한 과실이 있는 경우 이 사실을 참작하여 사업자의 손해배상책임을 감면해 주기 위한 제도는?

- ① 위약금

- ② 손익상계

- ③ 과실상계

- ④ 손해배상

16. 소비자가 상품 용역에 대한 구매 전 상담시 얻을 수 있는 이득이 아닌 것은?

- ① 소비자의 구매 의사결정을 위한 정보 습득

- ② 합리적, 현명한 소비를 위한 다양한 상품정보 습득

- ③ 상품, 용역의 품질, 기능, 장단점에 대한 정보 습득

- ④ 정보분석을 통한 직접적인 구매 권유로 소비자의 효율적인 의사결정에 기여

17. 민간소비자단체에서의 소비자상담사의 역할과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비생활에 관련된 정보제공자로서의 역할

- ② 소비자를 만족시켜 재구매를 창조하는 역할

- ③ 소비자피해 등 소비자문제 해결자로서의 역할

- ④ 소비자정책수립에 반영시키는 역할

18. 일반적 소비자분쟁해결기준에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 품질보증기간 동안의 수리비용은 사업자가 부담한다.

- ② 불가피하게 수리가 지연될 경우는 그 사유를 소비자에게 통보한다.

- ③ 환급금액은 거래 시에 교부된 영수증 등의 가격을 기준으로 한다.

- ④ 할인판매된 물품의 교환은 정가와의 차액을 지급하고 교환한다.

19. 소비자의 욕구를 파악하기 위한 질문에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 구체적으로 질문을 한다.
- ② 똑같은 정보라도 긍정적으로 질문할 수 있어야 한다.
- ③ 소비자의 질문에 대해 비판적으로 표현해야 한다.
- ④ 좀 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 소비자가 원하는 바를 밝히는 데 중점을 둔다.

20. 기업의 소비자상담실에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 고객만족경영을 위한 접점부서로서 중요한 역할을 수행한다.
- ② 기업에서 소비자상담실의 역할은 축소되고 있는 추세이다.
- ③ 기업에서 소비자상담실은 비용을 발생시키는 부서이지 수익창출부서는 아니다.
- ④ 기업의 소비자상담은 오프라인을 통한 활동만으로도 충분하다.

21. 효과적인 의사소통을 위한 상담자의 태도와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 언어에 나타난 것 이외의 내용도 이해한다.
- ② 적극적인 경청자세를 취하며 열심히 듣는다.
- ③ 어려운 주제를 피하고 쉽고 가벼운 주제위주로 대화한다.
- ④ 감정적인 말들에 얽매지 않도록 중심을 잡고 소통한다.

22. 다음 사례에서 적용되는 거래형태와 청약철회기간이 바르게 연결된 것은?

경품당첨! 확인하세요, 000-****~라는 휴대폰 문자를 받고 안내된 번호로 전화를 하였다. 회원에 가입하면 다양한 서비스를 제공 받을 수 있다는 안내를 받고 유료 회원에 가입하였으나, 총동구매로 청약철회를 원한다.

- ① 직접판매 - 7일
- ② 통신판매 - 14일
- ③ 전화권유판매 - 7일
- ④ 전화권유판매 - 14일

23. 회사에서 근무하는 중 텔레마케터의 끈질긴 권유로 3년간 월간지를 구독하기로 계약하였으나, 하루가 지난 후, 가격이 너무 비싸고 총동적으로 계약한 것 같아 구입의사를 철회하는 소비자의 상담전화를 받았다. 이에 대한 바람직하지 않은 상담내용은?

- ① 방문판매 등에 관한 법률상 전화권유판매에 해당된다고 설명한다.
- ② 청약철회를 할 경우에 계약서를 교부받은 날로부터 14일 이내에 하여야 한다는 사실을 알린다.
- ③ 아직까지 물품배송이 이루어지지 않은 경우에는 제품을 받지 말고, "수취인거절"로 돌려보내도록 안내한다.
- ④ 어떠한 포장도 훼손하면 청약철회를 할 수 없음을 안내한다.

24. 구매 후 소비자상담과 관련이 없는 것은?

- ① 세탁소에 맡긴 코트의 손상에 대한 보상요구
- ② 방문판매로 총동구매한 공기청정기의 계약해제요구
- ③ 휴대전화의 제조에 관한 기술, 노하우 등에 관한정보요구
- ④ 모델하우스와 상이한 안방 장식장의 옵션계약 취소요구

25. ()안에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

소비자분쟁해결기준상 보일러의 품질보증기간은 (A)이고 부품보유기간은 (B) 이다.

- ① A - 3년, B - 5년
- ② A - 2년, B - 5년
- ③ A - 3년, B - 8년
- ④ A - 2년, B - 8년

【과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 소비자의 청약철회 행사기간이 7일 이내인 것으로만 묶인 것은?

- ① 통신판매, 할부거래
- ② 할부거래, 방문판매
- ③ 방문판매, 통신판매
- ④ 할부거래, 다단계판매

27. 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.

28. 약관과 개별약정이 다를 경우, 약관의 규제에 관한 법률에서 정한 적용에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 약관에 따른다.
- ② 약관과 개별약정 모두가 적용된다.
- ③ 개별약정이 약관보다 우선한다.
- ④ 고객에게 유리한 내용을 따른다.

29. 표시,광고의 공정화에 관한 법률에 따른 부당한 표시,광고에 관한 설명 중 옳은 것은?

- 거짓,과장의 표시,광고는 부당광고의 유형은 아니나 사실
- ① 을 은폐하거나 사실을 축소하는 등의 방법으로 표시,광고하는 것을 말한다
- 기만적인 표시,광고는 사실과 약간만 다르게 표시,광고하
- ② 거나 사실을 지나치게 부풀려 표시,광고하는 것을 말한다.
- 비방적인 표시,광고는 다른 사업자 등 또는 다른 사업자 등의 상품 등에 관하여 객관적인 근거가 없는 내용으로
- ③ 표시,광고하여 비방하거나 불리한 사실만을 표시,광고하여 비방하는 것을 말한다.
- 부당하게 비교하는 표시,광고는 비교 대상 및 기준을 제시하고 객관적인 근거에 따라 자기 또는 자기의 상품이나
- ④ 용역을 다른 사업자 또는 다른 사업자 등의 상품 등과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시,광고하는 것을 말한다.

30. 표시,광고의 공정화에 관한 법률에 따라 표시,광고 행위가 다음 모두에 해당하는 경우에 사업자 등에 대하여 공정거래위원회가 취할 수 있는 조치는?

- 표시,광고 행위가 부당한 표시,광고 행위의 금지 조항에 위반된다고 명백하게 의심되는 경우
- 그 표시,광고 행위로 인하여 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급히 필요하다고 인정되는 경우

- ① 동의의결
- ② 임시중지명령
- ③ 이행강제금의 부과
- ④ 표시,광고 내용의 실증

31. 소비자기본법 제4조에 규정되어 있는 소비자의 기본적 권리가 아닌 것은?

- ① 물품을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- ② 물품의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속,공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
- ③ 물품을 구입함에 있어서 소비생활전보를 보호받을 권리
- ④ 합리적인 소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리

32. 민법상 계약 무효사유가 아닌 것은?

- ① 당사자의 공박, 경솔 또는 무경험으로 인하여 현저하게 공정을 잃은 법률행위
- ② 상대방의 의사표시가 진실이 아님을 알았거나 알 수 있었음에도 이에 응하여 체결한 계약
- ③ 강행법규를 위반한 계약
- ④ 행위무능력자가 체결한 계약

33. 전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률상 청약철회 등에 관하여 사업자에게 입증책임이 있는 것이 아닌 것은?

- ① 재화 등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는 지 여부
- ② 재화 등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기
- ③ 재화 등의 공급사실 및 그 시기
- ④ 소비자가 청약철회를 한 사실 및 그 시기

34. 다음 ()안에 들어 갈 내용으로 옳은 것은?

방문판매 등에 관한 법률상 후원방문판매업자가 후원방문판매원에게 공급한 재화 등의 () 이상을 판매원 마인 소비자에게 판매한 경우에는 소비자피해보상보험계약의 체결이 강제되어 있지 않다.

- ① 100분의 50
- ② 100분의 60
- ③ 100분의 70
- ④ 100분의 80

35. 민법상 권리능력에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 모든 사람은 성, 나이, 계급의 구별없이 권리능력을 가진다.
- ② 미성년자의 권리능력은 성년에 달할 때까지 제한된다.
- ③ 사람은 생존하는 동안 권리와 의무의 주체가 된다.
- ④ 법인은 권리능력을 가진다.

36. 제조물의 결함으로 인한 손해 발생시, 제조물책임법상 제품을 공급할 당시 해당 제조물에 결함이 있었고 그 제조물의 결함으로 인하여 손해가 발생한 것으로 추정할 수 있는 요건이 아닌 것은?

- ① 해당 재조물이 정상적으로 사용되는 상태에서 피해자의 손해가 발생하였다는 사실
- ② 제조업자가 해당 제조물을 공급한 당시의 과학, 기술 수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실
- ③ 손해가 제조업자의 실질적인 지배영역에 속한 원인으로 부터 초래되었다는 사실
- ④ 손해가 해당 제조물의 결함 없이는 통상적으로 발생하지 아니한다는 사실

37. 소비자기본법상 소비자의 피해구제에 관련된 설명 중 () 안에 들어갈 내용을 옳은 것은?

- 한국소비자원장은 피해구제의 신청을 받은 날로부터 (A) 이내에 합의가 이루어지지 않으면 (B) 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 한다.
- 소비자분쟁조정위원회가 분쟁조정을 신청 받은 때에는 그 신청을 받은 날로부터 (A)분쟁조정을 마쳐야 한다.

- ① A: 30일, B: 30일 이내에
- ② A: 30일, B: 지체없이
- ③ A: 10일, B: 30일 이내에
- ④ A: 10일, B: 지체없이

38. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자피해보상보험 등에 관한 내용이 아닌 것은?

- 공정거래위원회는 방문판매 및 계속거래 등에서의 소비자 보호를 위하여 소비자피해보상보험계약 등을 체결하도록 권장할 수 있다
- ① 자보호를 위하여 소비자피해보상보험계약 등을 체결하도록 권장할 수 있다
- ② 소비자피해보상보험계약 등은 이 법 위반행위로 인한 소비자 피해의 보상에 적절한 수준이어야 한다.
- 소비자피해보상보험계약 등에 의하여 소비자 피해보상
- ③ 금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생한 경우 3영업일 이내에 이를 지급하여야 한다.
- ④ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있다.

39. 다음의 경우와 관련한 설명으로 옳은 것은?

甲은 친구 乙로부터 1억원을 차용하고 3개월 후에 갚기로 약속하였다. 그런데 甲은 기일이 도과 되어도 돈을 갚지 않았다.

- ① 乙은 기일 도과 후에 甲에 대하여 이행최고를 하여야 비로소 지연이자를 청구할 권리를 가지게 된다.
- ② 乙이 무이자로 대여한 것이었다면 기일이 도과되어도 지연이자를 청구할 수 없다.
- 乙은 甲이 돈을 갚지 않음으로 말미암아 어떠한 손해가
- ③ 발생하였는지를 증명하지 아니하더라도 甲에 대하여 지연이자를 청구할 수 있다.
- 乙이 이자 월2%로 대여한 것이었다라도, 기일도과 후부
- ④ 터는 연 5%의 법정이율에 따른 지연이자만을 청구할 수 있다.

40. 다음에서 설명하는 약관에 대한 규제 유형은?

약관조항의 내용이 고객에게 부당한 불이익을 주고 있는가를 심사하여, 그 조항의 효력유무를 결정하는 것으로, 신의성실의 원칙, 비례의 원칙이 적용된다.

- ① 편입 통제
- ② 해석 통제
- ③ 불공정 통제
- ④ 작성 통제

41. 약관의 규제에 관한 법률에 의해 무효가 되는 불공정약관조항이 아닌 것은?

- ① 신용카드 부정사용과 관련한 모든 손실을 회원이 비밀번
- ② 호 유철이나 카드 도난에 있어 아무런 고의 또는 과실이 없는 경우에도 회원에게 부담하도록 하는 조항
- ③ 유로 주차장 내에서 일어나는 도난, 파손, 분실, 화재 등의 모든 사고에 대한 책임을 지지 않는다. 는 조항
- ④ 스포츠클럽 회원가입계약서에서 납입된 입회비는 사유를 불문하고 일체 반환하지 않는다는 조항

소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 않는다는 조항

42. 다음의 상황에 대한 설명으로 틀린 것은?

백화점 할인판매 기간에 40% 할인가격으로 소비자가 의류를 구입할 당시 ‘할인가간 판매 의류는 교환이나 환불이 안 됩니다’라는 사전 고지가 있었다.

- ① 할인판매 제품이라고 하더라도 품질에 하자가 있다면 사업자가 책임져야 한다.
- ② 할인판매 제품이라고 하자로 인하여 동일 제품으로 교환
- ③ 시 할인판매가격을 정상품가격으로 인정하여 추가부담없이 교환해 주어야 한다.
- ④ 하자로 인하여 환불 시에는 판매할 때 받은 할인 가격을 환불하는 것이 원칙이다.

교환, 환불이 안 된다는 내용을 고지하였더라도 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자의 단수변심에 대해서도 교환, 환불해 주어야 한다.

43. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 공정거래위원회의 시정조치의 내용이 아닌 것은?

- ① 위반행위의 중지명령
- ② 시정조치를 받은 사실의 공표
- ③ 의무의 이행명령

④ 소비자피해분쟁조정요청

44. 할부거래에 관한 법률의 적용에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 농산물, 수산물, 축산물의 거래에는 어떠한 경우에도 적용되지 않는다.
- ② 보험업법에 의한 보험거래에는 어떠한 경우에도 적용되지 않는다.
- ③ 고등학생이 독서실 이용권을 구입하는 경우에는 적용될 수 없다.
- ④ 상행위 목적의 할부계약에는 어떠한 경우에도 적용되지 않는다.

45. 다음의 ()안에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

할부금을 다음 지급기일까지 연속하여 (A)회 이상 지급하지 아니하고 그 지급하지 아니한 금액이 할부가격의 (B)을(를) 초과하는 경우에는 할부금의 지급에 대한 기한의 이익을 주장하지 못한다.

- ① A - 3, B - 100분의 1
- ② A - 2, B - 100분의 5
- ③ A - 2, B - 100분의 10
- ④ A - 3, B - 100분의 5

46. 표시,광고의 공정화에 관한 법률상 사업자가 부당한 표시,광고행위를 하는 경우에 공정거래위원회가 명할 수 있는 시정조치가 아닌 것은?

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

47. 할부거래에 관한 법률상 청약철회에 관한 설명 중 틀린 것은?

- ① 청약의 철회는 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ② 계약서에 발급사실에 다툼이 있는 경우 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
- ③ 재화의 반환에 필요한 비용은 할부거래업자가 부담한다.

할부거래업자는 소비자의 청약철회에 대하여 손해배상을 청구할 수 있다.

48. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 청약철회에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있다.
- ② 재화의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우 청약철회를 할 수 없다.
- ③ 서면을 받은 때부터 재화 등의 공급이 늦은 경우에는 재화 등을 공급받은 날로부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있다.
- ④ 복제가 가능한 컴퓨터 소프트웨어의 경우 포장이 훼손되면 청약철회를 할 수 없다.

49. 다음 ()안에 들어갈 말로 옳은 것은?

- (㉠)이란 계약의 명칭, 형식이 어떠한 소비자가 사업자로부터 장래 또는 혼수를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외)에 해당하는 재해 등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 지급함과 동시에 또는 지급한 후에 재화등의 공급을 받기로 한 계약을 말한다.
- (㉡)이란 소비자가 사업자에게 재화등의 대금이나 용역의 대가를 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 재화등의 대금을 완납하기 전에 재화의 공급이나 용역의 제공을 받기로 한계약을 말한다.
- (㉢)이란 소비자가 신용제공자에게 재화등의 대금을 2개월 이상 기간에 걸쳐 3회이상 나누어 지급하고, 재화등의 대금을 완납하기 전에 재화의 공급이나 용역의 제공을 받기로 한 계약을 말한다.

- ① ㉠ 직접할부계약 ㉡ 간접할부계약 ㉢ 선불식할부계약
- ② ㉠ 간접할부계약 ㉡ 직접할부계약 ㉢ 선불식할부계약
- ③ ㉠ 선불식할부계약 ㉡ 직접할부계약 ㉢ 간접할부계약
- ④ ㉠ 선불식할부계약 ㉡ 간접할부계약 ㉢ 직접할부계약

50. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 통신판매업자의 의무가 아닌 것은?

- ① 재화 등에 대한 사항의 표시,광고 및 고지 의무
- ② 청약을 받은 재화 등의 공급이 곤란한 경우, 지체없이 통지할 의무
- ③ 계약내용에 관한 서면 교부 의무
- ④ 판매원 명부 작성 의무

51. 현대에 포괄적으로 정의된 소비자의 역할과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 획득자
- ② 배분자
- ③ 전달자
- ④ 처분자

52. 소비자정보에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 일반적으로 미분석,미처리된 사실 등을 모두 모아 놓은 데이터와 지식이다.
- ② 의사결정 하는 데 사용할 수 있도록 의미있고 유용한 형태로 가공된 내용이다.
- ③ 개인의 행동, 의사결정 시 미래의 불확실성을 감소시키는 데 필요한 직접적인 자료이다.
- ④ 데이터로부터 반드시 필요한 사항만을 뽑아내어 자신에게 필요한 형태로 변환시킨 것이다.

53. 인터넷 사이트를 활용한 정보탐색 시 가격비교사이트 활용법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 사이트를 검색하기 전 구입 상품을 먼저 정한다.
- ② 가격 외의 구매조건을 가격정보와 함께 검토해 본다.
- ③ 여러 곳의 가격비교 사이트 중 유명한 사이트만 검색한다.
- ④ 가격비교 사이트에서 가격과 실제 해당 쇼핑몰에서의 가격이 동일한지 확인한다.

54. 소비자교육에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자에게 생산자로서의 역할을 인식시키고, 역할 수행에 필요한 지식을 전달하는 것이다.
- ② 소비자의 권리와 책임을 이해하고, 시민으로서의 역할수행을 잘하게 하는 것이다.
- ③ 현명한 소비자로서의 역할을 수행 할 수 있는 소비자능력을 양성하기 위한 것이다.
- ④ 소비자가 스스로 선택해서 행동할 수 있는 능력을 길러주는 것으로 행동을 변화시키는 데 목적이 있다.

55. 가정에서의 소비자교육에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 아동의 소비자능력에 영향을 미치는 중요한 변수가 가정 내에서의 소비경험이다.
- ② 부모의 자녀에 대한 소비자교육 내용 중 주된 부분은 용돈관리 및 구매행동 지도이다.
- ③ 한국사회의 물질중시 풍조에 의해 화폐에 대한 철저한 교육이 이루어져 왔다.
- ④ 리적인 성향을 보여 자녀에 대한 소비자교육의 효과를 기대하기 어려운 경우가 있다.

56. 아동을 위한 소비자교육 프로그램의 내용 선정준거인 학습자, 학문, 사회를 고려하는 선정원칙으로 가장 거리가 먼 것은?(오류 신고가 접수된 문제입니다. 반드시 정답과 해설을 확인하시기 바랍니다.)

- ① 경제적 인지발달 단계에 맞게 이해 가능하도록 구체적이어야 한다.
- ② 구매자로서의 관심, 요구 및 문제와 관련이 있는 애용을 다루어 능동적으로 학습에 참여하도록 한다.
- ③ 미래사회에 맞는 소비자의식을 가질 수 있도록 과거의 구매형태나 소비자활동 자료가 제시되어야만 한다.
- ④ 소비자교육위 근간이 되는 핵심적인 내용에 초점을 맞추어 전이효과가 높고 지속되도록 구성되어야 한다.

57. 다음의 설명에 해당하는 온라인상의 소비자정보획득 원천으로 가장 적합한 것은?

일반인들이 자신의 관심사에 따라 일기, 컬럼, 기사 등을 자유롭게 올릴 수 있을 뿐 아니라 개인 방송, 커뮤니티까지 다양한 형태를 취하는 일종의 1인 미디어

- ① 웹사이트
- ② 블로그
- ③ 댓글과 리뷰
- ④ 홈페이지

58. 시장의 상황을 파악할 수 있게 해주는 소비자정보는?

- ① 평가기준에 관한 정보
- ② 사용방법에 관한 정보
- ③ 대체안의 존재에 관한 정보
- ④ 상표의 특징에 관한 정보

59. 고령 소비자의 특성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 그동안의 경험을 바탕으로 한 정보처리 능력이 높다.
- ② 신체적 노화로 인해 활발한 정보탐색 활동이 어렵다.
- ③ 새로운 시장환경에 적응력이 감퇴된다.
- ④ 경험에 의존한 내적 정보로 인해 정보탐색을 상대적으로 적은 시간동안 한다.

60. 소비자가 사회의 구성원으로서 효과적으로 참여 할 수 있게 하는 지식, 기능, 성향을 획득하는 과정을 의미하는 것은?

- ① 소비자능력
- ② 소비자역량
- ③ 소비자사회
- ④ 프로슈머

61. 소비자의 권익을 증진시키기 위한 소비자들의 조직화된 노력 또는 소비자의 권리를 보호하기 위해 전개되는 소비자 단체, 정부, 기업의 활동을 포함하는 의미로 가장 적합한 것은?

- ① 소비자운동
- ② 소비자주의
- ③ 소비자정의
- ④ 소비자보호

62. 소비자정보로서 기능을 다하기 위해서 갖추어야 할 바람직한 특성이 아닌 것은?

- ① 정보의 적시성
- ② 정보의 성장성
- ③ 정보의 경제성
- ④ 의사소통의 명확성

63. 중, 고등학교 단계에서의 소비자교육에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비생활을 적극적으로 영위해 나갈 수 있는 힘을 기르고, 구체적인 처리능력을 갖출 수 있도록 지도해야 한다.
- ② 인지발달의 미성숙과 생활주체로서의 제약을 고려하여 소비생활 환경에 대한 초보적인 체험적 이해에 중점을 둔 교육목표를 설정해야 한다.

간단한 생활문제는 스스로 의사결정을 하도록 하며, 제한된 범위에서 사회적으로 합의된 가치의 실현을 위한 행동 동기화가 이루어지도록 한다.

소비생활에 대한 총체적이고 체계적인 이해에 중점을 두고, 응용적인 행동기능의 숙달을 목표로 비판적인 사고와 행동의지를 갖출 수 있도록 한다.

64. 소비자교육 프로그램에 관한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 프로그램의 목적을 설정할 때는 활용자원의 가용성, 교육자의 품성과 능력 등을 고려하여야 한다.
- ② 프로그램의 내용은 구체적으로 설정한 목표에 도달할 수 있도록 선정한다.
- ③ 프로그램의 실행은 학습자들의 개인적 요구나 필요를 반영하지 않고 획일적으로 진행한다.
- ④ 프로그램의 평가는 학생들의 적응능력과 학습가능성만을 고려한다.

65. 전자상거래의 거래 주체별 유형에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① B to C - 기업과 소비자 간의 거래관계
- ② B to B - 기업과 기업 간의 거래관계
- ③ C to C - 소비자 간의 경매 중고물품 교환
- ④ C to B - 농수산업 기업간 거래 종합사이트

66. 소비자가 상품구매 시 필요로 하는 주요 소비자정보 유형과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 제품정보
- ② 품질정보
- ③ 가격정보
- ④ 기업정보

67. 성인소비자교육의 원리와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 자발학습의 원리
- ② 상호학습의 원리
- ③ 반복학습의 원리
- ④ 다양성의 원리

68. 소비자교육 내용 구성을 위해 사용하는 요구분석방법과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 질문지를 통해 소비자들의 의견, 기호도, 사실에 대한 지각 등을 수집하는 질문지법
- ② 개인적으로 요구를 결정하고 기록하는 데 이용되는 개별적 소개법
- ③ 관찰자가 관찰대상의 행동이나 사회현상을 현장에서 직접 보거나 듣고 필요한 정보나 상황을 알아내는 관찰법
- ④ 주어진 실험실내 상황에서 소비자의 의견, 선호 등을 파악하는 실험실 조사법

69. 소비자교육의 필요성에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자주권을 실현하기 위해
- ② 시장경제 체제의 변화를 유도하기 위해
- ③ 글로벌 소비환경의 변화에 대응하기 위해
- ④ 환경소비자로서 지속가능한 소비생활을 하기 위해

70. 소비자교육 프로그램 실행방법 선정 시 우선적으로 고려해야 할 사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 현실과의 관련성이 높은지 여부
- ② 시간적, 경제적으로 적당한 선에서의 적절한지 여부
- ③ 동기유발이나 활동의욕을 불러일으킬 수 있는지 여부
- ④ 학습자 개개인의 문제를 해결할 수 있는지 여부

71. 소비자와 전화모니터링을 위한 상담원 교육프로그램의 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 전화상담의 듣기 기법
- ② 비언어적 의사소통 기법
- ③ 전화상담의 말하기 기법
- ④ 전화상담의 단계별 상담전략

72. 소비자전문상담사 대상 교육 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 전화상담 시스템 개발업무 교육
- ② 소비자불만 사전 예방 교육
- ③ 소비자불만 및 피해구제 규정관련 교육
- ④ 리콜제도, 제조물책임법, 집단소송제도 등 소비자관련법 교육

73. 소비자정보시스템에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 소비자정보시스템은 판촉전개 중심의 정보관리에만 초점을 두고 구성되어야 한다.
- ② 소비자정보시스템 구축 시 자사의 경쟁자가 누구이며 그들이 무엇을 하고 있는지 알아낼 필요가 없다.
- ③ 소비자정보시스템은 고정 고객화에만 초점을 두어 고객행태 속성의 단위별로 데이터베이스를 구축하는 것이다.
- ④ 소비자정보시스템은 소비자들에 관한 정보를 효율적으로 통합관리하여 고객충성도를 높이는 전략을 세우고 실행하기 위한 것이다.

74. 소비자교육 프로그램의 실행방법을 선정할 때 고려해야 할 원리 중 다음의 내용에 해당하는 것은?

교육방법은 지역, 시대, 사회 문화적 현실에 맞는 것이어야 한다. 특히 소비자교육에서는 구체적으로 실생활에 적용할 수 있는 방법이어야 하며 활동의 결과 또는 실생활에 즉각적으로 적용할 수 있는 것이어야 한다.

- ① 구체성의 원리
- ② 다양성의 원리
- ③ 적절성의 원리
- ④ 현실성의 원리

 전자문제집 CBT(App Store) :[\[다운로드\]](#)

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

75. 보편적인 대다수의 소비자들에게 공통적으로 필요한 소비자정보의 내용과 가장 거리가 먼 것은?

- 재화를 선택할 때 가격을 중요한 판단기준으로 사용하므로 사업자로 하여금 정확하게 표시하게 하는 것은 가격정보이다.
- ① 소비자들이 안전하고 품질이 좋은 상품을 고를 수 있도록 제공되는 것은 품질정보이다.
- ② 소비자의 생명과 신체 및 재산상의 피해를 방지하기 위하여 제공되는 것은 위해정보이다.
- ③ 소비자의 신뢰를 높이기 위하여 상품비교테스트 등을 실시하여 제공되는 정보는 환경관련정보이다.
- ④

【4과목】 소비자 및 시장 (25문제)

76. 유통은 소비와 생산의 중간적 위치에서 가교역할을 하며, 각종 사회적 변화로 인하여 많은 변화를 해 왔다. 다음 중 유통환경의 변화에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 가계소득 수준의 향상과 소비자의 가치관 변화에도 불구하고 거의 유사한 소비패턴을 보이고 있다.
- ② 컴퓨터의 발전과 각종 통신기술의 발전은 전화, TV, 각종 공중파, 유선, 인터넷 등을 사용한 홈쇼핑을 증가시켰다.
- ③ 유통시장이 개방되면서 영세소매상 및 재래시장이 경쟁력 약화로 붕괴되는 현상을 가져왔다.
- ④ 유통시장의 개방은 가격경쟁 이외에 서비스 경쟁을 촉진하는 계기가 되었다.

77. 관여도가 높은 제품 구매 시 과거의 만족스러웠던 구매 경험에 비추어 동일한 상표를 구매하는 의사결정방식은?

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

78. 소비자 의사결정과정에서 대안 평가기준의 특성이 아닌 것은?

- ① 평가기준은 제품유형과 소비자가 처한 상황에 따라 달라진다.
- ② 평가기준은 객관적일 수도 있고 주관적일 수도 있다.
- ③ 평가기준의 수는 일정하게 정해져 있다.
- ④ 평가기준은 제품 구매동기에 따라 다르게 작용한다.

79. 소비자의사결정에 영향을 미치는 개인적 요인이 아닌 것은?

- ① 지식
- ② 개성
- ③ 가족
- ④ 라이프스타일

80. 상표가 소비자에게 부여하는 기능과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 철저한 애프터서비스를 보장한다.
- ② 구매를 원하는 상품을 식별할 수 있게 한다.
- ③ 쇼핑 시간과 노력을 단축시킨다.
- ④ 구매 시 심리적 부담을 감소시킨다.

81. 소비자정보 획득의 장애요인이 아닌 것은?

- ① 소비자정보의 불확실성
- ② 독립적 정보 원천의 활성화
- ③ 소비자정보 처리 능력의 한계
- ④ 소비자정보의 중요성에 대한 인식의 부족

82. 제품수명주기에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 제품은 도입기, 성숙기, 성장기, 쇠퇴기의 단계를 거친다.
- ② 도입기에 가장 저렴한 가격으로 살 수 있다.
- ③ 성숙기에는 판매성장률이 감소하고 생산능력은 최대한 시기이므로 광고와 판매촉진 경쟁이 치열해진다.
- ④ 제품에 대한 안목이 높은 사람들은 주로 쇠퇴기에 상품을 구매한다.

83. 과시소비와 관련된 현상이 아닌 것은?

- ① 톱니효과
- ② 베블렌효과
- ③ 스눙효과
- ④ 밴드웨건효과

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

- ① 충동구매
- ② 모방소비
- ③ 과시소비
- ④ 중독소비

85. 환경친화적 사용행동과 가장 거리가 먼 것은?

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

86. 기업의 가격전략 중 그 내용이 틀린 것은?

- 가격품질 연상심이란 소비자가 제품의 품질 차이를 쉽게 알 수 없을 경우 질과 상관없이 높은 가격을 통해 소비자에게 좋은 품질의 제품인 것으로 느끼게 하는 전략이다.
- 단수가격 정책은 가격을 현재의 화폐단위에 맞게 채워서 정하지 않고 1000원 보다는 990원 등과 같이 책정하여 소비자가 싸게 느끼게 하는 것이다.
- 전환 상술은 일단 상품을 저렴하게 판다고 고객을 끌어 들인 후 상품의 재고가 떨어졌다면서 비싼 제품을 구매하도록 유도하는 합법적인 기만행위이다.
- 공격적 가격은 대형할인점이 제품을 원가 이하에 팔고 소매업체들이 도산한 후 시장을 장악하는 방법에 해당한다.

87. 자동차, 가전제품 등과 같이 소비자가 제품을 사용한 후에만 제품의 품질이나 성능에 관한 정보를 얻을 수 있는 재화유형은?

- ① 탐색재
- ② 경험재
- ③ 신용재
- ④ 정보재

88. 정보탐색을 많이 하는 경우와 가장 거리가 먼 것은?

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

89. 다음에서 과점시장의 특성이 아닌 것은?

- ① 새로운 기업의 시장진입에 장벽이 존재한다.
- ② 기업들 사이에서 강한 상호의존성이 존재한다.
- ③ 소비자나 기업이 그들과 관계된 모든 경제적, 기술적 정보를 가지고 있다.
- ④ 가격경쟁보다는 비가격경쟁이 일어난다.

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

- ① 논리적 이론, 명확한 예측력을 제공한다.
- ② 예산선과 무차별곡선의 개념을 사용한다.
- ③ 효율곡선과 무차별곡선의 개념을 사용한다.
- ④ 소비자의 욕구, 동기 등을 강조한다.

91. 시대 변화에 따른 소비 의미의 변화와 관련한 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 전통사회에서는 존재실현을 위한 물품의 사용이 소비에 해당하며 사용가치를 창출하기 위한 것이었다.
- ② 전통사회에서의 교환은 다른 사람들의 사용가치를 충족시키기 위한 것이었다.
- ③ 산업자본주의사회에서 새롭게 제시된 소비의 의미는 기본적인 욕구충족을 위한 사회적 상호작용을 의미한다.
- ④ 후기자본주의사회에서 소비는 이미지를 산출하는 것으로 자신을 타인과 구별하는 사회적 행위이다

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

- ① 카테고리 킬러(category killer)
- ② 쇼핑센터(shopping center)
- ③ 테마파크(theme park)
- ④ 전문점

93. 시장형태를 결정하는 요인이 아닌 것은?

- ① 진입장벽
- ② 판매자의 수
- ③ 제품의 동질성
- ④ 제품의 품질

94. 후기 자본주의사회에서 소비에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 소비자 사용가치를 의미한다.
- ② 인간의 소비욕구는 특정한 사물에 대한 욕구보다 이미지에 대한 욕구로 변하고 있다.
- ③ 소비자 사물에 대한 욕구를 충족시키는 것이다
- ④ 소비란 개인적인 교환가치를 산출하는 것이다.

95. 광고의 부정적 기능, 즉 광고가 소비자에게 미치는 부정적인 영향이 아닌 것은?

① 소비자윤리 약화

- ② 비합리적 소비행동 유발
- ③ 충동구매
- ④ 과잉구매 유도

96. 소비자 의사결정에 영향을 미치는 요인 중 개인적 요인의 역할에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자는 광고 등의 외부 자극에 대해 자신이 필요로 하는 부분만 선택적으로 지각한다.
- 구매한 제품에 대한 소비자의 만족도가 높을수록 그 제품에 대한 학습은 긍정적으로 강화되며 반복구매의 가능성이 높아진다.
- ③ 합리적인 구매 동기는 소비자 스스로 필요성을 인식하는 것보다 기업의 판매 전략에 의해서 유발된다.

- 소비자 자원은 일반적으로 소득과 시작으로 구성되며 구매 대체안 결정 시 예산제약 및 시간 제약으로 작용하게 된다.
- ④

97. 다음 설명 중 틀린 것은?

- ① 구매의사결정 시 가족간 영향에 관한 정보는 기업에게 있어서 매우 중요하다.
- ② 가족은 그 자체가 하나의 소비단위이다.
- ③ 소비자는 공식집단보다 비공식적인 집단으로부터 많은 영향을 받는다.
- ④ 부모가 자녀보다 남편이 부인보다 구매의사결정에 상당한 결정권이 있다.

98. 서비스의 특성에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 서비스는 재고형태로 보존할 수 없다.
- ② 서비스는 동질적이다.
- ③ 서비스 생산에는 고객이 참여하게 된다.
- ④ 서비스를 제공받기 전에는 서비스의 품질을 인식 할 수 없다.

99. 중독소비에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 강박적 소비라고 한다.
- ② 소비자들의 상위 지향적 욕망 때문에 꼭 필요하지도 않은 소비를 하는 것을 말한다.
- ③ 소비를 통해 불만을 해소하거나 대리 만족을 느낀다.
- ④ 병적으로 습관적인 구매를 하는 것을 말한다.

100. 소비자의사결정단계의 문제인식 중 ㉠에 들어가야 할 문제는?

문제발생의 예상여부 \	즉각적해결이 요구됨	즉각적 해결이 요구되지 않음
예상된 문제발생		㉠
예상치 않은 문제발생		

- ① 일상적인 문제
- ② 긴급한 문제
- ③ 계획적인 문제
- ④ 점진적인 문제