

2019년04월27일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

① 소비자상담 결과에 기초한 제품개발 아이디어 제공

② 피해구제를 위한 조사 및 문서화를 위한 정보관리능력

③ 기업과 유통시스템의 구조, 판매 및 광고활동에 대한 이해

④ 소비자기본법과 관련 제도, 소비자보호 관련기관 등에 대한 지식

2. 아웃바운드 전화 상담에 해당하지 않는 것은?

① 텔레마케팅으로 고객에게 보험가입 여부 문의

② 신제품에 대한 고객반응 조사

③ 상품정보 문의 및 구매 주문

④ 고객의 생일에 전하는 축하전화

3. 할인 판매된 제품에 대한 소비자분쟁해결기준으로 틀린 것은?

① 교환은 동일제품으로 한다.

② 환급은 환급하는 시점의 가격으로 한다.

③ 동일제품 교환이 불가능할 때는 동종의 유사제품으로 한다.

④ 소비자가 동종의 유사제품 교환을 원하지 않을 때는 환급한다.

4. 소비자상담기법 중 비언어적 요소(바디 랭귀지)가 아닌 것은?

① 시선마주치기

② 얼굴 표정

③ 손짓

④ 경어

5. 정부 및 행정기관의 소비자상담 역할과 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자 권리 실현

② 불만 상품의 직접 교환 및 환불

③ 소비생활 전반에 관련된 다양한 정보 제공

④ 생애 학습으로 연결되는 소비자 교육 실시

6. 기업에서 소비자상담사가 상담을 할 때 소비자설득 전략과 관련된 사항으로 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 마음상태가 편안할 때 설득의 효과가 크므로 간단한 다과를 권하면서 구매설득을 하는 것이 바람직하다.

② 소비자는 사회적 압력 등으로 자신의 자유감에 위협을 받게 되면 쉽게 설득되는 경향을 보인다.

③ 소비자가 진실로 자신을 위해 노력하고 있음을 인지할 때 소비자상담사에 대한 신뢰도가 높아진다.

④ 대부분 소비자는 통계자료보다 개인의 경험 사례를 통해 쉽게 설득된다.

7. 구매 시 상담의 중요성이 점차 증가하는 이유와 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 잦은 기호변화로 인한 상품의 수명 주기 단축

② 소비자 기호의 다양화로 인한 다품종 소량생산 방식의 일반화

③ 구매과정의 전산화로 소비자의 의사결정을 위한 상담원 판촉활동 의존도 증가

④ 구매정보의 전산화로 정보부족 심화 및 정보 취득비용 증가

8. 소비자구해구제의 진행순서로 가장 적합한 것은?

① 상담→합의권고→분쟁조정→소송

② 상담→분쟁조정→합의권고→소송

③ 상담→합의권고→소송→분쟁조정

④ 상담→소송→합의권고→분쟁조정

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

① 제품의 특성과 선택방법 및 의·식·주 전반에 걸친 생활 상식

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

10. 다음 사례에서 소비자분쟁해결기준에 따른 경우 사업자가 소비자에게 지급해야 할 금액은 얼마인가?

소비자는 7년 6개월 전에 1,000,000원을 지급하고 TV를 구매하며 사용하던 중 고장이 발생하며 A/S를 요청하였으나 사업자는 부품을 보유하고 있지 않으므로 수리가 불가능하다고 하였다. (단, TV의 내용연수는 7년이며, 부품보유기간은 9년이다.)

- ① 0원
 ② 50,000원
 ③ 93,750원
 ④ 100,000원

11. 기업 소비자상담실의 활동에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 모니터링 업무
 ② 고객과의 의사소통 업무
 ③ 연구와 조사 등의 리서치 업무
 ④ 기업 수익경영 구축 업무

12. 서비스 관련된 소비자분쟁해결기준으로 가장 거리가 먼 것은?

- 부동산서비스에서 중개업자를 통해 계약이 성사된 후 당
 ① 사자끼리의 계약취소가 발생할 경우, 중개료는 환불되지 않는다.

- 이차서비스에서 사업자의 귀책으로 운송계약의 해제를
 ② 약정된 운송일 당일에 통보 시 사업자는 계약금 환급 및 계약금의 2배를 배상해야 한다.

- 예식서비스에서 소비자사정으로 인한 계약해지일 경우,
 ③ 소비자피해보상규정에 따르면 계약금을 돌려받을 수 없다.

- 학원서비스에서 한 달의 수강료를 지불하고 수강등록을 하였으나 수강자 개인사정으로 수강취소를 요구하는 경우, 강의개시일이 지나고 나서 수강취소를 요구하면 소비자는 강의료환불을 받을 수 없다.
 ④

13. 소비자태도와 관련이 없는 것은?

- ① 단계적 요소
 ② 인지적 요소
 ③ 감정적 요소
 ④ 행동 의욕적 요소

14. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

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

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

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

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

15. 구매단계별 소비자상담 중 구매 시 상담사의 역할로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 상품과 서비스의 적절한 취급방법에 대한 정보를 제공해야 한다.

- ② 상품선택의 판단기준 및 이에 대한 정보를 제공해야 한다.

- ③ 소비자욕구에 부응하는 소비자정보를 제공해야 한다.

- ④ 상품 및 상품시장에 대한 지식을 제공해야 한다.

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

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

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

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

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

17. 택배업 관련 소비자분쟁해결기준에 대한 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

① 사업자가 고객의 승낙을 얻어 운송부재중 방문표를 두입 하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취했다 라도 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해에 대해 면책 되지 않는다.

② 측정일에 사용할 운송물의 경우에 배달지연으로 인한 피해에 대해서는 운송장 기재 운임액의 200%를 배상한다.

③ 운송물품이 훼손되었으나 수선이 가능한 경우에는 무상 수리 또는 수리비를 보상한다.

④ 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 가액범위에 따라 할증요금을 지급하는 경우 운송가격 구간별 최고가액으로 한다.

18. 소비자분쟁해결기준상 인터넷 쇼핑몰업에서 손해배상을 청구 할 수 있는 피해유형에 해당하지 않는 것은?

① 물품이나 용역을 미인도한 경우

② 지연인도로 인해 불편을 야기한 경우

③ 허위·과장광고에 의해 계약을 체결한 경우

④ 지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적을 달성하지 못한 경우

19. 소비자와의 면접상담에서 고객의 소리에 귀 기울이기와 가장 거리가 먼 것은?

① 말을 도중에 끊지 않도록 한다.

② 주의가 산만하지 않도록 한다.

③ 들으면서 동시에 다른 사람에게 이야기하지 않도록 한다.

④ 설명은 가능하면 전문적인 용어를 많이 사용한다.

20. 소비자상담자의 복장과 태도로 가장 거리가 먼 것은?

① 단정하고 청결하게 한다.

② 기관의 이미지를 고려한다.

③ 자신의 개성을 나타내면 안된다.

④ 진심어린 반가움을 표현하는 미소로 소비자를 대한다.

21. 신용카드로 피해가 발생했을 경우 항변권을 행사할 수 없는 경우는?

① 이미 납부한 할부금에 대한 반환을 요청하는 경우

② 신용카드로 20만원 이상을 결제했을 경우

③ 목적물이 약속된 날짜까지 인도되지 않는 경우

④ 매도인이 하자담보책임을 이행하지 않는 경우

22. 피해구제청구에 따른 처리결과에 대한 용어의 설명으로 옳은 것은?

① 중지-사업자의 귀책사유 또는 개연성이 일부 인정되는 경우

② 처리불능-소비자기본법에 의해 한국소비자원에서의 처리가 부적합하다고 판단된 경우

③ 취하-소비자가 피해구제 중지를 요청한 경우

④ 조정요청-청구인 스스로 자력 구제할 의사가 있으므로 한국소비자원에서 처리를 원하지 않을 경우

23. 소비자 행동 및 특성에 따른 상담전략에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 다양한 소비자들이 행동스타일을 파악하여 적절하게 대응하는 방법을 익힌다.

② 문제 소비자를 응대할 때는 기본적인 상담원칙을 지켜야 한다.

③ 화난 소비자를 상대할 때는 감정 상태를 인정하는 대화부터 시작한다.

④ 청소년이나 어린 소비자를 대할 때는 정중하지 않아도 된다.

24. 기업에서 수행하는 소비자상담의 내용과 그 목적에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 상품검사 및 정보 제공-소비자의 건전하고 합리적인 선택 도모

② 소비자 교육 및 계몽-대소비자 홍보 및 소비자와의 긍정적 관계 형성

③ 소비자의 기대수준 파악-수준에 맞는 제품제공으로 고객 만족도 제고

④ 제품사용 및 제품관리에 대한 정보 제공-소비자 과실로 인한 피해 최소화

25. 소비자상담에 적합한 상담기술로 가장 거리가 먼 것은?

① 상담 도중 소비자와 눈맞춤을 하여야 한다.

② 소비자가 말하는 도중 가끔 고개를 끄덕인다.

③ 소비자를 향해 몸을 약간 숙이고 개방적인 자세를 취한다.

④ 소비자가 말하는 동안 다음에 자신이 무슨 말을 할 것인지 미리 생각해두어야 한다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 부당한 표시·광고행위를 하는 사업자에 대하여 공정거래위원회가 그 시정을 위해 명할 수 있는 조치가 아닌 것은?

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

27. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률과 관련한 내용으로 틀린 것은?

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 사

① 업자가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에 관하여는 동법의 적용을 배제한다.

사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른

② 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률이 적용된다.

전자상거래에서의 소비자보호에 관하여 다른 법률의 규정이 경합하는 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률을 우선 적용하며 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에도 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률을 우선 적용한다.

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 거래방법에 따라 수시 거래하는 경우로서 총리령으로 정하는 거래의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다.

④

28. 약관의 특성이 아닌 것은?

- ① 마련의 일방성
- ② 상대방의 다수성
- ③ 작성의 사전성
- ④ 계약내용의 전체성

29. 두 개 이상의 서로 대립하는 의사표시에 의하여 법률효과가 발생하는 법률행위는?

- ① 취소
- ② 계약
- ③ 합동행위
- ④ 약정해제

30. 채무의 이행이 가능한 데도 불구하고 채무자가 채무를 이행하지 않는 것을 의미하는 것은?

- ① 이행지체
- ② 이행불능
- ③ 불완전 이행
- ④ 동시이행



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

31. 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

32. 할부거래에 관한 법률상 소비자가 할부거래업자에게 할부금의 지급을 거절할 수 있는 사유가 아닌 것은?

- ① 할부계약이 무효·취소 또는 해제된 경우
- ② 할부거래업자가 하자담보책임을 이행하지 아니한 경우
- ③ 할부거래업자의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ④ 외국인과의 결혼 및 연고관계로 인하여 외국에 이주하는 경우

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

- ① 7일
- ② 10일
- ③ 14일
- ④ 30일

34. 표시·광고의 공정화에 관한 법령상 부당한 광고에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 비교대상 및 기준을 명시하지 않은 비교 광고는 부당하게 비교하는 광고이다.
- ② 사실과 다르게 광고하는 것은 허위광고이다.
- ③ **사실을 지나치게 부풀려 광고하는 것은 기만적인 광고이다.**
- ④ 다른 사업자의 상품에 관하여 객관적 근거가 없는 불리한 사실만을 광고하는 것은 비방광고이다.

35. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 손해배상에 대한 설명으로 틀린 것은?

- 사업자 등은 부당한 표시·광고행위를 함으로써 피해를
- ① 입은 자가 있는 경우에는 그 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 발생한 사실은 인정되나 그 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 법원은 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

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

- 계약서를 교부받은 날로부터 14일 이내. 다만, 계약서를
- ① 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
- 방문판매자의 주소가 기재되지 않은 계약서를 교부받은
- ④ 경우, 방문판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 14일 이내

37. 방문판매 등에 관한 법률상 정의된 판매방법에 관한 설명으로 틀린 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
- ② 방법으로 거래 상대방을 유인하여 금품을 수수하거나 재화등을 구입하게 하는 거래를 말한다.
- 전화권유판매란 전화를 이용하여 소비자에게 권유를 하
- ③ 거나 전화회신을 유도하는 방법으로 재화등을 판매하는 것을 말한다.

- 다단계판매란 특정 판매원의 구매·판매 등의 실적이 그
- ④ **직근 상위판매원 1인의 후원수당에만 영향을 미치는 후원수당 지급방식을 가진 경우를 말한다.**

38. 소비자기본법상 공정거래위원회가 소비자정책위원회의 심의·의결을 거쳐 수립하는 소비자정책에 관한 기본계획의 수립주기는?

- ① 1년
- ② **3년**
- ③ 5년
- ④ 10년

39. 할부거래에 관한 법률에 따른 할부계약에서 소비자의 청약철회에 관한 내용으로 틀린 것은?

- 청약철회시 계약서의 발급사실과 그 시기, 재화 등의 공
- ① 급 사실과 그 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
- 소비자의 주문에 따라 개별적으로 제조되는 재화 등의 공
- ② 급을 목적으로 하는 할부계약은 청약철회를 할 수 없다.
- ③ **사용에 의하여 그 가치가 현저히 감소될 우려가 있는 제품은 모두 청약철회를 할 수 없다.**
- ④ 설치에 전문인력 및 부속자재가 요구되는 전기 냉방기가 설치된 경우 청약철회를 할 수 없다.

40. 다음 경우의 법률관계에 대한 설명으로 옳은 것은?

광주에 사는 甲은 서울에 사는 乙에게 그림 1점을 500만원에 팔겠다는 제의를 담은 편지를 2019년 9월 1일 발신하고 2019년 9월 20일까지 응답할 것을 乙에게 요구하였다. 그 편지는 乙에게 2019년 9월 3일 배달되었다. 乙은 그 제의를 받아들이겠다는 편지를 2019년 9월 5일 제대로 발신하였는데 甲에게 9월 25일 배달되었다.

- ① 甲이 乙에게 연락통지를 하지 않은 경우 매매계약은 도달주의에 의거 2019년 9월 25일에 성립한다.
- ② 甲은 乙에게 연락통지의무가 없다.
- ③ 甲의 연락통지 유무에 불구하고 乙의 승낙은 연락되었으므로 계약은 성립할 수 없다.

甲의 연락통지가 있을 경우 乙의 연락된 승낙은 새로운
④ 청약으로 볼 수 있어 甲의 의사에 따라 계약성립 여부가 결정될 것이다.

41. 약관해석의 원칙이 아닌 것은?

- ① 신의성실의 원칙
- ② 객관적 해석 원칙
- ③ 면책조항 금지의 원칙
- ④ 작성자불이익의 원칙

42. 소비자기본법상 소비자분쟁조정위원회의 조정이 성립되는 경우가 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

43. 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 전기용품 및 생활용품 안전관리법에 따른 세탁기
- ④ 건설기계관리법에 따른 건설기계

44. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 청약철회에 대한 내용으로 틀린 것은?

- 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저
- ① 히 감소한 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회를 할 수 없다.
- ② 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실 또는 훼손된 경우에는 청약철회를 할 수 없다.

- 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경
- ③ 우에는 소비자가 재화 등을 멸실 또는 훼손한 경우에 해당되지 않는다.

재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날
④ 부터 1월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

45. 소비자기본법상 소비자단체에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자단체는 소비자문제에 관한 조사·연구의 업무를 행한다.

소비자단체는 물품 등의 품질·성능 및 성분 등에 관한
② 시험·검사로서 전문적인 인력과 설비를 필요로 하는 시험·검사의 경우 그 결과를 반드시 공표하여야 한다.

- ③ 법정요건을 모두 갖춘 소비자단체는 공정거래위원회 또는 지방자치단체에 등록할 수 있다.

국가 또는 지방자치단체는 등록소비자 단체의 건전한 육
④ 성·발전을 위하여 필요하다고 인정될 때에는 보조금을 지급할 수 있다.

46. 약관의 규제에 관한 법률에 따른 약관에 대한 설명으로 틀린 것은?

대법원은 약관은 단순히 계약의 초안에 불과하기 때문에
① 구속력을 갖기 위해서는 당사자들이 이를 계약에 편입시켜야 한다는 계약설의 입장을 받아들였다.

- ② 약관의 조항 중 의미가 명확하지 않으면 고객에게 유리하게 해석하여야 한다.

약관에 의한 거래에 있어서 경우에 따라서는 어떤 사항에
③ 관하여 당사자가 약관조항과는 다른 내용의 합의를 할 수도 있다.

약관에 의한 계약체결에 있어서 약관의 전부나 일부가 무
④ 효인 경우에 그 계약의 효력은 이른바 전부무효의 원칙에 따라 처리되어야 한다.

47. 제조물책임법상 제조물책임에 대한 설명 중 옳은 것은?

① 결함의 부존재에 관한 행정해석은 법원의 판단을 구속하지 않는다.

② 제조물책임에 관한 면책특약은 유효하다.

③ 제조물을 제조한 날부터 10년이 지나면 책임을 지지 않는다.

④ 손해배상의 청구권은 손해배상책임을 지는 자를 안 날부터 1년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

48. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자 등의 금지행위가 아닌 것은?

① 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하는 행위

② 방문판매원 등에게 다른 방문판매원등을 모집할 의무를 지게 하는 행위

③ 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위

④ 재화 등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

49. 법률행위의 효력요건으로 틀린 것은?

① 법률행위 목적의 확정성

② 법률행위 목적과 내용의 실현가능성

③ 법률행위 목적의 적법성

④ 법률행위 내용의 이해가능성

50. 전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률의 내용으로 틀린 것은?

① 통신판매중개를 하는 자는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 미리 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 연대하여 배상할 책임을 진다.

② 소비자기본법에 따라 등록된 소비자단체는 전자상거래를 하는 사업자가 임시중지명령사유에 해당한다고 인정될 때에는 서면으로 한국소비자원에 그 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부에 대하여 일시중지를 명하도록 요청할 수 있다.

③ 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 청약철회등에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.

④ 전자게시판서비스 제공자는 해당 게시판을 이용하여 통신판매가 이루어지는 경우 이로 인한 소비자피해가 발생하지 아니하도록 통신판매를 업으로 하는 자가 이 법에 따른 의무를 준수하도록 안내하고 권고해야 한다.

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 고객을 위한 사용설명서 제작 시 주의사항으로 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자가 제품기능과 용어를 가능한 한 쉽게 이해하고 제대로 조작할 수 있도록 작성해야 한다.

② 기획단계에서부터 마지막 인쇄단계까지 제품별 이용 소비자의 유형, 능력을 고려하여 일관성을 유지해야 한다.

③ 다양한 소비자의 요구가 반영되도록 전문가의 입장에서 제작되어야 한다.

④ 사용설명서를 통해 제품 이미지 향상을 도모하도록 편집과 인쇄의 질을 높여야 한다.

52. 다음에서 설명하는 것은?

“내 뒷마당에는 안된다”는 이기주의적 의미로 통용되기 시작하여 범죄자, 마약중독자, 폐기물 수용 및 처리센터나 방사능오염쓰레기처리장 등과 같은 시설의 필요성을 인정하면서도 이것들이 남의 뒷마당에서 이루어지기 원하는 자기중심적 공공성 결핍증상

① 노비즘(NOBYSM)

② 님비현상(NIMBY)

③ 임피현상(IMPY)

④ 핼피현상(PIMFY)

53. 신혼기ја게에 해당하는 성인부부 소비자에게 OO은행 소비자 교육지원팀이 교육을 수행하고자 할 때, 소비자교육 프로그램의 전체적인 범위 중 다음의 내용이 해당하는 것은?

- 신혼기ја게 소비자가 효율적인 가계 재무계획을 수립하고 실천하며 건전한 가계재무를 운영할 수 있도록 하는 것
- 가계소득 및 자산의 증대를 위해 은행 저축상품을 이해하고 적극 활용하도록 유도하는 것

- ① 교육대상의 특성 파악
- ② 교육대상의 교육적 요구도 분석
- ③ 교육목적
- ④ 구체적인 교육내용

54. 다음에서 설명하는 분석방법은?

전문가의 진단이나 판단이 미래사건 또는 사건의 발생 가능성들을 예견하는 데 효과적일 수 있다는 인식에 기초한 것으로서, 소비자 교육의 목적, 관심사항, 잠재적인 요구들의 일치점을 얻기 위해 교육요구분석에 가장 많이 이용되는 방법으로 여러 전문가의 의견을 서면으로 받아 전문가 간의 합의나 의견교환을 방지하며, 의견수렴이 되지 않을 경우 여러 차례 처면을 통해 의견수렴을 유도하는 것이 원칙이다.

- ① 전문가관찰법
- ② 델파이법
- ③ 전문가의견법
- ④ 전문가결정접근법

55. 소비자교육 프로그램 평가원칙에 해당되지 않은 것은?

- ① 진행과정의 파악
- ② 문제의 발견과 진단
- ③ 지속적 · 종합적 수행
- ④ 경험적 · 실증적 평가

56. 아동소비가가 소비역할을 학습할 때 관련된 설명으로 거리가 먼 것은?

- ① 아동기는 부모나 학교로부터 올바른 소비생활을 배워나가는 시기이다.
- ② 아동은 상점에 혼자 가는데서 독립감을 느끼게 된다.
- ③ 아동기에 소비자로서의 경험이 많을수록 소비과정에 대한 인식을 잘 할 수 있다.
- ④ 아동기는 민감한 시기이기 때문에 의도적인 훈련으로써 소비자능력향상이 어렵다.

57. 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.

58. 소비자교육 내용을 파악하기 위한 소비자교육 요구분석의 단계를 순서대로 나열한 것으로 옳은 것은?

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

- ① ㉠→㉡→㉢→㉣→㉤
- ② ㉠→㉣→㉢→㉤→㉡
- ③ ㉠→㉢→㉣→㉤→㉡
- ④ ㉠→㉣→㉡→㉢→㉤

59. 다음과 관련된 소비자정보의 특성은?

소비자정보가 유용성을 갖기 위해서는 이미 정확하다고 알려져 있는 정보와 비교하거나 데이터로부터 정보를 추적하여 정보의 정확성을 확인할 수 있어야 한다.

- ① 관련성
- ② 적시성
- ③ 정확성
- ④ 검증가능성

60. 다음에서 설명하는 것은?

기업의 소비자 보호 및 고객만족 활동을 보다 체계적이고 전문적으로 실천하기 위해 기업에서 소비자 업무를 관장하는 책임자들이 1984년 자발적으로 조직한 단체

- ① 한국소비자원
- ② 소비자시민모임
- ③ 기업소비자전문가협회
- ④ 한국소비자단체협의회

61. 기업의 소비자 정보 시스템 구축의 필요성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 고객정보의 데이터베이스를 토대로 고정고객창출을 통한 고수입 실현을 위해서
- ② 시장개방 및 전자상거래와 같은 시장 환경변화에 대처하기 위해서
- ③ 소득수준의 감소와 더불어 소비자의 높은 기대수준 및 까다로움을 충족시키기 위해서
- ④ 고객과의 우호적인 관계지속을 위한 고객정보의 수집 및 관리를 위해서

62. 아동소비자 교육의 원리로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 단순한 내용을 반복하여 학습시킨다.
- ② 부모가 솔선수범하여 보여주는 교육이 효과적이다.
- ③ 소비자교육 관련 개념들을 완벽하게 이해할 수 있도록 교육시키는 것이 좋다.
- ④ 추상적인 내용을 교육시키는 것보다 직접적인 경험을 할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

63. 기업적 입장의 소비자교육의 효과와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자에게 해당 기업에 대한 충분하고 적절한 정보가 주어진 때, 소비자는 최적의 선택과 비교검토가 가능하게 되어 만족을 극대화할 수 있다.
- ② 소비자의 구전으로 상품과 기업명을 알릴 수 있어 가장 효율적인 홍보수단으로 활용할 수 있다.
- ③ 소비자불만과 불평을 감소시키고 소비자만족을 증대시킴으로써 이익이 증가할 수 있다.
- ④ 시장메커니즘을 통해 좋은 기업은 살아남고 건전한 기억이 발전할 수 있는 시장메커니즘 환경이 준비되고 기업의 자율규제를 지원받을 수 있다.

64. 소비자 주권에 대한 설명이 아닌 것은?

- ① 무엇이 얼마나 생산되어야 하는가는 소비자들의 구매력(money vote)에 의해 결정된다.
- ② 대량생산과 대량소비 경제사회에서 본격적으로 사회문제화 되었다.
- ③ 자본주의 경제구조에서 양 주체인 정부, 생산자의 상호관계에서 최종적인 의사결정의 힘이 정부에게 있다는 것을 의미한다.
- ④ 아담 스미스의 국부론의 “소비는 모든 생산의 유일한 목적이며, 생산자의 이익은 소비자의 이익을 증진시키는 범위 안에서 고려되어야 한다.”는 것은 소비자 주권의 원리를 표현한 말이라 할 수 있다.

65. 소비자교육프로그램 설계과정 중 분석 단계에 해당하지 않는 것은?

- ① 요구 분석
- ② 학습자 분석
- ③ 평가도구 분석
- ④ 직무 및 과제 분석

66. 소비자 정보자료 제작을 위한 설계의 기본요소 구성 원칙이 아닌 것은?

- ① 쉬운 자료에서 어려운 자료 순으로 제공한다.
- ② 서지(팸플릿 등)자료, 오디오자료, 비디오자료 순으로 제공한다.
- ③ 단순한 자료에서 복잡한 자료 순으로 제공한다.
- ④ 일반적인 자료에서 특수한 자료 순으로 제공한다.

67. OLAP(online analytical processing)는 무엇을 의미하는가?

- ① 최종 사용자가 다차원 정보에 접근하여 대화식으로 정보를 분석하고 의사결정에 활용하는 과정
- ② 복잡하고 분산되어 있는 대용량의 정보를 체계적으로 통합하여 저장하는 시스템
- ③ 데이터로부터 유용한 정보를 발견하는 프로세스의 전 과정
- ④ 데이터로부터 정보를 추출하기 위해 적용하는 기법

68. 다음에서 설명하는 소비자 기본 권리는?

소비자들이 무엇을 구매하며, 어떻게 사용할지를 결정하는 자유를 가질 수 있는 권리

- ① 기본적인 욕구충족의 권리
- ② 안전할 권리
- ③ 선택할 권리
- ④ 의사를 반영할 권리

69. 소비자정보관리 과정을 바르게 나열한 것은?

① 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→정보축적→정보생성→정보활용

70. 다음에서 설명하는 교육 프로그램 내용 설계 시 고려해야 할 원리는?

- 학습경험의 수평적 조직에 요구되는 원리이다.
- 각 학습경험을 단편적으로 구획하는 것이 아니라, 횡적으로 상호보충·보강되도록 조직하여 종합적이고 전체적인 안목을 기를 수 있도록 하기 위한 것이다.

- ① 계열성
- ② 통합성
- ③ 순환성
- ④ 계속성

71. 다음에서 설명하는 것은?

학교 소비자교육의 교육과정 목표를 정할 때 학년 수준이 높아짐에 따라 점차로 경험의 수준을 높여서 더욱 깊이 있고 다양한 학습경험을 할 수 있도록 하는 프로그램 내용의 조직 원리

- ① 타당성
- ② 계열성
- ③ 계속성
- ④ 통합성

72. 소비자주의(consumerism)라는 용어가 탄생된 시대적 배경에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 1960년대에 기업의 사명 완수를 요구하는 소비자의 수가 증가하였다.
- ② 1970년대에 소비자의 정치적 발언이 증가하였다.
- ③ 1960년대에 소비자옹호자의 증가 현상에 대해 기업계는 부정적이었다.
- ④ 1970년대에 소비자단체의 조직적 활동에 대해 기업계는 부정적이었다.

73. 기업에서 소비자에게 정보를 효율적으로 제공하는 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자정보를 모아 체계화시켜 소비자정보시스템을 구축하여야 한다.
- ② 지속성은 부족해도 새로운 자료가 첨부된 소비자 정보를 제공하여야 한다.
- ③ 구매시점에서의 직접적 검토와 비교를 수월하게 할 수 있는 정보를 제공하여야 한다.
- ④ 소비자 정보요구를 충족시킬 수 있는 정보제공 체계에 대한 정책을 수립하여야 한다.

74. 노인 소비자교육 시 주의사항으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 학습에 필요한 시간을 짧게 잡아야 한다.
- ② 시각과 청각매체를 함께 이용하여야 한다.
- ③ 학습자의 참여를 권장하는 것이 필요하다.
- ④ 제시되는 예는 일상경험에 근거한 것이 좋다.

75. 행정기관의 소비자 정보제공 형태와 유형으로 가장 거리가 먼 것은?

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

【4과목】 소비자 및 시장 (25문제)

76. 다음은 대안평가단계에서 소비자가 평가기준의 중요도를 17점으로, 4가지 상표에 대한 평가점수를 0~3점으로 표시한 것이다. 사전편찬식(lexicographic rule)에 따를 경우, 선택되는 상표는?

평가기준	중요도	상표			
		A	B	C	D
가	7	3	3	2	2
나	5	1	2	3	2
다	3	3	0	2	2
라	2	3	0	2	2

① A

② B

③ C

④ D

77. 마케팅 믹스 전략에 해당하지 않는 것은?

① 제품기능과 포장에서의 제품차별화 전략

② 시장진입을 위한 적절한 가격전략

③ 광고와 인적판매를 통한 판매촉진전략

④ 고객세분화에 의한 시장진입과 퇴출전략

78. 소비자의 라이프스타일을 측정하는데 사용하는 변수와 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 관심

② 소비자의 행동

③ 소비자의 의견

④ 소비자의 규범

79. 다음에서 설명하는 것은?

- 품질 및 디자인의 개선, 광고 등의 수단으로 자기의 제품에 대한 수요를 증가시키기 위하여 노력하는 것
- 가격과 품질이 평준화된 상품에 있어 가격 이외의 수단으로 경쟁하는 것

① 완전경쟁

② 과점경쟁

③ 유효경쟁

④ 비가격경쟁

80. 소비자의사결정에 영향을 주는 요인 중 개인적 요인과 가장 거리가 먼 것은?

① 제품지식

② 라이프스타일

③ 개성

④ 가족

81. 주택구입과 관련한 의사결정에 있어 지각적 위험요인과 가장 거리가 먼 것은?

① 재무적 위험

② 사회적 위험

③ 심리적 위험

④ 상황적 위험

82. 일반적이 유통경로 설계과정을 바르게 나열한 것은?

- A. 경로대안의 평가
- B. 유통경로의 목표설정
- C. 주요 경로대안의 식별
- D. 고객욕구의 분석

① A→B→C→D

② B→C→A→D

③ C→B→D→A

④ D→B→C→A

83. 지속가능한 발전의 등장 배경에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 1980년 국제연맹이 자연과 천연자원을 위한 세계적 보존전략을 제시하면서 지속가능한 발전개념이 나타났다.

② 1992년 브라질에서 개최도니 유엔환경개발 회의에서 리우선언과 이의 실천과제로 의제21을 채택하였다.

③ 2002년 지속가능발전 세계정상회의는 환경뿐만이 아닌 통합적인 정책개념으로 정착되는 계기였다.

④ 2012년 지속가능발전 세계정상회의는 기후변화 협약, 생물다양성협약, 산림원칙성명이 합의되었다.

84. 과시소비에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 부의 증거를 나타내고 싶은 소비

② 업적을 나타내는 수단으로서의 소비

③ 저소득 계층이 보상받고자 하는 욕구를 해소하려는 소비

④ 우월하고 싶다는 허영심의 표현으로서 소비

85. 법률서비스를 구매하고자 할 때, 법률서비스를 제공하는 변호사의 의무와 가장 거리가 먼 것은?

① 수임사무 보고의무

② 위임직무수행의무

③ 석명의무

④ 조사의무

86. 시장의 역할에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 공평한 기업의 발전

② 자원배분의 역할

③ 기술발전의 동인

④ 경쟁의 촉진을 통한 복지증진

87. 구매 후 부조화를 일으키는 상황과 가장 거리가 먼 것은?

① 구매결정을 취소할 수 없을 때

② 선택하지 않은 대안이 단종 되었을 때

③ 선택하고 싶은 대안들이 여러 개 있을 때

④ 구매자가 심리적 중요성을 갖고 그 결정에 개입했을 때

88. 전자상거래의 특징에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 유통과정은 복잡하나 소비자는 저렴한 가격으로 제품을 구입할 수 있다.

② 한정된 지역의 상권에서 제한된 영업시간에 거래하는 전통적인 상거래와 구분된다.

③ 인터넷 상거래는 소비자의 쌍방통신을 통한 상호적인 마케팅 활동이다.

④ 사업비용의 감소는 제품가격을 낮추는데 긍정적인 영향을 미쳐 소비자들은 양질의 제품을 보다 저렴하게 구입할 수 있다.

89. 다음 ()안에 들어갈 알맞은 것은?

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

① 변동비

② 원가경쟁

③ 가격의 범위

④ 가격상한선

90. 비차별화 마케팅전략의 특징으로 가장 거리가 먼 것은?

① 기업은 대량유통과 대량광고에 의존한다.

② 소비자의 개성에 요구하는 광고메시지를 주로 사용한다.

③ 마케팅비용의 절감효과가 있다.

④ 단일제품을 가지고 전체시장에 표준화된 마케팅전략을 수행한다.

91. 우리나라 17~39세인 P세대의 소비문화특성이 아닌 것은?

① 직접적인 체험을 중시한다.

② 자신의 니즈에 맞는 제품을 능동적으로 요구한다.

③ 제품을 살 때 재미와 감성을 중요하게 생각한다.

④ 소비욕구가 안정적이고 고정적이다.

92. 소비자 의사결정의 효율성에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미하나, 효율성의 판단은 항상 주관적이다.

② 효율성이란 주어진 자원 내에서 최대의 소비수준을 획득하는 것으로 경제적 이득이 있는 구매로써 만족이 따르지 않는 소비라도 효율적인 소비에 속한다.

③ 구매의사결정 과정에서의 효율성과 결과에서의 효율성은 일치한다.

④ 소비자 효율성 측정을 위해서는 구매이득측정을 위한 경제적 접근과 품질만족측정을 위한 심리적 접근이 병행되어야 한다.

93. 대금지불방법에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

① 현금 지불은 과소비를 줄일 수 있지만 미리 지불함으로써 항상 손해를 본다.

② 할부구입은 잔액을 3개월 이상의 기간 동안 2회 이상 나누어 지불하는 방법이다.

③ 신용카드를 이용하여 일시금 지불을 할 경우 지불연기 기간 동안의 이자율 혜택을 받을 수 없다.

④ 일반적으로 일시불로 구입하는 것보다 할부구입이 더 유리하다.

94. 주로 고가의 명품이나 외국의 유명상표제품을 선호하여 소비하는 소비계층은?

① 보상소비

② 과소비

③ 과시소비

④ 중독소비

95. 다음에서 설명하는 에고(ego) 소비의 특징으로서 가장 거리가 먼 것은?>

에고(ego) 소비란 내가 진정 원하는 것이 무엇인지 알고 지갑을 여는 소비자, 자아가 담긴 소비자를 의미한다.

- ① 제품의 사유화
- ② 소비의 자기표현
- ③ 생산형 소비

④ 폐쇄형 개인주의

96. 다음 ()에 들어갈 가장 알맞은 것은?

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

① 전통적 유통경로(conventional distribution channel)

- ② 수직적 마케팅 경로(vertical marketing system)
- ③ 프랜차이즈 조직(franchise organization)
- ④ 직거래화(disintermediation)

97. 품질이 뛰어나고 희소성을 지닌 것으로 남들과 다른 것을 사려는 소비행동은?

- ① 베블렌 효과
- ② 밴드웨건 효과
- ③ 스놉 효과
- ④ 터부 효과

98. 다음에서 설명하는 문제해결방식은?

소비자가 대안을 분석하는데 많은 시간과 노력을 쏟는 구매결정 과정으로 위험과 불확실성이 클 때 채택하는 방식이며 내적 탐색을 물론 외적 탐색을 활발하게 하게 된다.

① 포괄적 문제해결방식

- ② 부분적 문제해결방식
- ③ 습관적 문제해결방식
- ④ 제한적 문제해결방식

99. 소비자가 구매하기 전에 여러 돌아다녀보고 가격, 디자인, 품질 등을 비교 평가하여 구매하는 제품은?

- ① 핵심품
- ② 편의품
- ③ 선매품
- ④ 전문품

100. 소비자를 논리적이고 체계적인 의사결정자로 간주하는 행동과학 관점은?

- ① 쾌락적 · 경험적 관점
- ② 니코시아 관점
- ③ 소비자정보처리 관점
- ④ 하워드-세스 관점