

2020년08월22일년 소비자전문상담사 2급 필기시험 기출문제 답안

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

- ① 의사소통능력
- ② 문제해결능력
- ③ 대인관계능력
- ④ 기업중심적 사고능력

2. 소비자상담 시 말하기에 대한 기법으로 효과적인 방법과 거리가 먼 것은?

- ① 소비자가 사용하는 언어를 사용한다.
- ② 소비자와 공감을 갖기 위해 장황하게 이야기 한다.
- ③ 부정적인 단어 사용을 삼가한다.
- ④ 상담의 진행을 위하여 유도성 질문을 이용한다.

3. 국가고객만족지수(NCSI: national customer satisfaction index)에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 기업을 비롯하여 산업, 경제부문, 국가차원의 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 국가단위로 발표된다.

4. 소비자관련법 중 국가 및 지방자치단체가 소비자의 기본적 권리 실현을 위해 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선의 책무가 있다고 규정한 것은?

- ① 민법
- ② 소비자기본법
- ③ 소비자분쟁해결기준
- ④ 약관의 규제에 관한 법률

5. 콜센터가 지향해야 할 역할 및 기능에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 상품이나 서비스에 대해 고객의 요구를 해결해 주거나 정보서비스를 제공해준다.
- ② 고객을 관리하고, 자사 수익을 올릴 수 있도록 유도할 수 있는 마케팅 일선창구이다.
- ③ 전화응답센터 기능 수행을 위해 궁극적으로 인건비나 유통망의 구축비용 절감 중심으로 운영해야 한다.
- ④ 이미지나 동영상을 통해 정보를 제공하는 멀티미디어 기능이 추가되어 운영되어야 한다.

6. 콜센터의 아웃바운드 상담 활동으로 가장 적합한 것은?

- ① 주문접수 및 A/S 접수
- ② 주문, 예약, 예매 처리 업무
- ③ 우량고객에 대한 고객마인드 콜
- ④ 고객불만사항에 대한 접수 및 처리

7. 소비자가 방문판매로 제품을 구매했을 경우, 청약철회와 관련한 내용으로 틀린 것은?

- ① 제공받은 제품을 개봉하고 사용하여 그 가치가 현저히 낮아져도 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
- ② 사업자 주소가 변경된 경우 주소를 알 수 있었던 날로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
- ③ 계약서를 받은 날로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
- ④ 계약 내용과 다르게 이행된 경우 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날로부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있다.

8. 국내 콜센터의 특징으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 콜센터에서 처리하는 콜의 유형은 대부분이 인바운드 콜이다.
- ② 콜센터를 아웃소싱하는 경우가 증가하고 있는 추세이다.
- ③ 우리나라는 영국, 미국 등과 비교해봤을 때 콜센터 산업이 충분히 성숙된 상태이다.
- ④ 콜센터 인바운드의 주요업무는 불만상담, 서비스 문의응대, 상품상담 등이다.

9. 소비자상담결과가 기업경영에 반영되기 위해서 기업의 소비자 전담부서에 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 마케팅 프로그램에 대해 독자적 평가를 할 수 있어야 한다.

④ 소비자의 제품 만족도를 파악하고 소비자 불만요소를 탐색할 수 있는 정보 시스템이 있어야 한다.

10. 고객과의 의사소통에서 메시지 전달에 가장 큰 영향을 미치는 비언어적 의사소통기술은?

① 사용하는 단어

② 언어의 높낮이와 속도

③ 얼굴표정 및 몸짓

④ 상대방과의 거리

11. 소비자와 사업자가 체결한 계약에 관한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 계약의 해제는 계속적 계약에 있어서 계약의 효력을 장래에 향하여 소멸시키는 계약당사자의 일방적 의사표시이다.

② 계약취소에서 무능력자, 하자 있는 의사표시를 한 소비자와 대리인 또는 승계인은 취소권자로서 취소할 수 있다.

③ 청약철회권은 민법상 계약의 원칙에 의하면 성립되지 않지만 소비자관련법에서는 예외적으로 청약철회권을 규정하고 있다.

④ 계약의 무효란 계약이 성립된 때부터 법률상 그 효력이 발생하지 않는 것을 의미한다.

12. 방문판매 등에 관한 법률상 다단계판매업자의 의무가 아닌 것은?

① 소비자단체에 등록할 의무

② 설명 또는 표시한 거래조건을 신의에 좇아 성실히 이행할 의무

③ 계약내용의 설명 의무

④ 계약서 작성 교부 의무

13. 세탁서비스와 관련된 피해구제 내용 중 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자가 투피스, 양복처럼 한 벌 옷 중 일부만을 세탁소에 맡긴 후 의류가 손실된 경우, 한 벌을 기준으로 손해배상 받도록 되어 있다.

② 세탁업자가 세탁물을 찾아가라고 서면으로 통지한 후 30일이 지나도 소비자가 찾아가지 않으면 업자는 책임지지 않도록 되어 있다.

③ 세탁물을 세탁한 후 소비자피해가 발생하였는데 그 원인 이 의류제조자의 책임인 것으로 나타난 경우 제조자가 피해보상을 해야 한다.

④ 세탁업자는 세탁물 인수 시 세탁물의 하자여부를 서면으로 확인하고 명시하지 않을 경우 분쟁발생 시 세탁업자가 배상의무를 지도록 되어 있다.

14. 소비자분쟁해결기준상의 부품보유기간에 대한 설명으로 틀린 것은?(오류 신고가 접수된 문제입니다. 반드시 정답과 해설을 확인하시기 바랍니다.)

① 사업자가 해당 제품의 생산을 중단한 시점으로부터 기산한다.

② 원칙적으로 해당 제품의 제조일자를 기산점으로 한다.

③ 자동차는 동일한 형식의 자동차를 최종 판매한 날부터 기산한다.

④ 사업자가 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에 따른다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

15. 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 소비자분쟁해결기준을 제정하는 기관은?

① 공정거래위원회

② 식약처

③ 소비자안전센터

④ 한국소비자원

16. 구매 전 소비자상담의 내용과 가장 거리가 먼 것은?

① 구매계약서 작성방법

② 제품의 중요 부품설명

③ 판매점 등의 각종 시장정보

④ 다양한 판매방법 및 지불방법 정보

17. 해외구매 대행 사이버몰을 이용하여 물품을 구매할 경우에 대한 주의점에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 해외배송 등을 이유로 주문취소, 반품, 환불이 되지 않는다고 사전 고지하는 경우 국제법이 적용되어 청약철회가 인정되지 않으므로 주의해야 한다.

② 단순변심 등 소비자의 사정으로 인한 반품 시 왕복국제 운송료 등(많은 경우 구매대금의 40 ~ 60%)을 부담하여야 하므로 신중한 선택이 필요하다.

③ 외국제품들은 국내제품과 치수 기준이 다르고, 디자인 및 브랜드에 따라라도 치수 차이가 있을 수 있으므로 사이즈가 맞지 않아 반품하는 것은 단순변심에 의한 청약철회에 해당된다.

④ 환율변동, 관세율표 개정, 전산시스템 오류 등으로 인해 소비자가 지불한 금액과 구매대행 통신판매업자가 실제 사용한 비용의 차이가 발생하는 경우에 결제대금의 ±5% 오차범위를 초과하는 경우 사후 정산을 요구할 수 있다.

18. 소비자상담 및 피해구제 방법을 기관에 따라 분류할 때 소비자 피해구제를 위한 가장 최종적인 방법이자 해결의 기준으로 제시될 수 있는 것은?

① 법원에 의한 피해구제

② 사업가에 의한 피해구제

③ 소비자단체에 의한 피해구제

④ 한국소비자원에 의한 피해구제

19. 다양한 상담 기관과 해당기관의 소비자상담역할에 대한 설명으로 가장 적합하지 않은 것은?

① 기업: 소비자가 적절한 피해보상을 받을 수 있는 바람직한 구제방법을 모색한다.

② 소비자단체: 소비자들에게 다양한 정보를 제공하고, 지역사회 발전에 기여하도록 한다.

③ 한국소비자원: 마지막 피해구제를 받을 수 있는 곳으로 소송을 통한 해결방법을 모색한다.

④ 법원: 소비자피해구제를 위한 궁극적인 방법으로 사법절차를 통한 해결방법이 있다.

20. 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 추구함

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

④ 표현적인 행동스타일 - 활발하게 말하며, 개방적인 신체 언어나 몸짓을 사용함

21. 소비자상담이 필요한 배경에 대한 설명 중 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자측면에서 복잡한 경제구조 속에서 소비자의 선택과 의사결정의 조력자 필요

② 기업측면에서 고객 지향적으로 소비자와 기업 간의 통로 기능 필요

③ 소비자측면에서 복잡한 시장 환경으로 예산수립 정보탐색, 대안평가, 구매에 대한 정보가 다방면으로 필요

④ 기업측면에서 소비자보호를 위한 정책적이고 제도적 장치의 필요

22. 소비자상담사에게 요구되는 전문적인 능력과 가장 거리가 먼 것은?

① 공정하고 객관적인 판단 능력

② 의사소통기법

③ 문제해결에 필요한 지식

④ 상담의 핵심원리의 이해도

23. 인터넷을 통한 소비자 상담의 활성화를 위해 수행해야 할 과제로 가장 거리가 먼 것은?

① 인터넷상담 화면의 적절한 구성

② 세분화된 상담 홈페이지의 개발

③ 인터넷상 유관기관과의 활발한 협조

④ 홈페이지 내 전문상담 내용의 고정화

24. 기업의 고객만족 조사를 하는 본질적인 목적과 가장 거리가 먼 것은?

① 고객감소의 원인 파악

② 기업의 수익성 증가

③ 일부 직원의 동기화 유도

④ 기존 고객유지를 위한 정보 획득

25. 소비자분쟁해결기준상의 품목별 소비자 분쟁해결기준에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 도서나 음반류는 파손이 되어 있거나 녹음 및 녹화 상태가 불량일 경우 교환이 가능하다.

② 자동차의 경우 차량인도일로부터 2개월 이내에 중대한 결함이 발생한 경우 교환이 가능하다.

스포츠 및 레저용품의 경우 품질보증기간 이내에 정상적
③ 사용 상태에서 발생한 기능상의 하자는 무상 수리를 받을 수 있다.

가전제품의 경우 구입 후 1개월 이내에 정상적 사용 상태
④ 에서 발생한 기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 경우 제품교환이 가능하다.

【2과목】 소비자 관련법 (25문제)

26. 약관의 규제에 관한 법률상 표준약관에 관한 설명으로 틀린 것은?

한국소비자원은 소비자 피해가 자주 일어나는 거래 분야
① 에서 표준이 될 약관을 제정 또는 개정할 것을 공정거래 위원회에 요청할 수 있다.

공정거래위원회는 표준약관을 공시(公示)하고 사업자
② 및 사업자단체에 표준약관을 사용할 것을 권장할 수 있다.

공정거래위원회로부터 표준약관의 사용을 권장받은 사
③ 업자는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 한다.

④ 표준약관을 사용하지 않는 사업자가 표준약관 표시(標識)를 사용하는 경우 그 약관의 전체 내용은 무효로 한다.

27. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 현재까지 제정된 고시 또는 기준이 아닌 것은?

① 부당한 표시·광고행위의 유형 및 기준 지정고시

② 환경관련 표시·광고에 대한 심사지침

③ 금융상품 등의 표시·광고에 관한 심사지침

④ 어린이대상 표시·광고에 관한 심사지침

28. 민법상 법률행위의 효력이 무효인 것은?

① 착오에 의한 법률행위

② 사기에 의한 법률행위

③ 반사회질서인 법률행위

④ 행위무능력자가 단독으로 한 법률행위

29. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자가 계약 체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 통신판매업자가 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 할 내용이 아닌 것은?

① 소비자피해보상에 관한 사항

② 거래에 관한 약관

③ 재화의 교환·반품·대금환불의 조건 및 절차

④ 통신판매중개자의 성명 및 주소

30. 소비자기본법에서 규정하고 있는 소비자의 기본적 권리가 아닌 것은?

① 물품 또는 용역으로 인한 생명·신체 또는 재산에 대한 위험으로부터 보호받을 권리

② 물품 또는 용역을 사용함에 있어서 거래 상대방·구입장소·가격 및 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리

③ 소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

④ 물품 또는 용역을 사용할 때의 지시사항이나 경고 등 표시할 내용과 방법의 기준을 정할 권리

31. 할부거래에 관한 법률상 매수인의 철회권에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 매수인의 의사표시에 아무런 하자가 없어도 속고기간 내에는 원칙적으로 철회권이 인정된다.

계약서를 교부받은 날보다 재화등의 공급이 늦게 이루어
② 진 경우 계약서를 교부받은 날부터 7일 이내에 철회할 수 있다.

③ 청약의 철회를 하고자 할 때에는 그 의사표시가 기재된 서면을 발송하여야 한다.

④ 신용제공자가 있는 경우 신용제공자에게도 철회의 의사표시가 기재된 서면을 발송하여야 한다.

32. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 통신판매중개업에 대한 설명 중 틀린 것은?

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

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.

통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 재산상
③ 손해가 발생한 경우 사업자인 통신판매중개의뢰자는 원칙적으로 책임을 부담하지 않는다.

통신판매중개를 업으로 하는 자는 통신판매의 중개를 의뢰한 사업자의 성명, 주소, 전화번호 등의 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 한다.

33. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매에 대한 설명으로 틀린 것은?

방문판매원을 두지 않는 소규모 방문 판매업자는 공정거래위원회에 신고하여야 한다.
①

방문판매업자는 소비자피해를 방지하거나 구제하기 위하여 소비자요청하면 언제든지 소비자로 하여금 방문판매원의 신분을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

방문판매의 방법으로 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결
③ 한 소비자는 계약서를 받은 날부터 14일 이내에 그 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다.

방문판매자 등은 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다.

34. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자 권익의 보호 장치가 아닌 것은?

① 소비자보호지침

② 소비자피해보상보험계약

③ 방문판매 표준약관의 보급

④ 공제조합

35. 제조물책임법상 제조물책임에 관한 내용으로 틀린 것은?

① 제조물책임은 일반적 불법행위책임의 일종이다.

결함 발생에 제조업자의 고의·과실 여부를 고려하지 않는다.
②

당해 제조물에 대해서만 손해가 발생한 경우에는 적용되지 않는다.
③

④ 결함과 손해와의 인과관계가 존재해야 한다.

36. 약관의 의의에 관한 설명으로 옳은 것은? (단, 법령에서 규정하지 않은 것은 판례에 따른다.)

① 구체적인 거래에서 당사자 쌍방이 개별적으로 합의한 내용은 약관이 아니다.

② 약관은 해당 명칭과 조문을 갖고 있어야 한다.

단일 또는 소수의 특정계약을 위해 준비된 것도 약관에 해당한다.
③

사업자와 고객의 교섭에 의해 변경된 약관 조항도 약관에 해당한다.
④

37. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 적용제외대상에 관한 설명 중 틀린 것은?

사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른
① 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 이 법이 적용된다.

통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매 중개를 하는 통
② 신판매업자에 대하여는 청약철회 규정(제18조)을 적용하지 아니한다.

대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래
③ 에 대하여는 통신판매업 신고(제12조) 규정을 적용하지 아니한다.

방문판매 등에 관한 법률상 다른 방법에 의한 계약서 교
④ 부의무가 규정되어 있는 경우 이 법의 서면 교부의무에 관한 규정은 적용하지 아니한다.

38. 소비자기본법상 소비자단체소송의 원고자격에 해당하는 기관이 아닌 것은?

① 한국공정거래조정원

② 대한상공회의소

③ 중소기업현동조합중앙회

④ 한국무역협회

39. 할부거래에 관한 법률상 여신전문금융업법에 따른 신용카드가맹점과 신용카드 회원 간의 간접할부계약 체결 시 서면에 포함하지 않아도 되는 사항은?

① 각 할부금의 지급시기

② 재화등의 종류·내용 및 재화 등의 공급시기

③ 소비자의 항변권과 항변권 행사방법에 관한 사항

④ 재화의 소유권 유보에 관한 사항

40. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자의 금지행위가 아닌 것은?

① 본인의 허락 하에 소비자에 관한 정보를 제3자에게 제공하는 행위

② 계약의 해지를 방해할 목적으로 소비자를 위협하는 행위

③ 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인하는 행위

④ 청약의 철회를 방해할 목적으로 주소 등을 변경하는 행위

41. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 규정하고 있는 부당한 표시, 광고행위 중 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고를 의미하는 것은?

① 거짓·과장의 표시·광고

② 기만적인 표시·광고

③ 부당하게 비교하는 표시·광고

④ 비방적인 표시·광고

42. 다음에서 설명하는 것은?

민법상 대리인이 그의 권한 내에서 대리인 자신의 이름으로 선임한 본인의 대리인을 의미함

① 표현대리

② 무권대리

③ 복대리

④ 능동대리

43. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 과징금을 부과하는 4가지 고려사항이 아닌 것은?

① 위반행위의 언론기사 내용

② 사업자등이 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도

③ 위반행위의 기간 및 횟수

④ 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모

44. 할부거래에 관한 법률상 할부계약에서의 소비자의 권리에 대한 설명으로 옳은 것은?

계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀있지 아니한 경우
① 우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 14일 이내에 청약을 철회할 수 있다.

기한이 도래하기 전에 소비자가 할부금을 일시에 집급할
② 경우에는 나머지 할부금에 할부수수료를 합산한 금액을 지급하여야 한다.

소비자가 항변권을 행사하여 신용제공자에게 지급을 거절할 수 있는 금액은 할부금의 지급을 거절한 당시에 소비자가 신용제공자에게 지급하지 아니한 나머지 할부금으로 한다.
③

신용카드를 이용한 할부계약에서 소비자의 항변권이 성립되는 경우 할부가격이 10만원 이상인 경우에 한하여
④ 신용제공자에게 지급거절의사 통지 없이 지급을 거절할 수 있다.

45. 다음 내용 중 틀린 것은?

① 단체소송제도는 소비자피해의 사전 예방기능을 강화하기 위한 제도로 소비자기본법에서 도입하고 있다.

② 집단소송제도는 소비자피해의 사후구제의 효율성을 제고하기 위한 제도로 법원을 통해 이루어진다.

③ 집단분쟁조정제도는 소비자피해의 사전 예방기능을 강화하기 위한 제도로 소비자기본법에서 도입하고 있다.

④ 소비자기본법에서 집단소송제도는 도입되지 않았다.

46. 다음 ()에 들어갈 내용으로 옳은 것은?

물품이나 서비스로 당할 수 있는 피해사례 중 (㉠)(이)란 상품에 흠이 있어 상품 자체에 문제가 있는 경우이며 (㉡)(이)란 상품의 안전성에 문제가 있어 피해가 생기는 경우를 말한다.

① ㉠ 결함 ㉡ 하자

② ㉠ 하자 ㉡ 결함

③ ㉠ 불법행위책임 ㉡ 하자

④ ㉠ 결함 ㉡ 불법행위책임

47. 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

48. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 해석에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 한다.
- ② 고객에 따라 다르게 해석되어서는 아니된다.
- ③ 개별약정은 약관보다 우선적으로 해석되어서는 아니된다.
- ④ 약관의 뜻이 명확하지 않으면 고객에게 유리하게 해석하여야 한다.

49. 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 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
- ④ 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위

50. 민법상 행위능력과 법률행위에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 피성년후견인과 미성년자의 행위능력은 동일하다.
- ② 단독행위와 계약은 법률행위이다.
- ③ 의사무능력자의 법률행위와 미성년자의 법률행위는 무효이다.
- ④ 상대방 있는 의사표시의 효력발생은 발신주의가 원칙이다.

【3과목】 소비자 교육 및 정보제공 (25문제)

51. 소비자주의에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 1962년 케네디 대통령이 특별교서에서 처음 사용한 말이다.
- ② 최초의 소비자주의는 1844년 영국의 로치데일에서 시작되었다.
- ③ 소비자주의에 대한 기업의 시각은 부정적이다.
- 소비자문제를 해결하기 위한 조직적인 소비자운동이 경
- ④ 제영역에 국한하지 않으면 소비자주의와 그 의미가 비슷하다.

52. 소비자재무관리와 관련된 정보제공 시 고려해야 할 사항과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자의 경제적 자원을 효율적으로 관리하는데 필요한 정보를 제공해야 한다.
- ② 소비자들을 대상별로 구별하지 않고 소비자재무관리와 관련된 정보를 제공해야 한다.
- ③ 복잡한 경제환경에 처한 소비자들이 재무관리에 필요한 지식을 습득할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 부유층뿐만 아니라 서민들도 손쉽게 이용할 수 있는 소비자재무상담서비스도 포함되어야 한다.

53. 기업경영에 필요한 소비자정보와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 직접구매 활동과 관련된 정보
- ② 소비자 성향 분석 자료
- ③ 경쟁력 확보를 위한 정보
- ④ 경영기반 확립을 위한 정보

54. 다음 중 사업자가 다양한 서비스를 제공할 때 기본적인 계약 내용을 서면을 통해 소비자에게 제시하는 정보는?

- ① 약관 정보
- ② 내용 정보
- ③ 표시 정보
- ④ 품질인증 정보

55. 소비자교육의 요구분석을 위해 전문가의 직관이나 판단에 의존하는 분석방법은?

- ① 조사연구
- ② 관찰법
- ③ 델파이법
- ④ 능력 분석법

56. 포털사이트 평가에 있어서 화면의 조화나 전체사이트 구조파악의 용이성, 사이트 디자인 등이 해당되는 평가 차원은?

- ① 정보
- ② 안정성
- ③ 의사소통
- ④ 사용자 편의성

57. 기업의 소비자정보시스템에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 고객과의 커뮤니케이션을 최적화하는 시스템적 사고 방법이다.
- ② **고객으로 하여금 비판적인 사고능력을 개발하여 사업자와 힘의 균형을 유지하는 방법이다.**
- ③ 고객과의 장기적인 관계를 구축하고 기업의 경영성과를 개선하기 위한 경영정보관리 방식이다.
- ④ 소비자에 대한 분산된 정보들을 효율적으로 통합·관리하는 기법이다.

58. “어떠한 속력으로 운전하더라도 자동차는 안전하지 못하다.”라는 책을 발간하는 등 미국의 소비자운동을 보다 적극적이고 능동적인 방향으로 전환시킨 사람은?

- ① **랄프네이더**
- ② 존에프 케네디
- ③ 체이스와 솔링크
- ④ 캐플로비치

59. 노인 소비자교육의 특성과 프로그램 구성 방법으로 가장 적합한 것은?

- ① 노인 소비자를 위한 교육 요구분석은 별로 필요하지 않다.
- ② 교육내용으로 에너지, 세금, 주택유지 관련 서비스 등은 피해야 한다.
- ③ 공통점이 많으므로 학습 속도를 통일시키는 것이 좋다.
- ④ **노인 소비자들이 있는 현장에서 교육을 실시하는 것이 바람직하다.**

60. 소비자교육 프로그램을 시행한 이후 그 효과를 종합적으로 평가할 때 가장 중요한 요인은?

- ① 소비자 지식의 변화
- ② 소비자 태도의 변화
- ③ 소비자 기능의 변화
- ④ **소비자 능력의 변화**

61. 아동소비자교육의 주요 주제로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 도덕성 및 기본생활교육
- ② 돈의 가치 및 중요성
- ③ 용돈교육
- ④ **시장경제 원리**

62. 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 방법에 학습자의 관점, 장점, 욕구, 흥미 등을 충족시키거나 개발할 수 있어야 한다.
- ③ **세부적이고 자세한 목표를 위한 준비로 학습자가 여러 유형의 학습에 능동적으로 참여할 수 있는 기회를 증진시켜야 한다.**
- ④ 합목적성 및 목표와의 일관성을 유지하고, 교육내용은 목표가 지시하는 내용을 담아야 한다.

63. 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.

64. 다음에서 설명하는 소비행동은?

청소년 소비자의 소비행동으로서 대표적인 것이 타인에게 자신의 부유함을 표현하려는 브랜드 선호임

- ① 모방 소비
- ② **과시 소비**
- ③ 강박적 소비
- ④ 충동적 소비

65. 용어에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① **RFM 공식은 구매기간 범위, 구매빈도의 정도, 구매한 고객을 말한다.**
- ② 데이터웨어하우징은 여러 곳에 흩어져 있는 정보를 의미 있게 재구성하여 별도로 저장하는 작업이다.
- ③ ERP는 기업자원관리로 기업 내 통합정보시스템을 구축하는 것을 말한다.
- ④ 고객정보관리시스템은 고객정보파일, 고객생애가치 등 축적된 고객정보와 고객형태를 관리하고 분석하는 시스템이다.

66. 정보관리시스템의 활용이 효율적으로 이루어지기 위한 구성요소가 옳게 짝지워진 것은?

① 정보 수집·축적·검색 등의 시스템

② 정보 수집·생산·검색 등의 시스템

③ 정보 수집·배분·컴퓨터 등의 시스템

④ 정보 생산·서비스·컴퓨터 등의 시스템

67. 기업이 소비자교육을 실시함으로써 기대할 수 있는 효과와 가장 거리가 먼 것은?

① 소비자의 신뢰도 강화

② 새로운 고객의 획득

③ 구매의도 증가

④ 불만처리업무 비용의 증대

68. 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

69. 소비자교육 중에서 가장 단계적, 체계적, 조직적으로 실시할 수 있는 형태는?

① 가정 소비자교육

② 학교 소비자교육

③ 소비자단체의 소비자교육

④ 정부의 소비자교육

70. 다음은 기업에서 활용하고 있는 소비자정보 시스템의 관리과정이다. ()안에 들어갈 알맞은 것은?

전략 수립 → 노력 집중 → 정보 생성 → () → 정보의 활용

① 정보의 인지와 분석

② 정보의 분석과 획득

③ 정보의 인지와 획득

④ 정보의 축적과 공유

71. 소비자교육 프로그램의 평가에서 고려해야 할 사항중 가장 거리가 먼 것은?

① 프로그램 평가는 지속적이고 종합적으로 전개되어야 평가 목적을 성취할 수 있다.

프로그램 평가는 현재 실천되고 있는 교육활동 상황속에
② 서 문제를 발견, 진단, 치료는 물론 예방하는 활동까지 포함한다.

③ 프로그램 평가는 일어난 여러 다양한 사상 또는 상태들에 대한 가치판단이 개입되어서는 안된다.

④ 프로그램 평가는 차후 의사결정 또는 정책수립촉진의 출발점임으로 방향성을 분명히 밝혀야 한다.

72. 노인소비자의 교육 내용으로 틀린 것은?

① 교육내용은 노인소비자의 실태와 요구를 정확히 파악하여 구성되어야 한다.

② 생산적인 소비자로서 역할을 수행하도록 여가 시간 해결 중심의 교육을 강화해야 한다.

③ 국가나 지방자치단체의 차원에서 장기적이고 종합적인 노인교육서비스를 제공해야 한다.

④ 노인소비자를 위한 소비자교육을 뒷받침할 수 있는 소비자정책의 수립과 시행이 필요하다.

73. 소비자정보 중 다음의 내용이 해당되는 것은?

인터넷 블로그에서 제공되는 타인 소비자의 소비 경험

① 객관적 소비자정보

② 주관적 소비자정보

③ 한계적 소비자정보

④ 중립적 소비자정보

74. 인터넷 광고로서 고객을 웹사이트로 안내하는 역할을 하며 이를 클릭하면 추가적인 정보를 얻게 하는 것은?

① 틈새 광고

② 배너 광고

③ e-mail 광고

④ 후원형 광고

75. 각국의 소비자교육현황에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 미국의 소비자교육은 소비자보호 행정에 의한 사회교육에서 선도하여 진행되어 왔다.

② 일본의 소비자교육은 주부를 대상으로 정보제, 전시회, 강습회 등 사회교육에서 시작되어 정착되어 왔다.

③ 한국의 소비자교육은 소비자단체들을 중심으로 사회교육으로서의 소비자교육이 시작되었다.

④ 미국, 일본, 한국 중 미국은 소비자교육에 가장 먼저 관심을 가지고 활동한 나라이다.

【4과목】 소비자과 시장 (25문제)

76. 녹색소비가 실천되지 못하는 장애요인으로 가장 거리가 먼 것은?

① 분수에 넘치는 과소비 혹은 낭비

② 소비자들의 고정관념

③ 남을 무비판적으로 따라하는 모방소비

④ 판매원의 유혹에 넘어가는 맹종소비

77. 소비자의사결정에 관한 이론 중 경제학적 접근에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 대표적으로 소비자수요이론, 특성이론이 있다.

② 소비자가 항상 합리적인 판단을 하는 것으로 전제하고 있다.

③ 소비자행동의 동기나 소비자의 심리를 이해하는데 유용하다.

④ 소비자의 최적선택은 예산제약과 무차별곡선이 만나는 점이다.

78. 비이성적 소비행동의 유형으로 가장 거리가 먼 것은?

① 할부구매

② 충동구매

③ 중독구매

④ 과시구매

79. 소비자가 시장에서 당면하는 경제문제 중 합리성에 대한 설명으로 옳은 것은?

① 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는다.

② 주관적인 선호순서 간에 내적 일관성이 있는지의 여부로 판단한다.

③ 한정된 자원 안에서 최대의 소비수준을 획득하는 구매이득과 관련된 것이다.

④ 측정을 위해 소비자가 시장활동에서 받은 것과 준 것에 대한 상충관계를 분석해야 한다.

80. 지속가능한 소비를 위하여 소비자가 취할 수 있는 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

① 환경마크 상품 구입

② 재활용품의 사용

③ 자원·에너지 절약적인 소비생활

④ 환경상품 불매

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

① 소비의 사회적 비용

② 소비의 개인적 비용

③ 소비자의 취향

④ 기회비용

82. 소비자가 선택대안을 평가하기 위해 적용하는 방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

소비자가 자신이 가장 중요시하는 평가기준에서 최상으로 평가되는 상표를 선택하는 방식을 보상적 방식이라 한다.

소비자가 특히 중요한 한두 가지 속성에서 최소한의 수용기준을 정하여 그 기준을 만족시키는 대안을 선택하는 방식을 사전편찬식이라고 한다.

소비자가 중요하게 생각하는 특정속성의 수준이 최소 어느 정도는 되어야 한다는 수용기준을 정하고, 평가기준의 중요도에 따라 그 속성에서 수용기준을 만족시키지 못하는 상표를 차례로 제거해 나가는 방식을 비결합식이라고 한다.

소비자가 상표의 수용을 위한 최소한의 수용기준을 모든 속성에 관하여 마련하고, 각 상표별로 모든 속성의 수준이 최소한의 수용기준을 만족시키는가에 따라 평가하는 방식을 결합식이라고 한다.

83. 시장구조의 결정요인에 대한 설명으로 틀린 것은?

시장참여자의 수에 따라 경쟁의 정도가 달라지고 시장에
① 대한 지배력과 영향력 등이 달라지므로 공급자와 수요자의 수에 따른 결정요인

서로 동질적인 제품(쌀, 계란, 육류, 채소생산)은 거의 완
② 전한 대체제이므로 가격경쟁이 치열해지게 되는 제품의 유사성 또는 동질성의 정도에 따른 결정요인

③ 자동차시장과 부동산시장 또는 동대문시장과 남대문시장과 같은 상품의 종류와 거래장소에 따른 결정요인

소비자와 판매자가 시장에 대해 완전한 정보를 갖는다면
④ 판매자가 가격차별을 하거나 소비자에 의한 상품차별화가 일어나지 못하는 것과 같은 정보의 보유정도에 따른 결정요인

84. 기만적인 판매상술의 유형으로 틀린 것은?

① 불법은 아니지만 시장 내에서의 공정치 못한 행위

② 소비자의 기만 의도는 없었지만 소비자를 오도시킨 행위

③ 사실과 다르게 말하거나 적절한 내용을 빠뜨리는 행위

④ 소비자의 경계심을 낮추고 신뢰를 이용하여 물건구입을 권유하는 행위

85. 다음 준거집단의 규범제공적 영향 중 영향력이 가장 큰 것은?

① 공공장소에서 사용되는 사치품

② 개인적으로 사용되는 사치품

③ 공공장소에서 사용되는 필수품

④ 개인적으로 사용되는 필수품

86. 전자상거래의 특징에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

① 가상공간에서 이루어지므로 거래 당사자의 실체가 드러나지 않는다.

② 전자상거래에서는 지불과 소비자신상정보와 관련한 보안의 문제가 있다.

③ 전자상거래는 물리적인 모습을 쉽게 감추거나 위장할 수 있어 단속이 쉽다.

④ 전자상거래에서 소비자는 사업자에 대한 정보를 필요한 만큼 탐색할 수 있다.

87. 완전경쟁시장의 특징에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 가격 형성에 인위적 제한이 없다.

② 수요자와 공급자는 시장에 대한 완전한 정보를 가지고 있지 않다.

③ 동종동질의 상품에 대한 수요자와 공급자가 다수 존재한다.

④ 기업이나 상품의 자유로운 이동이 보장된다.

88. 제품의 특성상 소비자 정보를 가장 많이 필요로 하는 상품은?

① 신용상품

② 경험상품

③ 탐색상품

④ 저관여상품

89. 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 유명 상표 선호심리가 만연되었다.

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

90. 소비자의사결정 과정 중 정보탐색에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 마케터 주도적 원천의 정보에는 광고, 각종매체, 신문기사 등이 포함된다.

② 정보탐색은 일반적으로 내적 탐색에서 시작하여 외적탐색으로 이어진다.

③ 소비자 주도적 원천의 정보는 신뢰할 수 있으나 객관성이 결여된다.

④ 정보탐색에 드는 비용이 탐색 이득과 같거나 작을 때 탐색활동을 계속하게 된다.

91. 소비자에게 부정적인 영향을 주는 시장의 구조적 문제와 가장 거리가 먼 것은?

① 독과점적 시장구조

② 시장기능의 실패

③ 시장 개방

④ 제한적 소비자선택의 시장 구조

92. 도매업과 비교하여 소매업이 가지는 장점으로만 묶인 것은?

- ① 가격인하, 다양한 구색, 상품의 선별
- ② 다양한 구색, 제품의 소량화, 상품의 선별
- ③ 고객에 대한 맞춤서비스, 다양한 구색, 재고품 보유
- ④ 애프터서비스 및 신용 제공, 제품의 소량화, 가격인하

93. 초기 고가전략이 가장 효과적일 수 있는 경우는?

- ① 소비자가 가격과 품질이 반비례한다고 인식하는 경우
- ② 소비자들이 다른 상품과 유사하다고 인식하는 경우
- ③ 소비자들이 가격에 민감한 경우
- ④ 다른 경쟁자 없이 독보적인 위치에 있는 경우

94. 건전한 소비문화 정착을 위한 행동과 가장 거리가 먼 것은?

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

95. 다음에서 설명하는 것은?

상품수명주기의 단계에 있어서 진입한 제품마다 약간의 변화를 준 후 신제품으로 소비자의 구매를 유도하기 때문에 소비자의 주의가 필요한 단계

- ① 도입기
- ② 성장기
- ③ 성숙기
- ④ 쇠퇴기

96. 다음에서 설명하는 것은?

기업이 소비자의 상이한 욕구, 행동, 특성을 반영하여 특정 소비자 집단을 분리하여 이들 집단 간의 중요한 차이를 기준으로 자사 제품이나 서비스를 판매하고자 하는 활동

- ① 제품차별화
- ② 시장세분화
- ③ 제품표준화
- ④ 마케팅믹스

97. 소비자가 제품과 구매에 대해 더 많은 것을 알기 위해 행하는 의도적인 노력 중 성격이 다른 하나는?

- ① 시장이나 광고와 같은 외부환경으로부터 정보탐색을 결정함
- ② 보유하고 있는 정보량과 회상능력에 따라 정보탐색을 결정함
- ③ 언론기관 발행물, 신문, 잡지, 뉴스 등을 통해 정보탐색을 결정함
- ④ 가족, 친지, 동료 등 개인적 보유하고 있는 정보원천을 통해 정보탐색을 결정함

98. 소비자가 상표대안을 평가하는 비보상적 평가방식에 속하지 않는 것은?

- ① 결합식
- ② 순차제거식
- ③ 순차연결식
- ④ 사전편찬식

99. 다음의 경우가 해당하는 평가기준의 결정요인은?

자신이 사용하기 위해 물건을 살 때는 유명상표보다는 실용성과 가격을 고려하게 되고, 남에게 선물을 하기 위해 물건을 구매할 때는 상표명을 중요하게 생각한다.

- ① 상황적 요인
- ② 구매동기
- ③ 상대적 중요성
- ④ 평가기준의 수

100. 저관여 상황에서 소비자의사결정에 관한 설명이 아닌 것은?

- ① 일반적으로 일상적인 문제해결방식을 이용한다.
- ② 소비자의 상표충성도가 약하여 상표전이가 쉽게 일어난다.
- ③ 외적 정보탐색이 내적 정보탐색에 비하여 자주 일어난다.
- ④ 탐색의 비용이 혜택보다 크기 때문에 정보탐색의 동기부여가 약하다.