

2025년06월07일년 전자상거래관리사 2급 필기시험 기출문제 답안

【1과목 : 20문제】 전자상거래 기획	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	①	②	①	①	①	②	②	①	③	④
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	④	①	②	③	④	④	①	②	③	④
【2과목 : 20문제】 전자상거래 운영 및 관리	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	①	④	③	②	②	①	④	②	④	①
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
	②	③	①	③	③	①	①	②	①	①
【3과목 : 20문제】 전자상거래 시스템 운영 및 관리	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
	②	③	④	③	①	①	②	④	①	③
	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
	②	②	④	④	②	③	④	③	①	①
【4과목 : 20문제】 전자상거래 관련 법규	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
	①	④	④	③	①	④	③	③	③	③
	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
	④	①	④	①	①	④	④	③	④	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】 전자상거래 기획 (20문제)

1. 다음 중 소비자의 구매의사결정과정에서 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

관여도는 상품 구매 시 의사결정과정에서 세세하게 따져
① 보고 비교하는 신중함의 정도로, 상품의 가격이나 특성으로 결정되며 개인적인 성향에 따른 차이는 없다.

고관여상품에 대한 구매의사결정 모델은 문제인식, 정보
② 의 탐색, 대안의 평가, 대안의 선택, 구매 후 행동 등 5단계로 구성된다.

③ 소비자가 상품 사용 후 불만족하게 되면 심리적 부조화가 발생한다.

④ 저관여상품에 대한 구매의사결정 모델에서 대안의 선택은 대안의 평가보다 선행된다.

2. 다음 중 파이프라인(전통적 생산 및 소비 모델)과 플랫폼 비즈니스 모델에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

파이프라인은 유무형의 자산을 소유하지만, 플랫폼은 생산자와 소비자 사이의 네트워크, 커뮤니티, 정보가 중요한 자산이다.

파이프라인은 외부 참여자들의 자발적 상호작용을 통해
② 가치가 창출되며, 생태계의 네트워크 효과를 중심으로 확장된다.

③ 플랫폼은 생태계 자체의 순환하고 반복하며, 지속적으로 피드백을 주고 받으면서 성장하는 가치에 초점을 둔다.

④ 플랫폼은 내외부의 생산자 및 소비자의 상호작용에서 가치를 창출한다.

3. 다음 중 고객관계관리 전략의 기본적인 특성에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

기존고객을 제외한 잠재고객의 정보를 전략적으로 활용
① 한다.

② 고객과의 거래과정을 중시한다.

③ 기업운영에 적극적으로 정보를 활용한다.

④ 전략적으로 다양한 채널을 관리해야 한다.

4. 다음 글상자에서 설명하는 내용으로 가장 옳바른 것은?

- 웹사이트를 통해 사용자 혹은 방문자에게 전달하고자 하는 내용을 말한다.
- 웹사이트의 목표고객이 어떤 사람인지, 어떤 내용을 어떤 구조로 제공하는지 등을 담고 있다.

① 웹사이트 컨셉

② 웹사이트 목표

③ 웹사이트 운영 전략

④ 웹사이트 관리 전략

5. 다음 중 웹 마이닝 분석 방법에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

분류 분석은 사전에 정의된 계층이 없이 데이터의 유사성에 기반하여 그룹화하는 기법이다.

패턴 분석은 패턴 발견 과정에서 찾아낸 규칙이나 패턴

② 중에서 유용하지 않거나 의미 없는 규칙과 패턴을 걸러내는 것을 의미한다.

③ 연관성 규칙을 찾는 과정 중에서 순서를 갖는 규칙을 찾아내는 것을 순차적 패턴이라 한다.

협업 필터링은 많은 사용자들로부터 얻은 기호 정보를 바

④ 탕으로 사용자들의 관심사를 자동적으로 예측하는 방법이다.

6. 다음 중 포지셔닝 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

① 고객의 기억 속에 최초가 되어라.

② 경쟁상대의 재포지셔닝은 피하라.

최초가 아니면 현재의 위상을 강조하거나, 1등 그룹을 형

③ 성하여 1등임을 주장하거나, 최초가 될 수 있는 틈새를 찾아라.

④ 지속적으로 집중하라.

7. 다음 글상자에서 설명하고 있는 내용과 전자상거래 보안 관련 용어의 연결이 가장 올바른 것은?

㉠ 데이터가 적절한 승인 없이 조작되거나 변조되거나 혹은 삭제될 수 없음을 의미한다.
㉡ 전자상거래에 참여하는 당사자들이 온라인 거래내용을 부인 혹은 거부하지 못하도록 막는 것을 의미한다.
㉢ 전자상거래 사이트가 의도한 바대로 지속적으로 기능을 잘 수행하는 정도를 나타낸다.

① ㉠ 가용성, ㉡ 부인 봉쇄, ㉢ 무결성

② ㉠ 무결성, ㉡ 부인 봉쇄, ㉢ 가용성

③ ㉠ 기밀성, ㉡ 당사자 인증, ㉢ 가용성

④ ㉠ 부인 봉쇄, ㉡ 무결성, ㉢ 기밀성

8. 다음 중 일반적인 웹사이트의 기획 절차로 가장 올바른 것은?

① 제작 배경 및 목표 → 목표 고객 설정 → 시나리오 작성 → 경쟁사이트 분석 → 콘텐츠 정리 → 사이트 구조 설계

② 제작 배경 및 목표 → 시나리오 작성 → 목표 고객 설정 → 경쟁사이트 분석 → 콘텐츠 정리 → 사이트 구조 설계

③ 목표 고객 설정 → 제작 배경 및 목표 → 경쟁사이트 분석 → 시나리오 작성 → 콘텐츠 정리 → 사이트 구조 설계

④ 목표 고객 설정 → 제작 배경 및 목표 → 시나리오 작성 → 경쟁사이트 분석 → 콘텐츠 정리 → 사이트 구조 설계

9. 다음 중 전자상거래 사업전략을 수립 및 수행하는 환경분석 방법론에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은?

① PEST는 환경 파악에 사용되는 정치, 경제, 사회, 기술 등 거시적 요소를 분석한다.

② STEEP는 산업 내에서 기업의 경쟁력에 영향을 미칠 수 있는 사회, 기술, 환경, 경제, 정치 등 거시적인 환경요인을 분석하는 데 활용된다.

③ 3C 분석은 고객, 경쟁사, 자사에 대한 거시적 분석으로 기업 마케팅이나 서비스 진행 시 우선적으로 활용된다.

④ SWOT 분석은 신규 사업 진출 여부를 결정할 때 현시점에서 자사 사업이나 제품에 관한 환경을 분석할 때 사용된다.

10. 다음 중 기업이 새로운 산업에 진입할 때 나타나는 진입장벽을 결정하는 요소에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은?

① 신규 진입기업은 규모의 경제를 통해 원가우위를 보유하는 기존기업과 경쟁하기 쉽지 않다.

② 정부가 허가요건과 같은 통제 형태로 특정 산업에 진출을 제한하는 정책은 신규 진입기업이 해결하기 어려운 제약 조건이다.

③ 신규 진입기업이 기술이나 성능 면에서 현저한 개선을 이룬다면, 소비자의 전환비용을 상쇄하거나 줄여 진입장벽을 완화할 수 있다.

④ 유통경로는 누구에게나 개방되기 때문에 신규 진입기업에게 진입장벽으로 작용하지 않는다.

11. 다음 글상자에서 설명하고 있는 내용과 전자상거래 유형의 연결이 가장 올바른 것은?

㉠ 개인이 상품의 구매 및 소비 주체인 동시에 공급의 주체가 되기도 함
㉡ 소비자가 직접 상품의 가격 및 부대조건을 제시한다는 장점을 가짐
㉢ 일반 시민의 전자적인 민원안내 및 처리 서비스, 국세청 홈택스 서비스 제공

① ㉠ C2B, ㉡ C2B, ㉢ C2G

② ㉠ C2B, ㉡ C2C, ㉢ G2C

③ ㉠ C2C, ㉡ C2C, ㉢ C2G

④ ㉠ C2C, ㉡ C2B, ㉢ G2C

12. 다음 중 디지털 마케팅 프레임워크인 RACE(Reach, Act, Convert, Engage)에 대한 설명으로 가장 올바르지 않은 것은?

① Reach : 잠재유입 고객들을 유도하여 다음 단계로 나아갈 수 있게 해야 한다.

② Act : 방문한 사람들이 판매하고자 하는 상품에 관심을 보인다.

③ Convert : 관심을 보인 잠재유입 고객이 구매 고객이 되도록 동기를 제공한다.

④ Engage : 고객과 장기적인 관계를 위해 지속적인 상호작용이 필요하다.

13. 다음 중 교차판매와 상향판매에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 교차판매는 이미 판매한 제품이나 서비스와 관련이 있는 제품이나 서비스를 추가적으로 판매하는 것을 의미한다.

② 아웃바운드 교차판매는 문의나 불만 표출 등을 위해 고객센터에 전화를 걸어온 고객을 대상으로 이루어진다.

③ 나 품질 등의 측면에서 높은 수준에 있는 제품이나 서비스를 판매하는 것을 의미한다.

④ 상향판매를 위한 효과적인 방법은 고객이 보다 상위단계의 제품이나 서비스를 경험해 보도록 하는 것이다.

14. 다음 중 판매촉진의 수단에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 쿠폰은 일정기간 동안 고객이 특정 서비스를 받을 때마다 할인혜택을 받을 수 있도록 제공되는 일종의 증서를 말한다.

② 바운스 백 쿠폰은 고객의 재구매나 재방문을 촉진하기 위해 구매시점에서 고객에게 제공하는 쿠폰을 말한다.

③ 가격할인은 성수기 또는 경쟁적 상황에서 필요에 따라 판매를 자극하기 위해 사용되는 판매촉진 방법이다.

④ 경품은 고객이 상품을 구매하거나 사이트를 방문하는 경우, 무료 또는 저렴한 가격으로 모든 고객이나 추첨을 통하여 소수 고객이 받을 수 있는 상품을 말한다.

15. 다음 중 데이터 마이닝에서 추출된 데이터의 품질을 높이기 위한 작업에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 데이터의 정제는 결측치를 처리하고 잘못된 데이터나 극단치를 제거하는 등의 작업을 말한다.

② 데이터의 변환은 데이터를 특정 형태로 바꾸어 주는 것을 의미한다.

③ 사용변수의 선별은 모델에 포함될 변수들을 사전에 걸러주는 작업과 관련된다.

④ 종속변수의 생성은 기존 변수를 변형시키거나 혹은 다른 변수와 결합하여 새로운 변수를 추가적으로 만드는 작업을 말한다.

16. 다음 중 고객관계관리(CRM) 전략에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 고객전략은 고객 획득, 유지, 관리 등 CRM 진행 단계별로 차별적인 고객 전략 목표 설정 및 실행이 이루어진다.

② 상품전략은 수익성 있는 상품 포트폴리오를 구성하거나, 고객에게 개인화, 차별화된 서비스를 제공하는 전략을 포함한다.

③ 채널전략은 고객에게 제공하는 제품과 서비스 공급경로의 최적화 과정을 의미한다.

④ 기업들이 CRM 전략을 수립하는 이유는 평생고객 유지 및 고객가치를 극대화하여 단기적으로 수익을 극대화하기 위함이다.

17. 다음 중 디지털 광고 유형에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 이메일 광고는 가장 적은 비용으로 온라인 광고를 할 수 있으며, 그 효과가 가장 좋다는 장점이 있다.

② 검색엔진 광고는 웹사이트 브랜드를 강화함으로써 해당 웹사이트의 트래픽을 증가시킬 수 있는 기법이다.

③ 제휴 광고는 일반적으로 한 웹사이트 소유주가 고객을 소개해 주는 데 대해 다른 웹사이트 소유주에게 대금을 지급한다는 계약을 체결한다.

④ 문맥 광고는 웹페이지의 콘텐츠에 기초하여 관련 광고를 노출하는 광고 방법을 의미한다.

18. 다음 중 상관계수에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 공분산과 두 변수 표준편차의 곱의 비로 표현한다.

② 두 변수 간의 인과관계를 나타낸다.

③ 단위를 바꾸더라도 값은 바뀌지 않는다.

④ 두 변수 X와 Y를 서로 바꾸어 계산해도 상관계수는 같다.

19. 다음 중 라이프사이클에 따른 디지털 광고 전략에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 도입기 광고는 주요 경쟁자와 비교하는 광고를 통해 기업과 상품을 알리는 것이 효과적이다.

② 성장기 광고는 긍정적인 이미지를 구축하고 보고하는 것에 초점을 두어야 한다.

③ 성숙기 광고는 기존의 타기업 상품의 고객으로서 구매했던 상품을 마음에 들어 하지 않아 했던 사람들에게 접근하여 우리 상품의 고객으로 만드는 데 중점을 둔다.

④ 재성장기 광고는 새로운 브랜드, 새로운 상품과 서비스를 통해서 기존의 고객을 또 다른 신규고객으로 전환하거나 새로운 고객을 끌어 모으려는 목적으로 사용된다.

20. 다음 중 전자상거래에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

크로스보더 이커머스는 온라인 또는 전자상거래 플랫폼
① 을 바탕으로 전 세계 고객에게 상품을 판매하는 사업을 의미한다.

풀필먼트는 전자상거래 판매자를 위한 고객의 전 주문처리 과정을 대행하는 서비스로 상품 입고, 보관, 포장, 운송, 반품 처리 등의 작업을 통합적으로 관리하는 것을 의미한다.

O2O 전자상거래는 디지털 채널과 오프라인 소매경험을
③ 원활하게 통합하여 온라인과 오프라인 접점을 아우르는 총체적인 고객 여정을 창출하는 것을 말한다.

초개인화는 성별과 나이와 같은 정보를 기반으로 특정
④ 룩 혹은 특정 개인에게 맞춤형 서비스를 제공하는 개념이다.

【2과목】 전자상거래 운영 및 관리 (20문제)

21. 다음 중 조달관리의 4단계에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

조달 계획 수립 단계에서는 조달여부, 조달 품목, 계약 방식
① 식 등을 결정하며, 외부 공급자와의 사전 계약체결이 포함된다.

조달 수행 단계에서는 입찰 요청서 작성, 공급자 선정, 계약 체결 등의 활동이 포함된다.

조달 통제 단계에서는 공급자의 성과를 평가하고 납기 준수 여부 및 품질을 모니터링 한다.

조달 종료 단계에서는 계약 이행 확인, 정산, 문서 보관 등
④ 을 수행하며 향후 유사 조달을 위한 교훈 정리도 포함된다.



전자문제집 CBT(App Store) : [\[다운로드\]](#)



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

22. 다음 중 경제적 주문량인 EOQ의 이론적 가정으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 재고 부족 현상은 발생하지 않는다.

수요의 발생은 확정적으로 일정하며 사전에 명확히 알 수 있다.

재고자산의 구입단가, 재고유지비용 및 1회 주문비용은 일정하다.

주문 시점에서 판매 시점까지의 기간이 불규칙하여 이를 예측하기 어렵다.

23. 다음 중 전자상거래를 위한 배송활동에서 고려해야 할 사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 상품의 특성을 고려한 배송수단을 선택하고 신속한 배송이 되도록 처리한다.

② 상품의 배송 지시가 난 후에도 배송추적 정보를 확인하여 고객 및 관리자가 모니터링을 하도록 한다.

드론이나 자율주행 배송 로봇 같은 신기술은 고객만족도
③ 는 획기적으로 높이지만, 장기적으로는 라스트 마일 배송 비용 증가 요인으로 작용한다.

고객이 원하는 배송지와 날짜를 비롯한 배송정보를 추출
④ 하고 그 배송정보를 배송담당 부서 혹은 배송 업체로 전송한다.

24. 다음 중 전자상거래 사이트 설계에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

사이트 설계 시 정보구조는 사이트 내 탐색 흐름, 카테고리 계층, 정보 배치 등을 계획하는 핵심요소로 사용자 중심 설계의 출발점이다.

반응형 웹 설계는 다양한 기기 환경에 맞추어 콘텐츠설계를 하고, HTML 코드의 중복을 피하기 위해 PC와 모바일 버전을 별도 페이지로 제작한다.

사용자 인터페이스(UI) 설계는 인터랙션을 시각적으로 표현하는 요소를 다루며, 사용자의 주의 흐름과 시선 이동을 고려하여 배치하는 것이 중요하다.

사용자 경험(UX) 설계는 사용자의 행동, 심리, 기대 등을 분석하여 사이트 이용 전반의 경험 품질을 높이는 데 목적이 있다.

25. 다음 중 시사성이 있는 콘텐츠의 즉시적 갱신이나 계절별 디자인의 시각적 요소에 대한 업데이트가 중요한 요소를 의미하는 용어로 가장 옳바른 것은?

① 사이트 활용성

② 사이트 역동성

③ 사이트 신뢰성

④ 사이트 상호작용성

26. 다음 중 미리 등록을 해둔 카드나 계좌의 정보를 활용하여 인증 없이 결제할 수 있는 서비스로 가장 옳바른 것은?

① 간편 결제

② 온라인 결제

③ 모바일 결제

④ 사전 결제

27. 쇼핑몰은 구축단계와 운영단계로 구분할 수 있다. 다음 중 구축 단계의 과정으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 결제서비스 준비
- ② 솔루션 선택
- ③ 상품 등록

④ 상품 배송

28. 다음 중 전자화폐의 도입 효과로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 거래 안정성 제고
- ② 판매 신뢰성 향상
- ③ 고객 편리성 향상
- ④ 화폐 효율성 제고

29. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어로 가장 옳바른 것은?

- 장바구니와 결제 단계가 하나의 페이지에 진행 될
- 사용자 위치 기반으로 배송 가능 여부가 자동으로 표시될
- 상품 이미지에 마우스를 올리면 즉시 확대
- 모바일에서는 손가락으로 제스처 기반 탐색 기능 도입

- ① 감성 디자인
- ② 제로 UI
- ③ 반응형 웹 디자인

④ 인터랙션 중심 설계

30. 다음 글상자의 괄호 안에 들어갈 용어로 가장 옳바른 것은?

()은/는 외부 서비스 제공자와의 운영 품질 기준을 정의하는 문서로 응답시간, 가용성, 복구 시간 등의 성능 지표가 포함될 수 있다.

① Service Level Agreement

- ② Content Delivery Network
- ③ 로그품질분석
- ④ 이탈수준분석

31. 다음 글상자는 쇼핑몰의 구매 프로세스이다. 괄호 안에 알맞은 용어를 차례대로 나열한 것은?

() → 홈페이지 접속 → 상품목록 검색 → 상품 상세 내역 검색 → 장바구니 내역 검색 → 구매자 정보 → () 검색 → 주문결제 → 상품 배송

- ① 정보수집, 장바구니
- ② 정보수집, 결제방법
- ③ 회원가입, 배송방법
- ④ 회원가입, 결제방법

32. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어로 가장 옳바른 것은?

전자상거래에서 판매자를 대신하는 계약을 맺고 구매자가 선택한 은행, 신용카드 회사 및 통신사업자 등으로부터 대금을 지급받아 일정액의 수수료를 받고 판매자에게 지급해주는 서비스

- ① EBPP
- ② IC
- ③ PG
- ④ ECB

33. 다음 중 재고의 역할로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 시장 가격변동을 흡수하는 역할
- ② 불규칙한 수요와 수요변동을 흡수하는 역할
- ③ 납기나 생산지연을 단축시키는 역할
- ④ 생산 및 조달시간의 불확실성을 완화하여 배송시간을 단축하는 역할

34. 다음 글상자의 괄호 안에 가장 알맞은 용어는?

() 물류회사는 수송, 보관, 유통만을 전문으로 하는 물류 전담 기업으로 물류에 관련된 모든 업무를 담당하는 형태로 발전하였다.

- ① 1PL
- ② 2PL
- ③ 3PL
- ④ 4PL

35. 다음 중 XML에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① XML은 사용자가 직접 태그를 정의할 수 있어 데이터 구조의 확장성과 호환성이 높다.
- ② XML 문서는 계층 구조를 가지며 시작 태그와 종료 태그가 반드시 짝을 이루어야 한다.
- ③ XML은 데이터를 구조화하여 표현할 수 있지만, 화면 출력과 시각적 표현에 초점을 둔 언어이다.
- ④ XML은 데이터의 저장, 교환, 전송 등에 널리 사용되며, 다양한 플랫폼 간 데이터 호환을 가능하게 한다.

36. 다음 글상자의 괄호 안에 가장 알맞은 용어를 차례대로 나열한 것은?

사이트 구축 과정에서 내비게이션 전략을 철저하게 () 관점에서 사고하고 ()의 만족을 항상 염두에 두고 작업을 진행해야 한다.

① 사용자, 사용자

② 개발자, 사용자

③ 사용자, 개발자

④ 개발자, 개발자

37. 다음 글상자의 괄호 안에 가장 알맞은 용어는?

()는 생산을 하고 제품을 판매하거나 다른 상품을 구매하고 이를 재판매, OEM 등 다양한 제품 및 서비스를 전자상거래라는 틀 안에서 판매하게 된다.

① 판매 프로세스

② 구매 프로세스

③ 생산 프로세스

④ 물류 프로세스

38. 다음 중 전자상거래 사이트 구축 시 테스트 단계에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 기능 테스트는 사용자가 수행할 수 있는 주요 기능들이 요구사항 명세서대로 동작하는지를 검증하는 활동이다.

통합 테스트는 개별 모듈 간의 인터페이스와 데이터 흐름을 검증하며 일반적으로 개발 완료 후 인도 단계에서 수행된다.

보안 테스트에는 SQL 삽입, 세션 하이재킹, 인증 우회 등 ③ 과 같은 취약점을 탐지하기 위한 테스트 활동이 포함된다.

부하 테스트는 다수의 동시 접속자 등 요청이 있을 때 시 ④ 스템 응답성 및 안정성을 측정하기 위해 수행되는 활동이다.

39. 다음 중 공동배송이 효과적으로 실현되기 위해 전제되어야 할 사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 거리가 인접하지 않아도 화물 수집이 용이해야 한다.

② 참여 기업의 배송 조건이 유사해야 한다.

③ 일정 지역 내에 배송하는 다수의 화주가 존재하여야 한다.

④ 대상 화물이 공동화에 적합한 특성이 있어야 한다.

40. 다음 중 대외무역법 제2조제1호에 따른 무역의 일부 또는 전부가 전자무역문서로 처리되는 거래를 의미하는 용어로 가장 옳바른 것은?

① 전자무역

② 사이버무역

③ 인터넷 무역

④ 온라인 무역

【3과목】 전자상거래 시스템 운영 및 관리 (20문제)

41. 다음 글상자에서 설명하고 있는 내용에 포함되는 기능과 사용되는 프로토콜의 연결이 가장 옳바른 것은?

전자상거래 플랫폼이 이메일 알림, 파일 업로드, 웹페이지 제공 등 다양한 기능을 제공하고 있다.

① 회원가입 확인 메일 전송: FTP

② 제품 상세페이지 요청: HTTP

③ 고객이 업로드한 이미지 저장: SMTP

④ 도메인 이름을 IP 주소로 전환: TCP

42. 다음 글상자에서 설명하고 있는 시스템의 핵심 기능으로 가장 옳바른 것은?

전자상거래 기업이 내부 정보시스템 보안을 강화하기 위해 사용자 활동이나 이벤트 로그 등을 기록하고 정기적으로 검토하고 있으며, 보안 위반 발생 시 즉시 알림이 전송된다.

① 백업 자동화

② 접근 제어 목록 관리

③ 보안 감시 및 감사 로깅

④ 디지털 워터마크 삽입

43. 다음 중 전자상거래 사이트가 HTTPS 프로토콜을 사용하는 주요 이유로 가장 올바른 것은?

① 페이지 로딩 속도 향상

② 검색 엔진 최적화(SEO)를 지원하여 빠르고 정확한 데이터 제공

③ 사용자 로그인 인터페이스 향상

④ 클라이언트와 서버 간 주고받는 데이터를 안전하게 보호하기 위함

44. 다음 중 전자상거래에서 웹 서버와 애플리케이션 서버를 운영할 때, 웹 서버의 역할로 가장 올바른 것은?

① 사용자 인증과 세션 데이터 처리

② 제품 검색 결과의 동적 생성

③ 정적 콘텐츠의 제공 및 HTTP 요청 처리

④ 결제 모듈과의 직접 통신 처리

45. 다음 글상자에서 설명하고 있는 처리 구조에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

전자상거래 기업 B는 창고 내 IoT 센서를 통해 실시간 재고 상태를 수집하고 있으며, 네트워크 지연을 최소화 하고자 일부 데이터 처리를 센서 근처 디바이스에서 수행하고 있다.

① 엣지 컴퓨팅을 활용한 분산처리로 실시간성 확보

② 중앙 서버로 모든 데이터를 전송 후 처리

③ 클라우드 컴퓨팅 기반 서버 유지보수 방식

④ IoT 게이트웨이 제거 후 센서 단말기로 직접 처리

46. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어로 가장 올바른 것은?

전자상거래 서버의 보안을 강화하기 위해 방화벽 외에도 응용 계층까지 탐지 및 대응이 가능한 보안체계가 필요하다. 특히 전자상거래 플랫폼에서의 응용계층 웹 트래픽 공격 방어에 최적화된 기술이다.

① WAF

② VLAN

③ DNS

④ FTP

47. 다음 중 전자상거래 정보관리에 있어 데이터 정확성과 관련된 활동으로 가장 올바른 것은?

① 백업 주기 설정

② 데이터 정확성 검사

③ 사용자 경험 개선

④ 비즈니스 모델 혁신

48. 전자상거래 시스템에서 고객과 제품, 결제 정보는 서로 유기적으로 연결되어 관리된다. 다음 중 이러한 정보들을 통합 관리하기 위한 가장 올바른 접근 방식은?

① 캐시메모리를 활용한 임시 데이터 저장 방식

② 텍스트 파일 기반의 로컬 파일 시스템 저장 방식

③ 클라이언트 측 쿠키에 고객정보를 분산 저장하는 방식

④ 관계형 데이터베이스를 활용한 스키마 기반 통합관리 방식

49. 다음 중 전자상거래 플랫폼에 공개키 기반 인증(PKI)을 적용하여 로그인 기능을 구현하고자 한다. 이에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

로그인 과정에서 서버는 challenge 문자열을 보내고, 사용자 ①은 개인키로 서명하여 반환하며, 서버는 등록된 공개키로 검증한다.

② 공개키 기반 인증은 사용자 단말에서 공개키로 전자서명을 생성하고, 서버는 개인키로 이를 검증한다.

③ 사용자 비밀번호는 개인키로 암호화 되며, 서버는 이를 공개키로 복호화하여 인증한다.

④ PKI 기반 로그인 인증은 인증서가 없어도 동작하며, 대칭키 암호 방식으로 신원확인이 이루어진다.

50. 다음 중 전자상거래 서버 운영 시 비즈니스 지속성을 위해 디스크 장애로 인한 데이터 손실 방지 및 고가용성 인프라를 확보하기 위한 설계 방안으로 가장 올바른 것은?

① 트랜잭션 로그 및 데이터베이스 복제

② 분산데이터베이스 및 캐시시스템 구축

③ RAID와 이중화된 전원 공급 장치 구성

④ 관리자 계정만 접근 가능하도록 제한

51. 다음 중 전자상거래 시스템에서 사용자, 상품, 주문 결제 정보 간의 정합성을 확보하기 위한 기술로 가장 올바른 것은?

- ① 데이터 마스킹: 개인정보 보호를 위해 데이터 일부를 가리는 기술
- ② 관계형 데이터베이스의 외래키 제약조건: 테이블 간 참조 무결성 보장 규칙
- ③ 분산파일시스템: 대용량 데이터를 여러 서버에 분산 저장하는 구조
- ④ 방화벽 구성: 네트워크 접근을 제어하여 외부 공격을 차단하는 시스템

52. 다음 중 전자상거래 플랫폼을 위한 데이터센터 또는 서버실 인프라를 구축할 때, 물리적 안정성과 데이터 접근성 확보를 동시에 고려할 수 있는 구성요소로 가장 올바른 것은?

- ① Backbone Switch
- ② Network Attached Storage
- ③ Uninterruptible Power Supply
- ④ Rack-mounted Server

53. 다음 중 인터넷의 네트워크 토폴로지 중 하나로, 중앙노드에 장애가 발생하면 전체 네트워크에 큰 영향을 줄 수 있는 구조로 가장 올바른 것은?

- ① 메시형
- ② 버스형
- ③ 링형
- ④ 스타형

54. 다음 중 전자상거래 시스템에서 네트워크 보안의 기본 원칙으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 기밀성: 정보유출 방지
- ② 무결성: 데이터 위변조 방지
- ③ 가용성: 지속적 서비스 보장
- ④ 접근성: 접근 용이성 확보

55. 다음 글상자에서 설명하고 있는 보안 솔루션으로 가장 올바른 것은?

전자상거래 기업의 보안 담당자는 네트워크 트래픽을 감시하면서 의심스러운 행위가 감지되었을 때, 자동으로 차단 조치까지 수행하는 시스템을 도입하고자 한다.

- ① IDS(침입 탐지 시스템)
- ② IPS(침입 방지 시스템)
- ③ VPN(가상 사설망)
- ④ DMZ(비무장지대)

56. 다음 글상자의 기능을 구현하기 위해 적용할 수 있는 블록체인 기술 요소로 가장 올바른 것은?

전자상거래 플랫폼에서 거래 데이터의 위·변조를 방지하고, 모든 참여자가 주문·배송 이력 정보를 실시간으로 확인할 수 있도록 하여 거래의 신뢰성을 확보하고자 한다.

- ① 스마트 계약(smart contract)
- ② 영지식증명(zero-knowledge proof)
- ③ 분산원장기술(distributed ledger technology)
- ④ 하이퍼레저 패브릭(hyperledger fabric)

57. 다음 글상자의 내용과 같이 데이터 무결성 요구사항이 주어졌을 때, 이를 가장 정확히 보장할 수 있는 제약조건의 조합으로 가장 올바른 것은?

모든 주문은 반드시 등록된 사용자에게 의해서 생성되어야 하며, 각 주문의 결제 금액은 '0' 이상이어야 하고, 주문번호는 중복될 수 없다.

- ① CHECK 제약조건, 고유인덱스
- ② 외래키 제약조건, NOT NULL 제약조건, 트리거
- ③ CHECK 제약조건, 트리거, NOT NULL 제약조건
- ④ 외래키 제약조건, CHECK 제약조건, 기본키 제약조건

58. 다음 중 전자상거래 플랫폼에서 AI 오케스트레이션(AI Orchestration)에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

- ① 단일 알고리즘이 전자상거래 전 과정을 자동화하는 방식으로 전통적인 RPA의 확장된 개념이다.
- ② 머신러닝 없이 규칙기반 로직만으로 복잡한 상거래흐름을 자동 조정하는 기술이다.
- ③ 여러 AI 기능을 자동으로 연계하고 조정하여 전자상거래 운영을 지능적으로 최적화하는 기술이다.
- ④ 사용자인터페이스를 자동 구성하여 프론트엔드 디자인을 지능적으로 최적화하는 기술이다.

59. 다음 중 데이터 품질을 관리하고자 할 때 데이터 관리대상에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

- ① **값: 업무 및 비즈니스를 수행하면서 생성되거나 필요한 제반 데이터로 데이터베이스에 실제로 저장되어 있는 정보 항목의 값**
- ② 테이블: 전자화되어 DB에 저장된 데이터 집합으로 정형 데이터, 비정형데이터 등으로 구분할 수 있음
- ③ 구조: 정보시스템에서 사용하는 용어, 도메인, 코드 및 기타 데이터 관련 요소에 대한 공통된 형식
- 표준: 주제영역 → 개념모델 → 논리모델 → 물리모델 →
- ④ DB 객체로 계층화하여 계층 간의 관계정보를 일관인 트라 함

60. 다음 중 빅데이터 처리 기술에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

- ① **하둡분산파일시스템(HDFS)은 데이터를 여러 노드에 분산 저장하여, 대용량 데이터의 저장과 접근을 효율적으로 처리하는 파일시스템이다.**
- ② 맵리듀스(MapReduce)는 데이터를 중앙 서버에 집중시켜 병렬성이 낮은 일괄처리방식으로 계산하는 구조이다.
- ③ 스파크(Spark)는 정형 데이터 분석에만 특화된 기술로, SQL 기반 쿼리 처리에 한정된 용도로 사용된다.
- 하둡(Hadoop)은 대규모 데이터를 실시간으로 처리하기
- ④ 위해 GPU 기반 병렬 연산을 수행하는 인메모리 DBMS 이다.

61. 다음 중 지식재산 기본법에 규정하는 지식재산 정보의 생산·유통 및 활용을 촉진하기 위하여 정부가 시책을 마련하여 추진하여야 하는 사항으로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① **지식재산 정보의 수집·분석·가공 및 데이터베이스의 공유 방안**
- ② 지식재산 정보의 분류 체계 마련 및 지식재산 분류표의 작성·보완 등에 관한 사항
- ③ 지식재산 정보의 수집·분석 및 제공 활성화를 위하여 필요한 연구개발 방안
- ④ 지식재산 정보의 관리·유통 전문 기관 육성 방안

62. 다음 중 전자서명법에서 규정하는 전자서명인증사업자가 작성하여 인터넷 홈페이지 등에 게시하고 성실히 준수하여야 하는 전자서명인증업무준칙 사항으로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① 전자서명인증서비스의 내용
- ② 전자서명인증서비스의 요금, 이용범위 및 유효기간 등 이용조건
- ③ 전자서명인증업무의 수행방법 및 절차
- ④ **전자서명인증기관의 회계감사 절차 및 재무제표 공시기준**

63. 다음 중 금융회사 또는 전자금융업자가 이용자에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상할 책임이 있는 사고로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
- ② 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
- 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침
- ③ 입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고
- 금융회사 또는 전자금융업자가 사고를 방지하기 위하여
- ④ **보안절차를 수립하고 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우**

【4과목】 전자상거래 관련 법규 (20문제)

64. 다음 중 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에서 규정하는 용어의 정의로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 신용정보주체란 처리된 신용정보로 알아볼 수 있는 자로서 그 신용정보의 주체가 되는 자를 말한다.

처리란 신용정보의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 결합, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말한다.

③ 가명처리란 더 이상 특정 개인을 신용정보주체로 식별할 수 없도록 개인신용정보를 처리하는 것을 말한다.

④ 가명정보란 가명처리한 개인신용정보를 말한다.

65. 다음 중 전자문서 및 전자거래 기본법 등에서 정의하고 있는 내용으로 가장 옳바르지 않은 것은?

보증인이 자기의 영업 또는 사업으로 작성한 보증의 의사
① 가 표시된 전자문서는 민법에 의거 서면과 동일한 효력을 행사할 수 없다.

전자문서의 서면 요건은 제4조2에서 지정하고 있으나,
② 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 성질상 전자적 형태가 허용되지 않는 경우에는 서면으로 보지 않을 수 있다.

전자거래이용자란 전자거래를 이용하는 자로서 전자거래사업자 외의 자를 말한다.

공인전자주소란 전자문서를 송신하거나 수신하는 자를
④ 식별하기 위하여 문자·숫자 등으로 구성되는 정보로서 제18조의4에 따라 등록된 주소를 말한다.

66. 다음 중 정보통신망을 통해 유통해서는 안 되는 정보에 대한 설명 중 2025년 7월 22일부터 시행되는 내용으로 가장 옳바른 것은?

음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시하는 내용의 정보
①

사람을 비방할 목적으로 공공연하게 사실이나 거짓의 사실을 드러내어 타인의 명예를 훼손하는 내용의 정보
②

공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보
③

마약류 관리에 관한 법률에서 금지하는 마약류의 사용, 제조, 매매, 매매의 알선 등에 해당하는 내용의 정보
④

67. 다음 중 상표에 관한 절차를 밟는 자의 위임을 받은 대리인의 대리권이 소멸하지 않는 사유로 가장 옳바르지 않은 것은?

① 본인의 사망이나 행위능력 상실

② 본인인 법인의 합병에 의한 소멸

③ 본인인 후견감독인의 신탁임무 종료

④ 법정대리인의 대리권의 소멸이나 변경

68. 다음 중 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률에서 규정하는 개인위치정보의 파기와 관련된 내용으로 가장 옳바르지 않은 것은?

위치정보사업자들은 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제
공목적을 달성한 때에는 기록·보존하여야 하는 위치 정보 수집·이용·제공사실 확인자료 외의 개인위치정보는 즉시 파기하여야 한다.

개인위치정보를 파기하는 때 위치정보사업자들은 복구
② 또는 재생을 방지하기 위한 조치 등 필요한 조치를 하여야 한다.

방송통신위원회는 소속 공무원으로 하여금 개인위치정보의 파기실태를 과학기술정보통신부령으로 정하는 바에 따라 점검하게 할 수 있다.

개인위치정보등의 파기실태를 점검하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

69. 다음 중 정보통신기반 보호법에서 규정하는 주요정보통신기반시설에 대한 침해사고 발생 시 복구조치에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

관리기관의 장은 소관 주요정보통신기반시설에 대한 침해사고가 발생한 때에는 해당 정보통신기반시설의 복구 및 보호에 필요한 조치를 신속히 취하여야 한다.

관계중앙행정기관의 장은 주요정보통신기반시설에 대한 침해사고가 발생한 때에는 해당 관리기관의 장에게 해당 정보통신기반시설의 복구 및 보호에 필요한 조치를 하도록 명령할 수 있다.

관계중앙행정기관의 장이 복구 및 보호조치 명령을 하지 아니하는 경우에는 행정안전부장관과 국가정보원장등이
③ 관계중앙행정기관의 장을 대신하여 해당 관리기관의 장에게 해당 정보통신기반시설의 복구 및 보호에 필요한 조치를 하도록 명령할 수 있다.

관리기관의 장은 복구 및 보호조치를 위하여 필요한 경우
④ 관계중앙행정기관의 장 또는 인터넷진흥원의 장에게 지원을 요청할 수 있다.

70. 공정거래위원회는 부당한 표시·광고 행위를 한 경우 과징금을 부과할 수 있다. 다음 중 과징금을 부과할 때 고려하여야 할 사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 위반행위의 내용 및 정도
- ② 위반행위의 기간 및 횟수

③ 위반행위로 인하여 소비자에게 미친 피해 규모

- ④ 사업자들이 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도

71. 다음 중 할부거래에 관한 법률에서 규정하는 선불식 할부거래업자가 위약금을 청구하면 안 되는 계약 해제사유로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 선불식 할부거래업자가 폐업신고를 하고 영업을 중단한 경우

- ② 관할 행정청으로부터 영업정지 처분을 받아 정상적인 서비스 제공이 불가능한 경우

- ③ 사업자의 등록이 말소된 경우

④ 소비자가 제3자에게 이전계약에 서면으로 동의한 경우

72. 다음 중 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따라 소비자가 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없는 요건에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 소비자에게 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우

- ② 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우

- ③ 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우

- ④ 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우

73. 다음 중 전자금융거래법에 따라 금융회사 또는 전자금융업자가 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시켜야 하는 항목으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우

- ② 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우

- ③ 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 기록금액의 80% 이상 사용되고, 남은 잔액이 20% 이하인 경우

- ④ 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 확대하거나 선불전자지급수단의 이용 조건을 변경하는 경우

74. 다음 중 개인정보 보호법에서 규정하는 개인정보 보호원칙으로 가장 옳바르지 않은 것은?

개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 포괄적으로
① 정의하고 목적에 필요한 범위에서 최대한의 개인정보를 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위
② 에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.

- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위
③ 에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다.

- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 방법 및 종류 등에 따
④ 라 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다.

75. 다음 중 상표법에서 규정하는 기간의 계산 방식에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

기간의 첫날은 계산에 넣지 아니한다. 다만, 그 기간이 오
① 전 9시 이전부터 시작하는 경우에는 그러하지 아니 한다.

- ② 기간을 월 또는 연으로 정한 경우에는 역(曆)에 따라 계산한다.

- 월 또는 연의 처음부터 기간을 기산(起算)하지 아니 하는
③ 경우에는 마지막 월 또는 연에서 그 기산일에 해당하는 날의 전날로 기간이 만료한다.

- 상표에 관한 절차에서 기간의 마지막 날이 공휴일이면 기
④ 간은 그 다음 날로 만료한다.

76. 다음 중 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제4조 중요정보 고시 및 통합공고에 대한 사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- 공정거래위원회는 중요정보를 고시하려는 경우 관계행
① 정기관의 장과 미리 협의하여야 하며, 필요시 공청회를 개최할 수 있다.

- 중요정보 고시는 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해
② 를 끼칠 가능성이 있는 사항을 포함할 수 있다.

- 공정거래위원회는 중요정보 고시 시 소비자와 사업자 등
③ 의 이해관계인에게 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에 따른 표시·광고 사항도 통합하여 공고할 수 있다.

사업자 등은 공정거래위원회가 고시한 중요정보 중 일부
④ 항목에 대해서는 자율적으로 표시·광고여부를 선택할 수 있다.

77. 다음 중 전자거래사업자의 일반적 준수사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 소비자가 쉽게 접근·인지할 수 있도록 약관의 제공 및 보존
- ② 소비자가 자신의 주문을 취소 또는 변경할 수 있는 절차의 마련
- ③ 청약의 철회, 계약의 해제 또는 해지, 교환, 반품 및 대금 환급 등을 쉽게 할 수 있는 절차의 마련
- ④ 소비자의 불만과 요구사항을 신속하고 정확하게 처리하기 위한 절차의 마련

78. 다음 중 위치기반서비스사업자가 개인위치정보를 이용하여 서비스를 제공하고자 하는 경우 이용약관에 명시한 후 개인위치정보주체의 동의를 얻어야 하는 내용으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 위치기반서비스사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처
- ② 개인위치정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법
- ③ 위치기반서비스사업자가 제공하고자 하는 위치기반서비스의 이용요금 산정 방식
- ④ 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간

79. 다음 중 전자문서 및 전자거래 기본법에서 전자거래의 안전성을 확보하기 위한 영업비밀 보호와 관련된 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 정부는 전자거래이용자의 영업비밀을 보호하기 위한 시책을 수립·시행하여야 한다.
- ② 전자거래사업자는 전자거래이용자의 영업비밀을 보호하기 위한 조치를 마련하여야 한다.
- ③ 전자거래사업자는 전자거래이용자 동의 없이 해당 이용자의 영업비밀을 타인에게 제공하거나 누설하여서는 아니 된다.
- ④ 영업비밀의 범위, 보호조치 등에 관하여 필요한 사항은 국무총리령으로 정한다.

80. 다음 중 소비자기본법에서 규정하는 소비자의 기본적권리로 가장 옳바르지 않은 것은?

- ① 물품등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- ② 물품등을 사용함에 있어서 거래상대방·구입장소·가격 및 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리
- ③ 소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책과 사업자의 사업활동 등에 대하여 의견을 반영시킬 권리
- ④ 물품등의 사용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 최대한 보상을 받을 권리