1과목 : 소비자상담 및 피해구제

1. 다음 ( ) 안에 알맞은 것은?

> 품질보증서에 판매일자가 기재되어 있지 않거나 품질보증서의 미교부, 분실 또는 영수증이 없어 정확한 판매일자의 확인이 곤란한 경우에는 해당 물품의제조일 또는 수입통관일보부터 ( ) 이경과한 날부터 품질보증기간을 계산한다.

① 1월 ② 3월
③ 6월 ④ 1년

2. 상품권 권면금액이 1만원을 초과할 경우 잔액환급비율은?

① 100분의 60 ② 100분의 70
③ 100분의 80 ④ 100분의 90

3. 효과적인 의사소통을 통해 소비자상담에 도움이 되는 경청은?

① 반영적 경청 ② 평가적 경청
③ 여과적 경청 ④ 동정적 경청

4. 행정기관에서 제동하는 소비자 상담내용은?

① 소비자 문제의 피해구제
② 제품에 대한 애프터 서비스
③ 특정 기업제품에 대한 사전 정보 제공
④ 제품에 대한 고객만족도 조사

5. 소비자상담사가 소비자의 구체적인 욕구를 알아내고자 할 때의 질문지침에 관한 설명으로 잘못된 것은?

① 소비자가 질문한 내용에 대하여 상담사는 비판적으로 반응해야 한다.
② 똑같은 정보라도 긍정적으로 질문하는 것이 더 바람직하다.
③ 정보에 대한 요청을 구체적으로 하는 것이 더 바람직하다.
④ 소비자가 무엇을 원하는지를 발견하기 위한 질문을 한다.

6. 한국소비자원에 의한 소비자피해구제 업무에 대한 설명으로 틀린 것은?

① 민간 소비자단체가 소비자상담실로 상담업무를 접수하기도 한다.
② 접수된 시안에 대하여 처리부서에서 내용판단 및 사실확인을 한다.
③ 사실확인 후 소비자의 사업자에게 합의권고를 하는데 양측이 수락을 하면 사건은 종료된다.
④ 소비자분쟁조정위원회의 조정안에 소비자와 사업자가 수락을 하였다 하더라도 나중에 다시 민사소송을 제기할 수 있다.

7. 소비자피해에 대해 품목별 보상기준의 적용에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 품목별 보상기준은 분쟁 당사자간에 별도의 의사표시가 있을 때 보상의 기준이 된다.
② 다른 법령에 근거한 별도의 보상기준이 소비자에게 더 유리한 경우에는 유리한 보상기준이 우선 적용된다.
③ 품목별 보상기준에서 기준이 정해져 있지 않는 품목은 유사제품에 대한 보상기준을 준용할 수 있다.
④ 동일한 피해에 대한 보상방법이 두 가지 이상 정해져있는 경우에는 소비자가 선택하는 보상방법에 의한다.

8. 품목별 소비자분쟁해결기준상 보일러의 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간이 올바르게 연결된 것은?

① 2년 - 7년 ② 3년 - 5년
③ 1년 - 7년 ④ 1년 - 4년

9. 다음 중 소비자상담의 필요성을 증가시키는 요인으로 볼 수 없는 것은?

① 소비자불만과 소비자피해의 양적 증가
② 소비생활의 복잡화와 다양화
③ 소비자권리에 대한 소비자의식 상승
④ 제품수요 대비 공급부족 현상 심화

10. 기업에서 고객만족을 위해 고객서비스를 중요하게 고려해야 하는 이유로 옳은 것은?

① 전반적인 고객서비스에 대한 고객의 기대가 핵심제품에 대한 기대보다 높기 때문이다.
② 제품의 물리적 품질에 큰 차이가 없으면 소비자들은 고객서비스를 통해 전체 품질을 평가하기 때문이다.
③ 내부고객(직원)에 대한 고객서비스가 외부고객(최종소비자)에 대한 고객서비스로 연결되기 때문이다.
④ 인터넷의 대중화로 판매자와 고객간의 대면기회가 감소하고 있기 때문이다.

11. 기업이 기존 고객을 유지함으로써 얻을 수 있는 효과가 아닌 것은?

① 고객의 1인당 구매량 증대
② 고객관리 비용 절감
③ 고객이 지불하는 해당 회사제품과 서비스에 대한 프리미엄 가격 감소
④ 고객들간의 긍정적인 구전효과

12. 품질보증기간에 대한 설명 중 틀린 것은?

① 자동차의 자제 및 일반부품은 2년 이내이다.
② 세탁기 모터의 품질보증기간은 3년이다.
③ 계절성 상품인 에어컨, 선풍기 등의 품질보증기간은 1년이다.
④ 냉장고의 핵심부품인 콤프레서의 품질보증기간은 4년이다.

13. 구매시 상담의 중요성이 점차 증가하는 이유라고 볼 수 없는 것은?

① 소비자의 잦은 기호변화로 인한 상품의 수명주기 단축
② 소비자 기호의 다양화로 인한 다품종 소량생산 방식의 일반화
③ 구매과정의 전산화롤 소비자의 의사결정을 위한 상담원 판촉활동 의존도 증가
④ 구매정보의 전산화로 정보부족 심화 및 정도 취득 비용 증가

14. 우리나라의 소비자피해보상규정에 포함되어 있지 않는 것은?

① 품질보증기간에 관한 사항
② 부품보유기간에 관한 사항

③ 보상기준에 관한 사항
④ 피해액의 산정과 구제요청기한에 관한 사항

15. 현행 품목별 소비자분쟁해결기준에서 보상기준이 정해져있지 않은 품목은?
① 자동차정비업 ② 예식업
③ 세탁업 ④ 금융업

16. 일반적 소비자분쟁해결기준에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 환급금액은 거래시 교부된 영수증 등에 적힌 물품 등의 가격을 기준으로 한다.
② 유상으로 수리한 후 2개월 이내에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리한다.
③ 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품으로 교환이 불가능할 경우 환급한다.
④ 할인판매된 물품 등을 교환하는 경우 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 같은 종류의 물품으로 교환한다.

17. 소비자상담사에게 필요한 능력 중 전문적 능력에 해당하는 것은?
① 상담이나 설득에 필요한 인내심
② 소비자가 처한 상황에 대한 이해공감능력
③ 소비자의 법적 권리와 책임에 대한 지식
④ 공정하고 객관적인 판단능력

18. 구매 후 상담에 대한 설명으로 맞는 것은?
① 구매 후 소비자상담의 역할은 기업에서만 한다.
② 보통 불만처리, 피해구제, 기타 상담으로 구분된다.
③ 상품선택방법 상담이 대표적인 예이다.
④ 구매 전 상담에 비해 상담건수가 적은 편이다.

19. 소비자 자신이 구매선택한 대안에 대해 긍정적인 정보만 얻으려 하고 부정적인 정보는 회피하려는 심리와 관련있는 이론은?
① 사회적 판단이론 ② 균형이론
③ 인지부조화이론 ④ 자기지각이론

20. 아웃바운드 전화상담이 아닌 것은?
① 텔레마케팅으로 고객에게 보험가입 여부를 문의하였다.
② 신제품에 대한 고객반응을 조사했다.
③ 상품정보 문의 및 구매 주문을 받았다.
④ 고객생일에 축화전화를 했다.

21. 불만을 가진 소비자와 상담할 때, 고려해야 할 사항이 아닌 것은?
① 화가 난 소비자를 충분히 이해하고 공감하면서 경청하고 있음을 전달한다.
② 화가 난 상대방이 큰 소리로 말할 때, 상대적으로 목소리를 낮추고, 차분하게 대응한다.
③ 가능한 문제해결 방법 중에서 최선을 다하고 있음을 전달한다.
④ 사소한 문제에 대해서는 반응하지 않는 편이 좋다.

22. 인터넷상담에 임하는 소비자상담사의 자세로 옳지 않은 것은?
① 답신을 할 때는 반드시 소속, 성명 등의 신원을 밝힘으로서 신뢰감을 증진시킨다.
② 상담을 신청한 소비자의 신원을 밝히도록 하여, 지속적인 상담을 유지한다.
③ 답변은 소비자가 이해하기 쉽도록 자세하고 명확하게 한다.
④ 인터넷상담이 바로 안될 경우를 대비하여, 전화번호, 팩스번호 등을 함께 제시한다.

23. 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 통 위원회는 소비자 분쟁에 대한 조정요정 사건을 심의하여 조정결정을하는 준사법적 기구이다.
② 통 위원회는 위원장 1인 상임위원 1인을 포함한 50인의 위원으로 구성되어 있다.
③ 조정이 성립되면 통 위원회는 조정서를 작성하며, 조정서의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다.
④ 조정이 성립되었으나 결정내용을 이행하지 않을 경우에는 강제집행은 할 수 없고 법원의 소송절차(소액심판제도 등)를 통해서만 해결이 가능하다.

24. 일반적 소비자분쟁해결기준상 품질보증기간과 부품보유기간에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 시험자가 품질 보증서에 표시한 기간으로 한다.
② 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준을 따른다.
③ 물품 등에 대한 피해의 보상은 물품 등의 소재지나 제공지에서 한다.
④ 계약일과 인도일이 다른 경우 품질보증기간은 계약일을 기준으로 한다.

25. 전화상담시 주의사항으로 바람직하지 못한 것은?
① 사고의 속도보다 말하기의 속도가 빠르기 때문에 말은 될 수 있는 대로 천천히 말한다.
② 소비자(상대방)가 전화를 끊은 다음 수화기를 놓는다.
③ 소비자의 말을 경청하는 동안 적당한 응대의 말을 진행한다.
④ 전화로 받은 주요한 용건이나 숫자일 경우 복창하여 확인한다.

2과목 : 소비자 관련법

26. 민법상 무효사유에 해당하지 않는 것은?
① 선량한 풍속, 기타 사회질서에 위반한 사항을 내용으로 하는 법률행위
② 강박에 의한 의사표시
③ 당사자의 궁박, 경솔 또는 무경험으로 인항 현저하게 공정을 잃은 법률행위
④ 상대방과 통정한 허위의 의사표시

27. 소비자기본법상 명시된 소비자의 기본적 권리가 아닌 것은?
① 물품으로 인한 생명 등에 대한 위해로부터 안전할 권리
② 물품 등을 사용함에 있어 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리
③ 공정하고 정직한 거래를 할 권리
④ 합리적인 소비생활

28. 제조율책임법에 명시된 결함의 유형이 아닌 것은?
① 유통상의 결함 ② 제조상의 결함
③ 표시상의 결함 ④ 설계상의 결함

29. 1월 12일 다단계판매의 방법으로 물품구매계약을 체결하여 당일 계약서와 물품을 수령한 소비자가 청약철회를 하려고 한다. 언제까지 할 수 있는가?
① 1월 18일 ② 1월 19일
③ 1월 25일 ④ 1월 26일

30. 할부로 구입한 tv가 사업자의 하자담보책임기간과 할부기간도 끝나기 전에 고장이 나서 판매업자에게 연락해도 차일피일 수리를 미루고 있다. 그러나 카드할부금은 은행계좌에서 계속 인출되고 있다. 이 경우 할부거래에 관한 법률상 소비자가 카드사를 상대로 취할 수 있는 방법은?
① 청약철회 ② 해약통보
③ 취소권 행사 ④ 항변권 행사

31. 할부거래에 관한 법률상 매수인의 철회권에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 계약에 관한 청약 철회는 목적물의 인도 등을 받은날로부터 7일 이내에 하여야 한다.
② 청약을 철회한 경우 매수인은 이미 인도받은 목적물을 반환하여야 한다.
③ 청약의 철회는 철회의 의사표시가 기재된 서면이 도달된 때에 그 효력이 발생한다.
④ 매수인에게 책임있는 사유로 목적물이 멸실된 경우에는 청약을 철회할 수 없다.

32. 다음 중 약관의 규제에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 공정거래위원회는 불공정약관을 사용하는 사업자에 대하여 시정권고 또는 시정명령을 내릴 수 있다.
② 공정거래위원회의 불공정약관 시정명령제도는 사전적 구제기능을 갖고 있다.
③ 행정관청에 의하여 인가를 받은 약관도 법원의 판결에 의해 무효로 될 수 있다.
④ 법원이 특정 약관이 무효라고 판결할 경우 공정거래위원회에 의무적으로 통지하여야 한다.

33. 청약에 대해 상대방이 조건을 붙이거나 변경을 가해서 승낙한 경우의 효과로 맞는 것은?
① 청약을 거절한 것으로 본다.
② 아무런 효과도 생기지 않는다.
③ 청약을 승낙하고 동시에 다른 청약을 한 것으로 본다.
④ 청약을 거절하고 동시에 새로 청약을 한 것으로 본다.

34. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자 피해보상보험계약 등에 관한 설명으로 맞는 것은?
① 공정거래위원회는 관련 사업자에게 소비자피해보상보험계약 등의 채결을 명할 수 있다.
② 전자결재수단의 발행자는 반드시 소비자피해보상보험계약 등을 체결하여야 한다.
③ 소비자피해보상보험계약 등에는 보험업법에 의한 보험계약은 포함되지 않는다.
④ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내는 표지를 반드시 사용하여야 한다.

35. 소비자기본법령상 사업자가 아닌 것은?
① 물품을 가공하는 자
② 물품을 포장하는 자
③ 물품을 수입하는 자
④ 제공된 물품을 최종적으로 사용하는 자

36. 표시·광고의 공정화에 관한 법률에서 부당한 광고·표시유형과 그 예를 잘못 연결한 것은?
① 비방적인 표시·광고 - 다른 사업자의 상품에 관하여 객관적인 근거가 있는 내용으로 표시·광고하여 비방하는 것
② 허위- 과장의 표시·광고 - 사실과 다르게 표시·광고하는 것
③ 기만적인 표시·광고 - 사실을 은폐하는 방법으로 표시·광고하는 것
④ 부당하게 비교하는 표시·광고 - 객관적인 근거 없이 자기의 상품을 다른 사업자의 상품과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 것

37. 민법상 계약의 해제에 대한 설명 중 틀린 것은?
① 채무자는 계약이 체결된 후에는 어떤 경우라도 계약을 해제할 수 없다.
② 채무자의 책임있는 사유로 이행이 불능하게 된 때에는 채권자는 계약을 해제할 수 있다.
③ 당사자 일방이 계약을 해제한 때에는 각 당사자는 그 상대방에 대하여 원상회복의 의무가 있다.
④ 당사자의 일방 또는 쌍방이 수인인 경우에는 계약의 해제는 그 전원으로부터 또는 전원에 대하여 하여야 한다.

38. 소비자기본법령상 소비자정책위원회에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 노동부 장관은 소비자정책위원회의 위원이다.
② 실무위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.
③ 전문위원회는 위원장 1명을 포함함 25명 이내의 전문위원으로 구성한다.
④ 시·도지사는 특별시·광역시·도의 소비자권의증진 시책 수립 등 필요한 사항을 심의하기 위하여 지방 소비자정책위원회를 둘 수 있다.

39. 할부거래에 관한 법률상 매수인이 매도인에게 할부금의 지급을 거절할 수 있는 경우는?
① 매도인이 외국인과의 결혼으로 이주하는 경우
② 매도인과 매수인 간의 할부계약의 내용 중에서 청약철회기간을 20일로 정한 경우
③ 매수인이 할부금을 연속하여 2회 이상 지급하지 아니한 경우
④ 매도인이 하자담보책임을 이행하지 아니한 경우

40. 약관의 규제에 관한 법률상 약관에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 약관이라는 명칭을 반드시 사용하여야 한다.
② 계약의 일방당사자가 계약체결을 위하여 미리 마련한 계약의 내용이 되는 것을 말한다.
③ 약관의 상대방인 고객은 반드시 소비자일 필요는 없다.
④ 신의성실의 원칙에 반하여 공정성을 잃은 약관조항은 무효이다.

41. 약관의 규제에 관한 법령상 행정관청의 인가를 받은 약관으로서 약관의 명시·교부의무가 면제되는 업종이 아닌 것은?
① 여객운송업
② 프랜차이즈가맹사업
③ 통신업
④ 전기·가스 및 수도사업

42. 방문판매 등에 관한 법률의 적용대상이 되는 판매행위에 해당하지 않는 것은?
① 방문판매
② 다단계판매
③ 전화권유판매
④ 광고물·우편 등에 의한 판매

43. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자가 방문판매자 등의 의사에 반하여 청약철회를 할 수 있는 경우는?
① 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
② 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우
③ 소비자가 재화 등을 사용 또는 일부 소비하여 그 가치가 현저히 감소한 경우
④ 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우

44. 신의성실의 원칙과 권리남용금지의 원칙에 관한 설명 중 틀린 것은?
① 두 원칙은 오늘날 사법 전반에 걸치는 지도원리가 되고 있다.
② 발생사직 측면에서 보면 신의성실의 원칙은 채권법 분양에서, 권리남용은 물권법 분야에서 발전된 일반 조항이다.
③ 신의성실의 원칙은 적극적으로 권리행사의 기준을 정하고, 권리남용 금지의 원칙은 소극적으로 권리행사로 인정될 수 없는 행위의 한계를 정하고 있다.
④ 신의성실의 원칙에 반하는 것 또는 권리남용은 임의 규정에 의하여 위배되는 것이므로 당사자의 주장이 없으면 법원은 직권으로 판단할 수 없다.

45. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 대한 설명 중 틀린 것은?
① 전자상거라에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합한 경우, 특별법 우선의 원칙에 따라 언제나 이 법을 우선 적용하여야 한다.
② 사업자는 전자문서를 사용함에 있어 소비자에게 특정한 전자서명 방법의 이용을 강요하여서는 아니된다.
③ 공정거래위원회는 전자거래와 관련되는 소비자의 권익을 보호하기 위하여 소비자보호지침을 제정할 수 있다.
④ 사업자는 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 자신의 약관내용을 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 고지하여야 한다.

46. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 손해배상에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 사업자에게 무과실 손해배상책임이 인정된다.
② 동법상 피해자의 손해배상청구권은 3년의 시효기간이 경과한 때는 소멸된다.
③ 피해자는 공정거래위원회의 시정조치와 관계없이 동법상의 손해배상청구권을 재판상 주장할 수 있다.
④ 피해자는 공정거래위원회의 시정조치와 관계없이 민법 제750조의 규정에 의한 손해배상청구의 소를 제기할 수 있다.

47. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자상거래와 관련한 공정거래위원회의 시정조치가 아닌 것은?
① 당해 위반행위의 중지
② 동법에 규정된 의무의 이행
③ 소비자피해 배상명령
④ 시정조치를 받은 사실의 공표

48. 소비자기본법상 소비자의 기본적인 권리가 실현될 수 있도록 소비자의 권익과 관련된 주요시책 및 주요결정사항을 소비자에게 알려야 할 주체로 옳은 것은?
① 한국소비자보호원 ② 소비자정책심의위원회
③ 소비자단체 ④ 국가 및 지방자치단체

49. 방문판매 등에 관한 법률상 다단계판매업자가 등록을 위해 갖추어야 할 사항이 아닌 것은?
① 상호 및 주소·전화번호·전자우편주소 등을 기재한 신청서
② 자본금이 2억원 이상임을 증명하는 서류
③ 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 증명하는 서류
④ 후원수당의 산정 및 지급기준에 관한 서류

50. 의사 및 표시의 관계에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 의사표시는 표의자가 진의 아님을 알고 한 것이면 원칙적으로 취소할 수 있다.
② 상대방과 동정한 허위의 의사표시는 무효이다.
③ 법률행위의 중요부분에 착오가 있는 때에는 표의자에게 중대한 과실이 없는 한 취소할 수 있다.
④ 사기나 강박에 의한 의사표시는 취소할 수 있다.

3과목 : 소비자 교육 및 정보제공

51. 다음은 소비자 교육프로그램의 설계원칙 중 무엇에 해당 하는가?

> 아동소비자에게는 재활용품 분리수거에 대해 교육하고 청소년 소비자에게는 아나바다 운동의 의의에 대해 교육하고, 성인소비자에게는 수질 요염 및 대기오렴에 대해 교육한다.

① 계속성 ② 일관성
③ 계열성 ④ 통합성

52. 다음 중 구매의사결정을 위한 대체안의 평가과정에서 가장 필요한 소비자 정보 내용은?
① 대체안의 존재에 관한 정보
② 판매점과 가격에 관한 정보
③ 사용방법 및 관리방법에 관한 정보
④ 각 상표의 특징 및 장·단점에 관한 정보

53. 소비자 교육이 필요한 이유가 아닌 것은?
① 소비자 교육을 받을 권리를 충족시키기 위해
② 급격히 변화하는 사회경제구조에 적응하기 위해
③ 기술발달로 인한 상품 기능의 전문화와 사용의 복잡성에

적요하기 위해
④ 소비생활의 질적 향상을 도모하기 위해

54. 소비자 교육은 어떤 과정을 거쳐 소비자 능력을 향상 시키게 되는가?
① 소비자 사회화 ② 소비자 능률화
③ 소비자 효율화 ④ 소비자 경제화

55. 노인소비자 교육시 주의사항으로 적합하지 않은 것은?
① 노인의 일상경험에서 일어날 수 있는 예를 들어가면서 피교육자의 흥미를 유발하는 것이 필요하다.
② 급격하게 변화된 시장환경을 잘 모르기 때문에 새로운 정보를 가능한 한 많이 제공하는 것이 필요하다.
③ 노인소비자의 인지속도와 이해속도가 매우 느린 점을 고려하여 학습에 필요한 시간을 길게 잡아야 한다.
④ 노인소비자 스스로 소비자 교육의 장소를 찾아오기를 기대하기 보다는 그들이 있는 현장에서 소비자 교육이 실시되도록 해야 한다.

56. 다음 중 당도소비자 교육의 원리로 적합하지 않은 것은?
① 아동의 논리적 사고를 발달시키기 위해 생각하는 훈련을 많이 한다.
② 단순한 내용을 반복하여 학습시킨다.
③ 부모가 솔선수범하여 보여주는 교육이 효과적이다.
④ 추상적인 내용을 교육시키는 것보다 직접적인 경험을 할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

57. 다음 중 소비자 정보자료 제작을 위한 설계의 기본요소 구성원칙이 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.

58. 다음 중 기업에서 소비자관련 정보를 활용하는 방안으로 적합하지 않은 것은?
① 상품의 생산기술을 선정할 때 활용한다.
② 공략 소비자층 및 공략방법을 결정할 때 활용한다.
③ 미래 소비패턴을 예측할 때 활용한다.
④ 신상품을 계획할 때 활용한다.

59. 소비자 정보의 특성이 아닌 것은?
① 비소비성 ② 비대칭성
③ 경향성 ④ 공공재적 특성

60. 사업자가 일정한 형식에 의해 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위해 미리 마련한 계약내용에 관한 정보는?
① 품질인증 정보 ② 표시정보
③ 약관정보 ④ 품질비교 정보

61. 소비자주권에 관한 설명으로 틀린 것은?
① 소비자주권이란 시장경제에서 소비자가 자원배분을 결정하는 상태를 의미한다.
② 소비자주권은 일종의 경제적 투표권을 의미한다.
③ 소비자주권이 실현되기 위해서는 기업간 자유경쟁과 어느 정도 완전한 기업의 상품관련 정보공개가 보장되어야 한다.
④ 소비자주권이 실현되는 시장은 생산량과 구조를 기업이 결정한다.

62. 소비자정보의 유용성을 평가하기 위한 기준이 아닌 것은?
① 관련성 : 의사결정에 꼭 필요한 정보인가?
② 제한성 : 아무나 수집할 수 없는 중요한 정보인가?
③ 정확성 : 오류가 없는 정확한 정보인가?
④ 최신성 : 변화한 현실에 맞는 새로운 정보인가?

63. 가격비교 사이트를 통해 정보를 얻으려고 할 때 유의해야 할 사항이 아닌 것은?
① 구입상품을 먼저 정한 후 가격비교 사이트를 검색해 본다.
② 다른 사람들이 쇼핑 경험담을 올린 사이트에서 정보를 획득한 다음 가격비교 사이트를 검색해 본다.
③ 다른 쇼핑몰에 비해 낮은 가격을 제공하는 사이트를 찾은 후에는 다른 구매조건은 비교해보지 않는다.
④ 구입하고자 하는 상품의 최저가격을 찾은 후 해당 쇼핑몰의 사이트를 검색하여 상품정보를 확인해 본다.

64. 소비자권리 중 소비자기만, 오도광고, 잘못된 표시로부터의 보호 그 이상을 의미하는 것은?
① 안전할 권리 ② 선택할 권리
③ 알 권리 ④ 의사를 반영할 권리

65. 기업에서 소비자정보를 활용하는 방법 중에서 최근에 고객이 구매한 것은 미래에 구매할 것에 영향을 미친다고 보는 고객 데이터베이스 관리 시스템은?
① R-F-M 공식 ② 연결판매
③ 확장된 R-F-M 시스템 ④ 고객접점 시스템

66. 전문적인 소비자 교육 및 소비자 보호활동을 수행하기 위한 우리나라 기업관계자들의 조직은?
① HEIB ② SOCAP
③ OCAP ④ IOCU

67. 소비자 교육프로그램의 평가에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 활동의 과정 속에서 일어난 여러 다양한 사상들이 바람직한지를 평가한다.
② 교육상황 속에서 문제를 발견, 진단, 해결은 물론 문제를 예방하는 활동까지 포함한다.
③ 차후의 의사결정이나 정책수립을 촉지하기 위한 출발점이 된다.
④ 지속적이고 종합적인 평가는 시간적, 경제적 효율성 측면에서 바람직하지 못하다.

68. 다음 중 위해정보에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 현행 소비자기본법은 위해정보 보고에 관한 조항을 포함하고 있지 않다.
② 위해정보는 보고기관은 경찰청, 소방서, 보건소, 병원, 학교, 소비자단체 등 매우 다양하다.
③ 위해정보는 위해물품 및 용역명, 위해경위, 위해내용 및 위해부위, 소비자 인적사항 등을 포함한다.
④ 위해정보는 한국소비자원에 의해 지속적으로 수집·분석되어 소비자정보로 제공되고 있다.

69. 연령과 생활방식에 따라 달라지는 고객의 욕구를 기업이 미리 예측하기 위해 관계마케팅 등이 강화되는 상태로 이를 위해 각 부문별 정보화가 필요한 단계는?
① 대량생산 단계 ② 시장세분화 단계
③ 대중고객 지향화 단계 ④ 개별고객 지향화 단계

70. 소비자를 위한 정보제공 자료 제작시 내용구성에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 교육적으로 유용성이 있어야 한다.
② 소비자에게 스스로 활용하려는 동기를 부여하는 것이 무엇보다도 중요하다.
③ 내용은 전문가의 수준에 맞게 구성되어야 한다.
④ 시각, 청각적 자료를 적절히 배합하여 소비자의 흥미를 유발할 수 있어야 한다.

71. 소비자정보 시스템에 해당되지 않는 것은?
① 고객정보관리 시스템 ② 고객콜센터 시스템
③ 마케팅 시스템 ④ 성과분석 시스템

72. 전자상거래의 소비자 문제의 특성이 아닌 것은?
① 급격한 기술과 환경적 변화
② 다수의 피해자 발생
③ 다부체적, 국제적 이해 대립
④ 사전적 규제 용이

73. 소비자 교육내용의 구성체계에 관한 ㅅ설명으로 틀린 것은?
① 소비자 교육내용은 소비생활 그 자체와 관련된 내용이만이 중심을 이루어야 한다.
② 소비자 교육의 내용구성은 시대에 따라 달려져야 한다.
③ 소비자 교육은 경제적 요소와 더불어 인간의 삶 그 자체를 중심으로 하는 다원적 접근이 요구된다.
④ 소비자 교육내용은 소비자를 대상, 주제별로 나누어 구성하는 것이 효과적이다.

74. 소비자교육 프로그램을 실행하기 위한 교육방법 선정원리에 해당하지 않는 것은?
① 다양성의 원리
② 적절성과 효율성의 원리
③ 현실성의 원리
④ 통합성의 원리

75. 성인 소비자에 대한 소비자 교육 방안 수립시 고려해야 할 유의사항이 아닌 것은?
① 자발적인 동기와 참여에 의한 주체적인 자기 학습 강조
② 학습능력 발달 단계를 고려하여 교수-학습 방법을 선택
③ 교육대상을 세분화하여 대상별로 적절한 교육내용 마련
④ 평생교육의 맥락에서 수행

4과목 : 소비자와 시장

76. 소비자선택에 관한 경제학적 접근법에서의 소비자에 대한 기본가정이 아닌 것은?
① 소비자는 감성적이다.
② 소비자는 일관된 선호체계를 가진다.
③ 소비자는 시장의 재화와 용역에 대해 완전한 정보를 획득한다.
④ 소비자는 주어진 예산 제약하에서 자신의 효용을 최대로 충족시켜 주는 선택을 한다.

77. 소비자 의사결정 효율성에 대한 설명으로 맞는 것은?
① 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미하나, 효율성의 판단은 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 구매이득 측정을 위한 경제적 접근과 품질만족측정을 위한 심리적 접근이 병행되어야 한다.

78. 다음 소매업의 유형 중 무엇에 관한 설명인가?

- 근린형 소형 소매업태 - 대부분 프랜차이즈 체인형식으러 운영 - 입지, 시간, 구색 측면의 편리성 제공 - 판매회전율이 높은 상표와 제품만을 취급 - 우리나라에서는 1990년대부터 급속히 성장

① 백화점 ② 슈퍼마켓
③ 편의점 ④ 할인점

79. 소비자가 어떤 제품을 구입하여 사용함으로써 그 제품에 대한 특성이나 품질을 평가할 수 있는 제품의 형태는?
① 탐색재 ② 신용재
③ 경험재 ④ 평가재

80. 다음은 어떤 이상(異常) 소비행동의 형태인가?

사전에 계획없이 점포내에 진입하여 자극상황에 노출되었을 때 욕구의 환기에 의해 필요성을 인식하는 데에서 출발하며, 구매시점에서 관여수준이 상대적으로 높지만 반사적, 충동적으로 갈등을 해소하려는 근거를 갖고 발생하는 구매형태

① 충동구매 ② 중독구매
③ 과시소비 ④ 보상소비

81. 개별 기업의 마케팅 관점이 제품을 판매하는 전략에서 잠재 소비자의 욕구 충족 수단인 제품을 생산하고 판매하는 전략으로 변화하게 된 주요 배경은?
① 제품차별화 현상 ② 공급과잉 현상
③ 규격표준화 현상 ④ 생산자중심 현상

82. 소비자의 선택을 결정하는 요인이 소득이나 가격 등 경제적 요인뿐만 아니라 그 제품의 속성 때문이라는 경제이론은?
① 소비자수요이론 ② 무차별곡선이론
③ 한계효용이론 ④ 특성이론

83. 소비자의사결정과정에서 소비자의 외적 정보탐색의 정도를 좌우하는 요소가 아닌 것은?
① 제품적 특성 ② 국가적 특성

③ 상황적 특성 ④ 개인적 특성

84. 특정 상황에서 어떤 대상에 대해 개인이 지각하는 중요성에 따라 소비자의사결정과정, 정보처리과정, 태도형성과정 등이 달라지는 이유는?
① 개성의 차이 ② 관여도의 차이
③ 감정의 차이 ④ 태도의 차이

85. 내구재를 구매할 때 고려해야 하는 예산 요인 중 가장 중요도가 낮은 것은?
① 감가상각비 ② 이자율
③ 유지비용 ④ 제조회사

86. 일반적인 소비자 구매의사결정 과정으로 올바른 것은?
① 문제인식 → 대안평가 → 정보탐색 → 구매결정
② 문제인식 → 정보탐색 → 정보탐색 → 대안평가
③ 문제인식 → 정보탐색 → 정보탐색 → 구매결정
④ 문제인식 → 구매결정 → 정보탐색 → 대안평가

87. 다음 중 독점적 경쟁시장의 조건이 아닌 것은?
① 많은 수의 기업이 존재하며 차별화된 상품을 생산하고 있다.
② 특정 기업의 시장가격 설정이 다른 경쟁기업에 미치는 영향력이 크지 않다.
③ 비가격경쟁에 비하여 가격경쟁이 활발하게 일어난다.
④ 새로운 기업의 시장진입과 기존기업의 시장탈퇴가 비교적 자유롭다.

88. 마케팅목표를 달성하기 위하여 기업들이 활용하는 수단으로 가격, 제품, 촉진, 유통 등을 의미하는 것은?
① 제품차별화 ② 포지셔닝전략
③ 마케팅믹스 ④ 인 스토어 머천다이징

89. 다음은 어떤 판매상술을 설명하고 있는가?

> 신제품 설명회나 공장 견학과 같이 상품판매와 상관없이 선심을 제공하는 것처럼 하여 사람들을 모으고 분위기를 만들어 소비자가 물건을 구입하도록 하는 상술이다. 예를 들면 시골에 있는 노인이나 주부들을 관광버스를 이용하여 멀리있는 생산현장에 데려가 식사도 대접하는 등의 선상을 제공한 후 도자기나 건강식품등을 구입하도록 유인하는 경우가 이에 해당한다.

① 캐취세일 상술 ② 부업 상술
③ 추첨 상술 ④ 최면 상술

90. 구매후 소비자의 만족, 불만족은 어느 것에 의해 결정되는가?
① 기대수준과 제품성과의 차이
② 정보탐색과 정보평가의 차이
③ 문제인식의 정도
④ 대안평가의 정도

91. 다음 중 유통에 대한 설명으로 맞는 것은?
① 생산자가 직접 유통경로를 개척하는 것이 경제적임
② 유통기관의 존재는 시간 및 장소 효용을 저하시킴
③ 농산물의 경우, 공산품에 비하여 상품의 동질화가 용이함
④ 유통경로가 다양할수록 제품의 최종가격은 낮아짐

92. 지속 가능한 소비에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 지속 가능한 소비를 통해서 소비자에게는 동일한 최적수준의 서비스를 제공하면서 환경파괴와 자원낭비를 감소시키는 것이 목적이다.
② 과거의 이상적인 소비수준을 현재까지 유지할 수 있는 소비를 의미한다.
③ 미래 세대의 요구를 희생시키지 않고 현 세대의 욕구를 충족시키는 소비를 의미한다.
④ 1994년 오슬로 심포지엄에서는 의미를 구체화하였다.

93. 소비자의사결정을 위한 정보탐색시 고려해야 할 사항이 아닌 것은?
① 생산자와의 개인적 -사회적 친분관계 여부
② 소비자단체 등의 상품테스트 정보
③ 소비자의 경험, 기억
④ 각종 광고정보

94. 대형 할인점의 유형이 아닌 것은?
① 슈퍼마켓 ② 디스카운트 스토어
③ 하이퍼마켓 ④ 회원제 할인점

95. 소비자의사결정에 영향을 미치는 개인적 요인이 아닌 것은?
① 개성 ② 학습
③ 라이프스타일 ④ 문화

96. 유통경로의 4가지 효용으로 올바른 것은?
① 형태, 기관, 장소, 소유권
② 소유권, 장소, 시간, 형태
③ 장소, 전시, 가격인하, 공급창출
④ 시간, 소유권, 가격인하, 형태

97. 어떤 한 개인의 경제행위가 제3자에게 의도하지 않은 손해를 입히고도 그에 대한 대가를 치르지 않는 것은?
① 밴드웨건 효과 ② 외부불경제 효과
③ 공해 효과 ④ 터부효과

98. 제품수명주기의 마케팅 전략에 대한 설명으로 틀린 것은?
① 도입기에는 제품에 대한 기본 수요의 자극을 주목적으로 한다.
② 성장기에는 제품확대 · 서비스 제공 등을 통해 새로운 시장 및 유통경로에 진출한다.
③ 성숙기에는 상품과 모델을 다양화하여 대출을 증대시킨다.
④ 쇠퇴기에는 재도약을 위해 마케팅믹스의 구성요소를 변화시킨다.

99. 내구재 구매시 중요하게 고려해야 할 사항이 아닌 것은?
① 사용기간이 길기 때문에 유행에 민감하지 않은 제품을 선택하는 것이 바람직하다.
② 사용중의 관리방법 및 능력에 따라 내구성이 달라질 수 있다.

③ 강가상각이 발생한다.
④ 외적 탐색보다는 내적 탐색이 효과적이다.

100. 기존의 전통적 소비자수요이론에서 설명하는 합리적 선택과 달리 자신의 위신을 과시하기 위한 소비는 어떤 개념으로 설명할 수 있는가?
① 베블렌효과 ② 속물효과
③ 면성효과 ④ 터부효과

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com
전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com
기출문제 및 해설집 다운로드 : www.comcbt.com/xe

전자문제집 CBT란?
종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며 모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합니다.
PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT에서 확인하세요.

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