

**1과목 : 소비자상담 및 피해구제**

1. 소비자상담사의 효율적인 경청이라고 할 수 있는 것은?
  - ① 소비자의 말을 평가적 자세로서 경청하는 평가적 경청
  - ② 상담사 나름대로의 여과장치를 통해 걸러진 내용만을 경청하는 여과적 경청
  - ③ 소비자의 불행한 문제에 대해 상담사의 동정을 제공하면서 이루어지는 동정적 경청
  - ④ 소비자의 문제에 대해 공감을 할 수 있도록 노력하는 공감적 경청
2. 기업 소비자상담사의 고객 불만처리전략을 제시한 것 중 가장 적절하지 못한 상담전략은?
  - ① 기업의 잘못에 대해서는 소비자의 의견에 공감하면서 정중히 사과한다.
  - ② 불만을 제기하는 소비자의 말을 끝까지 경청한다.
  - ③ 불만을 제기한 부분에 대해 적절한 해결방안 및 대안을 제시한다.
  - ④ 소비자가 문제를 제기할 때 마다 상담사의 의견을 피력한다.
3. 소비자분쟁해결기준이 소비자보호에 기여한 내용에 관한 설명으로 가장 적합한 것은?
  - ① 별도의 유리한 분쟁해결기준이 있어도 소비자분쟁해결기준을 우선 적용하므로 기여한 바가 매우 크다.
  - ② 법원 판결과 같이 확정적이고 최종적인 의미로서 분쟁해결에 기여한 바가 매우 크다.
  - ③ 소비자피해의 사후적 구제과정에서 기여한 바가 매우 크다.
  - ④ 소비자피해의 사전예방적 차원에서 기여한 바가 매우 크다.
4. 고객과의 관계 쌓기를 이용한 고객관리 방법으로 가장 부적절한 것은?
  - ① 인터넷 마케팅방법을 활용하여 제품에 대한 정보화 광고 문구를 자주 보낸다.
  - ② 정기적으로 여러 가지 정보나 상담지원을 제공한다.
  - ③ 적정한 선의 선물을 제공한다.
  - ④ 중요 고객 전담 관리 제도를 도입한다.
5. 합리적인 행동스타일을 가지 ~ 소비자와 상담할 때 가장 적합한 소비자상담 기술은?
  - ① 말하기보다는 듣기를 선호하므로, 정보를 이끌어 내기 위해 개방형 질문을 하는 것이 좋다.
  - ② 개인정보를 주지 않으려고 하므로, 사무적인 대화부터 시작하는 것이 좋다.
  - ③ 빨리 말하므로, 말의 속도와 흥분 정도를 맞추는 것이 좋다.
  - ④ 힘 있는 어조를 보이므로, 방어적으로 반응하는 것이 좋다.
6. 소비자분쟁해결기준상 품질보증기관과 부품보유기간의 일반적 기준에 대한 설명으로 틀린 것은?
  - ① 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.
  - ② 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준을 따른다.
  - ③ 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준

에 따른다.

- ④ 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 구입하거나 제공받고 사용하기 시작한 날부터 기산한다.
7. 관여도를 이용한 소비자설득전략에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?
  - ① 소비자를 설득하기 위해 제공하는 정보의 기각 및 수용영역의 크기는 관여도에 의해 결정된다.
  - ② 고관여 제품에 대한 소비자상담의 경우 샘플이나 특별 할인 등을 이용하여 일단 제품을 사용하게 한다.
  - ③ 고관여 제품을 이용해 소비자를 설득하고자 할 때에는 자연스러운 분위기와 광고 및 캠페인을 활용한다.
  - ④ 저관여 제품에 대해 소비자들은 제품관련 정보 및 중심정보에 의해 태도를 형성하게 된다.
8. 소비자상담의 전개과정을 바르게 나열한 것은?

A. 문제 직시 및 상담의 필요성에 대한 인식  
 B. 문제해결의 노력  
 C. 사고, 감정 및 태도의 변화  
 D. 촉진적 관계의 형성

- ① A→D→B→C                      ② C→A→B→D  
 ③ B→C→D→A                      ④ D→C→A→B
9. 콜센터의 아웃바운드 텔레마케팅에 대한 설명이 옳은 것은?
  - ① 상품수주로 연결되기가 쉽다.
  - ② 상품의 직접 판매에 이용된다.
  - ③ 고객으로부터 전화를 수진 받는 텔레마케팅이다.
  - ④ 기업 고객센터에서의 전화상담이 대표적인 예이다.
10. 단호한 태도의 소비자를 대상으로 할 때 소비자상담사가 위해 할 대응전략과 거리가 먼 것은?
  - ① 소비자가 도착하기 전에 정보와 필요한 양식, 세부적인 사항 및 보증서 등을 미리 준비해둔다.
  - ② 소비자의 질문에 간결하고 직접적이며 사실적인 대답을 하도록 한다.
  - ③ 제품이나 서비스와 관련된 소비자의 배경이나 경험에 대해 구체적으로 개방형의 질문을 한다.
  - ④ 대안으로 적은 양의 정보를 제공하는 대신 소비자가 말할 기회를 제공하도록 한다.
11. 소비자단체에 의한 소비자상담의 역할로 가장 적합하지 않은 것은?
  - ① 소비자피해구제에 관한 상담뿐 아니라 소비생활 전반에 관한 상담을 한다.
  - ② 효율적이 ~ 해결을 위해 개별소비자와의 개별상담을 지양하고 집단상담에 주력한다.
  - ③ 합리적 소비생활을 영위하기 위해 필요한 교육을 실시한다.
  - ④ 소비자문제에 관한 정보를 수집하고 이에 관해 정부에 시정을 요구하거나 정책을 건의하는 역할을 한다.
12. 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 초고속 인터넷 서비스 사용계약을 체결하였을 때 소비자분쟁 해결기준에서 정하는 보상기준은?
  - ① 손해배상
  - ② 계약취소

- ③ 위약금 50% 지불 후 계약해지  
④ 위약금 없이 계약해지
13. 소비자상담사의 역할로서 부적합한 것은?  
① 소비자 문제를 해결한다.  
② 소비생활과 관련된 정보를 제공한다.  
③ 소비자욕구를 기업에 반영한다.  
④ 소비자의 심리적 문제를 해결한다.
14. 가구를 구입한 소비자 A씨가 구입일로부터 18개월 후 가구에서 좀 등 벌레가 발생했음을 확인했을 때 소비자분쟁해결기준에 의한 보상기준은?  
① 제품교환  
② 구입가 환급  
③ 무상 수리 또는 부품교환  
④ 제품가의 50% 공제 후 환급
15. 소비자분쟁해결기준의 목적과 성격에 대한 설명으로 틀린 것은?  
① 소비자분쟁해결기준은 원칙적으로 사업자에 대한 법적 강제력이 있다.  
② 소비자분쟁해결기준의 목적 중 하나는 동일한 내용의 분쟁 시 기관마다 동일한 보상기준을 적용함으로써 공정성을 유지하기 위함이다.  
③ 소비자분쟁해결기준의 목적은 소비자와 사업자간 분쟁의 원활한 해결을 위함이다.  
④ 소비자분쟁해결기준은 소비자가 피해로 인한 정신적 손해, 즉 위자료에 대한 기준은 제공하고 있지 않다.
16. 고객의 불만을 잘 처리해서 얻을 수 있는 중요한 장점이 아닌 것은?  
① 고객유지율을 증가시켜 이윤을 높일 수 있다.  
② 좋지 않은 평판을 미리 막을 수 있다.  
③ 고객 상담실의 직원을 줄일 수 있어 비용절감 효과가 있다.  
④ 소송 등으로 인한 법적 비용을 줄일 수 있다.
17. 구매 시 소비자상담원에게 반드시 요구되는 일반적 지식이 아닌 것은?  
① 취급상품의 기능, 용도, 사용방법  
② 최근 세계경제 동향에 관한 지식  
③ 관련상품, 근접상품에 대한 지식  
④ 생산과정이나 제조과정에 대한 지식
18. 다음 사례의 경우 소비자분쟁해결기준에 의해 받을 수 있는 피해보상액은?

C씨는 웹디자인을 배우려고 한 달에 30만원씩 총 240만원을 웹디자인학원 8개월 과정에 등록하였다. 2일 수강 후 수업내용도 생각한 것과 다르고 직장일로 바빠서 수강할 수가 없어 중도해지하고 잔여 수강비 환불을 요구하였다. 그러나 학원에서는 수강비는 전혀 반환이 안 된다고 한다.

- ① 0원  
② 120만원  
③ 230만원  
④ 240만원

19. 화가 많이 난 소비자를 대할 때의 상담기술로 가장 적절한 것은?  
① 소비자의 감정상태를 인정하는 것은 무조건 문제를 수용하겠다는 것을 의미하게 되므로 삼가야 한다.  
② 일단은 소비자를 안심시켜 화가 난 이유를 정확히 말하도록 유도한다.  
③ 소비자가 이야기할 때 중간에 계속 끼어들어 화를 가라앉히도록 유도한다.  
④ 상담 초기에 소비자의 감정적인 표현을 무시하여 객관적인 사실만 말하도록 유도한다.
20. 국가나 지방자치단체가 소비자의 불만 및 피해를 처리할 수 있도록 필요한 조치를 강구해야 한다는 의무규정을 두고 있는 것은?  
① 소비자분쟁해결기준  
② 소비자기본법  
③ 약관의 규제에 관한 법률  
④ 민법
21. 소비자단체의 고객 상담실에서 구매 전 상담 시 제품에 대한 정보를 제공하는 목적으로 가장 부적합한 것은?  
① 경쟁제품을 비교할 수 있도록 한다.  
② 소비자문제 및 피해를 예방한다.  
③ 소비자의 합리적 구매를 유도한다.  
④ 선택 가능한 대체 안에 대한 정보를 제공한다.
22. 상담 기관과 해당기관의 소비자상담역할에 대한 설명으로 틀린 것은?  
① 기업:소비자가 적절한 보상을 받을 수 있는 바람직한 피해구제방법을 모색한다.  
② 소비자단체:흩어져 있는 소비자들을 합하고, 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.
23. 소비자분쟁해결기준에서 정하고 있는 일반적 보상기준에 대한 설명으로 틀린 것은?  
① 사업자가 품질보증서에 품질보증기간을 표시하지 아니하였거나 해당 품목에 대한 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에 없는 경우 유사제품의 품질보증기간을 적용한다.  
② 서비스의 이용계약 이후 계약해지로 인하여 서비스 이용이 불가능한 경우 환급요건이 된다.  
③ 할인판매기간에 할인된 가격으로 구입한 제품의 환급은 구입당시의 가격을 기준으로 환급한다.  
④ 사업자가 손해배상책임이 있고, 보상방법이 여러 가지인 경우 어느 것을 선택할 것인가는 사업자가 결정할 수 있다.

24. 내용증명에 대한 설명으로 틀린 것은?  
① 채권양도의 통지가 필요한 때에 필요하다.  
② 계약을 해제하려고 할 때 후일의 분쟁을 방지해준다.  
③ 문서에 확정일자를 부여하고 의사표시 사실에 대한 증거보전이 된다.  
④ 내용증명의 발송으로 인해 직접적인 법적효력이 발생된

다.

25. 일반상담과 달리 소비자상담이 갖는 특성으로 옳은 것은?

- ① 법적 해결을 최종목표로 한다.
- ② 주로 방문을 통한 면접형식으로 이루어진다.
- ③ 상담고객의 정서적 지원이 중요시된다.
- ④ 객관적이고 정확한 정보제공을 목적으로 한다.

**2과목 : 소비자 관련법**

26. 다음 중 제조물책임을 지지 않는 자는?

- ① 택배업자                      ② 부품 제조업자
- ③ 수입업자                      ④ 완성품 제조업자

27. 할부거래에 관한 법률상 할부거래 시 소비자의 기한이익이 상실되는 경우는?

- ① 할부금을 다음 지급기일까지 연속 2회 이상 지급하지 않고 연체액이 할부가격의 10/100을 초과한 경우
- ② 할부금을 다음 지급기일까지 연속 2회 이상 지급하지 않고 연체액이 할부가격의 5/100을 초과한 경우
- ③ 할부금을 다음 지급기일까지 연속 1회 이상 지급하지 않고 연체액이 할부가격의 10/100을 초과한 경우
- ④ 할부금을 다음 지급기일까지 연속 1회 이상 지급하지 않고 연체액이 할부가격의 5/100을 초과한 경우

28. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 공정거래위원회가 사업자에게 시정조치를 받은 사실의 공표를 명할 때 고려해야 할 사항이 아닌 것은?

- ① 위반행위의 내용 및 정도
- ② 위반행위에 대한 사업자의 보상 금액 및 정도
- ③ 위반행위의 기간 및 횟수
- ④ 위반행위로 인하여 발생한 소비자 피해의 범위 및 정도

29. 할부거래에 관한 법률상 할부계약에 의한 할부대금채권의 소멸시효는?

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

30. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자의 금지행위가 아닌 것은?

- ① 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
- ② 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷도메인 이름 등을 변경 또는 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

31. 방문판매 등에 관한 법령상 방문판매에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 방문판매원을 두지 않는 소규모방문판매업자는 공정거래위원회에 신고하여야 한다.
- ② 방문판매자들은 재화등의 계약을 미성년자와 체결하려는 경우에는 법정대리인의 동의를 받아야 한다.

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

④ 방문판매자 등은 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다.

32. 할부거래에 관한 법률상 여신전문금융업법에 따른 신용카드회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우 소비자가 그 내용을 이해할 수 있도록 표시하여야 할 사항은?

- ① 재화등의 종류 및 내용
- ② 할부가격
- ③ 각 할부금의 금액·지급횟수 및 지급시기
- ④ 계약금

33. 매도인의 하자담보책임에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 매수인은 매도인의 담보책임으로 대금감액 또는 손해배상은 청구할 수 있으나 계약을 해제할 수는 없다.
- ② 과실로 인하여 하자가 있는 것을 알지 못한 경우에도 하자담보책임을 적용할 수 있다.
- ③ 담보책임을 면하는 특약을 하면 매도인은 알고 고지하지 아니한 사실에 대해서도 책임을 면할 수 있다.
- ④ 경매의 경우에는 매매의 목적물에 하자가 있더라도 하자담보책임이 적용되지 아니한다.

34. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 사업자가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에 관하여는 동법의 적용을 배제한다.
- ② 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률이 적용된다.
- ③ 전자상거래에서의 소비자보호에 관하여 다른 법률의 규정이 경합하는 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률을 우선 적용하며 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에도 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률을 우선 적용한다.
- ④ 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.

35. 소비자기본법상 공정거래위원회가 소비자정책위원회의 심의·의견을 거쳐 수립하는 소비자정책에 관한 기본계획의 수립주기는?

- ① 1년                              ② 3년
- ③ 5년                              ④ 10년

36. 다음 중 표시·광고의 공정에 관한 법률상 표시·광고에 관한 공정거래위원회의 행정조치가 아닌 것은?

- ① 임시중지명령                      ② 시정조치
- ③ 피해구제 명령                      ④ 과징금 부과

37. 표시·광고의 공정에 관한 법률상 부당한 표시·광고 행위에 해당되지 않는 것은?

- ① 다른 사업자의 상품에 대한 국가검증기관의 발표내용 중 불리한 사실만을 골라 비방하는 표시·광고
- ② 사실은폐, 축소광고 등의 방법에 의한 표시·광고

- ③ 비교대상 및 기준을 명시하지 않고 비교하는 표시·광고
- ④ 소비자를 오인시킬 우려는 없으나 일부 사실만을 반복, 강조하는 표시·광고
38. 소비자기본법상 결함정보의 보고의무제도에서 중대한 결함의 내용을 보고하여야 하는 사업자에 해당하지 않는 자는?
- ① 물품등을 제조·수입 또는 제공하는 자
- ② 물품에 성명·상호 등을 부착함으로써 자신을 제조자로 표시한 자
- ③ 유통산업발전법 시행령 제3조에 따른 대형마트·백화점·쇼핑센터 등 유통사업자
- ④ 소규모 소매업자
39. 소비자기본법에서 규정하고 있는 사업자의 책무 등이 아닌 것은?
- ① 소비자 권익증진과 관련된 업무의 추진에 필요한 자료 및 정보제공 요청에 대한 협력
- ② 물품등을 제공함에 있어서 환경친화적인 기술의 개발과 자원의 재활용을 위하여 노력
- ③ 국가 및 지방자치단체의 소비자권익증진 시책에 협력
- ④ 소비자피해보상기구의 설치의무
40. 할부거래에 관한 법령상 사용 또는 소비에 의하여 그 가치가 현저히 낮아질 우려가 있어 소비자가 할부계약에 의한 청약의 철회를 할 수 없는 재화에 해당하지 않는 것은?
- ① 선박법에 따른 선박
- ② 항공법에 따른 항공기
- ③ 자동차관리법에 따른 자동차
- ④ 의료기기법에 따른 의료기기
41. 약관의 규제에 관한 법률에서 명시적으로 규정한 목적에 해당하지 않는 것은?
- ① 소비자 보호
- ② 국민생활을 균형 있게 향상시키는 것
- ③ 불공정한 내용의 약관을 규제함으로써 건전한 거래질서 확립
- ④ 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진시키는 것
42. 방문판매 등에 관한 법령상 소비자의 범위에 해당하지 않는 자는?
- ① 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자
- ② 방문판매업자와 거래하는 경우의 방문판매원
- ③ 다단계판매원이 되기 위하여 다단계판매업자로부터 재화 등을 최초로 구매하는 자
- ④ 원양산업발전법 제6조제1항에 따라 농림수산식품부장관의 허가를 받은 원양어업자
43. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 사업자가 부당한 표시·광고행위를 하는 때에 공정거래위원회가 명할 수 있는 시정조치가 아닌 것은?
- ① 해당 위반행위의 중지
- ② 시정명령을 받은 사실의 공표
- ③ 정정광고
- ④ 부당이득의 반환
44. 소비자기본법상 한국소비자원의 업무가 아닌 것은?
- ① 소비자의 불만처리 및 피해구제

- ② 소비자관련 조례의 제정 및 개정
- ③ 소비자의 권익증진·안전 및 능력개발과 관련된 교육·홍보 및 방송사업
- ④ 소비자의 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구
45. 계약의 효력에 관한 설명으로 옳은 것은?
- ① 만 18세라도 직업이 있는 경우는 부모의 동의 없이 계약을 체결하여도 이를 취소할 수 없다.
- ② 중요한 부분의 착오로 이루어진 계약이라도 계약을 체결한 이상 그 계약은 취소할 수 없다.
- ③ 한정치산선고를 받은 사람이 법정대리인의 동의를 얻어서 한 계약은 확정적으로 유효하다.
- ④ 방문판매원의 위압적인 자세 때문에 어쩔 수 없이 체결한 계약의 경우 고객은 그 계약을 취소할 수 없다.
46. 甲은 친구 乙로부터 1억원을 차용하고 3개월 후에 갚기로 약속하였다. 그런데 甲은 기일이 도과되어도 돈을 갚지 않았다. 이 경우 다음 설명 중 옳은 것은?
- ① 乙은 기일 도과 후에 甲에 대하여 이행최고령을 하여야 비로소 지연이자를 청구할 권리를 가지게 된다.
- ② 乙이 무이자로 대여한 것이었다면 기일이 도과되어도 지연이자를 청구할 수 없다.
- ③ 乙은 甲이 돈을 갚지 않음으로 말미암아 어떠한 손해가 발생하였는지를 증명하지 아니하더라도 甲에 대하여 지연이자를 청구할 수 있다.
- ④ 乙이 이자 월 2%로 대여한 것이었더라도, 기일 도과 후부터는 연 5%로 대여한 것이었더라도, 기일 도과 후부터는 연 5%의 법정이율에 따른 지연이자만을 청구할 수 있다.
47. 약관의 규제에 관한 법률상 표준약관에 관한 설명으로 틀린 것은?
- ① 소비자단체의 요청이 있는 경우 공정거래위원회는 사업자등에 대하여 표준이 될 약관을 마련하여 심사청구할 것을 권고할 수 있다.
- ② 공정거래위원회는 사업자가 표준이 될 약관 마련 및 심사청구 권고를 받은 날부터 4개월 이내에 필요한 조치를 하지 아니하면 관련 분야의 거래 당사자등의 의견을 듣고 관계부처 협의를 거쳐 표준약관을 마련할 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 표준약관을 공시하고 사업자 등에 사용할 것을 권장할 수 있다.
- ④ 사업자 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용할 경우 공정거래위원회가 고시한 표준약관 표지를 사용해야 한다.
48. 약관조항이 약관의 규제에 관한 법률에 위반되는지의 여부에 관한 심사를 공정거래위원회에 청구할 수 없는 자는?
- ① 약관의 조항과 관련하여 법률상의 이익이 있는 자
- ② 소비자기본법에 따라 등록된 소비자단체
- ③ 소비자기본법에 따라 설립된 한국소비자원
- ④ 독점규제 및 공정거래에 관한 법률에 따른 한국공정거래조정원
49. 방문판매 등에 관한 법률상 다단계판매원이 될 수 있는 자는?
- ① 국가공무원
- ② 법인
- ③ 법정대리인의 동의를 받은 미성년자

④ 다단계판매업자의 임직원

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

- ① 통신판매중개는 사이버몰의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령이 정하는 방법에 의하여 거래 당사자간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.
- ② 통신판매 거래의 알선 방법에는 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그러한 광고수단에 자신의 이름은 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것도 포함된다.
- ③ 통신판매중개자의뢰자(사업자의 경우로 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책된다.
- ④ 통신판매중개자는 통신판매의 중개를 의뢰한 사업자의 성명, 주소, 전화번호 등의 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 한다.

### 3과목 : 소비자 교육 및 정보제공

51. 타일러(Tyler)가 말한 소비자교육 프로그램의 목표를 달성하기 위하여 내용을 설계할 때 고려해야 할 원리가 아닌 것은?

- ① 신속성                      ② 계속성
- ③ 계열성                      ④ 통합성

52. 제품사용설명서의 제작원칙에 부합되지 않는 것은?

- ① 제작자의 입장과 소비자 그리고 판매자 입장을 동시에 고려하는 것이 가장 중요하다.
- ② 제품의 구조와 성능에 대한 이해를 극대화시킨다.
- ③ 편집과 인쇄의 질을 높여 제품에 대한 이미지를 제고한다.
- ④ 간결하고 전달력이 뛰어난 그래픽 처리를 한다.

53. 소비자 정보 격차에 대한 대응 정책 방향으로 옳은 것은?

- A. 지역편중 없는 정보통신 인프라의 정비
- B. 소비자 정보 미용능력 함양
- C. 정보통신기기와 소프트웨어의 다양성과 전문성 확충
- D. 소비자 정보 미용 비용 상향으로 정보서비스 확충

- ① A, B                      ② B, D
- ③ C, D                      ④ A, C

54. 전자상거래는 기존의 거래와는 확연히 구분되는 특징을 가지고 있다. 이런 특징들은 오프라인의 실물거래와 비교할 때 점재적인 장점과 단점을 동시에 가지고 있다. 다음 중 전자상거래의 장점이라고 할 수 없는 것은?

- ① 소비자들에게 시간, 장소 등 물리적 제약에서 벗어나 구매를 가능하게 한다.
- ② 적은 자본으로도 창업이 가능하고 점포구축 및 판촉 등과 관련된 창업과정이 간편하다.
- ③ 다수의 소비자 개인정보를 확보할 수 있어 마케팅전략을 잘 펼칠 수 있고 소비자입장에서도 마케팅의 혜택을 잘 받을 수 있다.

④ 결제업자에게는 현금이동이 최소화되고, 전자데이터에 의한 일원적 관리가 가능해져 사무, 회계비용이 대폭 절감된다.

55. 소비자교육 프로그램의 평가와 관련하여 바르게 설명되지 않은 것은?

- ① 소비자교육 프로그램의 목적과 관련하여서는 교육의 방향이 명확히 제시되었는가를 파악한다.
- ② 소비자교육 프로그램의 내용구성과 관련하여서는 참신하면서도 실용성 있는 내용이었는가를 평가한다.
- ③ 교육사례의 진행과 관련하여서는 자료의 준비와 활용이 잘 되었는가를 평가한다.
- ④ 소비자의 반응과 관련하여서는 교육대상이 되는 소비자의 지적 수준이 적절하였는지를 평가한다.

56. 다음 중 저소득층 소비자에 대한 정보제공 방법으로 적합하지 않은 것은?

- ① 저소득층 소비자는 정보원으로서 문서를 잘 활용하지 않기 때문에 구두설명을 하거나 실체자료를 활용한다.
- ② 저소득층 소비자는 정보획득에 투자할 시간과 비용의 여유가 없기 때문에 복지회관, 직장단위의 무료 정보 제공이나 반사회 등을 통한 정보 제공이 바람직하다.
- ③ 저소득층 소비자들에게 꼭 필요한 정보만을 수집하여 문서로 제작한 자료물을 제공하는 것이 가장 효율적이다.
- ④ 저소득층 소비자들에게는 TV나 라디오 같은 대중매체를 통해 정보를 제공하는 것이 효과적이다.

57. 인터넷 웹페이지에서 소비자정보를 검색하고자 한다. 웹페이지에 있는 정보들을 각종 영역별로 분류하고 대항목에서 소항목까지 여러 단계를 거쳐 정보를 찾아가는 계층적인 접근구조를 제공하는 검색방법은?

- ① 웹 인덱스 방식                      ② 웹 디렉토리 방식
- ③ 키워드 방식                      ④ 메타형(통합형) 방식

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. 개인의 입장에서 본 소비자교육의 효과가 아닌 것은?

- ① 선택에 관한 비판적인 사고능력을 개발하고 촉진할 수 있게 된다.
- ② 구매를 잘하는 것이 기술이라는 틀을 뛰어넘어 세계의 시민으로서 함께 살아가는데 동참하는 능력을 개발할 수 있게 된다.
- ③ 현재의 자신과 미래의 후손을 위하여 생활을 질을 개선하고 향상시킬 수 있게 된다.
- ④ 소비자정책과 소비자기본법을 효과적으로 시행할 수 있게 된다.

60. 기업에서 발신하는 모든 정보를 총괄적으로 관리하여 소비자 구매 행동시 그 정착된 이미지가 발휘되어 자사제품의 구매로 연결되도록 하는 것은?

- ① 고객만족 경영
- ② 고객관계 경영
- ③ 소비자정보관리시스템 구축
- ④ 기업이미지 통합

61. 다음 중 가장 단계적이고 체계적으로 실시할 수 있고, 교육의 사회적 형평성도 살릴 수 있는 소비자교육 형태는?

- ① 학교소비자교육
- ② 가정소비자교육
- ③ 소비자단체의 소비자교육
- ④ 한국소비자원의 소비자교육

62. 가정에서의 소비자교육에 대한 설명으로 바람직하지 않은 것은?

- ① 가정에서 아동기부터, 건전한 소비습관을 길러야 한다.
- ② 용돈 액수 결정 즉 용돈관리지도가 가정소비자교육의 주요 목표이다.
- ③ 소비자사회화 측면에서 가정소비자교육은 중요하다.
- ④ 부모들이 실천해 보여 주는 것이 중요하다.

63. 기업에서 고객들의 불만에 대한 커뮤니케이션을 주로 하는 소비자 상담실 홈페이지를 제작하고자 할 때, 홈페이지 제작과정을 바르게 나열한 것은?

- |             |               |
|-------------|---------------|
| A. 홈페이지 기획  | B. 웹문서 디자인    |
| C. 웹문서 내용구축 | D. 웹 관련 프로그래밍 |
| E. 도메인 등록   | F. 서버 업로드     |

- ① A→B→C→D→E→F    ② A→C→B→D→F→E
- ③ A→F→E→C→B→D    ④ A→B→D→C→F→E

64. 현대 청소년 소비자의 일반적 특성은?

- ① 자유재량소비액이 증가하고 있다.
- ② 금전 지출에 대한 계획성이 높다.
- ③ 부모로부터 완전히 독립된 소비자행동을 한다.
- ④ 가치관이 정립되어 소비욕망을 절제할 수 있다.

65. 소비자교육 프로그램을 평가하는 올바른 자세가 아닌 것은?

- ① 프로그램 평가는 문제를 발견, 진단, 치료하는 활동은 물론 예방하는 활동까지 포함해야 한다.
- ② 프로그램 평가는 프로그램의 목적 및 수행방향뿐만 아니라 진도와 속도까지도 고려해서 행해져야 한다.
- ③ 프로그램 평가는 가치판단은 배제하고, 순수한 경험적·실증적 접근에 의해서 행해져야 한다.
- ④ 프로그램의 평가는 지속적으로 종합적으로 이루어져야 한다.

66. 조사대상인 개인 또는 사회집단의 행동이나 사회현상을 현장에서 직접 보거나 들어서 필요한 정보나 상황을 알아내는 소비자조사기법은?

- ① 델파이법                      ② 관찰조사법
- ③ 면접조사법                  ④ 설문조사법

67. 소비자교육방법을 선정할 때 고려할 원리가 아닌 것은?

- ① 효율성의 원리                ② 계속성의 원리
- ③ 현실성의 원리                ④ 다양성의 원리

68. 인터넷을 활용한 소비자 정보검색이 주는 장점이 아닌 것은?

- ① 정보가 매우 정확하다.
- ② 신속하고 충분한 소비자 정보교환을 가능하게 한다.

③ 각종 정보의 비교 검토가 용이하다.

④ 적은 시간과 노력으로 정보탐색을 효과적으로 수행할 수 있다.

69. 소비자정보 제작 시 소비자정보 내용의 선정원칙이 아닌 것은?

- ① 제공정보의 중요성
- ② 정보의 흥미성과 참신성
- ③ 교육적 효용성
- ④ 정보의 일반성

70. 소비자교육 내용을 결정할 때 소비자가 속해있는 사회와 경제시스템을 이해하고 그 시스템의 기능을 수행하는데 필요한 소비자 역할에 초점을 맞추는 접근방식을 무엇이라 하는가?

- ① 발달적 접근방법            ② 공공정책 접근방법
- ③ 능력별 접근방법            ④ 역사적 접근방법

71. 민간소비자단체의 일반적 업무와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자상담                  ② 출판사업
- ③ 국제적 연계활동          ④ 기업체 견학

72. 다음 중 소비자에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자는 현대사회에서 프로슈머로서의 역할도 하게 된다.
- ② 소비자는 재화와 용역의 구매자이다.
- ③ 소비자라 함은 개인소비자로서 역할만을 의미한다.
- ④ 소비자는 민주시민으로서의 역할도 담당한다.

73. 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.

74. 소비자교육 프로그램을 설계하는 일반적인 과정을 바르게 나열한 것은?

- |                      |
|----------------------|
| A. 소비자의 특성 및 학습능력 분석 |
| B. 수업목표 진술           |
| C. 교수방법, 매체, 자료의 선정  |
| D. 선정한 매체와 자료의 활용    |
| E. 학습자 참여요구          |
| F. 평가 및 수정           |

- ① A→B→C→D→E→F    ② A→C→D→B→E→F
- ③ A→E→B→C→D→F    ④ A→B→E→C→D→F

75. 소비자교육을 위한 요구분석(need assessment)의 필요성과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자교육에 대한 교육적 요구를 파악하고 우선순위를 결정할 수 있다.

- ② 소비자의 동기유발이 가능하게 되며, 소비자교육 참여도  
를 높일 수 있다.
- ③ 소비자가 인식하지 못한 교육내용은 다루지 않음으로써  
시간을 절약할 수 있다.
- ④ 소비자 집단이 동질적이지 못한 경우 공유된 가치를 전  
달할 수 있다.

#### 4과목 : 소비자와 시장

76. 소비자행동에 대한 행동과학적 접근방법에 대한 설명으로  
틀린 것은?
- ① 사회학, 심리학, 경제학 등의 접근방법을 통합하여 발전  
되었다.
  - ② 제변수나 변수간 관계는 상당 부분 행동과학에서 발전된  
이론에 토대를 두고 있다.
  - ③ 대표적 모델로서 니코시아모델, 하워드-셰스모델, 앵겔  
모델은 의사결정과정에 초점을 둔다.
  - ④ 소비자행동에 대한 정보처리적 접근방법으로부터 많은  
영향을 받아 형성되었다.

77. 다음 ()안에 알맞은 것은?

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

- ① 변동비                      ② 원가경쟁
- ③ 가격의 범위              ④ 가격상한선

78. 일반적인 유통경로 설계과정을 바르게 나열한 것은?

A. 경로대안의 평가  
B. 유통경로의 목표 설정  
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

79. 관여수준이 높은 경우 다음 중 어떤 구매의사결정을 내릴  
가능성이 높은가?

- ① 확장된(extended) 의사결정
- ② 일상(nominal) 의사결정
- ③ 감성적(affective) 의사결정
- ④ 제한적(limited) 의사결정

80. 소비자 의사결정의 효율성에 대한 설명으로 가장 적합한 것  
은?

- ① 효율성은 최소의 희생으로 최대의 효과를 얻는 경제성을  
의미하나, 효율성의 판단은 주관적이다.
- ② 효율성이란, 주어진 자원 내에서 최대의 소비수준을 획  
득하는 것으로 경제적 이득이 있는 구매로써 만족이 따  
르지 않는 소비라도 효율적인 소비에 속한다.
- ③ 구매의사결정 과정에서의 효율성과 결과에서의 효율성을  
일치한다.
- ④ 소비자 효율성 측정을 위해서는 구매이득 측정을 위한  
경제적 접근과 품질만족측정을 위한 심리적 접근이 병행  
되어야 한다.

81. 소비자의사결정단계 중 문제 인식에 대한 설명으로 틀린 것  
은?

- ① 의사결정과정의 첫 번째 단계로 욕구를 인식함으로써 시  
작된다.
- ② 실제 상태와 바람직한 상태간의 차이를 지각하는 것이  
다.
- ③ 문제 인식의 크기와 중요성에 상관없이 구매의사결정과  
정이 진행되어 구매로 이어진다.
- ④ 문제 발생이 예상되지도 않고 즉각적으로 해결할 필요가  
없는 문제를 점진적은 문제라고 한다.

82. 제품 또는 서비스의 가격을 결정할 때 상대적으로 고가전략  
이 적합한 경우는?

- ① 시장수요의 가격탄력성이 높을 때
- ② 시장에 경쟁자의 수가 많을 것으로 예상될 때
- ③ 진입장벽이 높아 경쟁기업의 진입이 어려울 때
- ④ 원가우위를 확보하고 있어 경쟁기업이 자사 상품의 가격  
만큼 낮추기 힘들 때

83. 시장의 경쟁구조를 결정하는 요인이 아닌 것은?

- ① 국가의 경제규모              ② 제품의 동질성 정도
- ③ 정부의 역할                  ④ 공급자와 수요자의 수

84. 다음은 대안평가단계에서 소비자가 평가기준의 중요도를 17  
점으로, 4가지 상표에 대한 평가점수를 0~3점으로 표시한  
것이다. 사전편찬식(lexicographic rule)에 따르면 어떤 상표  
가 선택되는가?

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

85. 비쌀수록 구매한다는 식의 비합리적 소비행태를 설명하기에  
가장 적합한 이론은 무엇인가?

- ① 베블런효과                      ② 스놉효과
- ③ 밴드웨건효과                  ④ 트리클다운효과

86. 다음 중 제품구매를 위한 상점 선정의 기준으로 작용하는  
요인이 아닌 것은?

- ① 접근편의성                      ② 제품구색
- ③ 라이프스타일                  ④ 타인의 소비성향

87. 다음 중 한계효용에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 한계효용이 가장 큰 경우는 총 효용이 가장 큰 경우에  
해당한다.
- ② 소비량이 증가함에 따라 한계효용은 증가한다.
- ③ 재화 한 단위를 추가적으로 소비할 때마다 변화하는 총  
효용의 증가분을 뜻한다.
- ④ 포화점에 도달하면 한계효용은 증가한다.

88. 선망집단의 소비행동을 따라하거나 유행에 지나치게 집착하는 소비의 형태는?

- ① 과시구매                      ② 모방구매
- ③ 중독구매                      ④ 충동구매

89. 소비자 구매의사결정 절차를 바르게 나열한 것은?

- ① 정보탐색→대안평가→구매→문제인식→구매 후 평가
- ② 대안평가→문제인식→정보탐색→구매→구매 후 평가
- ③ 문제인식→대안평가→정보탐색→구매→구매 후 평가
- ④ 문제인식 →정보탐색→대안평가→구매→구매 후 평가

90. 상표선택이 점포선택보다 우선시되는 경우와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 가격수준이 적당할 때                      ② 상표애호도가 높을 때
- ③ 점포애호도가 낮을 때                      ④ 제품정보가 충분할 때

91. 다음 중 이상 소비행동과 그 내용이 바르게 연결된 것은?

- ① 부부싸움을 하고 난 다음날 집에 있기 싫어 충동적으로 외출하여 필요하지도 않는 상품을 마구 구입하면서 스트레스를 풀었다면 이는 충동구매에 해당한다.
- ② 홈쇼핑 채널을 통해서 필요하지도 않은 물건을 쇼핑을 하면서 불만을 해소하거나 대리만족을 느꼈다면 이는 과시소비에 해당한다.
- ③ 아동복을 사러 백화점에 가서 쇼핑하는 중에 쇼윈도우에 전시된 어른 원피스를 구입하였다면 충동구매에 해당한다.
- ④ 자신의 필요에 의해서가 아니라 다른 사람에게 드러내 보이기 위해 낭비적 소비를 한다면 이는 보상소비에 해당한다.

92. 지속 가능한 소비에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 지속 가능한 소비를 통해서 소비자에게는 동일한 최적 수준의 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 18994년 오슬로 심포지엄에서는 의미를 구체화하였다.

93. 다음 중 마케팅 믹스 전략에 해당하지 않는 것은?

- ① 제품기능과 포장에서의 제품차별화 전략
- ② 시장진입을 위한 적정한 가격전략
- ③ 광고와 인적판매를 통한 판매촉진전략
- ④ 고객세분화에 의한 시장진입과 퇴출전략

94. 소비행동의 유형인 보상소비에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 스트레스, 실망, 좌절 및 자아존중감 결핍이 원인이 되어 나타나는 소비
- ② 지위상품을 다른 사람에게 보이기 위한 욕망으로 이루어지는 소비
- ③ 자극이 고조되어 즉각적으로 이루어지는 소비
- ④ 지나치게 구매에 이끌려 억제하지 못하는 특성을 가진 소비

95. 소비자 구매행동의 영향요인 중 외부환경적 요인이 아닌 것은?

- ① 문화                                      ② 준거집단
- ③ 사회계층                                      ④ 태도

96. 다음 중 특성이론에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 소비자가 상품이 아닌 상품의 속성이나 특성으로부터 효용을 얻는다고 보는 시각이다.
- ② 전통적인 소비자수요이론과는 달리 예산조건에 의해 제약받지 않는 최적선택을 설명한다.
- ③ 랭커스터(Lancaster)라는 학자에 의해 제기된 이론이다.
- ④ 특성이론에서 효율곡선(eficiency frontier)은 주어진 예산으로 최대의 특성치를 얻을 수 있는 점들을 연결한 선이다.

97. 다음 중 기업의 판매증가를 위한 마케팅 전략에 해당하지 않는 것은?

- ① 후원사업                                      ② 현금거래촉진 전략
- ③ 단수가격                                      ④ 매장내 음악 선별

98. 다음 중 소비자 자신이 포함되어 있지는 않지만, 자신이 소속되기를 바라는 집단을 무엇이라 하는가?

- ① 열망집단                                      ② 회피집단
- ③ 준거집단                                      ④ 회원집단

99. 환경문제의 특징에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인과관계의 시차성
- ② 문제의 자기중심적
- ③ 배타성과 경합성
- ④ 오염요인간의 상승작용

100. 문화 또는 소비문화에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 공통된 부류 내에서 하위적으로 갖는 공통된 부류를 하위문화라고 한다.
- ② 문화는 소비자구매 의사결정과정에서 영향을 미치는 요인이다.
- ③ 문화는 기업의 상품개발, 판매전략 등에 중요한 요인으로 활용된다.
- ④ 소비자의사결정에서 하위문화 보다는 전체적인 차원의 문화가 좀 더 중요하게 생각된다.



전자문제집 CBT PC 버전 : [www.comcbt.com](http://www.comcbt.com)

전자문제집 CBT 모바일 버전 : [m.comcbt.com](http://m.comcbt.com)

기출문제 및 해설집 다운로드 : [www.comcbt.com/x](http://www.comcbt.com/x)

전자문제집 CBT란?

종이 문제집이 아닌 인터넷으로 문제를 풀고 자동으로 채점하며  
모의고사, 오답 노트, 해설까지 제공하는 무료 기출문제 학습 프  
로그램으로 실제 시험에서 사용하는 OMR 형식의 CBT를 제공합  
니다.

PC 버전 및 모바일 버전 완벽 연동  
교사용/학생용 관리기능도 제공합니다.

오답 및 오탈자가 수정된 최신 자료와 해설은 전자문제집 CBT  
에서 확인하세요.

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