

1과목 : 소비자상담 및 피해구제

1. 다음 중 기업 측면에서의 소비자상담 필요성으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 고객유지율을 증가시켜 이윤을 높일 수 있다.
- ② 좋지 않은 평판을 미리 막을 수 있다.
- ③ 고객의 불평을 잘 해결하여 법적 비용을 줄일 수 있다.
- ④ 소비자기본법상 소비자상담기구 설치의무를 이행할 수 있다.

2. 소비자가 제품을 구매할 때 기업의 소비자상담사가 해야 할 가장 적절한 역할은?

- ① 경쟁기업의 상술에 대해 주의를 주고 자사제품의 우수성만을 설명한다.
- ② 객관적인 의견과 전문적인 지식에 근거하여 능동적인 대화로 정보를 제공한다.
- ③ 기업의 이익을 창출하기 위해 소비자를 현혹시킬 수 있는 대화기법을 개발한다.
- ④ 기업에 유리한 지불결제방법을 소비자가 선택하도록 권유한다.

3. 소비자상담사의 용모와 복장으로 가장 적합하지 않은 것은?

- ① 보편타당한 것으로 자신의 개성을 나타낸다.
- ② 업무관리에 효율적인 용모와 복장이 되도록 한다.
- ③ 자신의 인격과 근무하는 기관의 이미지를 고려한다.
- ④ 유행에 뒤지지 않도록 유행에 따르는 복장을 한다.

4. 소비자단체 및 한국소비자원에서 구매 전 소비자상담을 할 때 다루어져야 할 내용이 아닌 것은?

- ① 구매선택과 관련된 평가기준에 대한 정보와 조언
- ② 판매점, 가격 등에 대한 시장정보 제공
- ③ 대체안의 존재와 특성에 관한 정보 제공
- ④ 가격과 품질 면에서 가장 우수한 특정 브랜드 지정

5. 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

6. 비교적 상황을 알기 쉽고, 불만상품이나 계약서 등 관계자료를 가지고 상담하므로 직접 합의주선처리를 시작하는 것이 가능한 것은?

- ① 방문상담 ② 문서상담
- ③ 팩스상담 ④ 전화상담

7. 기업의 소비자상담 결과의 활용에 대한 내용 중 틀린 것은?

- ① 소비자 상담 내용은 자료로 구축 정리하여 분석하고 경영진에게 보고한다.
- ② 매장관련 불친절이나 불만은 해당 매장에 통보하며, 매장별 상벌을 시행하는 것도 필요하다.
- ③ 소비자불만 처리의 모든 과정에 최고경영자가 참여하여야 한다.
- ④ 소비자불만 및 건의사항이 관련 부서에서 반영 및 개선하도록 한다.

8. 방문판매 등에 관한 법률에 따른 단단계 판매자의 금지행위에 해당하지 않는 것은?

- ① 계약해지를 방해할 목적으로 계약 상대방에게 위력을 가하는 행위
- ② 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 거래를 유도하는 행위
- ③ 허위 판매원에게 재화 등을 강제로 판매하는 행위
- ④ 허위정보를 제공하거나 청약철회를 권고하는 행위

9. 소비자상담 시 효율적인 경청방법은?

- ① 평가적 경청 ② 여과적 경청
- ③ 동정적 경청 ④ 공감적 경청

10. 고객관계관리(CRM)에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 19세기 후반에 단기수익의 극대화를 목적으로 한 카탈로 그 마케팅에서 시작되었다.
- ② 기존고객이 상대적으로 중요해지고 개별고객에 대한 전략 수립의 필요성이 증대되었다.
- ③ 모든 고객들에게 제공되는 서비스의 전반적 수준 향상을 의미한다.
- ④ 고객유지율 제고를 통한 고객 평생가치의 극대화를 목적으로 한다.

11. 상담의 핵심 원리라고 할 수 없는 것은?

- ① 관심 기울이기 ② 경청하기
- ③ 존중감 나타내기 ④ 평가적 자세로 듣기

12. 소비자분쟁해결기준에 대한 설명으로 가장 적합한 것은?

- ① 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결 기준에 따른다.
- ② 소비자의 귀책사유로 계약이 해제·해지되는 경우 경품류의 경우 사업자가 선정하는 가격으로 지급하여야 한다.
- ③ 교환받은 물품 등의 품질보증기간은 최초 구입일로부터 기산한다.
- ④ 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에 없는 경우 그 기간을 6개월로 한다.

13. 소비자 상담 단계와 기법 및 전략이 틀린 것은?

- ① 상담의 준비 단계 - 가장 기본적으로 준비되어야 하는 것은 정형화된 스킵트이다.
- ② 실제 상담처리 단계 - 일반적으로 제품 문의는 즉석에서 그에 대한 정보를 제공한다.
- ③ 접수된 상담의 처리 분류 단계 - 상담의 내용에 따라 문의 및 칭찬으로 구분된다.
- ④ 자료수집 단계 - 소비자상담에 필요한 자료들의 수집과 소비자와 관련된 정보의 수집이 있다.

14. 소비자분쟁해결기준에서 정하고 있는 일반적인 보상기준이 아닌 것은?

- ① 사업자가 품질보증서에 품질보증기간을 표시하지 아니하였거나 해당 품목에 대한 품질보증기간이 소비자분쟁해결기준에 없는 경우 유사제품의 품질보증기간을 적용한다.
- ② 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니한 경우 소비자기본법에 따른 소비자분쟁 해결 기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.
- ③ 할인판매기간에 할인된 가격으로 구입한 제품의 환급은

구입당시의 가격을 기준으로 환급한다.

- ① 물품 등에 대한 피해의 보상은 물품 등의 소재지나 제공지에서 하지만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬운 물품 등은 소비자의 소재지에서 보상할 수 있다.

15. 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

16. 소비자의 일반적인 욕구에 관한 기술 중 가장 적절한 것은?

- ① 친절한 서비스를 받기 위해서는 시간을 지체시켜도 된다.
② 소비자는 자신의 문제에 대해 공감 받지 않는다.
③ 소비자는 자신을 개인적으로 알아주고 정성이 담긴 서비스를 제공받길 원한다.
④ 고객들은 문제에 대해 잘 이해해 주지 않더라도 직위가 높은 사람이 처리해 주면 만족한다.

17. 정액 감가상각에 의한 현금보상액을 산정하기 위해 필요한 정보가 아닌 것은?

- ① 구입가격
② 내용연수
③ 사용연수
④ 품질보증기간

18. 성공적인 전화 상담을 위한 “스크립트”에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 말할 내용을 연극의 각본처럼 미리 준비해 두는 것을 의미한다.
② 전화상담 상황별로 필요하다고 예상되는 내용을 미리 연습하기 위해 작성해 놓은 문장이다.
③ 스크립트를 이용한 전화상담은 대면상담 상황에서도 활용 가능한 다양한 언어적·비언어적 기법들을 모두 포함한다.
④ 상담사는 스크립트를 효과적으로 활용하고 익숙하게 구사할 수 있도록 사전 연습과 훈련이 필수적이다.

19. 소비자 행동스타일에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 자신이 선호하는 방법이 아니라 보편적으로 선호하는 방식으로 고객에게 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.
② 보통사람들의 행동스타일은 단호한, 호기심 많은, 합리적인, 표현적인 유형으로 구분하며 행동경향의 절대적 지표로 사용한다.
③ 사람들이 어떤 일을 할 때 또는 사람들을 대할 때 보여주는 지속적인 어떤 경향이다.
④ 자기평가 설문지를 이용하여 행동스타일을 확인하고, 자신의 경향을 파악함으로써 이와 비슷한 타인의 경향을 파악할 수 있다.

20. 방문판매의 청약철회에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 방문판매로 인한 청약철회 기간은 계약서를 교부받은 날로부터 7일 이내이다.
② 청약철회를 한 경우, 방문판매자는 재화를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 지급받은 대금을 환급해야 한다.
③ 날개로 밀봉된 음반, 비디오물 및 소프트웨어를 사용한 경우에도 청약 철회가 가능하다.

- ④ 청약철회 시 공급 받은 재화의 반화에 필요한 비용은 소비자가 부담한다.

21. 분쟁조정기관에 의한 조정의 효력이 다른 것은?

- ① 금융위원회의 설치 등에 관한 법률에 따른 금융분쟁조정위원회
② 소비자기본법에 따른 자율적 분쟁조정
③ 개인정보법에 따른 개인정보분쟁조정위원회
④ 전자문서 및 전자거래기본법에 따른 전자문서·전자거래분쟁조정위원회

22. 소비자불만 유형 중 악덕 소비자로 보기 가장 어려운 유형은?

- ① 성적으로 모욕을 주는 발언을 하거나 음란사진, 메시지 등을 발송하는 소비자
② 고의로 음식에 이물질을 넣거나 상품을 스스로 파손하는 등 거짓으로 손해를 주장하는 소비자
③ 상담업무담당자에게 폭언이나 욕설을 하는 소비자
④ 기업의 소비자상담실에 불만을 접수하고 소비자단체나 소비자원에 불만을 제기하는 소비자

23. 소비자단체가 하는 소비자상담의 기능만으로 구성된 것은?

- ① 피해구제, 의사소통, 정보제공, 정책수립 가이드라인 제공
② 피해구제, 소비자교육, 고객유지, 고객의 소리 청취
③ 피해구제, 의사소통, 재구매유도, 고객의 소리 청취
④ 소비자교육, 의사소통, 고객유지, 정책수립가이드라인 제공

24. 기업의 소비자전담부서의 인바운드 상담업무에 해당하지 않는 것은?

- ① 고객 불만에 대한 수렴, 조정, 효과 확인
② 각종 서비스 가입유치 이벤트 홍보 업무
③ 각종 유지 보수 관련 문의 업무
④ 주문 및 예약, 예매 처리 업무

25. 소비자분쟁해결기준상 화장품에 대한 해결기준이 다른 분쟁 유형은?

- ① 변질·부패
② 용량부족
③ 유통기간 경과
④ 부작용

2과목 : 소비자 관련법

26. 민법상 하자담보책임과 불법행위책임에 관한 설명 중 틀린 것은?

- ① 불법행위책임은 과실책임주의를 따르고 있다.
② 하자담보책임은 제조자책임이 아니라 매도인책임이다.
③ 종류물에 하자가 있는 경우에 매수인은 그 하자를 안 날로부터 1년 이내에 손해배상을 청구할 수 있다.
④ 불법행위책임은 형사책임이 아니라 민사책임이다.

27. 약관의 규제에 관한 법률상 설명의무에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 약관 중 중요한 내용은 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.
② 약관의 모든 내용을 설명할 필요는 없다.

- ③ 사업자가 약관 중 중요한 내용을 설명하지 않은 경우, 사업자는 그 중요한 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.
- ④ 고객이 충분히 예상할 수 있는 내용이거나 고객이 약관의 내용을 이미 잘 알고 있는 경우라도 설명의무를 반드시 이행하여야 한다는 것이 대법원의 일관된 입장이다.
- 28. 할부거래에 관한 법률상 여신전문금융업법에 따른 신용카드 회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우 소비자가 그 내용을 이해할 수 있도록 할부거래업자가 표시하여야 할 사항은?**
- ① 재화 등의 종류 및 내용
② 할부가격
③ 각 할부금의 금액·지급횟수 및 지급시기
④ 계약금
- 29. 할부거래에 관한 법률상 할부계약의 청약철회에 관한 설명으로 틀린 것은?**
- ① 청약의 철회는 철회의 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한 것으로 본다.
② 계약서의 교부 사실 및 시기, 목적물의 인도 등의 사실 및 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
③ 목적물의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담한다.
④ 소비자에게 책임 있는 사유로 목적물이 멸실되거나 훼손된 경우에는 소비자는 청약을 철회하지 못한다.
- 30. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 명시·설명 의무에 관한 설명으로 옳은 것은?**
- ① 사업자가 약관의 중요한 내용을 설명하지 않더라도 그 이외의 약관 규정은 계약의 내용으로 주장할 수 있다.
② 법령에서 정한 것을 되풀이 하거나 부연설명하는 정도에 불과할지라도 설명의무가 있다.
③ 여객운송업에 관한 약관은 명시 의무가 적용된다.
④ 사업자가 설명의무를 위반하여 계약을 체결한 경우 고객은 약관을 계약내용으로 주장할 수 없다.
- 31. 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화 등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 표시하거나 고지하여야 할 사항이 아닌 것은?**
- ① 대표자 성명, 주된 사무소의 주소, 전화번호, 전자우편 주소, 자본금 규모 및 자기자본현황 등
② 1회에 구입할 수 있는 결제수단의 최고 금액
③ 소비자피해보상보험계약 등의 체결 사실 및 계약의 내용과 그 확인에 필요한 사항
④ 반품시 처리기준 및 현금화와 관련된 사항
- 32. 할부거래에 관한 법률에 대한 설명으로 틀린 것은?**
- ① 할부거래에 관한 법률은 동산과 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다)에 대한 계약에만 적용된다.
② 직접할부계약이란 소비자가 사업자에게 재화 등의 대금을 2개월 이상의 기간에 3회 이상 나누어 지급하고, 대금을 완납하기 전에 재화 등을 공급받기로 한 계약을 말한다.
③ 선불식 할부계약이란 계약의 명칭·형식이 어떠하든 소비자가 사업자로부터 장래 또는 혼례를 위한 용역(제공 시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 지급

하고 재화 등의 공급은 대금의 전부 또는 일부를 지급한 후에 받기로 하는 계약을 말한다.

- ① 할부거래에 관한 법률이 적용되기 위해서는 거래대금이 현금거래는 10만원, 카드거래는 20만원 이상이어야 한다.
33. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자가 대금지급의무를 이행하지 않을 경우, 방문판매업자는 계약을 해제할 수 있다. 계약이 해제된 경우의 법률상 효과로 틀린 것은?
- ① 각 당사자는 상대방에게 원상회복의무를 부담한다.
- ② 재화 등의 반환의무와 지급한 대금반환의무는 동시이행의 관계에 있다.
- ③ 계약이 해제된 경우에는 공급받은 재화 등의 반환여부와 관계없이 동등한 지연배상금과 손해배상액을 청구할 수 있다.
- ④ 소비자는 방문판매업자가 대금을 환급할 때까지 목적물 반환을 거절할 수 있다.
34. 다음의 설명은 약관에 대한 규제 유형 중 무엇을 설명하는 것인가?

약관조항의 내용이 고객에게 부당한 불이익을 주고 있는가를 심사하며 그 조항의 효력 유무를 결정하는 것으로 신의성실의 원칙 등이 적용된다.

- ① 편입통제 ② 해석통제
③ 내용통제 ④ 작성통제

35. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 명시·설명 및 교부의무에 관한 설명으로 틀린 것은?

① 고객의 요구가 없더라도 약관의 사본을 고객에게 교부해야 한다.
② 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우 설명의무가 면제된다.
③ 공중전화 서비스 제공 통신업의 약관은 명시 의무가 면제된다.
④ 사업자가 명시·설명 의무에 위반하여 계약을 체결한 때에도 계약전체가 무효로 되는 것은 아니다.

36. 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.

37. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 소비자가 계약체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 통신판매업자가 계약서에 기재하여야 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

38. 약관의 규제에 관한 법률상 약관의 작성 및 명시·명무의무를 위

반하지 않은 것은?

- ① 약관이 명문으로 작성되어 있는 경우
- ② 약관내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히지 않은 경우
- ③ 약관내용 중에서 중요한 내용을 부호, 문자, 색체 등으로 명확하게 표시하지 않은 경우
- ④ 한글로 된 약관에 있어서 표준화 및 체계화된 용어를 사용한 경우

39. 할부거래에 관한 법률에 따라 사용 또는 소비에 의해 그 가치가 현저히 낮아질 우려가 있어 청약을 철회할 수 없는 것은?

- ① 태블릿 PC ② 스마트폰
- ③ 자전거 ④ 자동차

40. 방문판매 등에 관한 법률상 방문판매자의 금지행위가 아닌 것은?

- ① 방문판매원에게 다른 방문판매원을 모집하도록 의무를 지게 하는 행위
- ② 청약철회, 계약의 해지를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
- ③ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 충실히 보완하여 소비자에게 대응하는 행위
- ④ 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터 통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위

41. 다음 중 불공정한 약관 내용으로 무효가 되는 조항이 아닌 것은?

- ① 상당한 이유 없이 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항
- ② 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항
- ③ 고객에게 부당하게 과중한 지연손해금 등의 손해배상의무를 부담시키는 조항
- ④ 고객에게 상당한 기간 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지한 조항

42. 다음 () 안에 들어갈 알맞은 것은?

제조물책임법상 손해배상의 청구권은 피해자 또는 그 법정대리인이 손해배상책임을 지는 자를 안 날부터 ()간 이를 행사하지 아니하면 시효의 완성으로 소멸한다.

- ① 6개월 ② 3년
- ③ 2년 ④ 1년

43. 약관의 규제에 관한 법률상 개별약정의 효력에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 사업자와 고객이 약관과 다르게 합의한 사항은 효력이 없다.
- ② 개별약정이 있는 경우에도 해당 약관조항은 적용된다.
- ③ 개별약정이 있는 경우에 해당 약관조항보다 개별약정이 우선한다.
- ④ 손으로 쓴 개별약정은 효력이 없다.

44. 방문판매 등에 관한 법률상 소비자에 해당하지 않는 자는?

- ① 재화 등을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재로 사용하는 자를 제외하고, 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자
- ② 방문판매업자와 거래하는 경우의 방문판매원
- ③ 다단계판매원이 되기 위하여 다단계판매업자로부터 재화 등을 최초로 구입하는 자
- ④ 재화 등을 여업활동을 위하여 구입한 자로서 원양산업발전법 제6조 제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받은 원양어업자

45. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 공정거래위원회가 소비자 보호를 위해 필요한 사항으로서 중요정보 및 표시·광고의 방법을 고시할 수 있는 사항에 해당하지 않는 것은?

- ① 표시·광고를 하지 아니하여 소비자의 피해가 자주 발생하고 있는 사항
- ② 표시·광고를 하지 아니할 경우 소비자의 생명·신체상의 위해가 발생할 가능성이 있는 사항
- ③ 표시·광고를 하지 아니할 경우 소비자가 상품 등의 기능상의 한계 등을 정확히 알지 못하여 구매 선택을 하는데 결정적인 영향을 미치게 되는 경우가 생길 우려가 있는 사항
- ④ 표시·광고를 하지 아니할 경우 공정한 거래질서를 해치는 경우가 생길 우려가 있는 사항

46. 통신판매업자의 신고에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 주된 사무소의 소재지가 외국인 경우에는 서울특별시장에게 신고하여야 한다.
- ② 통신판매의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 신고를 하지 않아도 된다.
- ③ 국내에 주된 사무소가 있는 통신판매업자는 주된 사무소의 소재지를 관할하는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.
- ④ 요건을 갖춘 통신판매업 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 신분증을 교부하여야 한다.

47. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 전자문서에 기재된 권리를 주장할 수 없는 경우는?

- ① 소비자와 특정한 전자우편주소로 2회 이상 거래한 경우에 그 전자우편주소로 전자문서를 송신한 경우
- ② 소비자가 전자문서를 출력한 경우
- ③ 소비자의 이익에 반하지 아니하고 당해 소비자도 해당 전자문서의 효력을 부인하지 아니하는 경우
- ④ 전자우편 이외에 다른 수단을 활용할 수 있지만, 긴급하게 연락할 필요성이 있는 경우

48. 민법상 계약성립에 관한 설명 중 틀린 것은?

- ① 청약자는 임의로 청약을 철회하지 못한다.
- ② 격지자간의 계약은 승낙의 통지가 도달한 때에 성립한다.
- ③ 당사자 간에 동일한 내용의 청약이 상호 교차된 경우에는 양 청약이 상대방에게 도달한 때에 계약이 성립한다.
- ④ 승낙자가 청약에 대하여 변경을 가하여 승낙한 때에는 그 청약의 거절과 동시에 새로 청약한 것으로 본다.

49. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상 부당한 광고·표시 유형과 그 예를 잘못 연결한 것은?

- ① 비방적인 표시·광고 : 다른 사업자의 상품에 관하여 객관적인 근거가 있는 내용으로 표시·광고하여 비방하는 것
- ② 거짓·과장의 표시·광고 : 사실과 다르게 표시·광고하는 것
- ③ 기만적인 표시·광고 : 사실을 은폐하는 방법으로 표시·광고하는 것
- ④ 부당하게 비교하는 표시·광고 : 객관적인 근거없이 자기의 상품을 다른 사업자의 상품과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 것

50. 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

3과목 : 소비자 교육 및 정보제공

51. 소비자 교육의 내용을 결정하기 위해 소비자 요구분석을 할 때 요구분석의 장점으로 볼수 없는 것은?

- ① 소비자들의 공통적으로 원하는 요구가 무엇인지를 확인할 수 있다.
- ② 소비자들이 원하는 요구들 간의 우선순위를 파악할 수 있다.
- ③ 소비자들이 원하는 것과 실제로 느끼는 현재 상태와의 차이를 파악할 수 있다.
- ④ 소비자들이 미처 인식하지 못하는 내용이나 문제를 파악할 수 있다.

52. 청소년소비자의 소비특성에 대한 아래의 설명은 어떤 소비행동에 대한 설명인가?

물질주의 가치와 소비지향적 태도는 청소년 소비자의 이러한 소비성향에 가장 큰 영향력을 행사한다고 할 수 있다. 사회 전반적으로 확대되고 있는 이러한 소비 성향은 자신들의 소비성향은 자신들의 소비욕구를 충족시키기 위해 필요한 금전을 마련하기 위한 청소년 범죄의 증가로 표출되기도 하고, 유명 브랜드 제품과 수입제품을 상당히 선호하는 현상으로 가시화되기도 한다.

- ① 과소비 ② 과시소비
- ③ 충동소비 ④ 감각지향적 소비

53. 국제품질인증기구를 의미하는 것은?

- ① ISO ② IMO
- ③ BSI ④ CS

54. 사회 소비자 교육에 해당하는 소비자 교육의 형태로 옳은 것은?

- ① 소비자단체 교육, 기업교육, 부모교육
- ② TV교육, OCAP(기업소비자전문가협회)교육, 소비자단체 교육
- ③ 가정교육, TV교육, YWCA교육
- ④ 어머니교육, 대중매체 교육, 전경련 교육

55. 품질 비교 사이트가 소비자에게 주는 장점과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 부정, 불량, 결함 상품을 배제하여 소비자의 안전을 도모한다.
- ② 품질향상이 촉진되고 불량 상품을 추방한다.
- ③ 좋은 상품 선택으로 소비자 만족이 증진된다.
- ④ 다양한 제품을 싼 가격으로 구입할 수 있다.

56. 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

57. 미국 소비자주의 전개과정을 바르게 나열한 것은?

A - 케네디 대통령의 소비자 권리장전(consumer bill of rights) 선언
B - 포드 대통령의 소비자교육을 받을 권리 제창
C - 소비자연맹(Consumer Union) 설립
D - 랄프 네미더가 GM사의 자동차결함 폭로로 자동차 안전법안 통과

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

58. 고객에 대한 주기적인 맞춤 정보제공에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 신규고객을 확보할 수 있다.
- ② 이탈고객을 분석할 수 있다.
- ③ 고객로열티를 증가시킬 수 있다.
- ④ 우량고객을 유지할 수 있다.

59. 소비자정보의 전달매체와 그 특징으로 틀린 것은?

- ① 웹사이트 : 오프라인 정보를 온라인으로 옮겨 정보를 제공해주며 다양한 고객지향활동을 수행한다.
- ② 브로슈어 : 기업 이미지 및 상품 광고의 대체 역할을 하기 때문에 창의성, 장래성이 있는 기업으로서의 인식과 호감을 심어준다.
- ③ 카탈로그 : 특정 사업내용이나 상품 등에 대한 소개를 집중적으로 부각시킬 때 사용하며, 고객에게 부담 없이 접근하기에 용이하고 비용이 상대적으로 저렴하다.
- ④ 제품사용설명서 : 제품의 소비자계층을 정확하게 파악하여 그들의 수준에서 쉽게 이해할 수 있도록 제품설명서를 작성한다.

60. 소비자교육 프로그램 평가 시 고려되어야 할 요소가 아닌 것은?

- ① 프로그램 목적
- ② 프로그램의 진행
- ③ 프로그램의 구성
- ④ 프로그램 설계자의 반응

61. 노인소비자 집단의 일반적 특성을 성인 소비자 집단과 비교하여 설명한 것으로 옳은 것은?

- ① 우리나라의 경우 성인소비자집단에 비해 노인소비자 집단의 구매력이 높다.

- ② 풍부한 소비경험을 가지고 있으므로 소비자지식 수준이 높은 편이다.
- ③ 상품구매를 위한 정보탐색량이 적고 정보처리 능력도 떨어진다.
- ④ 가족이나 친지보다 대충매체에서 얻는 정보에 대한 의존도가 높다.

62. 고객을 위한 사용설명서 제작 시 주의사항으로 틀린 것은?

- ① 소비자가 제품기능과 용어를 가능한 한 쉽게 이해하고 제대로 조작할 수 있도록 작성해야 한다.
- ② 기획단계에서 마지막 인쇄단계까지 제품별 이용 소비자의 유형, 능력을 고려하여 일관성을 유지해야 한다.
- ③ 다양한 소비자의 요구가 반영되도록 사용자의 입장에서 제작되어야 한다.
- ④ 사용설명서를 통해 제품 이미지 향상을 도모하도록 편집과 인쇄의 질을 높여야 한다.

63. 소비자정보시스템을 구성하는데 있어 고객정보관리 시스템에 포함되어야 할 파일과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 고객 정보 파일
- ② 고객생애가치(LTV) 파일
- ③ 상담센터 성과분석 파일
- ④ MCIF(Marketing Consumer Information File)

64. 기업에서 소비자정보를 활용하는 방법 중에서 최근에 고객이 구매한 것은 미래에 구매 할 것에 영향을 미친다고 보는 고객 데이터베이스 관리 시스템은?

- ① 연결판매 ② R-F-M 공식
- ③ 고객접점 시스템 ④ 확장된 R-F-M 시스템

65. 아래의 내용에 해당하는 것은?

가장 최근에 많은 횟수로 많은 액수의 상품을 구매하는 고객이 기업의 입장에서 가장 가치 있는 고객이라는 판단 하에 최근성, 빈도, 구매금액을 분석하여 고객 개개인을 평점화하여 순위를 정하고 가치있는 고객을 선별한다.

- ① RFM공식
- ② 연결 판매(Cross-Selling)
- ③ 고객 상관관계분석방법
- ④ 고객 인과관계분석방법

66. 청소년을 대상으로 한 소비자 교육의 방법을 결정할 때 고려할 사항으로 틀린 것은?

- ① 소요시간은 1시간 이내로 짧게 해야 청소년의 이해를 높일 수 있다.
- ② 교육에 필요한 제반 설비나 여건을 고려한다.
- ③ 학습자의 학습능력 발달단계를 고려한다.
- ④ 강의일변도보다 학습자의 참여를 유도한다.

67. 소비자 교육 프로그램의 내용을 조직할 때 고려해야 할 계속성의 원리를 잘 설명한 것은?

- ① 중요한 경험요소가 어느 정도 반복되도록 조직하는 것
- ② 학습내용의 단계를 점차 높이고 다양화시켜가는 것
- ③ 각각의 개별적인 학습경험이 일관성 있게 연결되도록 하

는 것

- ④ 학습경험을 일상행사에서 적용할 수 있도록 연결시키는 것

68. 기업의 소비자 교육에 대한 설명이 틀린 것은?

- ① 기업이 소비자에게 정보를 제공하고 교육하는 것은 자발적으로 행해지는 기업활동이다.
- ② 기업이 실시하는 소비자 교육의 핵심은 의사결정의 기본이 되는 정보의 제공이다.
- ③ 기업이 소비자에게 다른 제품 범주 내에서 상품 비교를 하도록 한다.
- ④ 기업이 소비자 교육에 투자하는 것은 상표 충성도를 유지하는 하나의 방법이 된다.

69. 소비자 교육 방법을 선정할 때 고려해야 할 원리가 아닌 것은?

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

70. 기업이 수집하는 소비자정보와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 소비자 성향 분석자료
- ② 소비자의 사적생활 정보
- ③ 경쟁력 확보를 위한 정보
- ④ 경영기반의 확립을 위한 소비자정보

71. Kaufman & English의 체계적인 접근방법(1972)에 의한 소비자 교육 요구분석을 위한 단계로 옳은 것은?

- ㉠ 요구에 기초한 문제파악
- ㉡ 해결 전략 설정
- ㉢ 해결사항 대안 파악
- ㉣ 실행

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

72. 소비자 교육 프로그램의 설계과정을 가장 잘 나타낸 것은?

- ① 소비자분석 → 목표설정 → 교수방법 매체 자료 선정 → 매체와 자료 활용 → 학습자 참여요구 → 평가 및 수정
- ② 소비자분석 → 목표설정 → 학습자 참여요구 → 교수방법 매체 자료 선정 → 매체와 자료 활용 → 평가 및 수정
- ③ 목표설정 → 소비자분석 → 학습자 참여요구 → 교수방법 매체 자료 선정 → 매체와 자료 활용 → 평가 및 수정
- ④ 목표설정 → 소비자분석 → 교수방법 매체 자료선정 → 학습자 참여요구 → 매체와 자료 활용 → 평가 및 수정

73. 민간소비자단체의 일반적 업무와 가장 거리가 먼 것은?

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

74. 소비자 교육 프로그램의 평가가 올바르게 이루어지기 위해

고려해야 할 사항으로 옳은 것은?

- ① 프로그램 평가는 차후의 의사결정 또는 정책수립을 촉진하기 위한 출발점이 된다.
- ② 프로그램 평가는 한시적이고 집중적으로 전개되어야 평가 목적을 성취할 수 있다.
- ③ 프로그램 평가는 가치판단적 접근보다는 순수한 경험적, 실증적 접근에 의해서 평가되는 것이 바람직하다.
- ④ 프로그램 평가는 현재 실천되고 있는 교육활동 상황 속에서 문제의 발견, 진단, 치료를 위해 이루어지며 예방차원까지 포괄하지는 못한다.

75. 소비자정보가 유용성을 갖기 위한 요건들로 묶여진 것으로 틀린 것은?

- ① 관련성, 적시성 ② 정확성, 적시성
- ③ 검증가능성, 최신성 ④ 진실성, 암시성

4과목 : 소비자 및 시장

76. 총동구매에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 자극에 노출되기 전까지는 구매의도를 느끼지 못하다가 자극에 노출되는 순간 즉흥적으로 구매가 이루어지는 것을 말한다.
- ② 정상적인 구매형태에서 벗어나 신기함 내지 회피의 이유로 구매를 하는 경우가 해당된다.
- ③ 지나치게 구매에 이끌리고 구매하지 못하면 잠을 자지 못하여 치료가 요구될 정도로 구매욕구를 억제하지 못하는 것을 말한다.
- ④ 가격인하판매나 쿠폰지급과 같은 판촉행사에 영향을 받아 구매를 하는 경우가 해당된다.

77. 저관여 상황하에서의 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.

78. 소비자행동에 대한 행동과학적 접근방법에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 개인적 요인 ② 제품의 특성
- ③ 인지활동 ④ 상황적 요인

79. 소비자행동에 대한 행동과학적 접근방법에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 사회학, 심리학, 경제학 등의 접근방법을 통합하여 발전되었다.
- ② 제변수나 변수간 관계는 상당 부분 행동 과학에서 발전된 이론에 토대를 두고 있다.
- ③ 대표적 모델로서 니코시야모델, 하워드-셰스모델, 앵겔 모델은 의사결정과정에 초점을 둔다.
- ④ 소비자행동에 대한 정보처리적 접근방법으로부터 많은 영향을 받아 형성되었다.

80. 후기자본주의사회에서 등장한 소비의 특성을 묘사한 것과 거리가 먼 것은?

- ① 상품의 이미지에 자신을 투영하려 한다.
- ② 풍요가 끊임없이 새로운 욕구를 창출한다.
- ③ 사물의 사용가치보다 기호가치를 추구한다.
- ④ 경제적 가치의 교환에 대한 욕구가 높다.

81. 특정구매를 하려고 상점에 들어갔을 경우에도 가격인하 판매나 쿠폰 등과 같은 상품구매 조건에 근거하여 구매하는 경우에 해당하는 것은?

- ① 순수 총동구매 ② 계획된 총동구매
- ③ 암시 총동구매 ④ 회고 총동구매

82. 가먼(Thomas E. Garman)이 제시한 소비자를 기만하는 판매상술의 문제요인이 아닌 것은?

- ① 사취 ② 허위
- ③ 추첨 ④ 기만

83. 다음은 A회사에서 자사 제품에 대한 불평행동 유형을 분석한 결과이다. 분석결과에 대해 바르게 해석한 것은?

㉠ 무행동 : 18%
㉡ 구전활동 : 11%
㉢ 재구매거부 : 46%
㉣ 환불, 교환 : 25%
㉤ 고발, 법적조치 : 0%

- ① 불만족한 사람들 중 18%는 무시해도 괜찮다.
- ② 재구매를 거부한 사람들에게만 판촉물을 보낸다.
- ③ 교환, 환불을 요구한 사람들이 25%이므로 불평률이 높지 않다고 볼 수 있다.
- ④ 무행동자를 포함한 모든 불만 고객에게 별도의 고객관리를 통해 제품의 장점을 부각시킨다.

84. 유통시장 특성의 변화 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 유통산업의 급격한 발전으로 소매기관 수명주기 연장의 가속화가 이루어짐
- ② 컴퓨터와 결합된 통신 및 정보시스템의 발전으로 도매와 소매기능이 통합되어짐
- ③ 최저가격보상제를 비롯한 적극적인 가격할인정책을 도입하고 유통업체 자체 상표 개발 등 경쟁구도가 격화됨
- ④ 할인정형태의 하이테크형 업체와 전문점 형태의 하이테크형 업체 등 양극단에 위치한 업체들이 급성장함

85. 제품의 수명주기에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 도입기 : 판매자의 판매촉진 활동이 활발하다.
- ② 성장기 : 판매량과 이익이 증가한다.
- ③ 성숙기 : 기업의 품질개선전략으로 구매를 유도한다.
- ④ 쇠퇴기 : 일반적으로 구매의 최적기이다.

86. 소비자 의사결정에 관한 제 이론들을 설명한 아래의 설명 중 틀린 것은?

- ① 카토나는 그의 저서인 심리경제학에서 '저축은 소득의 함수이다'가 실제 상황에 맞지 않음을 조사해, 저축성향은 소득수준이 아닌 사람들의 미래에 대한 예측 등 심리적 요인에 의해 결정되는 것을 주장함으로써 심리적 요인의 중요성을 부각시켰다.
- ② 심리학적 접근이 소비자들의 비합리성이나 실제적 요인들을 포괄적으로 설명하는 장점은 있지만, 논리적 체계

나 구체적인 모델 설정이 수립되지 않은 한계점을 보이고 있다.

- ㉓ 경제학에서의 무차별곡선과 최적선택 모델은 소비 현상 그 자체뿐만 아니라 소비가 왜 일어나는가에 대한 설명을 하고 있다.
- ④ 행동주의 접근법은 소비자 행동을 포괄적으로 설명하기 위하여 학제적 연구를 통해 소비자 행동모델을 수립하였다.

87. 소비자가 시장 활동을 할 때 마음속으로 어떤 등급체계가 있는 선호에 따라 일관성 있게 행동을 한다면 그 결과는 소비자에게 가장 큰 이익을 가져온다고 설명하는 개념은?

- ① 효율성 ㉒ 합리성
- ③ 한계효용론 ④ 비효율성

88. 소비자의사결정과정에서 소비자는 외부 탐색을 통해 더 많은 정보를 얻고자 노력을 기울인다. 이때 외부탐색의 정도를 좌우하는 요소로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 제품적 특성 ㉒ 공공적 특성
- ③ 상황적 특성 ④ 개인적 특성

89. 소비자 불만해소행동의 유형 중에서 사적 행동에 해당하는 것은?

- ㉑ 구매 중지 및 구매 보이콧
- ② 기업에 직접 배상을 요구
- ③ 소비자 민간단체에 불평
- ④ 배상을 위한 법적 조치를 취함

90. 소비자의사결정과정 중 대안평가에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ㉑ 평가기준의 수와 평가기준의 상대적 중요성은 유동적이다.
- ② 순차제거식, 결합식, 보상식은 동일한 평가규칙의 종류이다.
- ③ 다속성 모델 규칙에서는 어떤 속성의 약점이 다른 속성의 강점에 의해 보완되지 않는다.
- ④ 대안평가방법에서 대표적인 비보완적 규칙에는 다속성 모델이 있다.

91. 효율적인 소비자의사결정에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 최소의 비용으로 최대의 효과를 얻는 경제성을 의미한다.
- ② 동일한 자원을 가지고 최대의 결과를 얻을 때 달성될 수 있기 때문에 효율성의 판단은 객관적으로 이루어질 수 있다.
- ③ 동일한 결과를 얻기 위해 최소한의 자원을 사용한다.
- ㉑ 자신의 선호에 따라 구매행동을 한다면 소비자에게 가장 큰 이익이 있다.

92. 중독소비에 관한 설명으로 틀린 것은?

- ① 강박적 소비라고도 한다.
- ㉒ 소비자들의 상위 지향적 욕망 때문에 꼭 필요하지도 않은 소비를 하는 것을 말한다.
- ③ 소비를 통해 불만을 해소하거나 대리 만족을 느낀다.
- ④ 병적으로 습관적인 구매를 하는 것을 말한다.

93. 다음 중 제품수명주기의 단축이 갖는 의미와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 제품구매 시 소비자의사결정의 어려움이 증가한다.
- ② 소비를 촉진시켜 소비자의 경제적 부담이 늘어난다.
- ㉓ 소비자문제 발생 가능성이 감소한다.
- ④ 소비증가와 기업의 생산활동 증가로 인해 자원의 소모 및 낭비가 심화된다.

94. 전자상거래의 특징에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 가상공간에서 이루어지므로 거래 당사자의 실체가 드러나지 않는다.
- ② 전자상거래에서는 지불과 소비자신상정보와 관련한 보안의 문제가 있다.
- ㉓ 전자상거래는 물리적인 모습을 쉽게 감추거나 위장할 수 있어 단속이 쉽지 않다.
- ④ 전자상거래에서 소비자는 사업자에 대한 정보를 필요한 만큼 탐색할 수 있다.

95. 다음 중 환경문제의 심화와 관련하여 진행되고 있는 소비자운동의 방향으로 가장 적합한 것은?

- ① 소비자피해구제의 적극성
- ② 소비자안전의 확보
- ㉓ 지속가능한 소비 추구
- ④ 소비자주의 확보

96. 시장형태를 결정하는 요인이 아닌 것은?

- ① 진입장벽 ② 판매자의 수
- ③ 제품의 동질성 ㉑ 제품의 품질

97. 기업의 가격전략 중 그 내용이 틀린 것은?

- ① 가격품질 연상심리는 소비자가 제품의 품질차이를 쉽게 알 수 없을 경우 질과 상관없이 높은 가격을 통해 소비자에게 좋은 품질의 제품인 것을 느끼게 하는 전략이다.
- ② 단수가격 정책은 가격을 현재의 화폐단위에 맞게 채워서 정하지 않고 1,000원보다는 990원 등과 같이 책정하여 소비자가 싸게 느끼게 하는 것이다.
- ㉓ 전환 상술은 일단 상품을 저렴하게 판다고 고객을 끌어들이고 후 상품의 재고가 떨어졌다면 비싼 제품을 구매하도록 유도하는 합법적인 기만행위이다.
- ④ 공격적 가격은 대형할인점이 제품을 원가 이하에 팔고 소매업체들이 도산한 후 시장을 장악하는 방법에 해당한다.

98. '엡겔-블랙웰-미니어드 모델'의 소비자 의사결정 과정에 속하지 않는 것은?

- ① 문제인식 ② 정보탐색
- ③ 대안평가 및 선택 ㉑ 자원확보 모색

99. 소비자의사결정에 영향을 미치는 요인 중 환경적인 요인이 아닌 것은?

- ① 문화 ② 사회계층
- ㉓ 관여도 ④ 준거집단

100. 고관여 제품과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 자동차 ㉒ 음료수
- ③ 컴퓨터 ④ 아파트

전자문제집 CBT PC 버전 : www.comcbt.com

전자문제집 CBT 모바일 버전 : m.comcbt.com

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