

2017 학년도 1학기 기말고사

감독교수
확인란

시험과목	소비자와 시장					담당교수	전 향 란(인)	
응시대상	학과		학년	학번		성명		

1. 소비자문제의 발생 원인에 해당하지 않은 것은? (4)
 - ① 생산자가 소비자의 욕구나 소비자이익을 충분히 만족시킬 수도 없으며, 만족시키려 하지 않는다.
 - ② 시장시스템이 소비자의 불만이나 피해를 쉽게 효과적으로 해결하지 못하기 때문이다.
 - ③ 소비자 정보가 부족하기 때문이다.
 - ④ 너무도 많은 공공정책이 생산자에게 불리하여 원가절감이 어렵기 때문이다.

2. 다음 중 소비자 문제의 특성이 아닌 것은? (3)
 - ① 생산공정의 세분화와 유통과정의 복잡성으로 어느 단계에서나 결함상품이 발생할 가능성이 있다.
 - ② 피해가 일단 발생하게 되면 그 피해는 광범위하다.
 - ③ 생산과 유통의 디지털 기술의 발달로 여러 단계를 통해 그 원인이 무엇인지, 어느 단계에서 발생한 것인지, 그 책임이 누구에게 있는지를 확인할 수 있다.
 - ④ 소비자는 기업과 거래를 할 때 처음부터 대등하지 못한 상태에서 시작하게 되어 정보의 비대칭이 발생한다.

3. 의약품이나 건강식품 등과 같이 상품 자체가 전달해 주는 소비자정보가 극도로 제약되어 있기 때문에 소비자가 이런 상품을 올바르게 선택하기란 대단히 어려워져 전문적인 연구기관의 시험분석 결과 등을 통해서만 소비자가 우열을 가릴 수 있는 상품은? (3)

① 탐색상품	② 경험상품
③ 신용상품	④ 기만상품

4. 소비자정보정책에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은 무엇인가? (1)
 - ① 소비자문제는 비도덕적이고 비윤리적인 기업 활동 때문에 또는 소비자가 무지하거나 무능력하기 때문에 야기되는 문제이다.
 - ② 소비자가 합리적인 구매사결정 및 행동을 취하는 데 필요한 소비자정보를 생산자나 판매자가 명시적으로 제공하도록 하는 것을 소비자정보정책이라 한다.
 - ③ 소비자정보정책은 기본적으로 생산자나 판매자에게 정보 제공의 의무를 부과하는 것이다.
 - ④ 소비자정보정책을 시행하는데 있어서 비용이 발생할 수 있지만, 소비자의 구매사결정의 질이 향상되고, 기업의 자구적 노력과 가격인하와 같은 편익이 존재한다.

5. 국민의 생명과 안전을 보장하기 위해 반드시 필요한 안전·품질·환경·보건을 확보하기 위해 법으로 관련제품 출시 전 의무적으로 취득하도록 한 국가법정의무인증제도를 KC마크 또는 국 가 통 합 인 증 마 크 라고 한다.
 6. 표시제도에 관한 설명 중 틀린 것은 무엇인가? (4)
 - ① 생산자나 공급자가 상품이나 서비스에 관한 기본적인 정보를 포장이나 용기에 표시하도록 법으로 정한 것이다.
 - ② 표시하도록 하는 것은 생산자나 공급자가 표시한 내용에 대해 책임을 지겠다는 의사표시로 표시의무자의 책임감을 높이는 동시에 소비자보호에 기여하는 역할을 하게 된다.
 - ③ 주요 정보는 성분, 효능 및 성능, 제조일자 및 유효기간, 사용방법, 수리보증 등이다.
 - ④ 상품 중에서 서비스 상품의 경우 약관을 생략하도록 되어 있다.

 - 7-10. 다음 문항들을 읽고 옳은 설명에는 ○, 틀린 설명에는 ×를 하시오.
 7. 소비자분쟁해결기준은 법률로서 제정 공포되므로 사업자는 반드시 따라야 한다. (×)

 8. 소비자가 적절한 보상을 받을 수 있다면 시민단체나 1372를 이용한 소비자상담이 가장 효율적이면서 바람직한 피해구제 방법이다. (×)

 9. 문화관광부는 소비자정보의 생산과 공급을 위해 온라인 상품정보의 종합포털사이트인 ‘스마트컨슈머’를 통해 상품선택 정보를 제공하고 있다. (×)

 10. 소비자피해란 소비자가 사업자로부터 구입한 제품을 사용하는 과정에서 입은 생명·신체·재산상의 손해를 총칭한다. (○)

 11. 판매자와 구매자가 동일한 정보를 서로 공유하지 못하는 경우 형성되는 시장으로 저급재화나 서비스가 거래되는 시장을 레 문 시 장 이라고 한다.

 12. 합리적 소비에 대한 설명 중 틀린 것은?(4)
 - ① 소비자는 생각보다 비합리적인 소비를 자주 하는데 이는 소비의사결정능력이 떨어지기 때문으로, 소비과정에서 자신의 욕구에 대한 성찰과 기회비용을 고려해야 한다.
 - ② 합리적인 소비자란 선호에 따라서 구매를 결정하는 사람이므로 주관적인 개념이다.
 - ③ 소비자가 합리적인 선택을 하기 위해서는 상당한 자원, 에너지, 시간 및 노력이 지속적으로 투입되어야 한다.
 - ④ 의사결정자가 문제해결을 위해 의사결정과정 후 욕구를 충족시켰는가를 고려하는 평가를 사회의 합리성을 추구하는 행위를 일컫는다.

2017 학년도 1학기 기말고사

감독교수
확인란

시험과목	소비자와시장				담당교수	전향란(인)	
응시대상	학과	학년	학번	성명			

13. 기능적으로는 동일한 상품에 대해 소비자가 높은 가격을 기꺼이 지불하려는 행태를 일컫는 말로, 자신의 부를 과시하거나 다른 사람과 다르다는 점을 강조하기 위해 소비하는 현상을

배	블	렌	효	과
---	---	---	---	---

 라고 한다.

14. 소비자 안전문제에 관한 설명 중 옳은 것은 무엇인가? (1)

① 소비자 안전은 위하는 존재하더라도 소비자가 노력함으로써 위해의 발생을 피할 수 있거나 또는 위해보다는 이득이 더 많기 때문에 받아들여질 수 있는 수준의 위험을 의미한다.
 ② 소비자제품안전위원회(NCPS)에 따르면 위험을 존재하는 것을 인식하지만 대처방법을 모르는 수준을 위험이라고 설명한다.
 ③ 안전문제는 식품, 의약품에서 매우 심각하며 시장개방화로 수입품의 안전은 강화되었다.
 ④ 많은 나라들이 수출상품에 대해서는 타국의 기준보다 더 완화된 안전기준을 적용하는 경향이 있어 안전하다.

15. 소비자행정에 관한 설명 중 틀린 것은 무엇인가? (2)

① 소비자행정기구로는 대표적으로 공정거래위원회, 소비자정책위원회, 한국소비자원 등이 있다.
 ② 기업에 대하여 지켜야 할 사항을 규정해 놓고 이를 준수하도록 지도, 권고하고 위반하는 행위를 적발하거나 처벌의 방법을 통해 규제해 나가는 것을 지원행정이라 한다.
 ③ 규제행정은 기업에 대한 규제의 결과로서 소비자를 보호한다는 데 그 의의가 있지만, 소비자와의 관계는 간접적인 것에 머물고 있어 한계가 있다.
 ④ 계몽활동 및 교육의 추진, 시험, 검사시설의 설치 및 운영, 소비자단체 활동 지원과 같은 내용은 지원행정에 속한다.

16. 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서, 소비자 중심으로 재구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 평가하여 한국소비자원과 공정거래위원회에서 인증하는 제도를

소	비	자	중	심	경	영
---	---	---	---	---	---	---

 (CCM)인증이라 한다.

17. 사회계층 특성에 대한 설명 중 옳지 않은 것은? (2)

① 동일한 사회계층 내에서는 태도, 관심, 활동, 행동패턴 등이 유사하다.
 ② 사회계층은 상위계층이나 하위계층으로의 이동이 자유롭기 때문에 수평적이다.
 ③ 사회적 지위를 나타낸다.
 ④ 직업, 소득, 교육수준 및 가치관 등 복합적 요소에 의하여 결정된다.

18. 소비자지식에 관한 설명 중 가장 옳은 것은?(1)

① 소비자지식이란 시장에서 소비자의 기능과 관련된 모든 정보를 일컫는다.
 ② 제품범주와 이 범주 내에 있는 상표 인식, 제품 속성이나 특성에 관한 지식은 구매지식이다.
 ③ 제품을 얻기 위해 소비자가 가지는 있는 지식은 구매지식이다.
 ④ 일반적으로 소비자는 제품 사용방법에 대한 정보가 적을 때 구매를 더한다.

19. 다음의 설명은 무엇에 관한 설명인가? (선별문제-수업내용, 칠판게시)

소비자의 자아개념은 제품과 상표 선택에 영향을 미치지만 소비자가 선택하는 제품과 상표는 소비자의 자아개념에도 영향을 미친다. 따라서 소비자는 다른 소비자가 소비, 사용하는 제품이나 상표를 보고 그 사람이 어떤 사람이라고 생각하는 경향이 있다.

상	징	적	상	호	주	의
---	---	---	---	---	---	---

20. 소비자의 관여도에 대한 설명 중 옳은 것은? (2)

① 소비자 관여도는 개인마다 다르지만, 시간의 흐름에 따라서 변화하지는 않는다.
 ② 저관여 상황이라더라도 새로운 제품이 등장했을 때 또는 기존 제품이 변화할 때 소비자는 제한적 의사결정과정을 거치게 된다.
 ③ 일반적으로 소비자는 자신의 중요한 욕구와 가치를 충족시키는 제품, 즐거움과 쾌락적 가치를 부여하는 제품에 대해 관여도가 낮다.
 ④ 관여도가 높고 습관적으로 구매하는 경우에는 신념이 수동적으로 형성되고 정보처리과정이 없는 관성적 의사결정을 한다.