

2020년 1회 전자상거래운용사 필기시험 기출문제 답안

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	시험과목 (문제수)	문제번호 (문제별 배점)
3	4	4	4	2	4	2	3	1	3	【1과목】 인터넷 일반 (20문제)	1번~20번 (각 5점)
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
2	4	1	4	4	1	4	3	2	3		
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	【2과목】 전자상거래 일반 (20문제)	21번~40번 (각 5점)
2	1	3	3	2	3	2	4	4	2		
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
3	2	1	3	2	4	3	4	2	4	【3과목】 컴퓨터 및 통신 일반 (20문제)	41번~60번 (각 5점)
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
2	2	1	2	3	4	4	3	1	1		
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60		
4	4	4	1	2	4	2	4	4	2		

합격점수는 100점 만점에 60점(60문제 중 36문제) 이상입니다.

단, 과목별 100점 만점에 40점(20문제 중 8문제) 이상 득점하지 못한 과목이 있으면 과목낙제로 실격됩니다.

【오답 및 오타 문의】 [건시시스템\(gunsys.com\)](http://gunsys.com)

본 문제지 파일에 수록된 기출문제 원저작권은 자격검정 시행기관인 대한상공회의소에 있으며, 건시시스템에서는 편집 및 재구성 작업만 하였음을 밝힙니다.

※ 아래 여백은 메모 용도로 활용하세요.

**【1과목】 인터넷 일반 (각 5점)**

- 다음 중 웹디자인 편집도구의 하나인 일러스트레이터의 특징으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 수정과 편집이 자유롭고 파일 크기가 작다.
  - 크기 변경에 대한 이미지 품질 손상이 없다.
  - 비트맵 형식으로 고품질의 이미지 결과물을 산출한다.
  - 펜 도구와 기본 도형 등을 활용한 그리기 기능이 뛰어나다.
- 다음 중 포토샵에서 레이어 스타일 적용이 안 되는 경우는?
  - 문자 레이어
  - 셰이프 레이어
  - 색상 채운 레이어
  - 백그라운드 레이어
- 다음 중 웹사이트 디자인 시 고려사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 사용자가 주의 깊게 읽지 않아도 내용을 파악할 수 있도록 나열되는 항목은 리스트로 만들어 정렬한다.
  - 사람들이 키워드만 봐도 웹사이트의 내용을 파악할 수 있도록 가장 중요한 키워드는 반드시 강조한다.
  - 주관적인 어휘를 되도록 많이 사용하여 최대한 간결하고 내용을 한 눈에 파악할 수 있도록 웹사이트를 구성한다.
  - 웹사이트에서는 내용을 한 눈에 알아볼 수 있도록 함축적이고, 도발적인 표현을 갖는 의미 있는 소제목에 이용한다.
- 다음 중 웹 접근성 제고를 위한 4가지 원칙이 아닌 것은?
  - 견고성
  - 운용의 용이성
  - 인식의 용이성
  - 확장의 용이성
- 다음 중 웹 표준을 사용함으로써 얻을 수 있는 장점으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 불필요한 코드량이 줄어 페이지 로딩 시간이 단축된다.
  - 문서 구조와 스타일 시트를 통합하여 함께 운용함으로써 스타일 변경 작업이 용이하다.
  - 모든 인터넷 사용자가 웹사이트에서 제공하는 정보에 접근하고 이해할 수 있도록 보장한다.
  - 특정 브라우저에 종속되지 않은 기술을 사용하여 다양한 브라우저에서도 동일하게 보이고 사용이 가능하다.
- 다음 중 자바스크립트에서 기본적으로 제공하는 내장 객체 중 HTML 문서의 URL에 관한 정보를 제공하는 객체로 옳바른 것은?
  - Math 객체
  - Array 객체
  - Window 객체
  - Location 객체
- 다음 중 HTML 문서 안에 스타일 시트를 삽입하는 방법으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - <LINK> 태그를 사용하여 href 속성값에 파일명과 위치를 연결시켜 사용한다.
  - Inline 방식으로 <HEAD>~</HEAD> 태그 사이에 스타일을 정의하여 사용한다.
  - Embedding 방식으로 <HEAD> 태그 사이에 <STYLE> 태그를 정의하여 사용한다.
  - 하나의 태그에 여러 개의 스타일을 지정하고 싶을 때, 태그별 클래스를 정의하여 사용할 수 있다.

- 다음 중 하이퍼링크 태그에 대한 설명으로 가장 옳바른 것은?
  - <A target="속성값"> </A> : 다른 홈페이지와 연결 시켜 준다.
  - <A NAME="이름"> </A> : 링크된 문서를 실행시킬 창을 지정한다.
  - <A href="연결대상"> </A> : 웹상에서 상호 관련된 문서나 파일 등을 연결한다.
  - <A> </A> : 현재 페이지 내의 특정 위치를 표시한 후 해당 위치로 연결해 준다.
- 다음 중 글자 강조 태그에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - <SUB> : 글자를 위 첨자로 나타내 주는 태그
  - <BIG> : 글자를 현재보다 한 단계 크게 나타내 주는 태그
  - <STRONG> : 강조를 나타내기 위해 글자를 굵게 나타내 주는 태그
  - <EM> : 강조를 나타내기 위해 글자를 굵은 이탤릭체로 나타내 주는 태그
- 다음 중 정보검색 관련 용어 중에서 검색엔진이 데이터베이스를 구축할 때 색인에서 제외하는 단어나 문자열인 stopword로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - an
  - in
  - bee
  - for
- 다음 중 정보 검색 시스템의 구조에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 검색 효과 평가 : 일반적으로 재현율과 정확률로써 평가한다.
  - 적합성 피드백 : 질의와 문서 사이의 유사도를 수치화한 후 우선순위를 부여하여 결과를 제공하는 것이다.
  - 질의 형식화 : 사용자가 검색 요청한 자연어를 분석하여 검색 모듈의 특성에 부합하는 질의로 변환하는 것이다.
  - 색인 : 자동색인 기법을 통해 컴퓨터를 이용하여 문서와 질의를 자동적으로 분석함으로써 색인어를 추출하는 것이다.
- 다음 중 인터넷 중독의 유형으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 금단
  - 내성
  - 일상생활 장애
  - 현실세계 지향
- 다음 중 피싱 사고를 방지할 수 있는 방법으로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 이메일, 문자, SNS 본문에 링크된 주소를 바로 클릭 한다.
  - 피싱이 의심되는 메일, 문자, SNS 등을 받았을 경우, 해당 기관에 신고 및 상담한다.
  - 은행, 카드사 등에 직접 전화를 걸어 이메일, 문자 등에서 안내한 사항이 사실인지를 확인한다.
  - 금융거래에 사용하는 PC, 핸드폰 등이 바이러스나 악성코드에 감염되지 않았는지 주기적으로 점검한다.
- 다음 중 정보보호를 위한 개인과 기업의 시스템 구축 정도나 데이터에 대한 정보보호 활동의 정도를 나타내는 정보보호 기반의 세부지표로 가장 옳바르지 않은 것은?
  - 백신 보급률
  - 패치 보급률
  - 보안서버 보급률
  - 스팸메일 수신비율

15. 다음 중 인터넷이 산업 구조에 미치는 영향으로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① 낮아진 진입장벽과 경쟁자의 급속한 증가로 공급자의 협상력이 강화된다.  
 ② 인터넷은 모든 산업에서 효율성을 향상시킴으로써 시장규모를 확대시킬 수 있다.  
 ③ 독점적 제공물의 유지가 곤란해지고 경쟁자 간의 차이점이 적어짐에 따라서 경쟁 양상은 가격 경쟁으로 바뀐다.  
 ④ 공급자가 인터넷을 통해 보다 많은 고객에게 접근할 수 있는 통로를 제공하기는 하나, 인터넷을 활용한 조달업무는 공급자에 대한 협상력을 약화시킨다.
16. 다음 중 웹에서 컴퓨터 간에 하이퍼텍스트 형태의 문서를 주고받을 수 있도록 하는 통신규약인 HTTP가 해당되는 계층의 OSI 7계층 모형으로 가장 옳바른 것은?  
 ① 응용 계층                      ② 전송 계층  
 ③ 네트워크 계층                ④ 데이터 링크 계층
17. 다음 중 인터넷 사용을 위해 사용하는 프로토콜에 대한 설명으로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① TCP는 Transmission Control Protocol의 약자이다.  
 ② 인터넷에 연결된 모든 컴퓨터들은 타이밍과 데이터 포맷을 제어하기 위해 동일한 프로토콜을 사용한다.  
 ③ 다른 종류의 컴퓨터 시스템이라 하여도, TCP/IP를 사용하면, 표준에 따라 데이터 교환이 가능해진다.  
 ④ IP는 Internet Process의 약자이다.
18. 다음 중 CSS로 디자인하여 표현하는데 있어 사용되는 속성과 그 쓰임새가 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① background-color : yellow; → 배경색을 지정  
 ② table, th, td {border:1px solid red;} → 표를 붉은 색으로 1px 굵기로 지정  
 ③ #text {font-family : 20pt;} → 문자는 모두 20pt 크기로 표현  
 ④ #text1, #text2 { ..중략.. } → 여러 줄에 걸쳐 속성을 정의할 때는 id를 연달아서 지정
19. 다음 중 네티즌 행동강령으로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① 불건전한 정보를 배격하며 유포하지 않는다.  
 ② 오랜 시간 이용할 때는 집중력이 필요하므로 중간 휴식을 하지 않는다.  
 ③ 바이러스 유포나 해킹 등의 행동을 하지 않는다.  
 ④ 실명으로 활동하며, 자신의 ID로 행한 행동도 책임진다.
20. 다음 중 정보 검색 시 제외하는 단어의 연산자 기호는?  
 ① &                                ② |  
 ③ !                                  ④ ~

**【2과목】 전자상거래 일반 (각 5점)**

21. 다음 중 e-비즈니스 환경에서 적용되는 고객관계관리를 의미하는 용어는?  
 ① e-CS                              ② e-CRM  
 ③ e-SCM                            ④ e-CES
22. 다음 중 구체적인 특정 상품/기업/점포에 대해 반응하는 대상을 의미하는 용어로 가장 옳바른 것은?  
 ① 고객                                ② 행위자  
 ③ 생산자                              ④ 판매자

23. 다음 중 웹 로그분석을 이용한 실시간 온라인 마케팅 시스템은?  
 ① AOMS                              ② ROSS  
 ③ ROMS                              ④ RMOS

24. 다음 글상자에서 설명하고 있는 인터넷 소비자 유형은?

온라인 거래의 많은 부분을 차지하며 접근의 용이성 및 거래 시의 이동과정의 편리성을 중시하고 광고나 사이트상의 메시지에 의해 전달된 정보에 긍정적으로 반응하는 성향이 강함

- ① 서퍼형                              ② 흥정형  
 ③ 간편 추구형                      ④ 틀에 박힌 형

25. 다음 글상자의 괄호 안에 알맞은 용어로 가장 옳바른 것은?

전략적 소비자가 주류가 되어 가는 새로운 패러다임에서는 소비자가 생산자의 역할의 일부를 함께하는 ( )형 소비자 개발이 중요하다.

- ① 트윈슈머                        ② 프로슈머  
 ③ 모디슈머                        ④ 쉐어슈머

26. 다음 중 상품과 서비스 구매를 목적으로 인터넷에서 정보를 검색하는 사람을 지칭하는 용어는?  
 ① 프로슈머                        ② 모디슈머  
 ③ 온라인 소비자                  ④ 오프라인 소비자

27. 다음 중 소비자들에게 제품 혹은 서비스에 관한 정보를 제공하는 사이트를 말하는 것으로 인터넷 홍보전략으로 옳바른 것은?  
 ① 로태이션                        ② 브로셔웨어  
 ③ 스폰서십                        ④ 콘테스트

28. 다음 중 여러 페이지로 구성되어 있어 빠른 속도로 움직이는 역동적인 배너 광고는?  
 ① 정적형 배너                      ② 고정형 배너  
 ③ 키워드형 배너                  ④ 애니메이션 배너

29. 다음 중 선별된 고객으로부터 수익을 창출하고 장기적인 고객관계를 가능하게 하는 솔루션은?  
 ① SCM                                ② ERP  
 ③ SRM                                ④ CRM

30. 다음 중 기업의 목표 달성에 영향을 미치는 기업의 내부와 외부의 모든 집합을 의미하는 용어는?  
 ① 기업 목표                        ② 기업 환경  
 ③ 기업 비전                        ④ 기업 전략

31. 다음 글상자에서 설명하고 있는 보안 시스템은?

전자금융거래 시 단말기 정보와 접속 정보, 거래 정보 등을 수집하고 분석해 의심스러운 거래나 평소와 같지 않은 금융 거래가 발생하면 이를 차단하는 시스템

- ① 토큰화 시스템  
 ② 에뮬레이터 시스템  
 ③ 이상금융거래 탐지시스템  
 ④ 침입탐지시스템

**[3과목] 컴퓨터 및 통신 일반 (각 5점)**

32. 다음 중 실물상품권으로 발행되는 일련의 과정을 전산적인 방법으로 관리하는 결제 수단은?  
 ① 티머니  
 ② 전자상품권  
 ③ P2P 전자지불결제  
 ④ EBPP
33. 다음 중 전자상거래를 위한 배송 활동 시 고려하여야 할 사항으로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① 상품의 특성을 고려한 배송수단을 고려하는 것 보다는 신속한 배송이 되도록 처리한다.  
 ② 상품의 배송 지시가 난 후에도 배송추적 정보를 확인 하여 고객 및 관리자가 모니터링을 하도록 한다.  
 ③ 전자상거래는 신뢰를 기반한 거래임을 잊어서는 안 된다.  
 ④ 고객의 불만족 사항에 해당하는 거래의 경우는 반품 및 교환의 절차를 수행하여야 한다.
34. 다음 중 파손 또는 제품의 진부화로 제반 기능의 수행이 불가하거나 기능수행 후 소멸을 목적으로 처분하는 물류 활동은?  
 ① 조달물류                      ② 판매물류  
 ③ 폐기물류                        ④ 반품물류
35. 다음 중 웹사이트를 외주용역개발 방식으로 진행할 경우 개발의뢰 회사가 웹사이트 개발과 관련된 요구사항들을 정리하여 외주개발대행업체로 보내는 서류로 옳바른 것은?  
 ① 제안서                          ② 제안요청서  
 ③ 시안 제작                      ④ 인력계획
36. 다음 중 전통적 비즈니스에 비해 전자상거래의 전략적 자산으로 가장 옳바른 것은?  
 ① 제품                              ② 리스트  
 ③ 시장 형성                      ④ 소비자 정보
37. 다음 중 소비자가 직접 상품의 가격 및 부대조건을 제시할 수 있다는 장점이 있는 전자상거래 유형은?  
 ① B2B                              ② B2C  
 ③ C2B                              ④ C2C
38. 다음 중 공급자 측면에서 전자상거래의 단점으로 가장 옳바른 것은?  
 ① 정보탐색 한계가 존재함  
 ② 오프라인보다 사기의 가능성이 높음  
 ③ 고정, 간접비용의 절감  
 ④ 진입장벽이 낮아 치열한 경쟁
39. 다음 중 전자적 매체를 이용한 재화와 서비스의 생산, 광고, 판매 및 유통을 일컫는 용어로 가장 옳바른 것은?  
 ① u-비즈니스  
 ② 전자상거래  
 ③ 모바일 비즈니스  
 ④ SNS 상거래
40. 다음 중 SNS 상거래의 활용 방법으로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① 소셜링크형                      ② 소셜웹형  
 ③ 공동구매형                      ④ 온라인 연동형

41. 다음 중 정보통신망의 논리적 구조와 관계없는 것은?  
 ① 노드  
 ② 번호 체계  
 ③ 링크  
 ④ 사용자 프로세스
42. 다음 중 전기통신망에서 접속의 설정, 제어 및 관리에 관한 정보의 교환을 제공하는 기능으로 옳바른 것은?  
 ① 전달                              ② 신호  
 ③ 제어                              ④ 교환
43. 다음 중 정보통신망의 기본 요소 중에서 단말장치에 대한 설명으로 가장 옳바른 것은?  
 ① 디지털 신호 → 디지털 전송 : 디지털 서비스 유닛 사용  
 ② 디지털 신호 → 아날로그 전송 : 코덱 사용  
 ③ 아날로그 신호 → 디지털 신호 : 리피터 사용  
 ④ DSU : 아날로그 회선에 사용
44. 다음 중 빅데이터 분석의 활용 효과로 가장 옳바르지 않은 것은?  
 ① 상품 개발과 조립 비용의 절감  
 ② 서비스 산업의 확대와 제조업의 축소  
 ③ 생산성 증대  
 ④ 새로운 수익원 발굴 및 활용
45. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어로 옳바른 것은?
- 분산장부로서 네트워크 참여자들이 데이터를 저장하고 검증하기 위한 구조로 설계되어 있다. 거래가 발생하게 되면 거래된 정보의 검증을 위해 일정시간(10분) 동안 발생한 거래를 모아 블록을 생성하고 이러한 블록들을 순차적으로 연결하여 체인형태를 이룬다.
- ① 양자암호  
 ② 이상금융거래 탐지시스템  
 ③ 블록체인  
 ④ 웹방화벽
46. 다음 중 빅데이터의 4가지 구성 요소로 옳바르지 않은 것은?  
 ① 규모의 증가  
 ② 속도의 증가  
 ③ 다양성의 증가  
 ④ 단순성의 증가
47. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어는?
- 온라인 구매 후 매장에서 결제
  - 요기요에 주문, 편의점 배송
  - 프로모션 상품 정보를 앱에 저장한 후 매장에서 수령
- ① 디지털트윈  
 ② 핀테크  
 ③ 사물인터넷  
 ④ 옴니채널

48. 다음 글상자에서 설명하고 있는 악성코드로 올바른 것은?

- 17년 5월 12일 스페인, 영국, 러시아 등을 시작으로 전 세계에서 피해가 보고된 악성코드로 다양한 문서 파일(doc, ppt, hwp 등) 외 다수의 파일을 암호화  
- 마이크로소프트 윈도우 운영체제의 SMB를 이용하여 악성코드를 감염시킨 후, 해당 PC 또는 서버에서 접속 가능한 IP를 스캔하여 네트워크로 전파  
- 변종이 지속적으로 발견되고 있으며, 미진단 변종이 존재할 수 있으므로 MS Windows 최신 보안 패치를 반드시 적용해야 함

- ① 크립토락커                      ② 케르베르  
③ 워너크라이                      ④ 룩키

49. 다음 중 바이러스 예방 활동으로 올바르지 않은 것은?

- ① PC의 운영체제 및 각종 SW의 보안 패치는 활용하지 않는다.  
② 출처가 불분명한 이메일 수신 시 첨부파일 또는 메일에 URL 링크를 열지 않는다.  
③ 실시간 백신 프로그램을 사용한다.  
④ SNS에 올라온 단축 URL 및 사진 이용 시 신뢰할 수 없는 사용자라면 클릭하지 않는다.

50. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어로 올바른 것은?

데이터를 암호화하여 볼모로 잡고 암호 화폐로 몸값을 지급할 때까지 기다리는 악성코드 프로그램이 지난 수 년 동안 악성코드 중 큰 비중을 차지했고 그 비율은 여전히 증가하고 있다.

- ① 랜섬웨어                      ② 워바이러스  
③ 애드웨어                      ④ 악성코드

51. 다음 중 숫자의 연속인 IP 주소를 기억하지 않고, 문자로된 인터넷 주소로 접속하여 사람과 웹사이트의 서버를 연결주는 시스템의 용어로 올바른 것은?

- ① SMTP                              ② TCP/IP  
③ DBMS                              ④ DNS

52. 다음 글상자에서 설명하고 있는 클라우드 컴퓨팅 유형으로 올바른 것은?

소프트웨어를 제공하는 서비스로, 중앙에서 서비스 되는 소프트웨어를 웹 브라우저 등의 클라이언트를 통해서 사용자에게 전달되는 모델이다. 대표적인 사례로 구글 Docs와 네이버 오피스 등이 있다.

- ① PaaS                                ② IaaS  
③ DaaS                                ④ SaaS

53. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어는?

- 웹 서버와 데이터베이스 서버의 중간에 위치하여 동작하는 하드웨어  
- 웹용 프로그램을 동작시킬 수 있도록 해주는 소프트웨어 플랫폼을 의미

- ① 라우팅 서버                      ② 도메인 네임 서버  
③ 데이터베이스 서버              ④ 애플리케이션 서버

54. 다음 중 프록시 서버에 대한 설명으로 가장 올바른 것은?

- ① 클라이언트가 자신을 통해서 다른 네트워크 서비스에 간접적으로 접속할 수 있게 해주는 컴퓨터 시스템이나 응용 프로그램이다.  
② 멀티플레이 비디오 게임을 즐기기 위해 게임 클라이언트에 쓰이는 서버로, 자신의 컴퓨터나 다른 사람의 컴퓨터에서 실행된다.  
③ 사용자가 분산 네트워크에서 정보를 중앙 집중식으로 검색할 수 있게 해주는 단일 액세스 지점을 제공한다.  
④ 사용자 간에 메일을 주고받기 위해서 사용되는 컴퓨터 시스템을 의미한다.

55. 다음 글상자에서 설명하고 있는 용어는?

컴퓨터에서 그래픽 처리를 전문적으로 다루는 하드웨어이다. 기존에는 단순히 2D, 3D 화면을 처리하는 정도에서 활용되었으나, 최근에는 성능이 고도화되어 머신러닝이나 인공지능처럼 빠른 계산처리가 필요한 경우 중앙처리장치를 보조하여 사용한다. 특히 가상현실, 증강현실 등 고해상도 콘텐츠 처리 등 시각적인 요소가 중요해지면서 빠른 속도로 발전하고 있다.

- ① CPU                                ② GPU  
③ RAM                                ④ SSD

56. 다음 중 컴퓨터 바이러스에 대처할 수 있는 방법으로 가장 올바르지 않은 것은?

- ① 바이러스의 감염 증상을 정확하게 구별한다.  
② 바이러스의 위치를 정확하게 파악한다.  
③ 백신 프로그램에 의해 바이러스가 완전히 제거되었는지 확인한다.  
④ 바이러스를 전파한 컴퓨터를 찾아 원격 접속하여 저장된 데이터를 모두 제거한다.

57. 다음 글상자에서 설명하고 있는 보조기억 장치로 가장 올바른 것은?

자성 물질을 입힌 금속 원판에 여러 장을 겹쳐서 만든 기억장치로 순차 접근과 직접 접근이 모두 가능하다.

- ① 자기테이프                      ② 자기디스크  
③ 자기드럼                        ④ 자기코어

58. 다음 중 데이터 통신과 관련된 용어에 대한 설명이 가장 올바르지 않은 것은?

- ① 보오 : 매 초당 몇 개의 신호 변화가 있었는가를 나타내는 신호 속도의 단위  
② 비트 : 단위 시간에 전송되는 정보의 기본 단위  
③ 주파수 : 단위 시간 내에 몇 개의 주기나 파형이 반복되었는가를 나타내는 수  
④ 대역폭 : 넓으면 넓을수록 느림

59. 다음 중 인터넷 관련 기술과 통신규약을 이용하여 조직 내부 업무를 통합하는 정보시스템을 일컫는 용어로 올바른 것은?

- ① WAN                                ② ISDN  
③ EXTRANET                        ④ INTRANET

60. 다음 중 인터넷을 통해 정보를 주고받을 때 서로 통신하는 규칙을 정해 놓은 것을 지칭하는 용어는?

- ① 통신 토폴로지                      ② 통신 프로토콜  
③ 통신 참조모형                      ④ 통신 계층모형