

## チャプター5

# 消費者トラブルと解決法 (9分19秒)

### チャプターのねらい

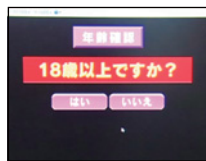
- ・身近な消費者トラブルの事例と解決方法を知る

### 内 容

多様化する消費者トラブルの再現シーン、特に中学生に身近なワンクリック請求やオンラインゲームの高額請求などを例にとり、解決方法を解説しています。トラブルにあった際には泣き寝入りせず、家族や消費生活相談窓口などに必ず相談することをしっかりと説明しています。



キャッチセールス(再現シーン)



パソコン画面のアップ



消費生活センター(相談室)

### 指導上の留意点

消費者トラブルといっても中学生は経験のないものもあり、それを再現映像でみせることで理解を深めます。また、パソコンやタブレット、携帯などの普及により、中学生も巻き込まれる消費者トラブルが増していることを理解させます。万一トラブルにあった際には、必ず家族や消費生活センターなどの窓口に相談するのが、解決の第一歩であることを理解させます。

## チャプター6

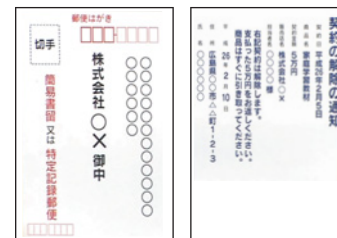
# 消費者を守るしくみと行動 (11分15秒)

### チャプターのねらい

- ・消費者を守る法律や相談機関があることを理解する
- ・クーリング・オフ制度を理解する

### 内 容

クーリング・オフと返品特約の違いや制度について詳しく説明しています。ジャドママークやプライバシーマークも紹介。トラブルに巻き込まれないための注意点を説明しながら、実際にクーリング・オフの書面を中学生に書いてもらいます。また、消費者を守る法律や相談機関を具体的に紹介しています。



クーリングオフ通知書類と書き方

### 指導上の留意点

消費者トラブルに関する知識を身につけ、万一トラブルにあった場合にどう解決すべきかを考えさせます。

また付属ワークシートを利用し、クーリング・オフの書面を実際に書きながら、解決法について、より理解を深めさせます。