

教师手册



## 第十一课

---

# 消费者意识

实用理财技巧

受用终生



消费者意识能够提高学生在金融素养、决策制定和资金管理方面的优势。

学生需要获知并懂得金钱管理者，通过理解他们的购买选择、诈骗和欺诈的风险，以及解决消费者问题的选择。

本节课的相关链接和资源，请访问：

**[practicalmoneyskills.com/teens/11](http://practicalmoneyskills.com/teens/11)**

# 消费者意识 课程大纲

---

## 概述

决定 决定。我们可以有这么多的选择 ,如何能确定我们做的是正确的决定 ?

明智消费者的购买从计划开始。使用系统化的采购策略将使学生更有效地购买商品或服务。本节课讨论的比较购物技术则鼓励学生仔细考虑价格、产品属性、保修和商店政策。接下来,本节课将涉及到各种购买方法,如购买俱乐部、电话购物、商品目录、在线和上门销售。

消费者购买使人们成为各种消费诈骗的目标。市场中的欺诈早就存在了,所使用的方法也已经紧跟技术创新。电话营销欺诈和欺骗性互联网促销导致消费者每年损失数十亿美元。

个人应该采取什么行动来解决消费者问题?本节课的下一节会用几个建议来回答这个问题。最后,学生将通过政府机构和其他组织,学习可以获得的帮助来源。

## 目标

结合决策制定方法与比较购物技术,识别常见的消费者诈骗,并提供有效处理消费者投诉的必要知识和技能。

## 课程目标

- 在购买产品或服务之前使用决策制定方法
- 定制并使用比较购物图表
- 确定购买计划的替代计划,并列出每个计划的优点和缺点
- 识别各种消费者欺诈,描述它们的工作方式,并解释如果你发现自己陷入了一种欺诈,可以做什么
- 了解如何有效地处理消费者投诉
- 了解如何以及为什么要保留你的购买记录
- 识别联邦政府和私人来源的消费者信息和消费者帮助



## 幻灯片目录

11-A 购买决定

11-B 比较购物表 1

11-C 比较购物表 2

11-D 一件衣服的真实成本

- 11-E 购买俱乐部
- 11-F 通过电话、邮件或在线购物
- 11-G 预约购买计划
- 11-H 冷静规则
- 11-I 电话销售欺诈
- 11-J 电子邮件/网络诈骗
- 11-K 联邦贸易委员会电话营销销售规则
- 11-L 常见（和不是特别常见的）欺诈
- 11-M “900” 号码
- 11-N 竞争的缺点
- 11-O 在家工作方案
- 11-P 如何处理消费者问题
- 11-Q 如何写投诉信

### 学生活动

#### 11-1 你会选择什么？

- 让学生带来自己所购买的四个物品的图片，这些图片要能够反映出他们在生活中不同的价值观、活动、或兴趣。
  - 让学生完成“为什么我做出这样的选择”
  - 讨论个人价值观和态度如何影响服装选择及价值观是如何在这些选择中体现的。
  - 讨论个人价值观和态度如何影响其他采购决策，如购买音乐或汽车和外出就餐。

#### 11-2 练习比较购物

- 将班级分成组。让每组选择一个商品，然后用比较购物技术来买这个商品（这个活动需要打印服装和电子娱乐设备的比较购物表）。如果你的学生对这些商品不感兴趣，请选择两个其他商品。
  - 让每组自制一个决策图表，以便对该商品进行比较购物（记住比较时用到的某些标准）。
  - 在学生找到他们想要购买的商品之后，让每组设计一个比较商品成本和收益的图表，并对他们用于做出购买决策的因素进行评估，确定这些因素的优先级（这包括他们比较购物表中列出的因素，以及需要填入的因素，购物时间成本，商品反映的价值等因素）。

# 消费者意识 课程大纲

---

## 11-3 比较购物来源

- 选择可从各种来源购买的商品。
- 获取信息以比较两个或多个来源的商品。

## 11-4 解决消费者问题

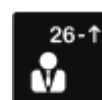
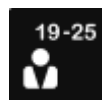
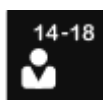
- 对这些消费者关注的问题，让学生决定采取什么行动。
- 讨论他们的答案，学生对情况的不同分析可能会有不同的答案。

## 11-5 第十一课测验

**更多信息，参见附录。**

## 消费者意识 目标群体

### 第十一课 适合不同目标群体的学习活动



活动	青少年 ( 14-18 )	年轻人 ( 19-25 )	成年人 ( 26+ )
学生活动 11-1	●	●	
网络活动	●	●	●
学生活动 11-2	●	●	●
学生活动 11-3	●	●	●
网络活动	●	●	●
调查/访谈	●	●	
口头展示	●	●	
学生活动 11-4	●	●	●
网络活动	●	●	●
第十一课 测验	●	●	●
11-6			

# 消费者意识 教学笔记

## 购买决定

1. 想要和需要
2. 明智的购物者策略
  - 你想要什么？
  - 你需要什么质量水平的？
  - 你能花多少钱？
  - 你将去哪里购物？

## 讨论



幻灯片 11-A



## 去购物

1. 为什么我做出这样的选择
  - 价值
  - 需要
  - 资源
  - 各种服装目标的相对重要性
2. 关于质量
  - 它是什么
  - 如何识别它
3. 明智的购物者策略
  - 计划
  - 预算
  - 不同商店的优与劣
  - 购买时的情感因素
4. 比较购物技术（所有商品）
  - 价格
  - 特点
  - 优点
  - 保修和保证
  - 商店政策
5. 比较购物表的例子
  - 电子娱乐设备和家用电器
  - 服装
  - 服装的实际价格
6. 练习比较购物
  - 选择商品
  - 定制比较购物表
  - 分享结果（班级展示）

## 讨论



学生活动 11-1



网络活动：



访问  
[consumerreports.org](http://consumerreports.org)  
获得消费者购买信息。

学生活动 11-2



学生活动 11-3



幻灯片 11-B, 11-C  
& 11-D



# 消费者意识 教学笔记

## 多种类型的购买方式

1. 购买俱乐部
  - 它们是什么
  - 隐性成本
2. 通过电话，邮件或在线购物
  - 邮寄订购规则
  - 信用卡消费公平法案
  - 注意事项
  - 解决问题的联系方式
3. 预约购物计划
  - 它们如何工作
  - 如何避免问题
4. 冷静规则（上门销售）
  - 它是什么
  - 免责条款
  - 如何取消销售
  - 如果你取消，卖家的责任
  - 如果有问题该怎么办

幻灯片

11-E,11-G&11-H



## 消费者诈骗

1. 电话营销欺诈
  - 示例（旅行，电话营销欺诈，杂志电话诈骗）
  - 诈骗如何操作
  - 如何保护自己
  - 如果有问题该怎么办
2. 电子邮件/互联网和其他常见欺诈
3. “900” 号码
  - 它们是什么
  - 应该注意什么
  - 如何保护自己
  - 如果你陷入一个“900”号码骗局
4. 竞争的缺点
  - 它们是什么
  - 需要注意什么
  - 如果需要帮助，该怎么办

讨论



幻灯片 11-I,11-J,

11-K,11-L,11-M&11-N





# 消费者意识 教学笔记

## 消费者诈骗(接上页)

### 5. 在家工作方案

- 常见方案
- 防范欺诈方案

### 6. 向哪里投诉

幻灯片 11-0



## 处理消费者问题

### 1. 问题类型

- 商品或服务有缺陷
- 消费者诈骗

### 2. 采取的步骤 ( 基于数量级 )

- 收集记录
- 向卖方提出投诉
- 联系公司
- 联系行业争议项目, 商业改进局, 或当地/州政府机关, 如联邦司法部。
- 联系贸易协会或联邦机构
- 在小额索赔法庭提出索赔或雇用私人律师

### 3. 示例

- 学生体验
- 朋友或亲戚的经验

### 4. 如何写投诉信

- 写向哪里
- 写什么

讨论



调查/访谈



和几个人讨论他们是如何处理消费者投诉

调查/访谈



让学生准备一个视频或课堂演示, 来展示消费者投诉处理中适当的和不恰当方法。

学生活动 11-4



幻灯片  
11-P&11-Q

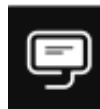


# 消费者意识 教学笔记

## 有效记录保留

1. 为什么要保留记录？
2. 要保留的记录类型
3. 如何设置个人记录保持系统

### 讨论



## 帮助的来源

1. 私人机构
2. 联邦机构

### 讨论



### 网络活动



### 访问

consumer.gov 查询各种联邦机构信息。同时网上搜索协助消费者问题的可用信息。

## 十一课 测验

### 测验 11-5





## 消费者意识问题 习题答案

### 说明

对于以下消费者关注的情况，请你在建议的问题解决行为旁边画一个 X，并给出你选择的理由。

- 布拉德 10 个月前买了一辆新车，已经就同一问题连续修了好几次。
  - 返回购买商店
  - 联系公司
  - X ■ 联系消费者或政府机构
  - 采取法律行动
- 詹妮在使用最近购买的风扇时受伤，需要医疗帮助。
  - 返回购买商店
  - 联系消费者或政府机构
  - 联系公司
  - X ■ 采取法律行动
- 埃利斯不断接到提供投资机会的电话，即使他已经告知公司不要再打电话给他。
  - 返回购买商店
  - 联系公司
  - X ■ 联系消费者或政府机构
  - 采取法律行动
- 托马斯在当地折扣商店买的几个商品被收取了错误价格。
  - X ■ 返回购买商店
  - 联系公司
  - 联系消费者或政府机构
  - 采取法律行动
- 玛拉收到一个信用帐户的逾期付款通知，但她几个月前已经偿还了。
  - 返回购买商店
  - X ■ 联系公司
  - 联系消费者或政府机构
  - 采取法律行动



## 第十一课测验：消费者意识 习题答案

### 对-错题

1. f 购买俱乐部旨在帮助消费者比较不同商店的价格。
2. t 邮寄订购规则允许个人取消一定时间内未发货的订单。
3. f 预约购买计划旨在帮助消费者以折扣价购买商品。
4. t 冷静期一般适用于 25 美元或以上的购买。
5. f 大多数消费者的投诉需要法律行动来解决。

### 选择题

6. D 消费者获取信息最可靠的来源是：  
A. 广告  
B. 销售人员  
C. 公司的总经理  
D. 产品标签
7. B 购买俱乐部通常：  
A. 要求最低购买量  
B. 有很高的入会费  
C. 希望会员鼓励其他人加入  
D. 只允许一个区域内几个人成为会员。
8. A 邮购规则要求公司：  
A. 一件商品如果目前不可获得，要通知客户  
B. 只通过邮寄销售某些商品
9. B 在三个工作日内取消某些不少于 25 美元的购买物的权利的被称为\_\_\_\_\_规则。  
A. 预约购物  
B. 冷静期  
C. 邮购  
D. 电话营销
10. D 消费者投诉应采取的第一步为：  
A. 获得法律援助  
B. 联系消费者代理  
C. 给总部公司写信  
D. 返回购买地点

### 案例应用

吉姆最近通过电话为他的妻子买了一件毛衣。当收到该商品时，吉姆发现它轻微损坏了。当他退回这件毛衣，他又收到另一件毛衣，但也收到了另一个账单。该公司称，他欠了两个毛衣的费用。吉姆应该先打电话给公司解释情况。紧接着，他应该以书面形式解释这种情况。如果这不管用，他可以联系当地或州消费者机构来帮助他。