



第七课

消费者意识





消费者意识能够帮助学生提升财务素养，优化理财决策。学生们需要了解他们的购买选择权；所面临的诈骗和欺诈风险；以及遇到消费者问题时可选择的解决方式，成为一个见多识广、机警的理财能手。

如需本课的相关链接及资源，请访问：

http://www.practicalmoneyskills.com.cn/learn/identity_theft/how_to_prevent_fraud

概述

人生处处有决策。当我们面临众多选择的时候，要如何确保我们做出了正确的决策？

消费者明智购物的第一步是做好规划。采取条理化的购买策略可以锻炼学生的高效购物能力。本课还将涉及比较购物技巧，以鼓励学生仔细考虑价格、产品特性、保修和店面规定等因素。接下来，本课还将介绍各种购买方式，比如购物俱乐部、电话购物、商品目录、线上购物、上门推销等方式。

购买行为使消费者成为各种消费诈骗的目标。尽管市场欺诈已经不是什么新鲜事，但欺诈手法一直在随着技术更新而不断升级。电话推销欺诈和具有欺骗性的互联网推广每年导致消费者损失的金额达到数十亿美元。消费者在遇到问题后要采取哪些解决措施？在本课的接下来的章节中将回答这一问题， 本课另外还给出了一些建议。最后，学生们还将了解到政府机构、其它组织等他们可以接触到的求助对象。

目标

将决策方式与比较购物技巧相结合，了解常见的消费诈骗，提供有效处理消费者投诉的常识与技巧。

课程目的

- 在购买商品或服务之前采用决策技巧
- 自己定义并使用比较购物表
- 辨别不同的购买计划，并列举每一个计划的利与弊
- 辨别不同的消费诈骗，描述它们的运作方式，并解释如果你发现自己遭遇诈骗，将采取哪些措施
- 了解如何有效进行消费者投诉
- 了解你应当如何保留购物记录，以及这样做的原因
- 明确提供消费者信息和消费者协助服务的联邦和私营机构



演示文稿



购买决策



比较购物表 1



比较购物表 2



一件衣服的实际成本

- 7-E** 购物俱乐部
- 7-F** 电话、邮件或线上购物
- 7-G** 预付订金购买计划
- 7-H** 冷静条例
- 7-I** 电话推销诈骗
- 7-J** 邮件/互联网诈骗
- 7-K** 联邦贸易委员会电话销售规则
- 7-L** 常见（和非常见）欺诈
- 7-M** “900”号码
- 7-N** 竞赛诈骗
- 7-O** 在家工作计划
- 7-P** 如何处理消费者问题
- 7-Q** 如何撰写投诉信

学生活动

- 7-1** 你会做什么样的选择？
 - 让学生带来他们购买的4件商品的照片，这些商品需能够反映他们生活中不同的价值观、活动或兴趣。
 - 让学生们填写“我选择购买这件物品的原因”表格。
 - 讨论个人价值观和态度是如何影响衣着偏好的，而在服装选择上又如何体现了价值观。
 - 讨论个人价值观和态度是如何影响其它购物决策的，比如音乐、汽车、外出用餐等选择。

- 7-2** 学习比较购物
 - 将全班分成几组。每个组选取一件可以购买的单品，练习比较购物技巧。（本活动的印刷素材提供服装单品和电子娱乐设备的比较购物表）。如学生对这两种商品都不感兴趣，可以选择两件其它单品。
 - 让每组同学自定义一份单品比较购物的决策表（在比较过程中需牢记某些准则）。
 - 学生们各自决定要购买哪件单品以后，让每个组制作一张表，用来比较该单品的费用和优点，并对他们在购买决策中所考虑到的因素加以评估，按优先程度排序（这包括他们在比较购物表中列举的因素，以及其它因素，比如该单品填补哪种需求，为了挣这笔费用而花费的时间成本，这件单品体现的价值等）。

7-3 比较购物渠道

- 挑选一件可以从不同渠道购买的单品。
- 收集信息，比较至少两种购买这一单品的渠道。

7-4 解决消费者问题

- 让学生们决定应针对这些消费者关心的问题采取哪些行动。
- 讨论学生的答案，根据他们对状况分析的不同，这些答案也有可能不同。

7-5 第七课测试

如需更多信息，请参考附录。

第七课的教学活动适合以下人群



活动	青少年 (14-18)	青年 (19-25)	成年 (26 岁以上)
学生活动 7-1	●	●	
网上活动	●	●	●
学生活动 7-2	●	●	●
学生活动 7-3	●	●	●
网上活动	●	●	●
调查/访谈	●	●	
口头陈述	●	●	
学生活动 7-4	●	●	●
网上活动	●	●	●
第七课测试 7-5	●	●	●

购买决策

1. 我想要的和我需要的
2. 明智购物者的策略
 - 你想要什么？
 - 你需要哪种质量水平？
 - 你能负担多少钱？
 - 你准备在哪儿买？

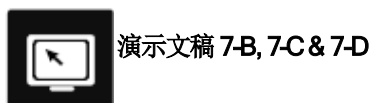


购物过程

1. 我为什么要做这样的选择
 - 价值
 - 需求
 - 资源
 - 不同着装目的的相对重要性
2. 关于质量
 - 这是什么
 - 如何辨别
3. 明智购物者的策略
 - 规划
 - 设定预算
 - 比较不同店铺的利与弊
 - 购物的情感因素
4. 比较购物技巧（所有单品）
 - 价格
 - 功能
 - 福利
 - 保修和保证
 - 店面规定
5. 比较购物表实例
 - 针对电子娱乐设备和家用电器
 - 针对服装
 - 一件衣服的实际成本
6. 练习比较购物
 - 挑选一件单品
 - 自定义一份比较购物表
 - 分享自己的发现（课上陈述）



访问 consumerreports.org
获取消费者购物信息



其他购物渠道

1. 购物俱乐部
 - 这是什么
 - 隐性成本
2. 电话、邮件或线上购物
 - 邮购规则
 - 公平信用结账法案
 - 注意事项
 - 可用于解决问题的联系方式
3. 预付订金购买计划
 - 其运作方式
 - 如何避免出现问题
4. 冷静条例（上门推销）
 - 这是什么
 - 免责条款
 - 如何取消订单
 - 如果你取消订单，卖方将承担哪些责任
 - 如果出现问题，你应采取哪些措施



演示文稿 7-E, 7-F, 7-G & 7-H

消费诈骗

1. 电话推销诈骗
 - 实例（旅行、电话推销诈骗、杂志电话诈骗）
 - 行骗模式
 - 如何自我保护
 - 如果出现问题，你应采取哪些措施
2. 邮件/互联网和其它常见诈骗
3. “900”电话
 - 这是什么
 - 应注意哪些方面
 - 如何自我保护
 - 如果你遭遇“900”电话诈骗，该怎么办
4. 竞赛诈骗
 - 这是什么
 - 应注意什么
 - 如果你需要帮助，你应该怎么办



讨论



演示文稿 7-I, 7-J, 7-K, 7-L, 7-M & 7-N

消费诈骗（接上文）

5. 在家工作计划
 - 常见计划
 - 预防诈骗计划的注意事项
6. 应向谁投诉



演示文稿 7-0

如何处理消费者问题

1. 问题类型
 - 有缺陷的产品或服务
 - 消费诈骗
2. 应采取哪些措施（按量级顺序排列）
 - 收集记录
 - 填写卖方提供的投诉单
 - 联系公司
 - 联系行业纠纷计划，如“商业改善局”，或联系当地或州政府办公室，如“司法部长”
 - 联系行业协会或联邦机构
 - 在小额索赔法院填写索赔单，或聘请私人律师
3. 实例
 - 学生经历
 - 亲朋好友的经历
4. 如何写投诉信
 - 寄给谁
 - 写哪些内容



讨论



调查/访谈：

与不同的人聊聊他们如何进行消费者投诉。



调查/访谈：

让学生们通过视频或课上陈述演示恰当和不恰当的消费者投诉方法



学生活动 7-4



演示文稿 7-P & 7-Q

保留有效的记录

1. 为什么要保留记录?
2. 应保留的记录类型
3. 如何设定个人记录保留系统



讨论

获得帮助的渠道

1. 私营机构
2. 联邦机构



讨论



网上活动:

访问 consumer.gov 获取不同联邦机构的信息。此外, 进行网上搜索, 收集可以协助消费者解决问题的信息。

第七课测试



测试 7-5



解决消费者问题 答案

说明

针对下列情况，在你认为可以解决消费者问题的行动旁边标注 X，并给出理由。

1. 布兰德的车自从 10 个月前买入后，已经陆续好几次因为同一个问题而前去维修。

- 退回商店
- 联系公司
- X 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

2. 珍妮在使用她最近刚买的电扇时候受了伤并且需要医疗援助。

- 退回商店
- 联系消费者维权机构或政府机关
- X 联系公司
- 采取法律措施

3. 艾利斯总是接到电话，向他介绍各种投资机会，他已多次告知该公司不要再给他打电话。

- 退回商店
- 联系公司
- X 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

4. 托马斯在当地廉价商店购物时，有几件货品被错收了钱。

- X 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

5. 玛拉收到了几个月前已付清的信贷账户发来的逾期付款通知。

- X 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施



第七课测试：消费者意识 答案

判断正误

1. f 购物俱乐部的初衷是帮助消费者比较不同商店之间的价格。
2. t 邮购规则允许买方取消在特定时间期限内未发货的订单。
3. f 预付订金购买计划的初衷是帮助消费者以折扣价购买商品。
4. t 冷静期一般仅适用于售价不低于\$25的商品。
5. f 大部分消费者投诉都需要以法律诉讼的方式解决。

选择题

6. D 最可靠的消费者信息来源是：
A. 广告
B. 售货员
C. 公司执行官
D. 产品标签
7. B 购物俱乐部一般会：
A. 有最低消费额度
B. 收取高额入会费
C. 希望会员介绍其他人加入
D. 仅接受某一区域的一部分人成为会员
8. A 邮购规则要求公司：
A. 通知消费者缺货情况
B. 仅售卖某些物品
C. 可用信用卡付款
D. 同意全额退货
9. B 在三个工作日内取消价值\$25及以上特定订单的权利又被称作_____规则。
A. 分期
B. 冷静期
C. 邮购
D. 电话推销
10. D 想要投诉的消费者首先应当采取哪项步骤：
A. 获取法律援助
B. 联系消费者维权机构
C. 向公司总部致信
D. 返回购物地点

D

案例应用

吉姆通过电话购物的方式为妻子买了一件毛衣。他收到毛衣的时候发现有轻微残损。在他退回毛衣后，又收到了新寄来的毛衣，但同时也收到了二次划账的通知。对方公司称吉姆要为两件毛衣买单。

吉姆首先应当联系该公司，解释这一情况。然后他应当以书面形式描述这一情况。如果这样做都没有解决问题，他可以联系当地或本州消费者维权机构提供协助。