



第九课

保护好你的钱





保护好你的钱网站

网络可能是我们社会最广泛最具动态性的信息来源。以下网站能为学生等提供最新信息、帮助和与本课程有关的资料。“com”域名的网站是商业网站，“.org”域名的网站是非盈利网站，“.gov”域名的网站是政府网站。

商业改善局

bbb.com

品牌、价格和特征对比

pricescan.com

CardTrak: 费用和特征对比

cardtrak.com

消费者报告

consumerreports.org

消费者世界

consumerworld.org

美国直销协会

the-dma.org

政府信息资源

consumer.gov
pueblo.gsa.gov
ftc.gov

为消费者提供法律信息

consumerlawpage.com
nolo.com

全美防止诈骗资讯中心隐私信息

fraud.org
ftc.gov/privacy/index.html
pirg.org
privacyalliance.org

RAM 调查小组

ramresearch.com

综述

“我怎样才能最好地保护我辛苦挣来的钱？”

“我应该采取什么措施来解决消费者问题？”

印刷广告、电视广告、电台促销和专题广告片都是学生日常生活的一部分。第九课首先要教学生仔细观察广告，发现影响他们决策的信息。学生将调查误导性或欺骗性的言论，学习评估广告的规则以避免消费陷阱。

其次，本课研究了学生的多种购物选择。传授消费者在应对业务员和网购或手机购物的电话销售员时能够采取的基本防范措施。本堂课还让学生意识到一些法律能够保护消费者免遭欺诈。

本课程的下一节将提供解决消费者问题的建议。识别政府机构和其他组织提供的帮助，并让学生练习写一封投诉信。

最后，本课探讨了日益严重的身份盗用问题。介绍了信息隐私权概念并列出了学生为保护自身不受身份盗用侵犯可采取的措施。

本课推荐了与学生学习目标相关的教学策略、课堂讲义、活动、演示文稿和测试。课程最后还提供了其他思想，帮助学生练习在“保护好你的钱”一课中所学的技能并将其运用到现实生活中去。

学生成绩目标：

- 学生将提高对可引发消费者财务困境的广告、营销和隐私问题的认识。

课程目标：学生将……

- 9-1 识别可疑的广告技巧。
- 9-2 找出消费者可以保护自己免受欺诈的方法。
- 9-3 展示处理消费者投诉的有效策略。
- 9-4 确定消费者可以保护自己不受身份盗用的方法。

9-1 学生将识别可疑的广告技巧。

广告商利用什么技巧来推销商品？广告是怎样误导你的？

- 利用演示文稿 9-1a，定义各种广告技巧。
- 带几份报纸广告和广告增刊到课堂上。让学生按照例子示范的那样，匹配演示文稿 9-1a 中列出的例子和广告技巧。问学生能否指出使用了同样技巧的电视广告。
- 利用活动 9-1a 让学生做更多识别广告技巧的练习。
- 问学生所讨论的技巧中哪一种对他们这个年龄段的群体最有效。如果学生有弟弟和/或妹妹，问问他们认为哪些技巧对自身年龄段的群体更有效？
- 定义“欺诈”、“不道德”和“误导”涵义。讨论哪些广告是不道德或误导的（演示文稿 9-1b）。强调如何区分事实和无根据的言论。
- 作为家庭作业或课堂作业，让学生在杂志或增刊中查找他们认为不道德或误导人的印刷广告。评估完例子让他们剪下印刷广告贴在班级的墙上。
- 讨论每个广告中运用了哪些不道德或误导性的技巧和吸引顾客的手段。
- 谈谈其他的广告来源，如广告牌或广播。
- 向学生强调他们应该阅读小字印刷条款，并且仔细看或听广告。讨论学生可能问的问题，判断广告传达的真实含义是什么（演示文稿 9-1c）。
- 询问学生是否能描述电视节目、商业广告和专题广告片之间的区别。讨论一个投放广告的产品看起来如何吸引人，但消费者在决定下单时应多加小心。



演示文稿 9-1a



学生活动 9-1a



讨论



演示文稿 9-1b



演示文稿 9-1c



演示文稿 9-1d

使用幻灯片 9-1d 来概括如何发现专题广告片。讨论如果学生决定订购广告商品，那么他们应如何最好地保护自己。

买车

信息：展示简单直接的信息。

地位：将产品与那些成功人士和享受并理解“生活中的美好事物”的人联系起来。

同龄人认可：将产品与友情/赞同联系起来。

偶像代言：将使用产品与名人联系起来。

性吸引力：将使用产品与增加性吸引力联系起来。

娱乐：将产品与休闲、娱乐和享受的感觉联系起来。

智力：将产品与不会被噱头蒙骗的聪明人联系起来。

独立：将产品与独立思考和行动的人联系起来。



演示文稿 9-1a

你应当知道的术语

欺诈 — 广告商或卖家故意用谎言或半真半假的说辞来描述商品或服务，借以欺骗消费者。

不道德的 — 不诚实或不专业的。

误导的 — 不直接说谎但给人留下有关商品或服务的错误印象。

误导性广告的示例

医疗欺诈：承诺一夜之间治愈。产品通过“多年研究”，“证实立即见效”。

信用修复：付费提供简单快速修复不良信用记录的服务。

“快速致富”计划：提供一个轻而易举一夜暴富的机会。



演示文稿 9-1b

产品误传：利用与全国知名产品类似名称。商品只在有限的时间内提供低于市价的价格。产品描述模糊。

恐怖攻略：助长或利用消费者的恐惧。

断章取义的引用：一个著名人物的评论，或者从背景中提取的段落，暗示对产品或服务的认可。

专题广告片：节目长度的商业广告。

如何识别电视广告：

- “广告”的时长如同电视节目。
- 赞助者出现在开始或最后。
- 其中涉及到一个被视为优越的产品。

要：如果你想订购物品，要保护自己：

- 使用信用卡。如果你的帐单或产品的质量有问题，《公平信用结账法》会为你提供一些保护。
- 通过邮寄的方式购买或支付。你的购买将在邮件或电话订购规则下进行。

不要：在电话中透露自己的银行账号。

记住：

- 产品描述是由广告商制定的。
- 描述并不代表对产品做出客观、独立的评估。

评估广告的基本规则

1. 这个广告对你的情绪有吸引力吗？看穿满足你虚荣心的吸引力，发现广告传达了（或没传达）有关产品和服务的什么信息。
2. 产品的特殊功能是什么？
3. 你是否需要这些功能？
4. 这个广告是否具有误导性？它是否对产品或服务给出了不合理的描述。



演示文稿 9-1c

第九课测试：广告技巧



测试 9-1

9-2 学生将找出消费者保护自己免受欺诈的方法。

你如何保护自己免受欺诈？

- 让学生进行头脑风暴，思考他们有多少种购物选择，将其列在黑板上。（例如商店、网络、网购、购物网站、上门推销、电话销售）
- 讨论这些渠道哪个是最安全的？哪一个能为消费者提供最可靠的信息？
- 讨论在用手机或线上下单或支付时，消费者能采用哪些措施保护自己的钱（演示文稿 9-2a）。
- 解释有一些规则可以保护消费者：邮购规则、《公平信用结账法》和“冷静规则”（演示文稿 9-2b）。
- 复习“欺诈”的定义。定义“骗局”、“招揽”。
- 问学生他们当中有多少人曾经与电话推销员通话或与业务员交谈。告诉学生他们必须格外谨慎，避免被这些推销员欺骗。指导学生如何识别骗术，并举例说明电话推销员或业务员可能提供的商品或服务（演示文稿 9-2c）。问学生是否曾经有人用奖品或预付订阅杂志企图诱惑他们，他们是如何应对这些电话的？
- 对学生强调，如果他们对推销的商品不感兴趣，应当坚定地说：“不，谢谢。”如果呼叫者或推销员不依不饶，他们只需挂断电话或关上门。
- 让学生选择搭档，表演与一个固执的电话销售员或挨家挨户上门的推销员与对商品不感兴趣的顾客之间的对话。
- 有关欺诈的更多信息，学生可以搜索联邦贸易委员会网站：www.ftc.go



演示文稿 9-2a



演示文稿 9-2b



演示文稿 9-2c

电话购物或网络购物

网络

- 使用安全的浏览器。
- 在你熟悉的公司购物。
- 密码保密。
- 用信用卡付款。
- 保留交易记录。

电话

- 了解公司的退款和退货政策。
- 询问产品的库存。
- 知晓你的订单总金额。
- 通过邮件支付（这样你的购物将符合邮购规则）。



演示文稿 9-2a

保护消费者的规则

电话和邮件规则：

- 要求公司在一定期限内发货。
- 如果你的订单没有按时发货，公司将发送给你一个选择方案。

《信用卡诚实记账法案》：

- 建立一个消费者信用账户快速纠错程序。
- 适用于任何用信用卡购买和支付的商品（包括通过电话或邮件购买的物品）。

冷静规则：

- 如果你在家里买了一件物品（上门销售），你有三天的时间可以取消 25 美元或以上金额的交易。
- 卖方必须在销售时向你说明你有取消订单的权利。



演示文稿 9-2b

你应当知道的术语

欺诈 — 广告商或卖家故意用谎言或半真半假的说辞来描述商品或服务，借以欺骗消费者。

骗局 — 为欺骗消费者故意制定的计划。

电话销售和上门欺诈

警示信号：

- 高压销售技巧。
- 坚持立即行动。
- 这听起来太好了，不可能是真的。
- 要求提供个人财务信息。
- 首先说某种商品是免费的，然后要求你为其他东西付款。

如果你听出了这些信号，请马上挂断电话或关门！

不要：

- 不要匆忙做决定。
- 不要买任何你不了解的东西。
- 不要泄露你的个人财务信息。

要：

- 索要该公司或产品的书面信息。
- 了解有关退款、退货和取消订单的政策。

一些电话营销和上门诈骗手段：

- 彩票抽奖、提供奖品、旅游套餐、投资、慈善、在家工作计划、杂志推销、奖券和招商引资



演示文稿 9-2c

第九课测试：保护自己免遭欺诈



测试 9-2

9-3 学生将展示处理消费者投诉的有效策略

处理消费者投诉的方法有哪些？

- 让学生分享他们作为消费者所经历的故事或遇到的问题。在黑板上列出学生遇到的投诉或烦恼的类型。
- 谈谈有效地保持记录的重要性。帮助学生就他们应该保存哪些记录或文档，以及如何归档和存储它们进行头脑风暴。
- 讨论消费者应该可以采取哪些措施来解决问题（演示文稿 9-3a）。强调消费者应该根据形势分级采取行动。只有在一个层面上无法解决投诉时，才按顺序采取下一级行动。其他所有解决途径都不奏效时才采取法律行动。
- 讨论不同的消费者权益保护组织或政府机构的作用，例如消费者保护办公室、全美防止诈骗资讯中心和商业改善局。
- 概述向销售人员或商店经理陈述投诉的过程（演示文稿 9-3b）。让学生表演多个情景，从中扮演消费者，描述各种问题并陈述他们要采取什么行动来解决问题。
- 概述写投诉信的过程（演示文稿 9-3c）。阅读并讨论投诉信样本（演示文稿 9-3d）。然后利用他们表演的其中一个情景，让学生自己练习写投诉信（活动 9-3a）。
- 利用示例场景讨论解决客户问题的适当行动（演示文稿 9-3e）。
- 让学生进行更多的练习，判断在特定情况下应采取的适当级别的行动（活动 9-3b）。



讨论



演示文稿 9-3a



演示文稿 9-3b



演示文稿 9-3c



演示文稿 9-3d



学生活动 9-3a

问题类型

- 对商品质量不满意
- 商品或服务有缺陷
- 未在规定时间内发货或收货
- 服务与描述不符
- 被要求为没有收到的商品付账
- 诓骗消费者

有效的记录

1. 为什么做记录？
2. 记录的类型：收据、账单、信函、保修单等。
3. 如何建立个人档案保管系统：档案夹、盒子、信封等。

解决消费者投诉的步骤 (程度由轻到重)

1. 到商店退货（始终保留收据）。
2. 向卖方提出投诉（通常是一家商店）。
3. 联系生产产品的公司。
4. 联系消费者权益保护组织或政府机构：
 - 市、县和州消费者保护办公室可以提供以下服务：维护消费者投诉热线、调解投诉、进行调查、起诉违反消费者法律者、出版关于消费者权益的教育资料。查找你所在市、县、州的消费者保护办公室，请登录联邦消费者资讯中心网站：
<http://www.pueblo.gsa.gov/crh/state.htm>。
 - 如果你是诈骗的受害者，全美防止诈骗资讯中心会协助你向相应的联邦机构提出投诉：
www.fraud.org。
 - 地方报纸、无线电台或电视台通常提供投诉热线。



演示文稿 9-3a



学生活动 9-3b

- **商业改善局**是一个全国系统，提供商业和消费者教育，审核地方广告和慈善机构与企业的可靠性报告等服务。消费者可以在 [www. bbb. org](http://www.bbb.org) 网站上查找一家企业对其他消费者的记录。

5. 采取法律行动：

- 在小额索赔法院提起诉讼。
- 雇佣私人律师。

怎样写投诉信

- 写信给企业高层或处理顾客投诉的专人。
- 打印或书写工整。
- 内容简洁，态度礼貌。
- 署名、地址、账号和联系方式。
- 描述你的购物信息（商品名称、序列号、日期和购买地点）。
- 简要叙述事实，描述问题。
- 清楚具体地陈述你要采取的行动。
- 陈述如果问题得不到解决你要采取的行动。
- 附送与你的问题相关的文件资料。
- 始终保留与公司的所有来往信件的副本。



学生活动 9-3a

9-4 学生将了解消费者保护自己免受身份盗用的方法。

如何保护自己不受身份盗用？

- 定义身份盗窃，并警示学生这是一个日益严重的问题。
- 讨论个人信息的来源和使用，以及对消费者而言的优点和缺点。
- 谈论隐私的通常意义的概念，然后从它与信息相关的方面给隐私下定义。告诉学生信息隐私在信息时代尤为重要，计算机系统记录和存储大量关于消费者和他们的活动的信息。提醒学生，今天获取信息对消费者有很多好处，但也会威胁到他们的隐私。
- 讨论学生的社会保险号码：它们是什么，如何使用，以及它们造成的隐私困境。讨论学生可以采取哪些预防措施来保证他们的社会保险号码的安全。
- 列出身份窃贼想要获得的关键信息类型，并确定学生可以采取哪些措施来保护自己不受身份盗窃（演示文稿 9-4a）。



讨论



演示文稿 9-4a

信息来源

1. 公共资源中普遍存在的的信息类型：
 - 某些公共记录通常是可用的，如：出生记录、结婚证、离婚记录、财产契约、机动车记录、和选民登记，所有这些都助于将重要信息传递给公众、新闻媒体、政府和企业。
2. 只提供给那些有正当目的的人的私人信息：
 - 某些私人记录只提供给有合法用途的个人或组织：例如，就业信息、信用报告、某些税务信息（美国国税局/国家税务委员会）、犯罪记录、社会服务记录（福利、医疗补助等）、学校记录和医疗记录。

隐私和你的社会保险号码

1. 什么是社会保险号码？

- 目前通常用于个人身份识别。

2. 它是作什么用的？

- 最初用于识别个人税收和社会保障金支付账户。
- 现在也被许多机构用来做记录，包括金融机构、大学、选民登记委员会、信用机构、雇主和政府机构。
- 通常用于银行账户、信用报告、税务记录、信用卡账户、电话公司账户、专业俱乐部和协会会员，以及大学 ID。

3. 隐私的困境

- 使用社会保险号码使各种记录系统更容易相互转换、比较和合并信息，从而提高了准确性。



讨论



演示文稿 9-4a

保证个人社会保险号码的安全

- 不要在个人支票上书写社会保险号码。
- 不要用社会保险号码做 ATM、建筑保安等敏感用途的密码或 PIN 码。
- 除了你的受雇单位、银行等询问以外，不要提供你的社会保险号码。

身份盗用

窃贼想要冒充你本人的犯罪行为。一个窃贼盗取你的主要私人信息，获取了你的身份信息，从而能够用你的信用卡购物，用你的支票兑现，从你的储蓄账户中取出所有钱，租房子，买车，申请工作——一切都是假你之名。

保护自身不受身份盗用

1. 要保护的信息：

- 社会保险号码。
- 银行账号。
- 信用卡卡号。
- PIN 码和密码。

2. 如何保护：

- 钱包里不要放多余的信用卡或借记卡。
- 将社保卡存放在家中的安全位置，不要放在钱包或车里。
- 不要将驾照或社会保险号码印刷在支票上。
- 购物后取走信用卡凭证，小心归档或处理。
- 在扔掉预先核准的信用卡邀约之前要将其撕毁。
- 不要在电话中透露支票卡或支票账号等个人或财务信息，除非是你主动拨打的电话或你知晓这些信息将会有什么用途。
- 到银行去取新支票，而不是将它们寄到家里。
- 不要在你的电脑主页或个人电脑档案资料中保存个人或财务信息。
- 经常查看信用卡账单和电话账单，检查是否存在你不认可的收费。



演示文稿 9-4a

第九课测试：保护自身免遭身份盗用



测试 9-4

联系和推广与保护你的钱相关的概念的其他活动

- 鼓励学生思考他们每天看到或听到的广告。让他们带报纸广告和录制的电视广告到课堂来（提醒学生选择合适的广告与大家共享）。讨论广告中传达的信息，帮助学生从微妙的信息中整理出真相。
- 让学生报告他们所看到的欺骗性广告。
- 把班级分成小组，让他们选择一种产品或服务进行研究。要求每个小组为该产品或服务准备一个商业广告。在准备商业广告时，学生要用到课堂上讨论的一些技巧和吸引客户的手段。每个小组向全班同学展示其商业广告后，让学生们回答以下问题：
 1. 你想向谁推销你的产品或服务？
 2. 你使用了什么特殊的技巧和/或手法来销售你的产品？
 3. 你使用的技巧或手法中有欺诈性或误导性的吗？
- 到网站 www.fraud.org 上查阅常见的消费者欺诈手段。
- 查阅网站 www.consumerreports.org，了解消费者购买某一特定产品或服务的信息。
- 让学生对他们的邻居进行调查，了解他们是如何处理消费者投诉的。
- 让学生准备一段视频或课堂展示，显示处理消费者投诉的适当方式和不当方式。
- 登录网站 www.consumer.gov 查找各种联邦机构的信息。同时在网上搜索有助于解决消费者问题的信息。
- 让学生在网址 www.ftc.gov/privacy/index/html 中搜索与隐私相关的信息。
- 让学生登录联邦贸易委员会网站 www.ftc.gov 的隐私信息页面。



第九课测试：广告技巧

选择正确答案。

1. d 以下哪一个广告技巧可以借助电影明星代言来销售产品？
 - a. 同龄人认可
 - b. 医疗欺诈
 - c. 地位
 - d. 偶像代言
2. a 一个新产品的名字听起来类似一个熟悉的品牌名称。这里使用了什么广告技巧？
 - a. 产品误传
 - b. 地位
 - c. 信息
 - d. 智力
3. c 一个电视节目一般长度的商业广告通常称为：
 - a. 产品误传
 - b. 快速致富计划
 - c. 专题广告片
 - d. 断章取义的引用
4. d 支付电视广告产品的最佳方式是什么？
 - a. 借朋友的信用卡支付
 - b. 用手机下单，提供银行账号
 - c. 用手机下单，提供 PIN 码
 - d. 邮寄支票
5. d 始终要仔细地读或听广告，因为：
 - a. 它们可能具有误导性
 - b. 它们会影响你，导致不明智的购物
 - c. 它们会传递一些没有根据的内容
 - d. 以上全部



第九课测试：保护自己不受欺诈

选择正确的答案。

1. d 最可靠的消费者信息来源是：
 - a. 购物网站
 - b. 上门推销员
 - c. 电话销售员
 - d. 产品标签

2. b 你通过电话购物的订单应该邮寄支票来支付，因为：
 - a. 这样这笔交易就在《公平信用结账法》的保护范围内。
 - b. 这笔交易将在邮购规则的保护范围内。
 - c. 这笔交易将在冷静规则的保护范围内。
 - d. 用信用卡付款不安全。

3. b 在三个工作日取消 25 美元及以上的购物的权利是：
 - a. 信用汇票规则
 - b. 冷静规则
 - c. 邮购规则
 - d. 电话销售规则

4. a 邮购规则要求企业：
 - a. 如果商品没货要通知消费者
 - b. 只通过邮件销售特定的商品
 - c. 邮购接受信用卡购物
 - d. 允许一个人退回货物

5. d 网络购物时总是要：
 - a. 使用安全的浏览器。
 - b. 在熟悉的公司购物。
 - c. 密码保密。
 - d. 以上全部。



第九课测试：保护自身身份不被盗用

选择正确的答案。

1. b 以下哪一个号码常被用于个人身份识别？
 - a. 支票账号
 - b. 社会保险号码
 - c. 信用卡号
 - d. 电话号码

2. c 下面哪项是身份窃贼最想要的信息？
 - a. 车钥匙
 - b. 珠宝
 - c. 信用卡号
 - d. 现金

3. b 可以把社会保险号码安全地告知谁？
 - a. 电话销售员
 - b. 单位
 - c. 杂货店店员
 - d. 以上都不是

4. a 以下哪项不应该存放在钱包里：
 - a. 社保卡
 - b. 信用卡
 - c. 借记卡
 - d. 现金

5. d 在处理以下哪项材料前应将其撕毁？
 - a. 预先核准的信用卡开户邀请
 - b. 银行对账单
 - c. 信用卡收据
 - d. 以上全部