

指導のてびき(第3時)

買い物でトラブルにあったらどうしよう!

(使ってみたらたいへんだ)

【本時の教材】 トラブルカード【E】【F】【G】【H】

ワークシート「トラブルカードゲームにちょう戦しよう! その2」

【教材のねらい】

前時で、売買契約が成立する時点よりも前に「よく考える」「よく調べて、選ぶ」「確認する」ことの重要性に気づき、契約する前に具体的に何を考えればよいのかについて話し合う学習をしました。本時のねらいの一つは、この「よく考える」「よく調べて、選ぶ」「確認する」際に、「安全」という観点からも情報を集め、品物そのものの性質や安全な使用方法についても考えることの重要性に気づいてもらうことです。

消費者が購入する商品の中には、使用して初めて不具合がわかったり、中には安全に関わるようなトラブルが発生したりするものがあります。本時のもう一つのねらいは、使ってみて初めてわかった消費者トラブルの事例で、こんなとき自分はどうな行動ができるのか、おとなの人たちはどんな行動をとっているのかを考えてもらうことです。

本時の4つのトラブルカードは、購入した商品を使用し、消費する中で問題が発生した事例です。これらの事例について「どうしたらいいの?」という対応のアイデアを、いろいろ話し合わせてみてください。おとなの私たちにとっても、正解を出すことは難しいトラブルですが、消費者が注意すべきこと、事業者が対応すべきこと、誰かに相談することなど、様々なアイデアを考えさせてみてください。

いろいろ意見が出たところで、消費者が自身のトラブル情報を販売店やメーカーに伝えることで、新たな被害を防ぐことができるかもしれないことにも気づかせてあげてください。とりわけ、安全に関わる情報は、消費生活センターなどに相談したり、情報を伝えたりすることで、事業者や行政の対応の改善につながっていくこともあることをぜひ伝えてください。消費者の意見や行動は、それが例え一人のものであったとしても、小学生の意見であったとしても、社会を変える力をもっていること、消費者の役割にも気づいてもらえればよいと思います。

本時の指導案も、班学習を前提としています。第2時と同様に、クラスの状況や設定時間数に応じて、工夫してご活用ください。「安全」に関する学習をする他の単元の授業で使ってもよいと思います。

【指導案】

授業の概要

売買契約の基礎を知ることを通じて買い物の仕方や仕組みを理解し、買い物をするまでの意思決定過程(情報の収集・整理とその活用、物の選び方、買い方の工夫など)の重要性に気づき、買い物トラブルを防ぐ工夫やトラブルにあったときに消費者がとるべき行動(消費者の役割)について学習する。

到達目標

1. 売買契約の基礎と買い物の仕組みが分かり、契約成立前の意思決定過程(情報の収集・整理とその活用、物の選び方、買い方の工夫など)の大切さに気づく。
2. 身近な物の選び方、買い方を理解し、購入するために必要な情報の収集・整理が適切にできる。
3. 購入に必要な情報を活用し、身近な物の選び方、買い方を考え、買い物トラブルを防ぐ工夫をすることができる。
4. 買い物トラブルに対して消費者がとるべき行動とその影響を知り、消費者の役割に気づく。

指導計画

第1時 買い物の仕組みについて考えよう!

第2時 買い物でトラブルにあったらどうしよう!(本当にトラブルかな?)

第3時 買い物でトラブルにあったらどうしよう!(使ってみたらたいへんだ)・・・【本時】

本時のねらい

1. 購入に必要な情報を活用し、身近な物の選び方、買い方を考える際に、取り扱いや使用方法に気をつけなければならない品物があること、購入して初めてわかる買い物トラブルもあることを知る。
2. 買い物トラブルに対して消費者がとるべき行動とその影響を知り、消費者の役割に気づく。

	学習活動	予想される児童の反応	教師の支援
5分	<p>【前時の復習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売買契約の成立時期の確認。 ・今日の学習内容を知る。 		<ul style="list-style-type: none"> ・売買契約の成立時期を確認。防げるトラブルもあったことを思い出させる。
	<p>買い物でトラブルにあったらどうしよう! (使ってみたらたいへんだ)</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・班に1種類の「トラブルカード」を配布。(ワークシートの(1)冒頭の記号に○を付け、自分が考えることになったトラブルを□に書き込む。) <p>E: アレルギーが出た。 F: 筆箱でけがをした。 G: 洗たくで色が落ちた。 H: けむりが出た。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・どれに当たるかな。 ・面白そうだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活の中でいつどんなトラブルに遭遇するかわからないので、「トラブルカード」は児童に選択させずに、配布する。 ・ワークシートを全員に配布。
10分	<p>【班学習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルにあった場合どうすればよいか考える。 ・相談しながらワークシートの(1)①②に書く。 	(※予想される解答例を参照。)	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの原因から買い物をした人がとるべき解決策を考えさせる。((1) ①) ・買い物をした人の立場のみならず、お店の人の立場にもたって考えさせる。((1) ②)
10分	<p>【班ごとの発表】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークシートの(1)①②について。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自分の「トラブルカード」と似ているところを考えながら聞かせる。
10分	<p>【全体学習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(1)①②についてみんなの意見・共通点等をクラスの全体でまとめていく。 ・(2)トラブルを解決するために、どんな方法があるか調べてみる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が買おうとしたものが不良品だと困る。 ・お店の側にトラブルの原因があると考えられる。 ・解決にむけて自分から店や物を作ったメーカーに働きかける。 ・トラブルの内容を自分の言葉で説明する必要がある。 ・同じトラブルが起こらないように行動する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・使ってみて初めて気づくトラブルもあることを確認する。 ・安全にかかわるトラブルは、販売店、メーカー、消費生活センターなどに知らせることが大切だということに気づかせる。
5分	<p>【個人学習】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの対応策についてまとめる。 ・ワークシートの(2)に書く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・品物の情報は大事。 ・品物の確認も大事。 ・相談することも大切。 ・トラブルの再発を防止することも大切。 	<ul style="list-style-type: none"> ・机間指導しながら、書きにくい児童にアドバイスする。
5分	<p>【書いた人の発表】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の考えとの違いを考えながら聞く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2～3名発表を促す。 ・使ってみて初めて気づくトラブルの対応策について確認する。

指導を始める前に

買い物のトラブルは、いつ、どんなことが起こるか分からず、私たちおとなでも、想定外の事態にまごつくこともあると思います。前時と同様に本時でも、教師がトラブルカードをランダムに配布して、そういう突然のトラブルを児童にも疑似体験させるワークです。クラスの状況に応じて、この部分に時間を割かない方法をとっていただいても構いません。

前時と同様に、自分に突然起こったトラブルを確認するため、ワークシートの冒頭に、自分が受け取ったカードの記号に○を付け、そのカードの見出し（トラブルの内容）の下線部分を 枠内の言葉に続けて書き足す作業をしてもらうようにしています。前時と同様に、クラスの状況に応じてこの作業を省略したい場合は、予めそれぞれのカード別にトラブル内容を書き込んだワークシートとして加工してご使用いただいても構いません。

【E】 アレルギーが出た

アレルギーのひどい症状が出たら、すぐにお医者さんに診てもらったり、薬を使ったりしなければならぬから、周りの人やおとなの人に知らせてすぐ対応してもらおうね。それから、こんな事故が起こったことは、お店にも伝えて、治療費など弁償してもらえるように話し合わないといけないね。話し合いをするときには、間違っって渡されたケーキを捨てずに見せたり、診断書や治療費の領収書なども保管しておくのと役に立つよ。同じような事故が起こらないように、症状が軽かったときも、食べる前に気づいたときも、お店や消費生活センターに伝えることが大切ですよ。

本問のテーマ： **まずはお医者さんか救急車！・・・しっかり手当を受けよう！**
そして、お店の人に事故を知らせて、対策を考えてもらおう！

お店の過失により、消費者に被害が発生した事例ですが、その結果は、第2時の【A】の事例のような商品の数の間違いと比べてあまりにも大きく、アレルギー発作は心身に苦痛を伴い場合によっては死に至ることもある重大な事故です。提供したお店も、単なる謝罪や返金等の対応では済まされず、損害賠償責任を負う可能性もあり、消費者、お店、双方の被害・損害は深刻です。

そのような事態が起こらないよう、消費者が日頃から注意する必要があるのはもちろんですが、それにも限界があり、商品を提供するお店側にも細心の注意と配慮が必要となってきます。製造や販売の段階で間違いが起こった場合には、補償方法について早急に判断しなければなりません。かつ、事前事後の再発防止策も速やかに検討しなければなりません。こうしたお店の対応に対し、消費者が納得できない場合には、消費生活センターや法律専門家に相談し、補償を求めて行動を起こしていくこともできます。救済を受ける権利が消費者の権利であることにも気づかせてあげてください。

一方、類似の事故が二度と起こらないように、事業者や行政に対策を考えてもらうことも重要です。安全に関わる事故の情報は、消費生活センターなどが集めています。被害が軽く済んだとしても、重大事故になる前に気づいた場合でも、消費生活センターに伝えておくと、業界全体で、あるいは社会全体で新たな事故を防ぐ取り組みにつながることもあります。

【F】 ふで箱でけがをした

買って来たふで箱がたまたま壊れていたのかな。同じ店で売っている同じふで箱も、買って来たふで箱と同じように壊れているのかな。お店の人に伝えて、調べてもらわないといけないね。他のふで箱が壊れてなかったら、不良品のふで箱をふつうのふで箱と交換してもらいたいし、他のふで箱も壊れているのであれば、作っている工場の会社にも伝えて対応を考えてもらわないといけないね。

本問のテーマ： **使い方をまちがえていなかったかな？**
お店の人、メーカーにも知らせて、対策を考えてもらおう！

まずは、怪我が、筆箱自体の欠陥で起こったものなのか、あるいは使い方が間違っていたために起こったものなのかを確認することが重要です。筆箱自体の欠陥であれば、新しいものと交換が可能で、かつ怪我をしたことに対する補償を求めることができます。また、筆箱自体の欠陥の場合、その買って来た筆箱だけの欠陥の場合と、筆箱の作りそのものに欠陥が

ある場合（筆箱の設計上の問題）が考えられます。どちらにしても、使い方に誤りがなければ、売った側（お店・メーカー）の責任を追求することができるでしょう。

使い方が誤っていた場合は、交換してもらえないこともあるので注意が必要です。通常では想定できない使い方をすることによって、金具部分がゆがむ等して怪我をした場合は、消費者側に問題があると考えられ、売った側の責任を追及することができない場合もあります。

【G】 スポーツウェアの色が落ちた

衣服には、洗たくをするときのやり方や、使用する洗剤などで注意しないといけないことについて、いろいろなマークが付いています。色落ちすることがある衣服には、その注意が書かれていることもあります。このような注意を守って洗たくしたのにひどい色落ちがあったなら、それは不良品かもしれないね。お店の人や、衣服を制作した会社の人に伝えて、調べてもらうなど、対応を考えてもらえるようにしてはどうか。

**本問のテーマ： 洗たくの方法はまちがえていなかったかな？
お店の人、メーカーにも意見を伝えてみよう！**

洗たくによる衣服の色落ち、色移りは、そもそも染色されている生地を使用している衣服の性質上、多かれ少なかれ発生する事象です。それゆえ、メーカーは、衣服の品質や洗たく方法を記したラベル表示により、色落ち、色移りが発生しないよう、消費者に対する注意喚起・情報提供を行っています。

洗たくによる衣服の色落ち、色移りトラブルの指導にあたっては、消費者側に落ち度が無かったか、すなわち、洗たく方法を示したラベル表示を理解し、その方法を守って洗たくを実施していなかったための色落ち、色移りではないかをまず確認することが必要です。衣生活に関する学習内容との関連に気づかせることもできます。

消費者の使用法、洗たく方法に落ち度なく、想定される以上の著しい色落ち、色移りが一度に発生したとなると、原材料やメーカーの品質管理に問題があり、同種商品でも同様のトラブルが発生していることも予測されます。このような場合は、消費者が自身のトラブル情報をメーカーに知らせることで、自身のトラブルが解決（商品の交換、返品、返金等）できるかもしれませんし、別の消費者らが新たな被害に遭うことを防ぐこともできます。

【H】 モバイルバッテリーからけむりが出た

モバイルバッテリーをうっかり落としてしまったとはいえ、突然けむりが出て燃えだしたらびっくりするよね。もしも火事になりそうだったら消防署に連絡をしたり、ケガややけどをしたら救急車を呼んだりしないといけないかもしれないね。こういう事故も、お店や作った工場の会社に伝えたり、消費生活センターに伝えたりして、同じような事故が起こらないように対策を考えてもらわないといけないね。買った人も、安全な正しい使い方を知っておかないといけないし、作った会社やお店の人も、安全な使い方や気をつけないといけないことを、分かりやすく伝える工夫をしてほしいですね。

**本問のテーマ： まずは消防署！ …ぼやでもきちんと報告しよう！
お店の人、メーカー、消費生活センターにも知らせよう！**

モバイルバッテリーは、児童たちにとってはまだ身近なものではないかもしれませんが、今後使用したり身近な大人が使用していたりする製品であるということと、ここ数年発火事故が相次いだ製品でもあるので是非知っておいてほしいとの思いで取り上げました。

消費者が自身のトラブル情報をメーカーや販売店、消費生活センター等に知らせることで、国も動き、商品の改良や安全な流通につながった実際のケースでもあります。

モバイルバッテリーの事故の増加を受けて、国はメーカーに対して、出荷前検査を義務づけ、現在では検査基準を満たしたことを示す「PSEマーク」付きのものしか販売できなくなっています。

また、消費者も製品を使用するにあたっては十分な注意が必要です。本事例においては過充電、就寝中の充電、充電しながらの使用、夏の車内など高温環境、落下などの衝撃は避けるべきであることがあげられます。【F】でも述べたとおり、買った商品について欠陥があった場合でも、誤った使い方をしてしまうと、トラブルの解決（商品の返品等）が出来ないことがあるので注意が必要であることもあわせて指導をしていただきたいと思います。