

トラブルカードゲームにちょう戦しよう! その1 【予想される解答例】

(1)わたしのトラブル -買い物でトラブルにあったら どうしよう!

【A】 シュークリームの数がたりない

A	B	C	D
(○) シュークリームの数がたりない	() プリンの賞味期限が	() セーターが	() 買った服を

① 買い物をした人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ 電話して1個たりないことを伝え持ってきてもらう。
- ・ レシートをもってすぐにケーキ屋さんに行く。
- ・ とりあえず5個全部食べて後で連らくする。
- ・ ケーキ屋さんにおわびに1個おまけしてもらう。

② お店の人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ たりない分の1個を持って家に行ってあやまる。
- ・ 自分が悪いのでおわびもかねてシュークリームを多く持つていく。
- ・ 次にそのお客さんが来たらあやまってシュークリームをわたす。
- ・ お客さんの言うことが本当かわからないのでことわる。

【B】 プリンの賞味期限が切れていた

A	B	C	D
() シュークリームの	(○) プリンの賞味期限が切れていた	() セーターが	() 買った服を

① 買い物をした人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ まず電話をして賞味期限が切れていたと伝える。
- ・ お店に持って行って交かんしてもらうか、お金を返してもらう。
- ・ おわびにおまけのプリンをもらう。
- ・ 食べるとおなかをこわすかもしれないので、すてる。

② お店の人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ おわびをして代替りのプリンを渡す。
- ・ 交換するプリンがなかったらお金を返す。
- ・ 売るときに商品の賞味期限も確にんする。
- ・ 表示を確にんしなかったお客さんも悪いので何もしない。

トラブルカードゲームにちょう戦しよう! その1 【予想される解答例】

【C】 セーターが小さかった

A () シュークリーム
B () プリンの賞味期限が
C (○) セーターが小さかった
D () 買った服を

① 買い物をした人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ 試着できないことを知っていて買ったのだから返品はできない。
- ・ 小さくて着られないことをきちんと説明すれば返品できる。
- ・ サイズが合うほかの人にあげて、次は試着ができる店で買う。
- ・ わかりにくい写真を見せたお店が悪いので返品できる。

② お店の人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ 返品送料を払ってくれるなら、お店は損をしないので応じる。
- ・ お客様の都合で返品に応じていたらきりがないのでことわる。
- ・ 次に買ってもらえないかもしれないので今回は返品に応じる。
- ・ 新品そのままの状態か確認をしてから返品に応じるか決める。

【D】 買った服を返して買いなおしたい

A () シュークリーム
B () プリンの賞味期限が
C () セーターが
D (○) 買った服を返して買いなおしたい

① 買い物をした人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ 高いねだんをつけるデパートが悪いから返品できる。
- ・ まだ家に帰って着ていないから返品できる。
- ・ 一度買ったものは返品できない。
- ・ お金をためてから追加でもう一つの服も買えばいいと思う。

② お店の人は、どうすればいいでしょうか。

- ・ デパートの人はせっかく売れたものを返されたらこまると思う。
- ・ 一度買ったものは返品できないので断る。
- ・ 新品できれいか細かくチェックしてから今回だけ返品に応じる。
- ・ 自分勝手なお願いなのでお金は返さない。

トラブルカードゲームにちょう戦しよう! その1 【予想される解答例】

他の買い物をした人、お店の人は、トラブルがおこったときにどうしたでしょうか。みんなの考えを聞いてみましょう。

(注)ここでは児童たちに(1)のA~Dの解答を発表させ、他の人の考えも聞いた上で(2)のまとめを考えられるように指導してください。

(2) 買い物をするときに、買い物をする人も、お店の人もどうしたら、トラブルがおこらないようにできるでしょうか。

【買い物をする人は・・・】

- ・ 買いたい物の情報をしっかり集めておく。
- ・ 買いたい物や必要な数にまちがいがいいか、よく確にんする。
- ・ 買うときに賞味期限が切れていないか、よく確にんする。
- ・ 商品の説明の表示を見やすいものに改良してもらうように言う。
- ・ サイズがよくわからない場合には、通信はん売では買わない。
- ・ 自分のサイズを確にんして、合っているかきちんと調べて買う。
- ・ 買う人は、本当に欲しいものかどうか、それがどのお店にあるか、買い物の前にしっかり調べるようにする。

【お店の人は・・・】

- ・ お店の人も、品物や数にまちがいがいいか、よく確にんしてから商品を渡す。
- ・ お店の人は、店に商品をならべるときに賞味期限を確にんする。
- ・ お店の人も、商品の賞味期限を確にんしてから商品を渡す。
- ・ お店の人は、サイズや色などをわかりやすく表示する。
- ・ お店の人は、返品のルールを決めてわかりやすく表示しておく。
- ・ お店の人は、よく似た商品が売られていることも考えて、ねだんや品質がどうちがうのかをわかりやすく表示する。
- ・ お客さんが見つけやすい広告や商品のならべ方を工夫する。