

## 「消費者保護」議題融入經濟學課程教案示例

授課章節	經濟學 3-6 消費者主權及消費者保護運動		設計者	臺南高商 陳坤德
教學對象	二年級學生			臺南高商 陳雅婷
教學時間	100 分鐘			
課程簡介 (大綱)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者主權的意義。</li> <li>2. 美國消費者權利的發展。</li> <li>3. 我國消費者保護運動的發展。</li> <li>4. 消費爭議的案例辯論。</li> </ol>			
學生 條件分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生學過「商業概論」已有商業在社會上應扮演的角色與責任的概念。</li> <li>2. 學生學過「商業概論」落實消費者權益之保護已有特種交易之概念。</li> <li>3. 學生上課秩序良好、且互動高宜用討論及辯論式教學。</li> </ol>			
理念特色	<p>消費是人民日常生活中必不可少的一項經濟行為，因此如何讓學生知道正確消費觀念和自身權益是每個國民都該具備的基本消費常識。本課程利用實際生活經驗，讓學生覺察、檢視自己的消費行為。</p> <p>同時利用社會真實的案例來進行辯論，讓學生可以站在廠商及消費者雙方的立場來思考，最後老師消費爭議處理原則，讓學生未來生活遇到消費爭議時可以依此原則處理，爭取自身的權益。</p> <p>最後利用 Warby Parker 眼鏡公司的案例，說明未來企業的趨勢—B 型企業，營造一個業者、消費者、社會、環境等方面皆贏的消費模式。</p>			
教學重點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解消費者的權益。</li> <li>2. 比較「實體商店交易」與「特種交易」的不同。</li> <li>3. 能在案例辯論中，體會廠商及消費者如何創造雙贏。</li> <li>4. 在買賣過程遇到自身權利受損時，知道如何爭取自己權益。</li> </ol>			
教學方法	I：講述教學、II：情境教學、III：問答教學、IV：討論、V：辯論。			
教學資源	A:教科書 P:POWER-POINT D:簡報器 E:數位講桌 M:耳掛式麥克風。			
學習目標	認知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解消費者主權的意義</li> <li>2. 理解美國消費者權利的發展</li> <li>3. 了解我國消費者保護運動的發展</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-1 能說出「消費者主權的意義」的概念</li> <li>1-2 能舉例消費者主權的社會情況。</li> <li>2-1 能說出甘迺迪總統所提出 4 大基本權利。</li> <li>2-2 能分別舉例說出 4 大基本權利的情形。</li> <li>2-3 能舉例說出消費者第 5 個權利。</li> <li>3-1 能說出我國消費者保護團體。</li> <li>3-2 能說出公平交易法及消費者保護法之不同。</li> <li>3-3 能舉例「實體商店交易」與「特種交易」消費者權益的不同。</li> </ol>	
	情意	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 知覺特種交易的風險</li> <li>5. 培養理性處理消費糾紛的勇氣</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4-1 能思考在生活中，特種交易存在有哪些風險。</li> <li>4-2 知覺風險存在時，如何移轉風險減少損失。</li> <li>5-1 對於小組討論，遇到意見不合，組員能彼此溝通協調，解決糾紛。</li> <li>5-2 在平時生活消費中，遇到權益受損時，能學會說出自己享有權益。</li> </ol>	
	技能	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 學習保障自己的消費權</li> <li>7. 培養解決消費糾紛的溝通和協調技巧的能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6-1 權益受損時，能主動尋求協助。</li> <li>6-2 能上網搜尋相關的資料以保障自身權益。</li> <li>7-1 能在日常生活中糾紛事件練習協調技巧。</li> <li>7-2 能在書報雜誌中，找尋相關的案例。</li> </ol>	

教學活動流程	教學時間	教學方式
<p>一、準備活動</p> <p>(一)、教師方面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課前收集相關資料、準備及製作教材、教具、白板、白板筆等單元活動及學習單設計。</li> <li>2. 將班上同學分5組，每組7-8人。</li> </ol> <p>(二)、學生方面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成學習單討論後並發表討論結果。</li> <li>2. 每組收集日常生活用品之2種商品廣告傳單及實物。</li> </ol> <p>(三)、情境布置</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師將單槍、電腦備妥。</li> <li>2. 同學桌上放課本、學習單、2種商品廣告傳單及實物。</li> </ol>		
<p style="text-align: center;"><b>第1堂課</b></p> <p>二、引起動機</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師先檢查學生有無帶課本及規定帶的物品(2種商品廣告傳單)，若沒帶全組扣十分。</li> <li>2. 學生將帶來的商品放在講桌，上課不需要用到的東西放抽屜！當有人在台上發言時，請尊重發言人，台上的發言人也尊重自己，勿太小聲且模糊！</li> <li>3. 教師每組發一個白板，一隻白板筆。</li> </ol>	5	II:情境教學
<p>三、發展活動</p> <p style="text-align: center;"><b>估價王活動</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師說明接下來的活動進行方式：請各組派一人介紹組內帶來的商品，除了價錢外，可包含所有蒐集到的資訊，如購買地、何時購買、材質等等。在聽取報告後，請各組討論出你認為這項產品的價格為多少，寫在白板上。價格最接近的組，得到一分，若完全符合價錢，得到兩分。估價後得分最高的組別獲勝，可全組加十分，第二高加五分，第三高加兩分。</li> <li>2. 各組長抽籤，決定上台介紹的順序。各組介紹自己帶來的東西，同學有問題可以提問。介紹完有三十秒的時間可以由報告者拿著，下到各組去做展示。請同學做估價的動作。</li> <li>3. 為了讓各位同學了解別人如何叫賣，以下欣賞目前南台灣最火紅的叫賣哥影片，欣賞完立即進行估價王活動。</li> <li>4. 教師回饋並引導學生思考，同學對商品價格的感覺差異甚大，消費後知道自己買貴之後感受如何？為了避免買貴需要貨比3家？如此做會增加消費交易時間與成本？量販店有實施買貴退差價，即是在增進消費者的權益！</li> </ol>	25	II:情境教學 IV:討論  III:問答教學

<p>5. 最後，強調消費時應了解自己應有的權益，以免事後抱怨，不如事先防範，故消費前「停」下來想想，是否真的需要這樣的消費，多「看」相關資料，「聽」別人經驗，消費才能安全又健康。</p>	5	
<p>三、總結活動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行以上的活動後，相信各位同學可以感受到事前知道自己可以享有的權利是很重要，現在我們就來了解消費者主權和消費者保護運動的發展</li> <li>2. 老師利用投影片說明消費者主權的意義、美國消費者權利的發展、美國及我國消費者保護運動的發展。</li> <li>3. 當消費者發生消費權益受損時，可以利用廠商提供的申訴電話，沒有得到滿意的結果時，再向各地方政府消保官提起申訴，爭取權益。</li> <li>4. 預告下次角色扮演（一組代表廠商，一組代表消費者）的辯論活動，並給予情境案例，請同學先找相關資料，下堂課進行辯論。</li> </ol>	15	I：講述教學
<p><b>第 2 堂課</b></p>		
<p>一、引起動機</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 老師再發下「消費者保護法」與「公平交易法」與消費者權益有關法律條文書面補充資料簡單解說，為讓學生在產生權益紛爭時，會引用法條為自己爭取應有的權益，安排辯論活動。</li> </ol>	5	II：情境教學
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 老師請自願的同學發表，課前同學所準備「消費者權益知多少學習單」中的問題，發表的該組加 2 分。</li> </ol>	4	
<p>二、發展活動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 請同學進行角色扮演（一組代表廠商，一組代表消費者）的辯論活動。教師提供 2 個假設情境的消費爭議案例，請同學討論（過程中老師可以引導學生，可以引用哪個法律條文為自己爭取權益，提出解決之道），請第 1-2 組上台進行廠商及消費者雙方的辯論。</li> </ol>		
<p><b>案例 1：八仙樂園塵爆的事件，違反了哪些消費者權益？</b></p> <p>八仙樂園塵爆事件，原先只是一次看似單純的遊樂活動，卻因安全管控上的疏忽和大意而造成嚴重災害，震驚了台灣社會，也點燃全民對公共安全的重視，更多次召開記者會，呼籲政府應針對所有具有風險性的活動擴大安檢，以事先預防類似災害的發生。</p> <p>《角色一》八仙樂園業者</p> <p>業者以本身只是出租場地給活動主辦單位為由，認為自己也是受害者。</p> <p>《角色二》消費者</p> <p>因該場地沒有完整的公共安全設備，才會造成如此嚴重傷亡。</p>	15	V：辯論
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 每組辯論後，學生間亦可互相提出自己的看法，最後教師可引導學生消基會為民眾發揮了哪些功能？特別是<b>團體訟訴</b>！</li> <li>4. 請第 3-4 組上台進行正反方辯論。</li> </ol>	5	

案例 2：網購標錯價，廠商拒出貨，消費者是否應自認倒楣呢？



《角色一》廠商

因管理人員的疏失才導致標錯價，廠商認為可以拒絕接受此訂單。

《角色二》消費者

只要完成下訂，不管標價錯得有多離譜，同業者要接受消費者訂單。

5. 每組辯論後，學生間亦可互相提出自己的看法，不管結果如何？最後教師公告：經濟部表示，新版《零售業等網路交易定型化契約》將於105年7月1日公告，10月1日起未來不論標價與市場行情落差多大，只要民眾下單，契約就算成立，業者不能再拒絕客戶，亦即廠商一旦標錯價，也只能認賠出貨。

三、總結活動

老師用提問的方式回顧這2節的課程內容，最後提問：同學將來有機會開店當老闆，在自己當老闆之後，會考慮如何增進消費者的權益？如果會是否會影響店營收呢？同學是否能想到營造一個業者及消費者雙贏的方式？

老師利用 Warby Parker 眼鏡公司的案例，說明未來企業的趨勢—B 型企業，營造一個業者、消費者、社會、環境等方面皆贏的消費模式。

最後預告下次上課內容。

15

V：辯論

5

1

I：講述教學  
III：問答教學

課外參考資源及網站

1. 消費者文教基金會 <http://www.consumer.org.tw>
2. 行政院消費者保護委員會：<http://www.cpc.gov.tw>
3. 消費指南：消費者文教基金會。
4. 趙禹美等（2007），混淆消費者視聽的食品，消費者報導，311期，p11-19。
5. 朱伯松（1999），消費者保護法論。台北：翰蘆。
6. Warby Parker 眼鏡公司 <http://www.inside.com.tw/2015/05/05/warby-parker>
7. B 型企業 <http://www.bcorptaiwan.com/>
8. 寶島叫賣哥 <https://www.youtube.com/watch?v=CcNE7mlpMFg>