

■トラブル相談 指導案（発展）45分

電子商取引の相談窓口から考える指導案の発展パターンです。

所要時間	指導者の行動	学習活動	指導上の留意点
導入① 3分	本教材の目的、概要を説明する	この教材の目的を理解する	ビデオマニュアルを使用しても良い
導入② 5分	「トラブル事例と対策のポイント」を示し、過去に出会ったネット上のトラブルについて話をさせる	遭遇したネット上のトラブルの話をする中で、身近な問題であることを考えさせる	他人事でなく"自分事"と意識させる
展開①-1 6分	「トラブル事例と対策のポイント」を読み、ネット上のトラブルの原因と対応について考えさせる	教材のトラブル事例を題材にして、トラブルの原因と対応について考える	電子商取引のトラブルの考え方を理解させる
展開①-2 5分	「トラブル相談窓口リンク集」でトラブル対応を行っている団体の性質について調べさせる	トラブル対応を行う団体が、どのようなジャンルのトラブルに対応しているか調べる	社会におけるトラブル対応の実情を調べさせる
展開①-3 6分	トラブルに関連する「解説教材」を読ませて、どのような対応があるかポイントを考えさせる	トラブルの背景にあるサービスの仕組みや法律などについて「解説教材」を調べる	用語や行動の不明点は適宜解説する
展開②-1 4分	取り上げたトラブルに近いシナリオの「シミュレーション教材」を学習させる	トラブルに近い「シミュレーション教材」のシナリオを開始する	用語や行動の不明点は適宜解説する
展開②-2 6分	学習者が行動を選択する際に、理由まで言語化させる	登場人物の行動を選択し、理由を討論する	理由を整理して言語化する支援をする
展開②-3 6分	ノゾミの解説を視聴させて、ポイントを解説する	ノゾミの解説を視聴して、シナリオの対策ポイントを理解する	意見を聞く
まとめ 4分	トラブルの原因やリスクを認識した適切なトラブル対応の在り方について考えさせる	トラブルの原因やリスクを認識した上で適切に対応できるようにするための考え方をまとめる	普段から危機意識を持つべきと指導
応用①-1	該当する「解説教材」を示す	シナリオのサービスを理解するため、関連する「解説教材」を読む	用語や行動の不明点は適宜解説する
応用①-2	該当する「コラム」を示す	シナリオの法律面を理解するために、関連する「コラム」を読む	用語や行動の不明点は適宜解説する