

消 ⇒ 消費者(購入者)

企 ⇒ 企業(販売者)

消費者役



企業側役



## 〈化粧水〉



消「商品から変な臭いがするのですが・・・」



企「お客様、商品は開封後に冷蔵庫で保管されましたか？」



消「え?冷蔵庫?」



企「はい、本商品は保存料無添加の自然商品ですので、開封後の保管は

冷蔵庫で行うよう記載しております。また、購入後はすぐに使い切るよう

お伝えしています。」



消「冷蔵庫では保管していませんでした」



企「それでは、本商品には問題はないと思われます。」



消「ただ、開けていない!本も変色しています」



企「常温で置かれていますと、変色しますが、品質には問題ありません。」



消「色が変わって、見た目がちょっと・・・すみませんが、返品したいです。」



企「ご注文の際の注意事項に、変色後の商品については返品不可とあります

ので、申し訳ありませんが、返品は受け付けられません。」

## 〈手順〉

- ① グループで役を消費者役、企業(販売者側)役を決める
- ② セリフをそれぞれの役になりきって演じてみる
- ③ 「それぞれの立場で」どう感じたか、ノートのとめる

※余裕があれば、役を交換してもヨシ!!