

## 消費生活 トラブル情報

## インターネット広告から商品を購入しておこるトラブル



### 相談事例

スマートフォンで動画を視聴していると「美肌効果抜群」「初回限定価格」という化粧品の広告が流れた。

気になってすぐに広告をタップし、購入したが、後日頼んでいないのに2回目の商品発送を知らせるメールが届き、商品が送られてきた。一回きりのはずが定期購入の契約をしていたようだ。解約したい。



### アドバイス

- ✓ インターネットショッピングは通信販売です！
- ✓ 通信販売はクーリング・オフできません！！  
解約条件は基本的に契約内容に従います！
- ✓ 意図せぬ「定期購入」のトラブルにあわないためには、事前に契約内容を隅々まで確認しよう！
- ✓ 契約内容が記載された「最終確認画面」をスクリーンショットで保存してトラブルに備えよう！

## 困ったときの消費者ホットライン「188番」ご案内の流れ

※相談窓口につながった時点から、通話料金のご負担が発生します(相談は無料です)

〒(郵便番号)が 分かる ① → 〒〇〇〇-〇〇〇〇(7桁)を入力  
分からない ② → 地域を選択(固定電話の場合のみ)  
音声案内に従って番号を入力(お住まいの地域を確認するための音声案内が流れます)

お住いの地域の相談窓口  
または  
山口県消費生活センター等



Q. 「最終確認画面をスクリーンショット（スクショ）で保存しよう！」と言われても… “スクショ” ってなに？

A. スマホの画面の表示を写真のようにそのまま画像として保存する機能です！

※保存先は多くの場合、スマホで撮った写真と同じ場所

### 【スクショの方法】

スマホの〈電源ボタン〉と〈音量↓ボタン〉を同時に “素早く押す” または “長押し”

※成功した場合、画面が一瞬光るなどの反応があります。

※機種によっては方法が異なることがあります。

### 【スクショの活用例】

- 検索結果（地図や公式サイトなど）
- 契約、申込内容を確認する画面

※スクショしておくと後から簡単に見返すことができる！



〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号  
山口県消費生活センター  
☎083-924-0999（相談）  
☎083-924-2421（消費者教育）

相談受付時間

【月～金】8:30～17:00

※土曜・日曜・祝日・年末年始を除く

### SNSでの情報発信



LINE



X (旧Twitter)



YouTube