

ネット通販を使う時はスクショ※をとろう

※スクショ…スクリーンショット、スマホ・PCの画面保存



美容液の試供品を注文したら、定期購入コースになっていた！「定期購入ではありません」って書いてあったのに…

ネット広告を見て高性能ライトを注文したのに、まるでオモチャみたいな安っぽい商品が届いた！



消費生活



通信

令和 7 年 9 月
vol.179

●スクショは“証拠の保存”です

ネット通販は表示をめぐるトラブルが起きやすく、ショップとの間で「(画面に)書いてあった」「なかった」と水かけ論になることもあります。

こんな時、証拠(スクショ)があると返品や解約などの対応を求めやすくなります。

●スクショの方法を覚えておこう

機種によって方法が違うので、で検索して調べてみてください。(ボタンを2つ同時に押すだけなど、どの機種もとても簡単な方法です。)

スクロールが必要な長い画面を1枚の画像で保存したり、画面を動画で録画できる機種もあります。

●こんな方法もあります

きれいに撮影するのは少し難しいですが、他のスマホやカメラで画面を撮影するという方法もあります。

●スクショは注文する時にとろう

消費生活センターでは、注文した時に見た画面を探すお手伝いもしています。

しかし、残念ながらあとから探しても見つからない、再現できない、ということが少なくありません。

そのため、スクショは注文する時にとっておくことが大切です。

特に最終確認画面には、契約条件・解約条件など重要な情報が記載されています。

(注文した時に見た画面があとから見つかりにくい主な原因)

- ・閲覧履歴が残っていない
- ・広告の掲載期間が短い
- ・キーワード検索ではヒットしない
- ・いったん注文を完了させないとその画面が現れない
- ・画面表示が修正されている など

「スクショのやり方を調べたけどよくわからない」「ネット通販でトラブルになっている」そんなときは、消費生活センターにご相談ください



岡 役場町民課
消費生活センター
☎27-1958(直通)

※来所の際は事前にお電話
いただけると確実です