

ダークパターンって こんなにあるの!? 消費者を惑わすWeb表示

- ▶ 本資料に記載されている内容のうち、意見にわたる部分は、いずれも個人的な見解であり、消費者庁の公式な見解を示すものではありません。



ネットでお買い物！こんな経験ありませんか？

- ◆ 登録した覚えのないメルマガが来る 🤖
- ◆ 1回だけの購入のつもりがなぜか定期購入になっていた 😞
- ◆ 「全額返金保証」の表示を見て購入したけど全額返金されなかった 🙄
- ◆ サブスクの解約の方法がわからない 🌀
- ◆ 「在庫わずか！」の表示や口コミを見て購入したけど本当に必要な物だったかな？ 😟



それ、“ダークパターン”
に引っかかってるかも!?

ダークパターンとは？

消費者を特定の意思決定に誘導する
ウェブサイトの表示やデザインのこと



ダークパターン事例① 事前選択/みなし同意

企業からのお知らせやメールの受信について、「希望する」「同意する」のチェック欄に事前にチェックが入っている。予約を完了すると規約等に同意したことになる。

事前にチェック



弊社の製品やサービスに関するメールを受け取ることに同意します。

配信停止はいつでも可能です。弊社のプライバシーポリシーをご確認ください。

この予約を完了することで予約条件、利用規約、プライバシーポリシーおよびPOINT 利用規約に同意したものとみなされます。

本予約を完了することにより、お客様の個人データを、宿泊施設と共有することに同意したものとします。

同意のチェック
ボックスがない

予約内容を確認

予約を確定する

予約条件は確認しましたか？



ダークパターンに惑わされた結果・・・

意図せず、メルマガ等が届く設定になっていたり、規約等に同意したことになったりしてしまう。

ダークパターン事例② 目立つ選択肢/事前選択

価格が高い「お徳用サイズ」と「定期お届けコース」の選択肢が目立つ表示になっており、他の選択肢があることに気づきにくい。

SHOPPING

タイチョウプラス



サイズ・種類

お徳用サイズ 約 100 日分 / 300 粒	通常サイズ 約 50 日分 / 150 粒
----------------------------	--------------------------

お届けコース

定期お届けコース	1 回のみお届け
----------	----------

約 100 日分 / 300 粒 定期お届けコース

~~11,000円~~ **9,900円(税込)**
10% OFF 送料当社負担

 買い物カゴに入れる

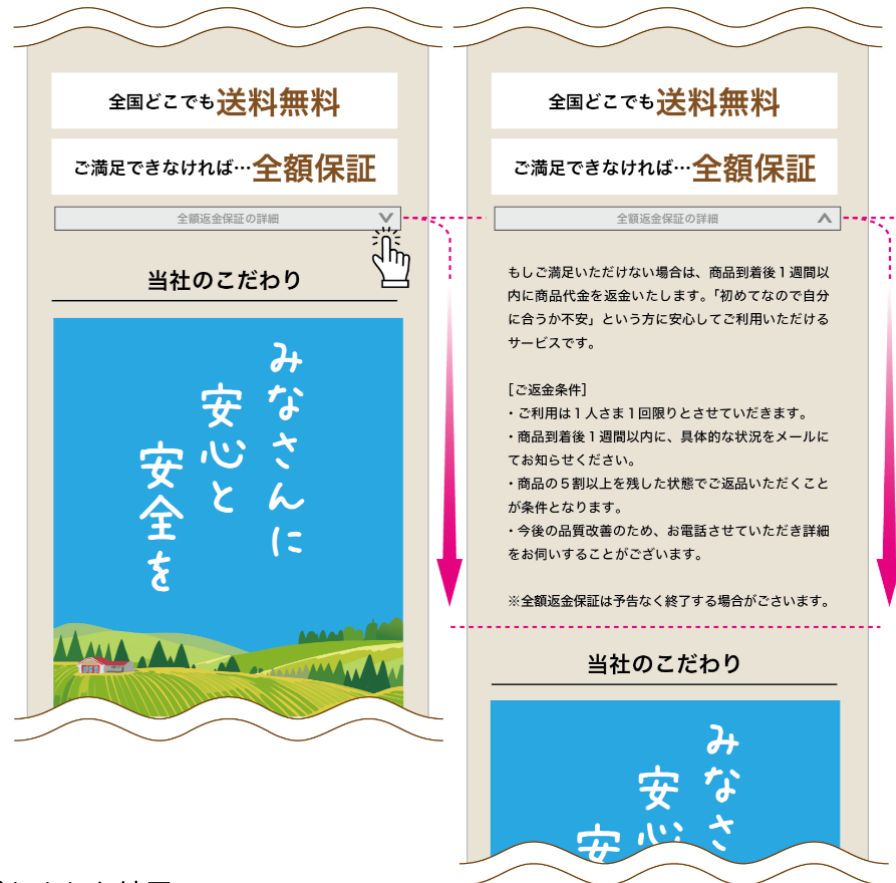


ダークパターンに惑わされた結果・・・

他の選択肢があるにも関わらず、目立つ方の選択肢を選んでしまい、意図せず、高い商品を選んでいたり、定期購入になっていたりする。

ダークパターン事例③ 隠された情報

全額保証で返品可能と強調表示があるが、「詳細」ボタン(アコーディオンパネル)の中に返金条件が隠されている。重要な情報の表示が小さく、不明瞭である。



ダークパターンに惑わされた結果…

重要な情報を確認せず、強調表示だけを見て、認識が不十分のまま契約してしまう。

ダークパターン事例④ 口コミ/隠された情報

他の消費者からの評価や口コミ、インフルエンサーからの高評価のコメントを掲載しているが、内容が虚偽である可能性やインフルエンサーに依頼して評価を書かせている場合もある。



※個人の感想であり、効果・効能を保証するものではありません。
※画像はイメージです。



ダークパターンに惑わされた結果・・・

他者の評価により商品への信頼感を感じ、実際の価値を十分に検討せずに契約してしまう。

ダークパターン事例⑤ キャンセル困難

商品等の購入や会員登録に比べ、解約・退会の手順が煩雑である。
解約をしようとするすると解約のデメリットや他のプランを表示して引き留めようとする。



ダークパターンに惑わされた結果・・・

解約・退会方法が煩わしく、諦めてしまい、契約し続けてしまう。

ダークパターン事例⑥ 隠れ定期購入/不当参照価格

定期購入であることが分かりにくい。

大幅な値下げを強調しているが、通常料金での販売実績があるかどうか不明である。

特別キャンペーン

天然□□エキスを配合・保護成分
医薬部外品

通常税込価格
~~11,000円~~

↓

~~2,980円~~ **いまなら**
クーポン贈呈

↓ **さらに 1,000円割引**

特別価格 (税込) 送料無料 回数縛りなし
1,000円OFF

1,980円 **82% OFF**

初回限定価格 **いますぐ試す**



ダークパターンに惑わされた結果・・・

大幅な値下げに魅了され、定期購入であることを認識しないまま契約してしまい、意図せず契約を継続してしまう。

ダークパターン事例⑦ カウントダウンタイマー/限定/人気

割引期限や商品等の提供終了までの時間をカウントダウン形式で表示している。
期間限定であることや商品等の残数、人気である旨を表示している。

The screenshot shows a travel website interface for 'travel'. The main listing is for 'リゾートホテルTAKAHASHI' in '千葉市内中心地'. It features a 4.5-star rating and a price of ¥37,800 (originally ¥84,000, 55% off). A countdown timer shows '00:14:29'. A red box highlights '残り2室' (2 rooms left). Another red box highlights '残りわずか' (very little left). A red box highlights '注目!! 本日35件の予約が入りました!!' (Attention!! 35 reservations made today!!). A red box highlights '期間限定 セール料金・お得!!' (Limited time sale price, great deal!!). A red box highlights '予約が殺到しているような印象付け' (Impression of a booking rush). A red box highlights '高評価の口コミ' (Highly rated reviews). A red box highlights '商品等の残数' (Remaining quantity of goods, etc.). A red box highlights '「残りわずか」の表示' (Display of 'very little left'). A red box highlights '「期間限定」の表示' (Display of 'limited time').

Annotations and their corresponding elements:

- カウントダウン: 00:14:29
- 商品等の残数: 残り2室
- 「残りわずか」の表示: 残りわずか
- 予約が殺到しているような印象付け: 注目!! 本日35件の予約が入りました!!
- 高評価の口コミ: フロントの方もやさしく、丁寧でした。ベッドも清潔で、荷物も預かってくれました。(32歳女性)
- 「期間限定」の表示: 期間限定 セール料金・お得!!



ダークパターンに惑わされた結果...

「今すぐ予約しないと！」と焦って十分な検討を行わずに契約してしまう。

消費者



自分には関係ないかな～～
騙されないよ～～～

いいえ。どんな人でもウェブサイトの表示や
デザインに自覚なく惑わされてしまう点が
ダークパターンの怖いところ！！
もしかしたら気づいていないだけかも！？



ネットショッピングを行う際の注意点

POINT ① 商品の購入回数や契約の継続期間を確認する

POINT ② 支払い金額を確認する

POINT ③ 解約条件や解約方法を確認する

POINT ④ 利用規約を確認する

POINT ⑤ 最終確認画面のスクリーンショットを撮る

国民生活センター『「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!? - 「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました! - 』に基づき作成

自分も、周りの人も

ダークパターンの巧妙なひっかけに気づき、
惑わされないよう落ちついて確認・判断しよう 