

相談時間 月曜～金曜日9時～16時30分
土曜日9時～12時 13時～16時

相談電話 088-823-9433

町内会では、回収をお願いします



高知市ホームページ

消費者をあざむく広告 ダークパターンに気をつけて！

動画サイトやSNSを見ているときに現れる広告。消費者が気づかない間に不利な判断・意思決定をしてしまうよう誘導する広告などの表示・デザインのことを「ダークパターン」といいます。

ネット通販では、悪質で巧妙なダークパターンによる消費者トラブルが増えています。

よくあるダークパターンは？

- 1 こっそり**
取引の最終段階で手数料を追加する、トライアル期間後に自動的にサブスクリプション契約に移行するなど
- 2 緊急性**
カウントダウンタイマー、在庫僅少の表示など
- 3 妨害**
解約方法が分かりづらい、または煩雑。プライバシー保護に配慮した設定に戻すことなどを妨害
- 4 インターフェース干渉**
事業者により有利な選択肢が最初から選ばれていたり、視覚的に目立たせるなど
- 5 社会的証明**
うその口コミや、過去の購買実績を最近の実績のように掲示して人気商品に見せかけるなど



事例 01 インターフェース干渉+こっそり 会員登録のつもりが、別サイトのサブスクリプション契約だった

アプリの新規登録をしようとして、「スタート」というボタンを押して、指示されるままにクレジットカード情報などを入力した。

すると海外事業者の動画配信サービスに登録となり、「5日間は無料でサービスが利用できる。期間終了後は自動的に有料サービスに移行し、毎月7千円がクレジットカードから支払われる。」と表示された。

※実は、「スタート」ボタンの部分は、アプリとは無関係の海外サイトの申し込みにつながる広告だった！



事例
02

緊急性+妨害

焦って申し込んで、解約したいのにできない

画面上の「あと〇分」「残り1個」の表示に焦らされ、思わず商品を買ってしまったが、取り消したい。

しかし、ホーム画面上に解約につながる表示がない。電話をかけても混み合っていて、オペレーターにつながらない。音声案内でウェブ上での解約手続を言われるが、操作が難しく、思うように解約できない。



ダークパターンにだまされないために

01 注文の申込確認画面(最終確認画面)をよく確認する!!

インターネット通販では、注文後はキャンセルできない場合が多くあります。

購入ボタンを押す前に、落ち着いて商品名、数量、期間、支払額、返品条件や解約条件などをじっくり確認しましょう。

02 証拠を残す!!

実際に自分で見た画面や最終確認画面が、購入ボタンを押した瞬間に消えてしまいます。トラブルになって、販売会社と交渉する際に「そんな画面はなかった」などの水掛け論になることがあります。

自分自身の記憶違いを防ぎ、交渉の際の証拠として使用できるよう、注文の申込確認画面(最終確認画面)などのスクリーンショットを必ず撮りましょう。



クーリング・オフ制度は、一定期間、無条件で契約解除できるものですが、通信販売は対象になりません。

紹介したほかにもダークパターンはあります。

自分が納得していない契約に誘導されていないか注意して、契約に関する部分は最後までしっかり確認してください。

心配なことや疑問があれば、消費者生活センターまでご相談ください。

