

ガ-ガパガ-ン に気をつける！

消費者をあざむく

WEBデザイン



発行：NPO法人ひょうご消費者ネット

CONTENTS

ダークパターンとは	P.02
① 行為の強制	P.03
② インターフェース干渉	P.04
③ 執拗な繰り返し	P.05
④ 妨害	P.06
⑤ こっそり	P.07
⑥ 社会的証明	P.08
⑦ 緊急性	P.09
消費者の対処法	P.10
消費者被害にあったら	

皆さんはこんな画面に
出会ったことはありませんか？

消費者を意図しない契約に誘導するしくみ

ダークパターンとは

消費者を騙したり、勘違いさせるように設計されたウェブデザインとされています。

スマホやパソコンでインターネット検索をしたり、YouTubeやLINEなど、SNSを楽しんでいたら、前から興味があった商品やサービスの広告が出てきて、「今、キャンペーン中です」、「初回お試し価格です」、「在庫は残り少ないです」、「後、〇〇分で終了です」等つい購入を焦ってしまっ…。

企業にとって都合の良い選択肢に消費者を誘導したり、プライバシーの侵害、個人情報の不正な取得の手段となっていることが問題視されています。

※当冊子で紹介している7つのパターンは、2022年OECD(経済協力開発機構)が示した7分類を参考にしています。

行為の強制

例えば、商品を開覧するだけでも
事前にユーザー登録を強制される



ここから先は
会員登録をしないと、
商品は見れません～！

商品ページを開覧する場合は
新規会員登録をお願いします。

氏名

住所

商品が気になるけど、
会員登録して大丈夫かな…



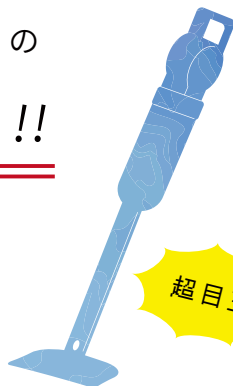
インターフェース 干渉

画面デザインの表現技術を
悪用し、ユーザーに誤解させる

こんなに高かった商品が、
いまならこの値段！
お得でしょ！



~~通常49,800円~~のところ
30,000円引きの
19,800円!!



超目玉



確かにお得！ けど、
最初の値段って、本当なの…？

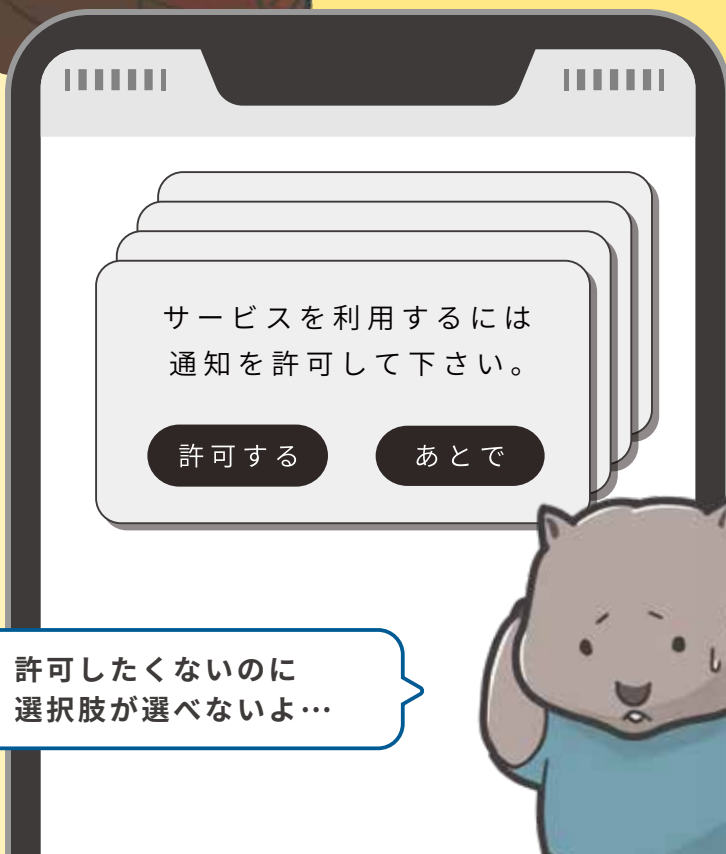
執拗な繰り返し

事業者にとって
都合のよいように
消費者にしつこく要請する



一回断られても諦めないよ。

しつこく お願いすれば、
そのうち許可してくれるさ。



許可したくないのに
選択肢が選べないよ…

妨害

登録や申し込みは簡単なのに
なかなか解約手続きができない

退会したい？
では、受付時間内に
お電話ください～！



退会希望の方へ
受付時間内に下記電話番号まで
お電話ください。

フリーダイヤル
0120-XXXX-XXX

受付時間
平日10時～16時



この時間帯は仕事でかけられないよ…
無理してかけてもいつも話し中だ…

こっそり

意思決定に必要な情報を隠したり、
偽装したり、告知を遅らせる



お安いでしょ！
絶対買いですよ！

初回お試し
特別価格
1,980円!!



定期購入のコースです。
2回目以降の価格は、
2個で12,000円(税込)
2回目以降、別途送料がかかります。

試しに1回買ってみたら、
定期購入だった！
値段も高くなるし。
字が小さくて見落としたよ～



社会的証明

虚偽の推奨表現(お客様の声等)、
過去の販売実績を
最近の実績のように伝える

こんなに売れているんだから
買わないと損ですよ！



この商品は
これまでに〇〇万個
販売しています。



現在、〇〇人の方が
閲覧しています。



こんなに売れているなら
買った方がいいかも…?!

緊急性

割引期間の終了を
カウントダウンタイマーによって
表示する



あと少しで**販売終了**です！
急いでください！

今だけ
このお値段！

残り 3 分で
特別販売が終了します

00:02:59

在庫が
少なくなっています

限定品だから早く買わないと…
冷静に判断する時間がないよ！



消費者のみなさんへ ～賢い消費者になるために～

テレビショッピング、インターネット、SNS広告等から、申込み、商品の購入等を行うものは、特定商取引法では「通信販売」と呼ばれます。通信販売は、販売業者から直接勧誘を受けるのではなく、自らの意思で販売業者のサイト等の広告を探し、見て、自らの判断で購入を申込みことになります。そのため、訪問販売や電話勧誘販売とは違って、無条件の解除権である**クーリング・オフ制度の適用はありません**。



◎消費者を騙すようなダークパターンが存在することを知って
もし、あなたがこのような画面に出会ってどんどん画面スクロールを誘導され、急いで買わないとなどと焦ってしまってるなど
思ったら、

◎一度、スマホやパソコンの画面から離れる、席を立ちトイレに行く、お茶を入れる等の行動をとってみる

◎スクリーンショット等で、証拠を残しておく等



決して焦らないで、落ち着いて判断してください。

そして、注文するときには、販売条件、返品・解約条件等をよく読んだ上で、納得してから購入するようにしましょう。

どうか賢い消費者を目指してください。



お茶を1杯いれて落ち着いて考えよう

もし、消費者被害にあってしまったら…

消費者ホットライン

 188

困ったときは、一人で悩まずに
ご相談ください。

※
郵便番号等を入力すれば、お近くの
市区町村や都道府県の消費生活センター等の
消費生活相談窓口をご案内いたします。

※電話の市外局番ではありません。
誤った地域につながりますのでご注意ください。



編集：スタジオ パンとさかな イラスト：言祝

発行：NPO法人ひょうご消費者ネット

〒650-0011

神戸市中央区下山手通5丁目7-11 兵庫県母子会館2F

URL：<https://hyogo-c-net.com>

TEL：078-361-7201 FAX：078-361-7205（平日13:00～17:00）

2025年4月 初版発行

この冊子は兵庫県事業者団体等による
消費者教育支援事業の補助金で制作しました。