

## 消費者をあざむくダークパターン ～対策は「一呼吸置く」こと～

### 〈 内容 〉

「アプリやウェブサイトを使っていて、意図せず商品を購入してしまった」といった、消費者が気付かないうちに不利な選択に誘導する「ダークパターン」と呼ばれる仕組みがあるようです。どのような点に注意すればいいのか教えてください。（20代女性）

### ★ 消費生活センターからのアドバイス

人がついやってしまう行動の習性を悪用したウェブサイトの表記やデザインにより、多く商品を買わせようとしたり、消費者の情報を取得したりするために用いる表示や仕組みを「ダークパターン」と呼んでいます。

具体的には、①定期購入なのに1回だけの購入であるかのように表示されている②割引期間の終了をカウントダウンタイマーで表示する③ある選択が他のものと比べて目立っている④他の消費者の行動に関する情報を通知する⑤退会、解約に手間や時間がかかる⑥閲覧しただけなのに会員登録を求められた⑦拒否する選択肢のないポップアップが何度も表示される一などが挙げられます。

法的整備の面では、国内では定期購入トラブルの増加に伴う特定商取引法の改正によって「定期購入でないと誤認させる表示」などに対する規制が行われました。米国やEUでは既にダークパターンを禁止するなど、規制を強化する傾向にあります。

しかし、ダークパターンには明確に違法とは言い切れないものも少なくありません。通信販売に関する法体系では、広告内に記載されていれば消費者の責任となってしまうケースもあります。その際、ダークパターンの存在を知らなければ、消費者は定期購入などでこれに起因するトラブルに遭っても「自分が悪かった」と考えてしまうかもしれません。

ダークパターンが「人がついやってしまうこと」を利用している点から、その対策として消費者が注意すべき点は、まずだまされないように「落ち着いて対応する」ことが必要です。そして、申し込む前に「一呼吸置く」ことが重要となります。

※ おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「消費生活相談窓口」にご相談ください。

ながさき消費生活館

困ったときは、一人で悩まずに、早めに相談を

**全国共通ダイヤル ☎188 (イヤヤ)**

市町・県の「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」につながります

**長崎県消費生活センター 095-824-0999**

【相談受付】 平日(月～金) 9:00～12:00、13:00～17:00

