

割引価格で注文したのに高額請求、ダークパターンかも？



請求額 40 万円

【事例】

インターネット通信販売サイトからのメールにあった、「90%オフ」という大きな文字をタップしたらサイトに移動した。割引価格で購入できるチャンスと思い、制限時間内でほしいものを選び、クレジットカード払いとした。その後も「キャッシュバック」「ギフトが当たる」などの知らせが届くたびにサイトを閲覧した。注文した商品が届いた後、同じ商品が何度か配達され、頼んだつもりがないものも次々に届いている。クレジットの請求明細を見たら、約40万円になっていて驚いた。請求額は割引価格とは思えない。騙された。支払いたくない。

～アドバイス～

・ネットショッピングを含む通信販売には、クーリング・オフがありません。解約や返品は販売業者が示す規約に従います。今回のサイトは60日間の返品期間を設けていたため、返品と返金を申し出るよう助言しました。

・「割引セール」や「キャッシュバック」「当選した」などの広告によりサイトに誘導され、「残り〇〇分」とカウントダウンの表示を見て焦り、大量の買い物に至ったと思われます。割引等の対象商品は限られていた可能性もあります。このように消費者を欺いたり、勘違いさせるデザインを「ダークパターン」といいます。申込は簡単でも、解約方法が分かりにくい、連絡がつかないといったインターネット通販の詐欺的な「定期購入商法」や、動画配信・音楽配信「サブスクリプション(サブスク)」に多く見られます。

・インターネット通販では、注文前に「最終確認画面」を表示することが販売業者に義務付けられています。「最終確認画面」で申込内容(商品名、数量などの契約内容、支払総額、解約条件、解約方法、利用規約)を必ず確認し、スクリーンショット機能で保存してから注文するようにしましょう。

・ダークパターンを規制する法律はありません。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・判断することが必要です。

・サイトを審査し、ダークパターンを使っていないと認定する仕組み「NDD認定制度」が一般社団法人ダークパターン対策協会により始まりました。協会では「困った」「おかしい」「だまされた気がする」といったダークパターンが疑われる体験について情報提供を受け付けています。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の2132番地

月曜日～金曜日(平日) 午前9時～正午・午後1時～午後4時

直通電話 0479-62-8019