

ほっと通信

177

割引価格で注文したのに高額請求…それ、ダークパターンかも

アプリやウェブサイトを見ていて、意図せず商品を購入してしまったことはありませんか。人の「うっかり」や心理の癖につけ込み、自身に不利な意思決定に誘導する手法を「ダークパターン」といいます。

【事例】

インターネット通販サイトから届いたメールの「90%オフ」という大きな表示をタップすると、サイトに移動した。割引価格で購入できると思い、制限時間のカウントに急かされながら欲しい商品を選び、クレジットカード払いで注文した。その後、同じ商品が何度も届き、注文した覚えがない品まで次々と配達された。クレジットカードの利用明細を確認すると、請求額は約40万円になっていた。

アドバイス

- インターネット通販(通信販売)には、原則としてクリング・オフがありません。解約や返品は、販売業者の規約に従う必要があります。返品期限を確認し、返品・返金を申し出ましょう。
- 「割引セール」「キャッシュバック」「当選」などの広告でサイトに誘導し「残り〇分」と表示して購入を急がせ、多量の購入につなげるのは典型的なダークパターンの手口です。
- インターネット通販では「最終確認画面」の表示が義務



付けられています。注文前に画面で契約内容(商品名、数量、支払総額、解約条件・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する習慣を付けましょう。引っかけ表示に惑わされないよう、落ち着いて確認・判断することが大切です。

○ダークパターンを規制する法律はありませんが、一般社団法人ダークパターン対策協会(<https://www.ndda.net/>)が、ダークパターンを使っていないサイトを認定する「NDD認定制度」を開始しています。同協会では「困った」「おかしい」「だまされた気がする」といった体験の情報提供も受け付けています。

間旭市消費生活センター(☎63-7272)・相談直通電話(☎62-8019)