

ダークパターンに気を付けよう

ダークパターンという言葉を知っていますか。

統一的な定義はありませんが、一般的には「消費者を意図的に誤認・誘導させる不適切なウェブデザイン」とされています。

ダークパターンが利用されたサイトは、消費者を誤解させ、自主的な意思決定や選択を損ない、結果的に消費者の利益に反する結果を招きます。

消費者庁は「ダークパターンイラスト集」を公表しており、そこでは15事例のイラストが示されています。

今回はその中からいくつかを紹介します。

その購入や契約、
よく確認しましたか？



購入・契約前のチェックで、
思わぬトラブルを防ぎましょう

ダークパターン事例①

隠された情報

重要な情報が不明瞭にされているもの

A 「全額保証」と強調表示がある一方で、「詳細」ボタン（アコーディオンパネル）の中に返金条件が隠されている。

B 返金条件等の重要な情報の文字が小さく、不明瞭である。

満足できなければ全額保証されて、支払ったお金は戻って来ると思いがちですが、実際には返金・保証には細かい条件があり、それを満たすことは容易ではありません。また、その条件はわかりにくい箇所にごく小さい字で書かれています。



ダークパターン事例②

事前選択

事業者の望む選択肢がデフォルトで事前選択されているもの

事業者の望む選択肢がデフォルトで事前選択されているもの

「サイズ・種類」はあらかじめ「お徳用サイズ」が、また「お届けコース」はあらかじめ「定期お届けコース」が選択されています。「通常サイズ」を「一回のみ」注文するには、改めて選びなおす必要があり、このままでは意図せず定期コースに申し込んでしまうことになります。



消費者庁ダークパターン事例イラスト集より

ダークパターン事例③

キャンセル困難

商品等の購入や会員登録等、事業者への申込みの手續の難易度と、解約・退会の難易度が釣り合わないもの



A 解約をしようとするすると解約のデメリットを表示させ、消費者を引き留めようとする。

B 解約前に他のプラン等の選択肢を紹介し、消費者を引き留めようとする。

C 多数の画面を遷移したり、何度もスクロールをしたりしないと最終的な解約ボタンまで行きつかず、手順が煩雑である。

消費者庁ダークパターン事例イラスト集より

解約・退会しようとしても、妨害されたり、その方法がわかりづらく煩雑で、なかなか解約できない事例です。また、解約は電話でしか受け付けないという事業者も存在します。

ダークパターン事例④

お客様の声

商品等を購入した他の消費者の評価や口コミに関する表示であって、誤解を招くものや虚偽の可能性があるもの

美容や健康に関する商品・サービスについて、写真の人物による感想であるかのように、性能・効果への高評価を強調した表示をしているが、写真には小さく「イメージです」とただし書があり、写真の人物は実際の評価者ではない。「白い肌をキープ」「私の必需品です♪」という、人物写真付きの感想に対し、「※個人の感想です」「※画像はイメージです」という記載が小さい。

ネット上の表記はあくまで事業者が商品を売るために記載しているものです。他の消費者の感想とされていても、安易に信用しないようにしましょう。

また、「高満足度」などと書かれていても、根拠がない場合もあります。



消費者庁ダークパターン事例イラスト集より

ダークパターン事例⑤

カウントダウンタイマー／期間限定

商品・サービスや割引の提供期限のカウントダウンや、間もなく終了する旨の表示であって、消費者を急かすものや虚偽の可能性があるもの

- A** 受付終了までの残り時間や商品の在庫、セール価格を確保しておく残り時間をカウントダウン方式で表示している。
- B** 期間を具体的に示さず、期間限定である旨の表示をしている。
カウントダウン終了後や期間経過後でも価格が変わらない等、契約する上で特段の変化が見られない場合もある。

商品の数量が限られている、急がないと申し込めないなど、気持ちを焦らせるパターンです。

このほかにも「現在10名の方が見えています」などと表示し、自分以外の多くの人が見ている、需要が高いと思わせて申し込みを急がせる事例もあります。



消費者庁ダークパターン事例イラスト集より

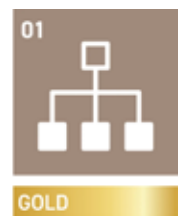
このほかにも本来必要のない個人情報を入力させる事例、必要なコストを表示しない事例、虚偽の口コミを表示する事例など、さまざまなダークパターンサイトが横行しています。

どうすればいいの？

ダークパターンの代表的な手口を知っておくこと。そして購入前に一度立ち止まる習慣を持つこと。なにより、今申し込もうとしている店・事業者が信用に足るのかをよく確認することが大切です。

また、ダークパターンを使用しないウェブサイトの認定制度「NDD (Non-Deceptive Design) 認定制度」(運営：一般社団法人ダークパターン対策協会) も始まっています。

上手に利用しましょう。



開催予定！ エシカル消費イベントinしながわ

shinagawa ETHICAL 2026

持続可能な社会の実現に向けて、人や社会・環境に配慮した消費行動を考えてみませんか。
子どもから大人まで楽しみながら学べる企画が盛りだくさんのイベントです。

- エシカルファッションショー
- パンマルシェ
- エシカルな商品のサンプリング など

日時 令和8年11月1日（日）午前10時～午後5時
会場 品川区立五反田産業文化施設
（品川区西五反田8-4-13 五反田JPビルディング3階）



どなたでも参加できます。
詳しくは、10月15日号の広報しながわをご覧ください。

エシカルカフェのご案内！

エシカル消費の概念や行動（アクション）について、区民の理解を広く浸透させるための土台づくりのため、エシカルカフェを開催します。

エシカルカフェ第4回

アラスカ写真家 松本紀生さん
ライブシアター

日時 11月28日（土）午後1時～3時

場所 エコルとごし（豊町2-1-30）

詳細は広報しながわ11月1日号をご覧ください

エシカルカフェ第5回

端材レザーの
アップサイクルワークショップ

日時 12月6日（日）午後1時～3時30分

場所 エコルとごし（豊町2-1-30）

詳細は広報しながわ11月15日号をご覧ください

困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無 用 な 不 安 無 意 味 だ な

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時（電話・来所）
第4火曜日 19時まで（16時以降電話のみ）
土曜日 12時30分～16時（電話のみ）
年末年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線
「下神明駅」下車 徒歩2分
JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線
「大井町駅」下車 徒歩15分