

みやこ
京・くらしの安心安全情報 第145号

京都市消費生活総合センター



～ 目次 ～

- ネット通販のトラブルにご注意ください！（1面）
- 「ダークパターン」って知っていますか？（2・3面）
- ネットショッピングを行う際の注意点（4面）

ネット通販のトラブルにご注意ください！

ネットショッピング「欠品のため〇〇ペイで返金します」詐欺に引き続きご注意ください！



相談事例

- ・在庫切れのため返金すると言われ、指示されたとおりに〇〇ペイのアプリで手続きしたら、知らないうちに相手に送金していた。
- ・〇〇ペイで返金すると言われ、スマホの画面を共有しながら指示に従ったら、銀行口座の暗証番号を相手に知られてしまった／相手の銀行口座に送金していた。

消費者へのアドバイス

- ・「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。
- ・スマホ等の画面を共有すると、口座や暗証番号等の情報を知られてしまう可能性があるため、指示されても画面共有はしないようにしましょう。
- ・通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など販売業者の情報をしっかり確認しましょう。

ネット通販の〇〇セール「模倣品」「粗悪品」にご注意を！



相談事例

- ・SNS の広告でブランドジャケット 2 着まとめ買いセールとあったが、届いた商品は偽物でサイズと色も違った。
- ・ネット広告でブランド品のダウンジャケットを格安で購入したが、届いた商品は偽物の粗悪品だった。
- ・SNS 広告を見て大手電機メーカーが開発したという暖房器を購入したが、無関係のものが届き全く暖まらない。

消費者へのアドバイス

- ・大幅な割引や極端に安価なネット上のセール広告にご注意！
- 以下に当てはまる広告やサイトには要注意！
- サイト内の日本語が正しく表記されていない。
- ブランド・メーカー品が大幅に割引され価格が不自然に安い。
- 大手電機メーカーの製品を連想させる表記をしているが、製品型番が実在しない。
- 住所や電話番号の表記はあるがおかしな点がある。
- キャンセル、返品、返金のルールの記載がない。

「ダークパターン」って知っていますか？

ダークパターンとは… 消費者を誤解させたり、不利な条件に誘導したいするようなインターネット上の表示・デザインの名称です。

ダークパターン事例① 事前選択

主な事例を紹介します。

出典元:消費者庁ダークパターン事例イラスト集



事業者の望む選択肢が、最初から選択された状態になっているもの

【例】

価格が高い「お徳用サイズ」と「定期お届けコース」の選択肢が事前に選択されている。



ダークパターン事例② 強制的情報開示

だまされて(又は強制されて)、商品の購入やサービスを利用する上で必要と考えられる範囲を超えて、
個人情報を共有してしまうもの

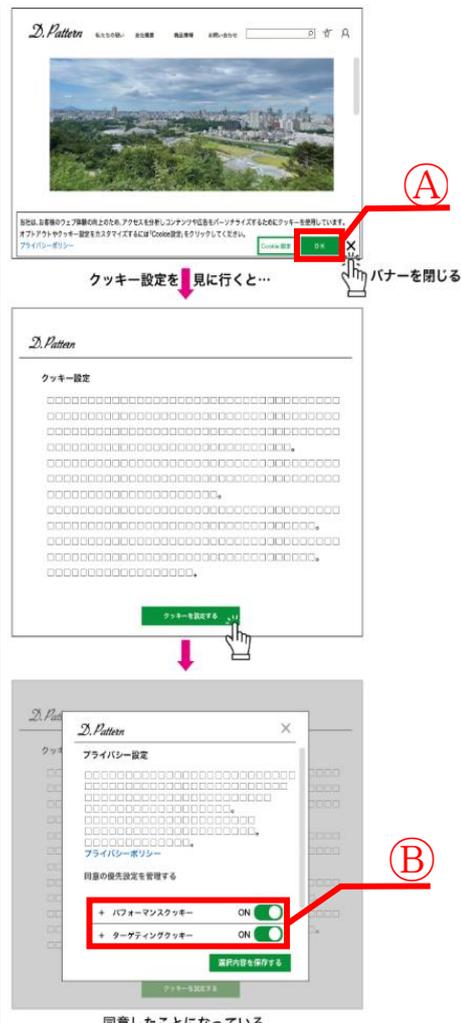


【例】

- ① クッキー情報の取扱いを確認する画面(バナー)上に、「同意しない」等の拒否を選択するボタンがない。
- ② クッキーに関するバナーを「×」で閉じてウェブサイトの閲覧を続けた場合であっても、クッキー情報の管理画面を確認すると既に「同意」と設定されており、そのままにしていると、消費者はクッキー情報の取扱いに同意をしたことになっている。

クッキー(Cookie)とは… ウェブサイトが利用者の端末(スマホ・PC など)に保存するファイルで、ログイン状態やショッピングカートの中身の維持、設定の記憶、利用者の興味に合わせた広告表示などに使われ、ウェブサイトの利便性を向上させるための仕組みです。

利用者の行動履歴などを記録し、再度のサイト訪問時にスムーズな体験を提供しますが、プライバシーやセキュリティの観点から管理・設定が必要です。



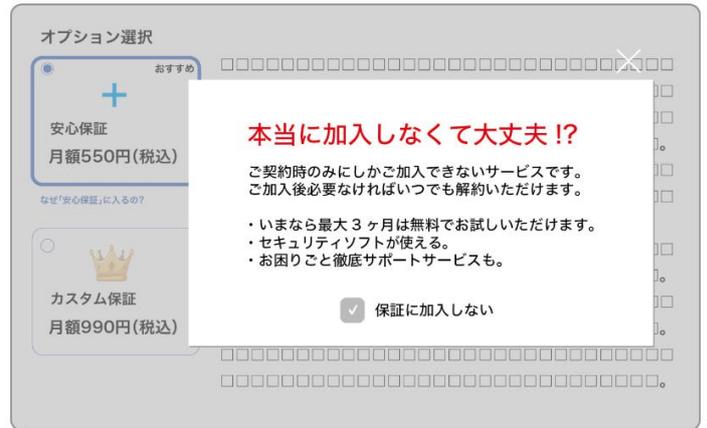
ダークパターン事例③ 感情のゆさぶり

消費者に特定の選択肢を選ばせる
目的で、感情を利用して人を操る
言い回しを表示しているもの



【例】

オプションや追加契約等の加入を選択せずに進もうとすると、「本当に加入しなくて大丈夫!？」という表示が現れ、消費者を引き留めようとする。



ダークパターン事例④ No.1 表示/高満足度

商品等の売上や性能に関する「ランキング1位」などの
表示や、高い満足度を強調する表示があるもの



【例】

「シミに期待できる美容液 No.1」と記載しつつ、ただし書として「ブランドのイメージ調査による」という表示をしており、実際の使用感ではなく、イメージ調査に基づく結果である。そして、そのただし書は、「三冠達成」の強調表示に比べて文字が小さく目立たない。



ただし書

ダークパターン事例⑤ 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



【例】

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」というただし書が小さく記載されている。



ただし書

ネットショッピングの注意点は次のページ

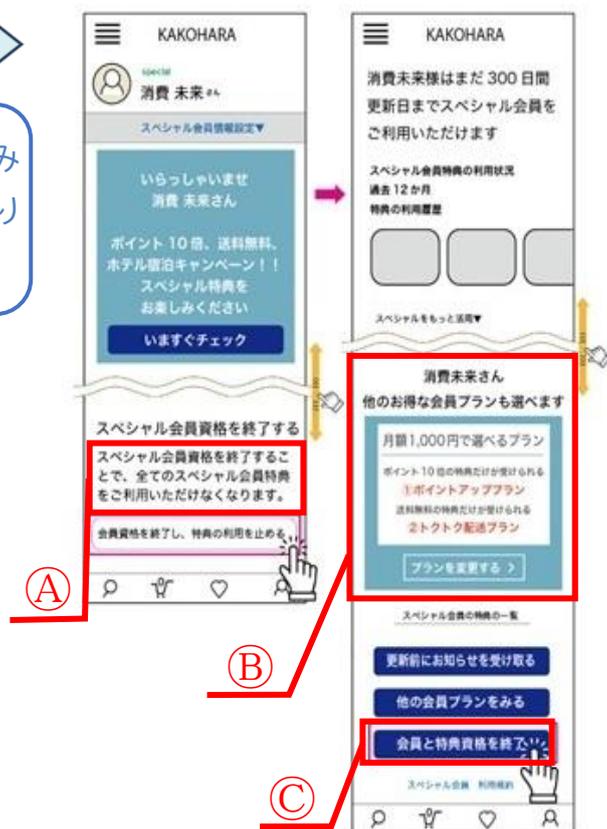
ダークパターン事例⑥ キャンセル困難

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



【例】

- ① 解約をしようとするすると解約のデメリットを表示し、消費者を引き留めようとする。
- ② 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。
- ③ 多数の画面を経由したり、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。



ネットショッピングを行う際の注意点



- POINT①** 商品の購入回数や契約の継続期間を確認する
- POINT②** 支払金額を確認する
- POINT③** 解約条件や解約方法を確認する
- POINT④** 利用規約を確認する
- POINT⑤** 最終確認画面のスクリーンショットを撮る

自分も周りの人も

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・判断しよう



京都市消費生活総合センター
 075-366-1319 (消費生活相談専用)
 075-366-1316 (多重債務相談専用)
 075-366-2250 (各種相談会の問合せ)

相談受付時間

月～金 (祝・休日を除く)
 午前9時～午後5時

この印刷物が不要になれば
 「雑がみ」として古紙回収等へ!



※土日祝休日 (年末年始を除く。) の緊急時のご相談は、
 消費者ホットライン 188 (局番なし) 午前10時～午後4時 (電話相談のみ)
 ※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。



京都市文化市民局文化市民部消費生活総合センター
 令和8年2月発行 京都市印刷物 第071913号