

ダークパターン事例イラスト集

消費者ホットライン 188
イメージキャラクター
イヤヤン



- ▶ 本資料は、新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センターにて作成したリサーチ・ディスカッション・ペーパー「いわゆる『ダークパターン』に関する取引の実態調査」の執筆者個人の責任で作成されており、消費者庁の見解を示すものではありません。
なお、掲載されているイラストは、実際の事例を参考に分かりやすく示すために作成したものです。特定の個別事例を直接指し示すものではありません。
- ▶ 本資料は、上記リサーチ・ディスカッション・ペーパーで取り上げたいわゆる「ダークパターン」のうち主だったものをイラスト化したものです。各種講座や授業など、消費者の皆様への周知啓発のために御活用ください。

ダークパターン事例① 強制登録

会員登録(アカウントの作成を含む)を強制されるか、登録が必要だと思い込まされてしまうもの



【例】

- ① 商品を購入するためには必ずしも会員登録をする必要はないが、スクロールをしなければ会員登録せずに購入するためのボタンが表示されないため、分かりにくい。
- ② 「ご注文手続き」のボタンが、画面上側の「登録はこちらから」や「ログイン」ボタンよりも視覚的に目立ちにくく、会員登録が必須ではないことが認識しづらい。

新規会員登録（無料）

会員登録するとこんなに便利！

- ・クーポンをお届けします
- ・オトクな情報をメルマガでGET
- ・入力もカンタン
- ・ポイントでお得にお買い物

[登録はこちらから](#) ➔

[利用規約](#) [個人情報保護方針](#)

ログイン

メールアドレス

パスワード パスワードを表示

[ログイン](#) ➔

ログインせずに購入手続きをされた場合、ポイント適用の対象外となりますのでご了承ください

[ご注文手続き](#) ➔

①

②

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 クッキーバナーに、クッキー情報の取扱いに「同意しない」等の拒否のボタンがない。
- ② クッキーバナーを「×」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が設定されており、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。

クッキー設定を ↓ 見に行くと…

パナーを閉じる

クッキーを設定する

同意したことになる

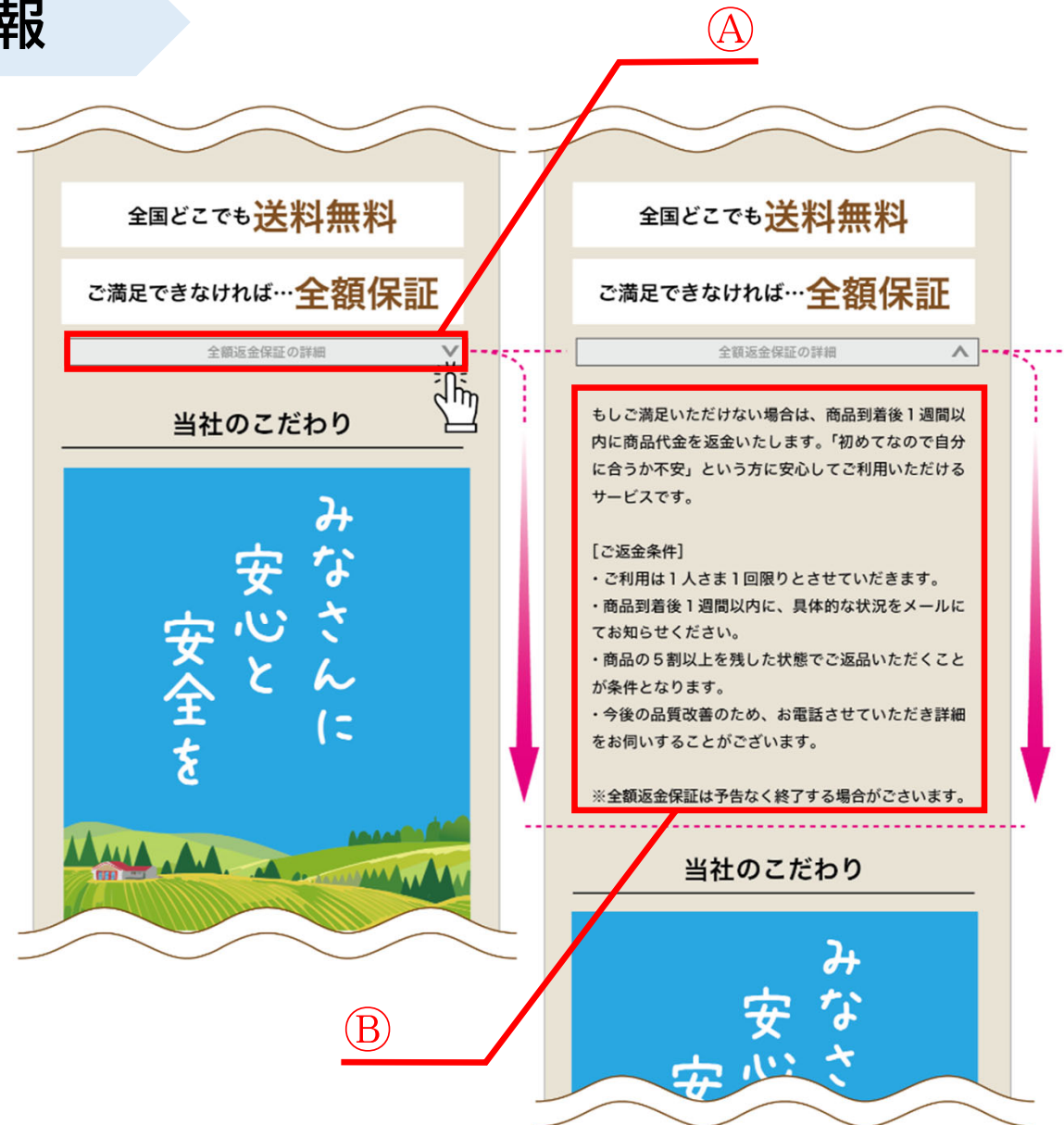
ダークパターン事例③ 隠された情報

重要な情報が不明瞭にされているもの



【例】

- ① 「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。
- ② 返金条件等の重要な情報の文字が小さく、不明瞭である。



ダークパターン事例④ 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

【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。

SHOPPING



タイチョウプラス



サイズ・種類

お徳用サイズ
約 100 日分 / 300 粒

通常サイズ
約 50 日分 / 150 粒

お届けコース

定期お届けコース

1 回のみお届け

約 100 日分 / 300 粒 定期お届けコース

~~¥11,000円~~ **9,900円** (税込)

10% OFF 送料当社負担

 買い物カゴに入れる

ダークパターン事例⑤ 不当参照価格



誤解を招く又は虚偽の参照価格からの割引価格という形で価格が表示されているもの

【例】

初回、期間又は数量の限定の価格を通常の価格よりも大幅に割り引いているかのように強調している。

大幅な値下げを強調しているが、これまで通常料金(11,000円)で販売していたかどうかの実績については不明である。

特別キャンペーン



天然□□□エキスを配合(保湿成分)

医薬部外品

内容量100ml

通常税込価格
~~11,000円~~

~~2,980円~~

いまなら
クーポン贈呈

さらに **1,000円割引**

特別価格(税込)

送料無料

回数縛りなし

1,000円OFF

1,980円 **82% OFF**

初回限定価格 **いますぐ試す**



ダークパターン事例⑥ ひっかけ質問



質問が二重否定であるなど、消費者が誤解しやすい表現になっているもの

【例】

チェックボックスの文章が「事業者からのお知らせを希望しません」となっており、希望しない場合はチェックを入れることになっている。

文章が否定形で分かりにくく、消費者が配信を希望する場合にチェックを入れる形式が一般的であるため、消費者が誤解しやすい。

☐ 限定割引や特典、キャンペーン、その他の情報・お知らせを希望しません。

進む >

✓ 最低価格保証 ✓ 安全なお支払い

ダークパターン事例⑧ しつよう執拗な繰り返し



事業者が望むことを消費者に行うよう繰り返し求めるもの

【例】

画面をスクロールしても、商品等の購入ボタンが継続して表示され続け、消費者に購入ボタンを押すよう繰り返し求める。



ダークパターン事例⑨ 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
デメリットを表示させ、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。



ダークパターン事例⑩ 価格比較妨害



価格等を比較しづらくしているもの

【例】

複数のプランのうち、料金が一番高いプランだけが表示されており、「すべてのプランを見る」というボタンを押さないと、他のプランを確認することができず、価格の比較を妨害される。

他のプランがあることを認識しないまま、意図せず高いプランを選択してしまう。



データパターン事例⑪ 隠れたコスト

費用が複数の形式で表示されるなど不明瞭になっている、又は契約締結プロセスの終盤で明らかにされるもの



【例】

① 税込み価格か、税抜き価格か、画面によって価格の表示が異なるため、支払価格が一見して分かりにくい。

② それまで案内のなかった送料・手数料が最終確認画面で初めて表示される。

SHOP

トライアルコース(定期) 回数の縛りなし

初回価格を割引!! 手軽にお試しいただけるコースです。
最初に1本(150ml)、約2週間後に2本をお届けします。
以降、1ヶ月ごと(30日周期)に2本をお届けします。

①-1 初回 1,980円(税込) カートに入れる
2回目以降 4,400円(税込)×2本

SHOP

カートに商品を追加しました

商品画像	商品名	数量	単価	小計
	肌コスメ	トライアルコース 初回1,980円 +追加 ▲削除	1個 1,800円	1,800円

小計 1,800円

合計 1,800円

注文する

SHOP

カートの中> ご注文内容をご確認ください

商品画像	商品名	数量	単価	小計
	肌コスメ	トライアルコース 初回1,980円	1個 1,800円	1,800円
小計				1,800円
送料				500円
手数料				200円
消費税				250円 ※10%
合計				2,750円

注文を確認

①-2

①-3

②

ダークパターン事例⑫ お客様の声(1)



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】

同一の商品に対し、PC及びスマートフォンそれぞれのウェブサイトにおいて、別の人物による口コミとして同じ内容が書かれているため、虚偽の口コミである可能性がある。



ダークパターン事例⑬ お客様の声(2)

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のあるもの



【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」という記載が小さい。

ただし書

voice モニターさまから
たくさんの声をいただきました♡



あっちゃん様

voice 01

白い肌をキープしたいから、
使い続けています。
私の必需品です♪

※個人の感想であり、効果効能を保証するものではありません。
※画像はイメージです。

ダークパターン事例⑭ 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位の表示や、高い満足度の表示があるもの

【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⑮ 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

【例】

- ① 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。
- ② 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。

①

The screenshot shows a travel website interface. At the top, there's a navigation bar with 'travel' and links for '宿泊' (Accommodation), '航空券+宿泊' (Flight + Accommodation), '航空券' (Flight), and 'セール' (Sale). A search bar and a user icon are on the right. The main content area features a 'おすすめの宿泊施設' (Recommended Accommodation) section. It highlights 'リゾートホテルTAKAHASHI' with a 4.5-star rating and a '非常に満足' (Very Satisfied) badge. The price is shown as '1泊・大人2人 ¥84,000' with a '55%OFF' discount, resulting in '残り2室 ¥37,800'. A red box highlights a countdown timer '00:14:29'. Below the timer, a blue button says '予約はこちらから' (Book from here). To the right, a text box says 'この料金で予約できるのは、残りわずか! いますぐご予約ください!' (You can book at this price with only a few left! Book now!). Below this, another blue button says '予約はこちらから' (Book from here). The bottom section shows 'ツインルーム 大人2人[朝食付き]' (Twin Room 2 Adults [Breakfast included]) with a list of benefits: '✓キャンセル無料' (Free cancellation), '✓クレジットカード不要[現地で直接お支払い]' (No credit card needed [pay on site]), '✓無料WiFi' (Free WiFi), and '✓好立地・アクセス' (Great location/access). A red box highlights the text '期間限定 セール料金・お得!!' (Limited Time Sale Price - Great Deal!!). At the bottom, a blue button says '予約はこちらから' (Book from here).

②

消費者



自分には関係ないかな～～
騙されないよ～～～

いいえ。**どんな人でもウェブサイトの表示や
デザインに自覚なく惑わされてしまう**点が
ダークパターンの怖いところ！！
もしかしたら気づいていないだけかも！？



ネットショッピングを行う際の注意点

POINT ① 商品の購入回数や契約の継続期間を確認する

POINT ② 支払い金額を確認する

POINT ③ 解約条件や解約方法を確認する

POINT ④ 利用規約を確認する

POINT ⑤ 最終確認画面のスクリーンショットを撮る

国民生活センター『「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？－「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました！－』に基づき作成

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 