

# 解説

## 購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

詐欺的な定期購入サイトの特徴から、  
どのような消費者の心理や傾向が利用されているのか、考えてみましょう。

**原因 ①** | サイト上の購入条件や契約内容などの表示が  
わかりにくいケース

**原因 ②** | 「限定」や「残り〇分」などの表示で焦らせ、  
決定を急がせるケース

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

## 原因 ① | サイト上の購入条件や契約内容などの表示がわかりにくいケース

### 定期購入トラブルになりやすい通販サイトの特徴

- ① 購入条件などの文字が小さい。
- ② 何度もスクロールしないと購入条件が表示されない。
- ③ 注文画面までジャンプする。
- ④ 初回分の価格が大きく表示されているが、支払総額が表示されていない。または、目立たない。

※現在では、特定商取引法の改正により、**最終確認画面に定期購入であることがわかるように(商品の分量や緩和等を)**表示することが義務付けられています。



購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

## 原因② | 「限定」や「残り〇分」などの表示で焦らせ、決定を急がせるケース

人は、手に入りにくいものや、数が少ないものを価値が高いと感じてしまうことがあります。

「限定」などで特別感を演出したり、購入期限を短く設定したりすることは、消費者を焦らせ、欲しい気持ちを強くさせるような効果があります。



事例のように「欲しい！」「急がないと売り切れる！」と焦ると、購入条件などを読み飛ばしてしまう可能性があります。

「限定」や「残り〇分」という表現を使った広告を見たときこそ、規約や購入条件などをよく読み、本当に今買うべき商品なのかを見極めることが大切です。



購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



## 「定期購入」や「有料オプション」にチェックが入っていた！ ダークパターンが使われているかも…

オンラインで商品を購入する際、初期状態で「定期購入」や「有料オプション」にチェックが入ったまま申込みをし、後になって気づくようなケースがあります。消費者が気づかないうちに不利な判断・意思決定をするよう誘導する仕組みのWEBデザインなどを「**ダークパターン**」といいます。

「ダークパターン」が使われたサイトは、消費者の認知バイアス(※)などが悪用されているので、申込みの段階で契約内容や解約方法などをよく確認するなどの慎重な対応が必要です。

(※)「認知バイアス」とは

直観や先入観、自らの願望、これまでの経験などによって非合理的な判断や選択をしてしまう心理現象のこと

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



## ダークパターンが使われているかも…

### | ダークパターンの主な ⑦ 種類 |

#### ① 強制

特定の機能にアクセスするために、消費者にユーザー登録や個人情報の開示を強要するなどの強制的な行為。

#### ② インターフェース干渉

デフォルトで事業者にも有利な選択肢を事前に選択する、視覚的に目立たせるなど。

#### ③ 執拗な繰り返し(ナギング)

通知や位置情報の取得など、事業者にも都合の良い設定に変えるように何度も要求する。

#### ④ 妨害

解約や、プライバシーに配慮した設定に戻すことなどへの妨害行為。

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



## ダークパターンが使われているかも…

### ⑤ こっそり(スニーキング)

取引の最終段階で金額を追加する、試用期間後に自動的に定期購入に移行するなど。

### ⑥ 社会的証明

虚偽の推奨表現、過去の購買実績を最近の実績のように通知するなど。

### ⑦ 緊急性

カウントダウンタイマー、在庫僅少の表示など。

## 購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



### ダークパターンが使われているかも…

#### ダークパターンに用いられる認知バイアス

- ① 最初に提示された情報に重きを置いて意思決定を行う。
- ② 都合のよい情報を優先的に認識し、ネガティブな情報は意識に上がらない、または過小評価される。



## 購入する前に気づくには

例えば、事例の主人公が詐欺的な定期購入サイトだと気づくためには、以下のポイントに注意をする必要があります。

①

### 「初回特別価格」という表現



「初回特別価格」という言葉に飛びつくのではなく、「2回目以降があるのか？」や「条件があるのか？」等の疑問をもつことが大切です。

②

### 注文ボタン周辺に小さい文字で書かれた内容



注文ボタンをすぐ押すのではなく、小さな文字で表示された文言ほど、注意深く確認することで、条件等の有無に気づける可能性があります。

③

### 規約ページに記載された購入条件



規約は必ず読みましょう。「読んだけどよくわからない」「不安だ」というときは、販売元に確認するなどしましょう。怪しいと思う場合には、購入しないようにしましょう。

## ポイント

## こんな人は要注意！

ネット通販の「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられています。**なかでも70歳以上の相談の割合が最も高くなっています**(※)。これは、スマホの操作等が不慣れなスマホ初心者の高齢者が増えたことが要因ともいえるでしょう。

スマホを  
使い慣れていない人



最近ネット通販を  
利用し始めた人



「限定」「特別」「キャンペーン」  
などの言葉に目がない人



(※)出典:令和5年版 消費者白書「2022年の消費生活相談」

## ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

事例のような定期購入トラブル以外にも、  
通販サイトや広告から次のようなトラブルが生じることがあります。

### ■ 注文後に「キャンペーン」に誘導

一度注文完了した購入者に対して、  
より購入条件の厳しい契約に誘導します。

#### 例

- 注文完了画面に「お得なキャンペーン実施中」というバナーを表示
- 注文後に「〇〇を注文した方だけの特別なご案内」とのメールを配信 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

## ■ 期待した特典が付いてこない

購入者は特典を目当てに注文するが、特典が付くためには厳しい条件が設定されていて、厳しい条件をクリアするか、諦めさせようとしています。

### 例

- 通販サイトでは「1,000円クーポン付き」と表示されているが、高額な定期購入契約が必要
- 「在庫確保できない場合には特典は付きません」との条件付き 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

## ■ 解約できない

サブスクリプション型の動画配信サービスなどで問題になる「解約のしづらさ」です。

### 例

- トップページから10ページ以上も遷移しないと退会手続きが完了できない
- 「退会」ページが簡単に見つからない
- キャンセルしようと電話をしてもつながらない 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

## ■ 偽装広告

フリーソフトなどのダウンロードサイトで、「ダウンロードボタン」らしきものが複数用意されているパターンです。



### 例

- 本物のダウンロードボタン以外は、クリックすると広告が表示される偽装広告
- 悪質な場合は、マルウェア(※1)が仕込まれていたり、フィッシングサイト(※2)に誘導されたりするケースもある

(※1)「マルウェア」とは

コンピューターやその利用者に被害をもたらすことを目的とした、悪意のあるソフトウェア。

(※2)「フィッシングサイト」とは

実在の宅配業者や金融機関、ショッピングサイトなどを装った偽のサイト。アカウント・IDやパスワード、クレジットカード番号などの個人情報を入力するとだまし取られ、悪用される危険性がある。

ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

## ■ 誤認させる広告

ウソや大げさな表示などで消費者をだますような広告や、そもそも宣伝であることを隠して行われる広告(ステマ<sup>(※)</sup>)などです。

### 例

- 企業が芸能人やインフルエンサーに報酬を支払い、広告であることを隠しながら好意的な商品レビューを投稿させる(ステマ<sup>(※)</sup>)
- クチコミサイトに偽のクチコミを投稿する(なりすまし) 等



(※)「ステマ」とは

ステルスマーケティングのこと。消費者に特定の商品やサービスについて、宣伝と気づかれないように商品を宣伝したり、商品に関するクチコミを発信したりする行為。

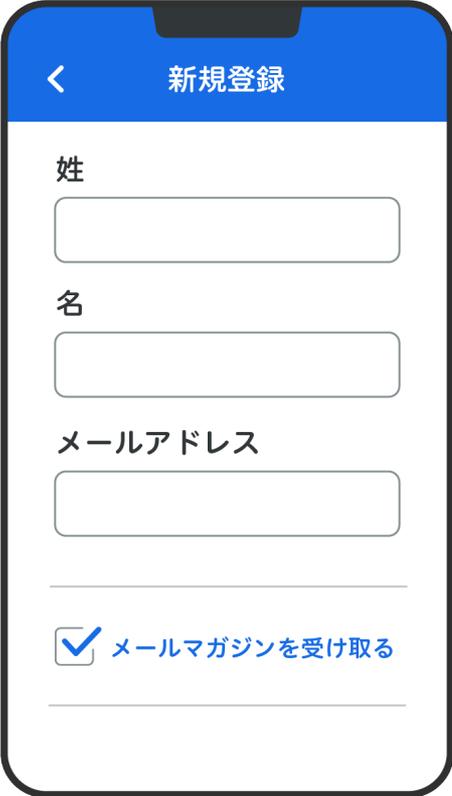
ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

## ■ 自動登録

メールマガジンの配信にかかわる「誘導」です。

### 例

- 商品購入時にメールマガジン購読のチェックが自動的にオンになっている



新規登録

姓

名

メールアドレス

メールマガジンを受け取る