

18. 本当にお得になるの？ 定期購入の「ダークパターン」

事例 スマートフォンの SNS の広告から、「回数縛り無し」と書かれた定期購入の美容液を注文。初回は 1 本 1,980 円で 2 回目以降は 7,980 円と高額になるので、初回だけで止めようと思っていたが、申込み完了後に「今ならお得なクーポン 1,000 円」というボタンが表示された。ボタンをタップすると、腸をきれいにするサプリと一緒に申し込みば、クーポン適用で初回が 1,000 円引きの 980 円になると書かれていた。「お得」だと思い、申し込みボタンをタップした。数日後、美容液とサプリが届いたが「2 回目は 1 か月後に美容液とサプリをまとめて 3 か月分お届け予定。次回請求金額は合計 29,800 円」と書かれた納品書が入っていた。販売店に初回だけで解約したいと連絡したら初回を通常価格で購入するよう言われた。美容液とサプリで 19,800 円もする。納得できない。

「回数縛り無し」と書かれた定期購入のネット広告を見て、「初回だけ」のつもりで通常よりかなり安い価格で商品を購入したところ、**「解約には条件があった」、「電話がなかなか通じず、解約できる期間が過ぎてしまった」**などの相談が数多く寄せられています。

さらに、**「お得」と思わせて高額なコース契約に誘導する「ダークパターン（※）」**などにも注意が必要です。



※ **ダークパターン…消費者が気づかないうちに意図しない判断に誘導されるウェブデザインのこと**

- 販売事業者には、販売サイトの**「確認画面」**において、商品の分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する説明など、**契約の申込みの内容をすべてわかりやすく表示することが義務付けられています。**
- 販売事業者が申込みの内容をわかりやすく表示をしていなかった場合や、販売事業者のウソの表示や消費者を誤認させるような表示によって商品を申し込んだ場合、消費者は契約を取り消すことができる可能性があります。
- 表示の有無に関してはトラブルになりがちです。注文する前には、**「利用規約」**をよく読み、**広告や「最終確認画面」をスクリーンショットなどで保存**しておきましょう。