



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日はなんだか待合室が落ち着かない様子。患者さんたちはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

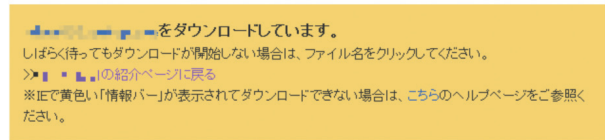
Dr. N「次の方どうぞ～」

患者 ABCD「『『『せんせー、ちょっと見てもらいたいんすけどー』』』」

Dr. N「おっと、一気にやってきましたね。一人ずつ診ますので、まずあなたからどうぞ」

患者 A「なんかー、オレ全然悪くないのにー、文句ばっか言われるんすー」

Dr. N「はあ、ちょっと診せてもらいますね（図 1）」



Ads by Google

ZIP & RAR File
Opener



Size: 0.66Mb
System: Windows 7/8/XP/Vista/2000
Licence: Freeware Free
Available for download on our website

図 1 誤クリックを誘導する Download ボタン型の広告

Dr. N「これ、ダウンロードサイトですね。ええと…ダウンロードするには、この『Download』を押すんですよね？ あれ？押したら変なページに飛んじゃったぞ！」

患者 A「それは広告っす。ダウンロードは待てればそのうち始まるっす。なんかー、これを勝手にクリックして文句行ってくる人が結構いるんすよー。ちゃんと広告って書いてるんすけどねー」

Dr. N「いや、そりゃそうでしょう。ファイルをダウンロードしに来てる人に対して、こんな目立つところに Download ボタンを見せたら、押したくなるに決まってるでしょ。おまけに『広告』告知の文字列はやけに小さいですし」

患者 A「でもー、こうしたほうが儲かるんすよー。これで

ダメなら、こいつのほうがもっと悪くないっすか？」

Dr. N「あなたもですか。診せてもらいますね（図 2）」

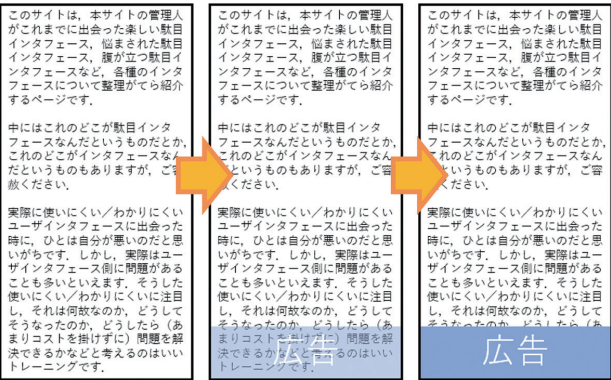


図 2 微妙なタイミングでふわっと提示される広告

Dr. N「ん？ 普通の記事サイトに見えますね…なにか問題あるのかな？ あっ、記事をスクロールしようと下に指を当てたら、広告がふわっと出てきて触ってしまった」

患者 A「ねっ、こいつひどいっしょ？」

Dr. N「確かにこれは酷いですね。ちょうどスクロールしようとするタイミングに合わせて出てくるようにしてあるから余計にタチが悪い。しかもスクロールしても追っかけてくるし…いくら広告クリック数を増やしたいからと言っても、こんな提示の仕方をしていたらかえって広告やサイト自身に対する印象が悪くなるだけです！」

患者 B「そんな事言うんだったら、こいつ（スマホ用サイト）のほうがもっと悪くないっすか？」

Dr. N「あなたもですか。診せてもらいますよ（図 3）」

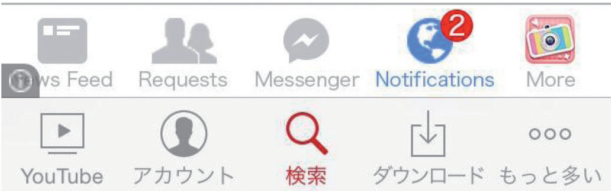


図 3 新着通知に見せかけた…

Dr. N「うわあ、これ Notifications のところに②と赤丸で提示されているので、それを通知と勘違いしてつついっただけなのに、実際は 全部が広告 ですね」

患者 C「これくらい普通じゃないっすかー？ そんなこと言っ

たらこいつとかもっとわけわからないんすけどー」

患者 D「えー、一緒にすんなよ。オレ ABC とかと違って超有名企業だしー、変な広告出してるわけじゃないしー、悪いことなんもしてないのにー、操作方法がわからんとか言ってくるやつが多くてうんざりしてるんす」

Dr. N「あなたもですか。ちなみに、どこに問題があると言われてるんですか？」

患者 D「会員をやめる方法が難しいって言うんすよね。ただ単に、トップ画面に戻って左上の三本線のアイコンをタップしてメニューの一番下にある カスタマーサービスをタップして カスタマーサービスに連絡 をタップして E メールでのお問い合わせ をタップして アカウントについて をタップして アカウントの閉鎖 をタップして お問い合わせ内容の詳細 を最後までスクロールして全部読んでそれから入力欄に『注意点に同意します』って記入して E メールを送信 ボタンをタップする だけなんすよー」

Dr. N「ちょっとちょっと… いまなんて言いました？ もう一度言ってもらえますか？」

患者 D「だからー、トップ画面に戻って左上の三本線のアイコンをタップして……（以下繰り返し）」

Dr. N「もういいです。なんでこんなにわかりにくくしてあるんですか？」

患者 D「ちゃんとあれ、えーびーなんとかってやつやりましたよ。それでこの方法だと一番やめる人が少なくなったんす！科学的っしょ」

Dr. N「いやいや。A/B テストをユーザのためにならない方向に使っちゃダメです！」

患者 ABC「『やーい、おこられたあ！』」

Dr. N「いやいや、みんな一緒ですよ。あなた方のように、意図的にユーザを騙すように作られたものを **ダークパターン (dark pattern)** と呼びます。そりゃあ一時的に儲けは増えるかもしれないし、退会する人の数も減るかもしれませんが、結局は信頼を失うことになります。ちゃんとしたサイトにしたいのであれば、即刻やめるべきです」

患者 ABCD「『『『はいはい、わかりましたよー』』』」

Dr. N「（ほんとにわかっているのかなあ…）」

今回の症例はいかがでしたか？ 読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください（下のカルテに一例を載せています）。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。



担当医：Dr. ナカムラ

BADUI 蒐集家。

日々新たな BADUI との出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザインタフェース（技術評論社）」を出版。

Dr. トモクワの UI トリビア

最後の例のように、わざとたどり着きにくくしてある UI を「Roach Motel（日本語だと「ごきぶり○イ○イ」か?）」と呼ぶこともある。ダークパターンについては、以下に詳しく解説されてるぞ：

<https://www.darkpatterns.org/>

診 療 カ ル テ			
ID	BADUI - 31	2019/8/26	
氏名	ダークパターンさんたち	ユーザをだますダークパターン	
原因・主要症状・経過など		・Download ボタン風広告	
・間違えてクリックする広告		・SNSなどの通知にみせかけた広告	
・通知のようないサービス		↳ だまして広告クリックさせる	
・スクロールしようとするとときに登場する広告		・スクロールする時に現れる広告	
・通知のようないサービス		・スクロールについてくる広告	
・退会が難しいサービス		↳ 広告主もだますことに…	
退会が難しいサービス		・退会するのが面倒なサービス	
退会が難しいサービス		↳ その困難さによってやめる人を減らす	
退会が難しいサービス		・ほかにも色々事例アリ!!	
退会が難しいサービス		ユーザのためにならない仕組みは信頼を失うので絶対ダメ!!	
退会が難しいサービス		しずま 聡史 (明治大学)	