



人間関係に注意

今井 芳昭 Imai Yoshiaki 慶應義塾大学文学部教授

専門は社会心理学。中でも個人間の影響の及ぼし合い(対人的影響)や社会的影響力に関心を持っている。著者に『依頼と説得の心理学』(サイエンス社、2006年)『影響力』(光文社新書、2010年)など。

事例 友人の説得を断りきれず… ：マルチ取引

友人から突然、電話があり「すごい人に会ってほしい」と言われ、カフェで会うことになった。友人から、日経225先物についての投資用教材ソフトがあることやその教材のすばらしさについて説明を受けた。その後、高級ブランド品を身に着けたA氏がやってきて、「うまくいっている」と言われた。翌日、教材を契約することになっていたが不安になり、友人に契約するのをやめたいと話したところ、「何が不安なの？一緒にやろう」と説得され、契約した。

代金58万円は消費者金融で借りるよう言われ、友人が「フリーターで月収16万円と話すように」と消費者金融での借り方を教えてくれた。また、証券会社で取引口座を開設するために「未上場会社の役員」と記載するよう言われた。人を勧誘して契約に至ればマージンを得られることは契約時に説明されていた。うそをついてお金を借りたり、証券口座を開いたりしたことに罪悪感があるうえ、資金がないので日経225先物の取引はできない。人を誘うことにも罪悪感がありできない。返済が困難で親に肩代わりしてもらった。解約したい。

(20歳代 男性 学生)*1

今回焦点を当てるのは、人間関係を用いた影響テクニックです。事例に登場する学生は、友人からの誘いに乗って、被害にあっています。ここで考えたいことは、「なぜ友人からの誘いに乗ったのか」ということです。多くの人は、友人からの誘いや働きかけにはできるだけ応じようと思うのではないのでしょうか。その背景にはどのような考えや理由があるのでしょうか。この事例では、頼んできた送り手が友人ですが、そのほかにも家族や親戚、近所の知り合い、あるいは、初対面だったけれども、何回か会ううちに親しくなった人物という場合もあるでしょう。

人間関係の背景にある報酬

こうした人間関係に基づく働きかけに応じる際の背景にあるのも、第2回*2で見た「報酬」であるといえます。この場合には、どのような報酬がかかわっていると考えられるのでしょうか。少なくとも2点を挙げることができます。1点目は、**人間関係の維持**です。現在の良好な人間関係を壊したくないと考えるから、友人や知り合いからの働きかけに応じようという気になりやすくなります。友人や知り合いからの働きかけに応じないために、それがきっかけで友人や知り合いから嫌われてしまったり、人間関係が悪くなったりしてしまうことを受け手が懸念するということです。私たちは、ノーベル賞受賞者のダニエル・カーネマンが指摘したよう

*1 国民生活センター「成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブルーきっぱり断ることも勇氣！ー」(2016年10月27日公表)
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20161027_1.pdf より

*2 ウェブ版「国民生活」2017年9月号「消費生活相談に役立つ社会心理学」第2回「報酬をもらったら注意」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201709_08.pdf

に*3、まだ手に入れていないものを手に入れること(報酬獲得)よりも、既に手に入れているものを失うこと(損失回避)のほうを重視するようです。現在の人間関係が壊れてしまうことを、新しい人間関係を作ることよりも大事に思うのです。

2点目は、友人や知り合いを喜ばせたいと考えるからです。私たちにとって、友人や知り合いが喜んでくれることは、自分にとっても喜びであり、報酬となります。このことは、社会心理学者フリッツ・ハイダーの認知的バランス理論からも言えることです。友人や知り合いが喜ぶことは、彼らの働きかけに受け手が応じることです*4。

しかし、実際には、いくら友人からの紹介とはいえ、購入代金を用意することが難しければ、応じることもできないわけですが、そこは、友人の背景にいる業者が既に先回りしていて、どのようにすればローンを借りやすくなるかまで指南しています。業者は、友人を利用することからローンの借り方まで、受け手が契約するよう仕向けるために考えられることはすべて組み込むかたちで、受け手に働きかけているといえるでしょう。

なお、冒頭の事例のように、友人関係を使って悪質商法のような働きかけを行った場合、それをきっかけに友人関係が壊れてしまう場合があります。受け手のほうは、友人との関係を維持するために応諾したのに、皮肉なことに、それをきっかけに友人関係が壊れてしまうことがあるということです。

影響を与えやすくするための影響テクニックとは？

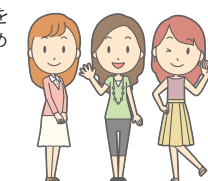
先の事例では友人が送り手になっていました。すなわち、既に人間関係(相互の信頼、助け合い、情報の共有など)が確立されている場合でしたが、初対面の場合は、そうした人間関係ができ

☒ 人間関係にかかわる影響テクニック

友人・知人・家族に対する受け手の反応

人間関係の維持
現在の人間関係を壊したくない

友人、知人、家族を喜ばせたい
友人、知人を喜ばせるために応諾する



初対面の送り手が用いる影響テクニック (人当たりの良さ)

ルックス(第一印象)への配慮
信頼できそうな身なり
自信ある明るい話し方
笑顔

受け手との類似点の強調

受け手を褒める

類似点：
メガネをかけている



返報性(お返し)の原理 (以前に受けた恩義を返すよう行動するパターン)
受け手が返報的に行動するよう(送り手の依頼、説得に応じるよう)仕向ける
受け手に借りを作らせる(ものをおごる、情報を提供するなど)
以前の借りを思い出させる



ていないので、受け手に影響を与えるためには、特別な影響テクニックを用いる必要があります。それにはどのようなものがあるのでしょうか。ここでは、人当たりの良さと返報性という2つに分けて考えてみることにします(☒)。

通常、見知らぬ人から何らかの働きかけを受けても、それに応じることはまずありません。応じなくてもこちらに失うものはないからです。街中で寄付を求められても、署名を求められても、その活動に関心がない限り、応じることはありません。そうすると、初対面の送り手が受け手に何かを頼んだり説得したりすることは、ほとんどできないことになってしまいます。そこで、送り手は受け手の心理的な障壁を低くするための工夫を色々行っています。その1つが**人当たりの良さ**であり、それを達成するためにいくつかの方法が考えられます。

1つ目はルックス(外見)です。まずは、一目見て好感や信頼感を持たれるようなルックスを心がけます。小ざれいに身だしなみを整え、笑顔で、明るい元気なトーンで受け手に話します。

初対面において第一印象の影響は大きく、最初に形成された印象と矛盾するような情報がその後与えられても、最初の印象は変更されにくいことが明らかにされています。そのため、巧みな送り手は、ルックス、人当たりの良い話し方やしぐさなどには十分に配慮しています。

*3 ダニエル・カーネマン『ファスト&スロー(上、下)』(早川書房、2012年)

*4 フリッツ・ハイダー『対人関係の心理学』(誠信書房、1978年)

2つ目は、**受け手との類似点**の強調です。あるいは受け手との接点を見つけると言ってもよいでしょう。私たちは、相手と自分が同じカテゴリーに所属していることが分かると、親近感を覚えるものです(ホッグとアブラムスの社会的アイデンティティ理論*5)。例えば、初対面の人であっても、同郷であるとか、同じ学校の出身であるとかが分かると、たとえ、その場所が多少離れていても、学年が違っていても、相手が心理的に近い存在に見えてきます。そのことが、その後の依頼や説得に好影響をもたらす得るのです。

類似点を作るもう1つの方法は、**共感**です。共感とは、相手と同じ考え、気持ちになるということです。私たちにとって自分の考え、気持ちを人に理解してもらえることは、その正しさが保証されることにもなり、大きな報酬になります。そのため、狡猾な送り手は、初対面の受け手に対して、とても理解のある、物分かりのよい、共感する人物を演技するのです。あるいは、何かにつけ相手を褒める場合もあります。

次に挙げるのは、**返報性(お返し)の原理**です。これは、以前、自分を助けてくれた人が、困っている場合には、今度は自分が助けてあげる(恩を受けたら返す)というように、相互の支援を促す社会的なルールです。

返報性の原理については、私たちが子どもから成人へと発達する過程において、家族や周囲の人たちから、この原理に基づいて行動することを教えられます。そのため、以前、自分がお世話になった人、自分を助けてくれた人から、何か頼みごとをされると、この返報性の原理が働き、応じてあげなければならない気になってしまいます。人からコーヒー1杯をおごってもらっただけでも、そのお返しをしなければならないという気になります。送り手はそうした受け手の気持ちを利用しようとします。

なお、悪質な送り手の場合は、受け手が送り手に何らかの損失を与えたと思込ませて**罪悪**

感を作り上げ、その罪悪感を解消するために、送り手からの働きかけに応じるように仕向ける方法を採用することもあります。

人間関係に関する防衛法

こうした人間関係を利用した影響テクニックから身を守るために言えることは、初対面なのに親しくしてくる人、親しくなった人には注意するということです。通常、初めから無償で親身になってくれる、よく話を聞いてくれる、色々と相談に乗ってくれるということは、そうそうあるものではないと心得ることです。本当に親切な人も中にはいますが、そうでない人もいます。両者を見分けるのは難しいことですが、相手を信じるとともに、**冷静に客観的に状況を見ている目を持つ**ことも大事です。

受け手のために思っている、受け手の味方であるというような姿勢を見せている人には、特に注意が必要でしょう。この点に関して、テレビドラマで似たような台詞が述べられていました。あるテレビドラマでは、主役の刑事が「敵は味方のフリをする」と繰り返し述べていました。別のテレビドラマでは、主人公は次のように言っていました。「人の弱みに付け入る詐欺師は、**善人の仮面**をかぶっていやはるんどす」。覚えておいてよい台詞です。

一般的に、人を信頼するということは、社会の円滑化をもたらすものですが、他者に全幅の信頼を置いたがゆえに、不利益を被ってしまうことがあります。特に、初対面で親しく近づいてきた人に対しては、当初は信頼したとしても、その送り手の立場から状況をとらえ直してみても、自分が不利な状況に陥っていないかどうか、信頼できる友人や家族に相談してみることも、自分で関連情報をネットや書籍で調べてみることも重要です。また、人間関係が確立されていたとしても、時とともにその関係性が変わる可能性もあることを覚えておく必要があるでしょう。

*5 M. A. ホッグ & D. アブラムス『社会的アイデンティティ理論』(北大路書房、1995年)