



専門家の肩書きに注意

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。著書に『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。

専門家とは

今回は、私たちが専門家の肩書きの影響を受けてしまいやすいことに目を向けたいと思います。私たちは、日々色々なことについて判断を下さなければなりません。例えば、自分の使い方に合うパソコンやタブレットはどの機種で、どこで安く買うことができるのか、自分の好みに合う服はどの店で売っているのか、今度の旅行はどのホテルに泊まれば、食事もおいしく、観光地へのアクセスもよいのかということですが。しかし、自分の知りたいことについて十分な情報を持っていない場合もあります。そのようなときは、その道の専門家のお世話になるのが手取り早い方法です。

専門家とは、どのような人を指すのでしょうか。一般的には、特定の領域において豊富な知識と卓越した技能を持ち、それを認定するための資格試験に合格し、国や認定機関から資格認定を受けている人です。多くの場合、その資格に相当する社会的な地位も認められ、周囲の人から一目置かれることとなります。具体的には、医師、看護師、弁護士、一級建築士、行政書士、公認会計士、不動産鑑定士、介護福祉士などで、国家資格だけでも300近くあるようです。

私たちが専門家の意見や判断を尊重し、また、その影響を受けやすいのは、専門家の判断に従っていれば、自分にとって望ましい結果(報酬)を効率よく得られる可能性が大きいからです。例えば、法律的な知識を十分に持ち合わせていない場合は、弁護士に相談すれば(相談料

はかかりますが)、知りたい情報を得ることができます。そして、弁護士からのアドバイスには従おうという気になります。

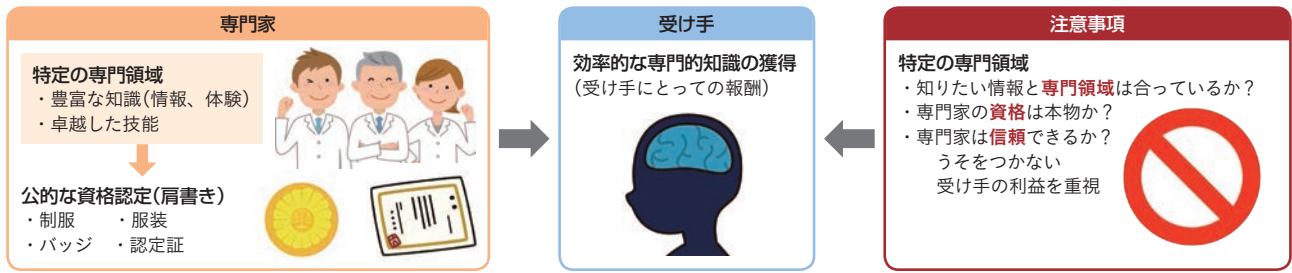
専門家の信頼性

ただし、この際に重要なのは、その専門家が信頼できる人かどうかという点です。信頼できるとは、言い換えれば、うそをついていないこと、隠している情報がないこと、受け手の利益を専門家自身の利益よりも優先してくれることなどです。特に、受け手の利益を搾取し、自分自身のためだけに行動する専門家は、信頼できないということになります。

また、もう一つ、専門家について厄介な点は、実際に資格認定されていなくても、専門家であるフリができてしまうことです。専門家のフリを可能にする1つ目の方法は、**自己申告**です。「自分は一級建築士です」と受け手に伝えれば、受け手は疑うことなく信じてくれます。それは、私たちが人の言うことを疑うことは失礼であると考えており、さらに、送り手がふさわしい身なりをしていれば、疑おうという考えは生じにくくなります。まさか、専門家が自分をだますことなどは、まったく予測していないからです。悪質な送り手は、受け手のそうした反応を計算したうえで、働きかけているといえるでしょう。

専門家のフリを可能にする2つ目の方法は、専門家であることを示す、ちょっとした**小道具**です。それを使うだけで、簡単に受け手をだますことができてしまいます。例えば、医師ではないのに、白衣を着て医師らしく振る舞ってい

☒ 専門家の肩書きに注意



るのを見れば、医師に見えてきます。弁護士バッジや警察手帳を提示されれば、それがたとえ偽造されたものだとしても、そのことを受け手が見破ることは難しく、本物の弁護士や警官であると思ってしまう(☒)。

こうしたことは、結婚詐欺においても同様です。例えば、実在した、自称アメリカ軍特殊部隊パイロットの結婚詐欺師を基にした映画があります。主人公は一目見てパイロットと分かるような制服をほとんど常に着ていました。また、イギリスのエリザベス女王の血縁関係にあると相手の女性に伝えていましたが、その相手は、素直に信じていたようです。

こうした専門家としての自称とそれに見合った身なりに、前回の人間関係で見た、**人当たりの良さ**が加わると、ますますその専門家としての存在を信じてしまいがちです。人によい印象を持たれる秘訣は、強さと温かさであることが指摘されています*1。卓越した(ように見える)専門性に人当たりの良さが加わると、受け手に対して強力な影響力になるということです。

ここで、肩書きの影響を受けてしまった事例をみてみることにしましょう。

事例 肩書きを信じてしまった：**サクラサイト商法***2

携帯電話に知らないアドレスから「連絡が欲しい」というメールが届いた。知り合いがメールアドレスを変更したのだと思い、

メール内のURLをクリックしたところ、知らないサイトに会員として招待された。

その後、有名タレント事務所の取締役や所属タレント、マネージャー等からメールが届き、相談に乗ってほしいと言うのでメッセージのやり取りを始めた。最初は半信半疑だったが、真実味のある内容で、やり取りを続けるうちに信じてしまった。しかし、途中で有料だと気づき、相手に相談したところ、「お金を口座に振り込む」等と言われたので、口座番号を教えたが入金はなかった。

その後も、振り込むために信用チェックが必要等と言われ、メールを交換するために必要なポイントを何度も購入し続けた。始めはクレジットカードで支払っていたが、限度額がいっぱいになったので、電子マネーや現金振込で支払った。やり取りは1日中続き、精神的にも肉体的にも限界で、冷静な判断力はなかったと思う。それでもおかしいとは思ったが、「誰にも言わないように」「やり取りの記録は削除するように」などと指示されていたので、まわりの人にも相談できなかった。証拠もほとんどない。生活にも困るようになり、もうカード会社に支払うお金がない。

(30歳代 女性 給与生活者)

この事例では、有名タレント事務所の取締役やタレント、マネージャーという肩書きを言われ

*1 J.ネフィンジャー & M.コフォート『人の心を一瞬でつかむ方法 人を惹きつけて離さない「強さ」と「温かさ」の心理学』(あさ出版、2015年)

*2 国民生活センター「詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心! -悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告から-」(2012年4月19日) http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120419_2.pdf より

るがままに信じてしまったところに、受け手が困った状況に陥った原因があるようです。タレントやそのマネジャーは、前述したような資格を持つ専門家ではありませんが、私たちが影響を受けてしまう構造は、専門家の場合と同じです。すなわち、特定のタレントが好きな人にとっては、そのタレントが自分に必要な報酬(例えば、タレントとメール交換できること、タレントの秘密を自分だけが知っているという優越感など)をもたらしてくれる存在であり、相手と対面しないインターネット上では、タレントであると自己申告されるだけで信じてしまいがちであるという点です。専門家は有用な情報や判断を提供してくれますが、このタレントの場合は、心理的な報酬を与えていると考えられます。そして、この事例の中に、私たちが専門家の肩書きの影響から身を守るための方策が示されていると考えられます。

専門家の肩書きから身を守るには

それには大きく分けて3つあります。1つ目は、その専門家が問題となっている領域における本当の専門家であるかどうか、専門家の自己申告が正しいかどうかを確かめることです。自己申告は誰もが好きなように行うことができますので、その裏付けを自分できちんと確かめましょう。現在は、インターネットで検索すれば、たちどころに結果がパソコンや携帯電話の画面に表示されますので、それを確認することです。複数のサイトでその専門家の存在、経歴、評判を確認し、できればインターネット以外の方法でも確認してみます。

2つ目は、その専門家の信頼性を自分の目で、あるいは、自分の友人や知り合いの目を借りて確かめることです。専門家が受け手の利益ではなく、自分自身の利益を優先させようとしていないかどうか、うその情報を提供しようとしていないかどうかを検討するということです。この点に関する特効薬はなく、今までも指摘し

てきたように、状況を冷めた目で見る自分に頼ることで。

例えば、前記の有名タレントの事例であれば、受け手は、有名タレントが1ファンである自分に、深刻な悩みを相談してくれているというような枠組み(「ストーリー」と言ってもよいかもしれません)でしか自分を取り巻く状況を見ることができていません。そうした状況に熱くなっている自分を冷めた目で見て、そもそも有名タレントが自分のようなファンに相談することは考えにくいこと、相談を装って自分から高額なメール代金を支払わせようとしていることなどに思い至る必要があります。すなわち、少し異なる角度から、**異なる枠組み**で自分の置かれている状況を見直してみるということです。「言うは易し行うは難し」という側面はありますが、現在、自分が理解している枠組みとは異なる枠組みがあるかもしれないと考えてみましょう。

3つ目は、今までにも紹介してきたことですが、人に相談することです。先の事例にあったように、昔話しながら「誰にも言わないように。相談しないように」と言われた時点で、「これは怪しい」と判断することです。送り手のほうは、受け手が他の人に相談してしまい、この状況の裏に気づいてしまう可能性を懸念しているわけです。したがって、賢明な受け手は、その逆を行き、積極的に周囲の人に相談し、色々な意見を聞くことです。そのうえで、何が真実なのか、自分は現在どのような状況に置かれているのかを冷静に判断することです。

送り手が複数の専門家から構成されているような劇場型詐欺の場合は、受け手はかなり不利な状況に置かれることとなります。そういう時こそ、焦らず、でも迅速に受け手側の支援部隊を調べ、こちらでも複数で立ち向かう必要があります。決して、単独で対応しようという気を起こさないことです。