

今後の消費者法について

社会心理学的視点からの意見

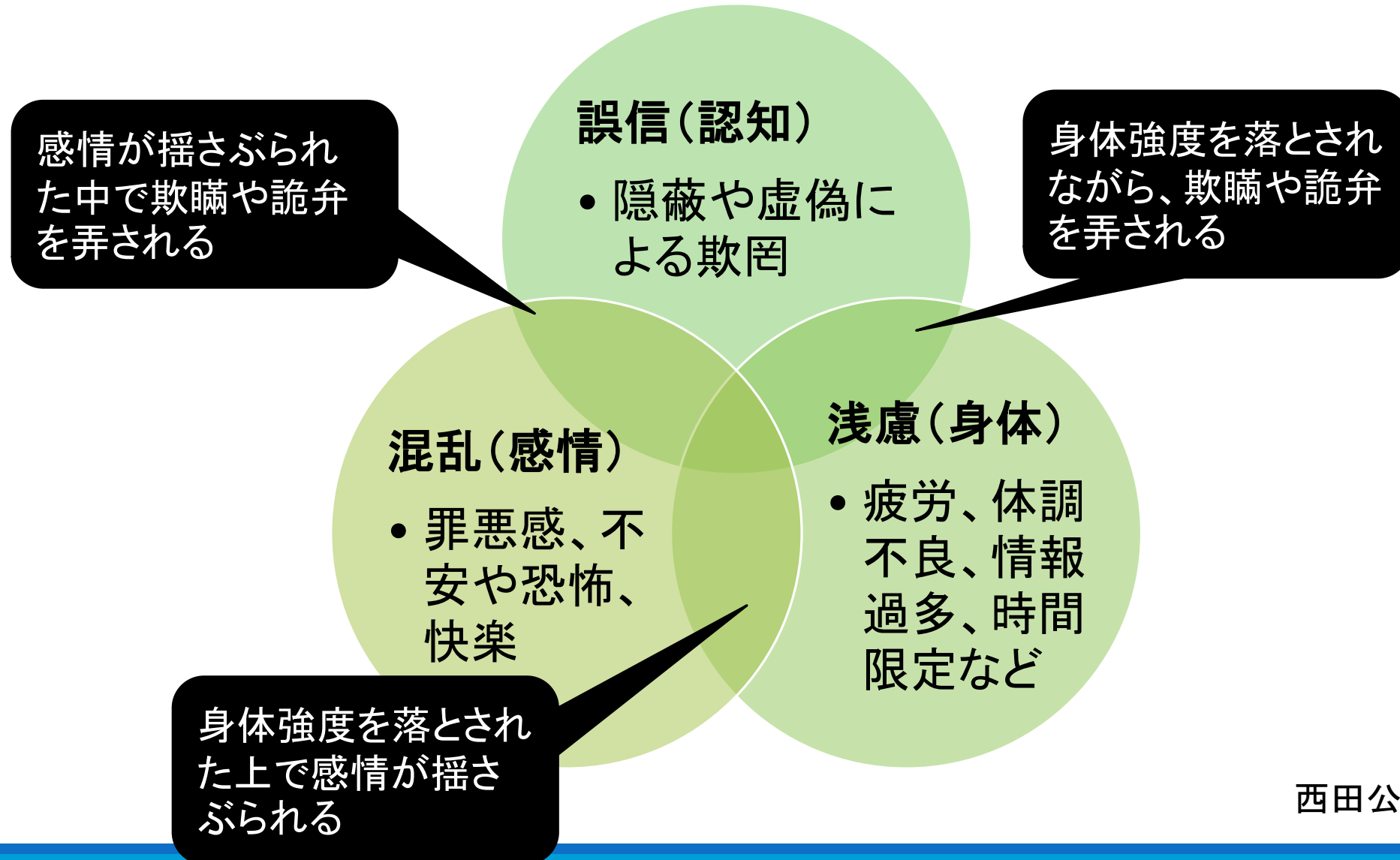
西田公昭

立正大学心理学部対人・社会心理学科教授

提言1: 今後の法はより無知や脆弱さを持つ多様な消費者を想定して保護する方向に期待したい

- ネット販売も広がり、子ども、病弱者、高齢者、身障者も含み、消費者としての平均像は変化してきている。
 - ネット社会では悪質業者は、個人情報を簡単に取得し、消費者の弱みを見つけやすい。⇒ **つけ込み型悪質商法は仕掛けやすい**
 - 新しいタイプの商法(メタバース、CtoC、暗号資産、ステマなど)が次々と生じており、情報格差は広がり、これまでよりも強い消費者保護が必要な社会になっている。
- 現行法では、消費者像が実際より強い自己保護力のある消費者を想定していると思う。⇒ 消費者教育の充実を規定する法はどうか？
 - 実際の一般消費者は十分に消費者保護に関する法律の中身を知らない。⇒ **悪質業者の論に萎縮が起きるのは、消費者保護の法律の無知にも原因(知識がないから浅慮になる)**
 - 成人年齢は引き下げられ、若い消費者にはより責任が問われる時代になっているので、さらに保護の強化が必要。

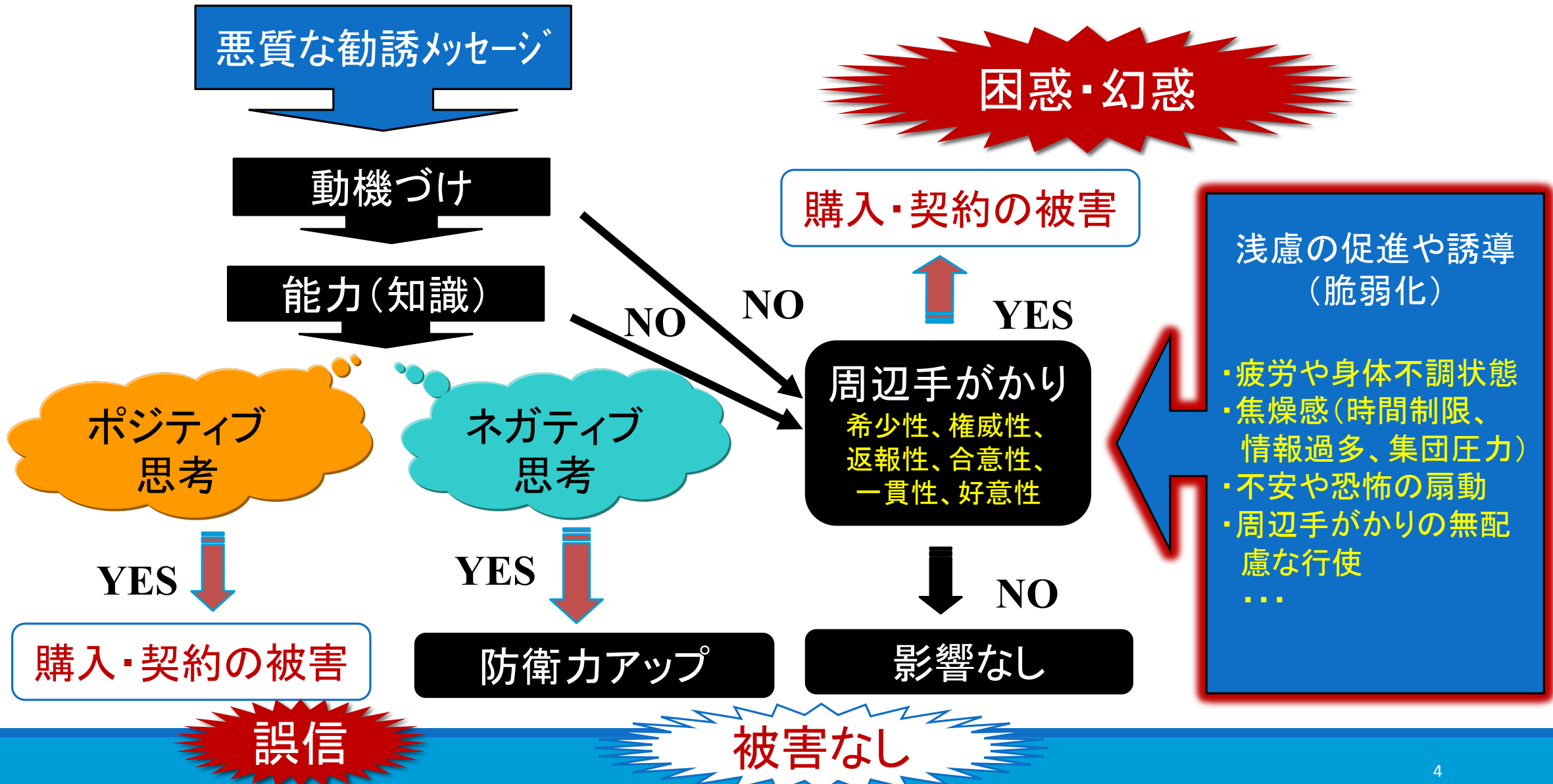
悪質な消費者攻略法の心理学的分類



西田公昭(社会心理学)

消費者被害心理の仮説モデル

Petty & Cacioppo, 1986 を改変



提言2: 悪質な事業者を見逃さず、もっと厳しい要請を与える方向に期待したい

- 悪質業者の存在をもっと意識した方向に消費者法を作り運用するべきである。
 - 消費者の無知に乗じて違法な勧誘を行っている場合がある。⇒ マルチ商法など
 - 消費者の脆弱な心理状態を築いて、承諾を取り付けている場合がある。⇒ 靈感商法、デート商法など
 - 消費者を先んじて心理的に支配してしまえば、脅さなくても購入する。また、取消し権の行使を妨げるように時効をも巧みに利用するし、放棄させたりするように誘導することもある。⇒ 被害意識ができるのは、ずっとあとのことも多い(マインド・コントロール状態だと返金を希望しない)
- 消費者を脆弱化して支配する心理操作(マインド・コントロール) に対して規制する法があるべきではないか。⇒ フランス反セクト法

マインド・コントロールとは

消費者の脆弱化コミュニケーション

- 他者が自らの組織の目的成就のために、本人が他者から意思の誘導や操作を受けていることに気づかないあいだに、一時的あるいは永続的に、個人の精神過程や行動に影響を及ぼし操作すること(西田,1995)
- 物理的な拘束や拷問を用いず、ヒトが獲得する情報を操作するところから、認知や感情に影響を与えて価値観を転換させ、意思や行動を誘導するコミュニケーションの技法であり、あこぎなまでにこの手法を駆使して極端に強い心理的な拘束を与え、依存、搾取、虐待、殺人といった重大な結果を引き起こす現象をひとことで言い表したいためにつくられた。

心理操作 (Psychological Manipulation) という言葉の方が適格であり、洗脳 (brainwash) とは区別されている。

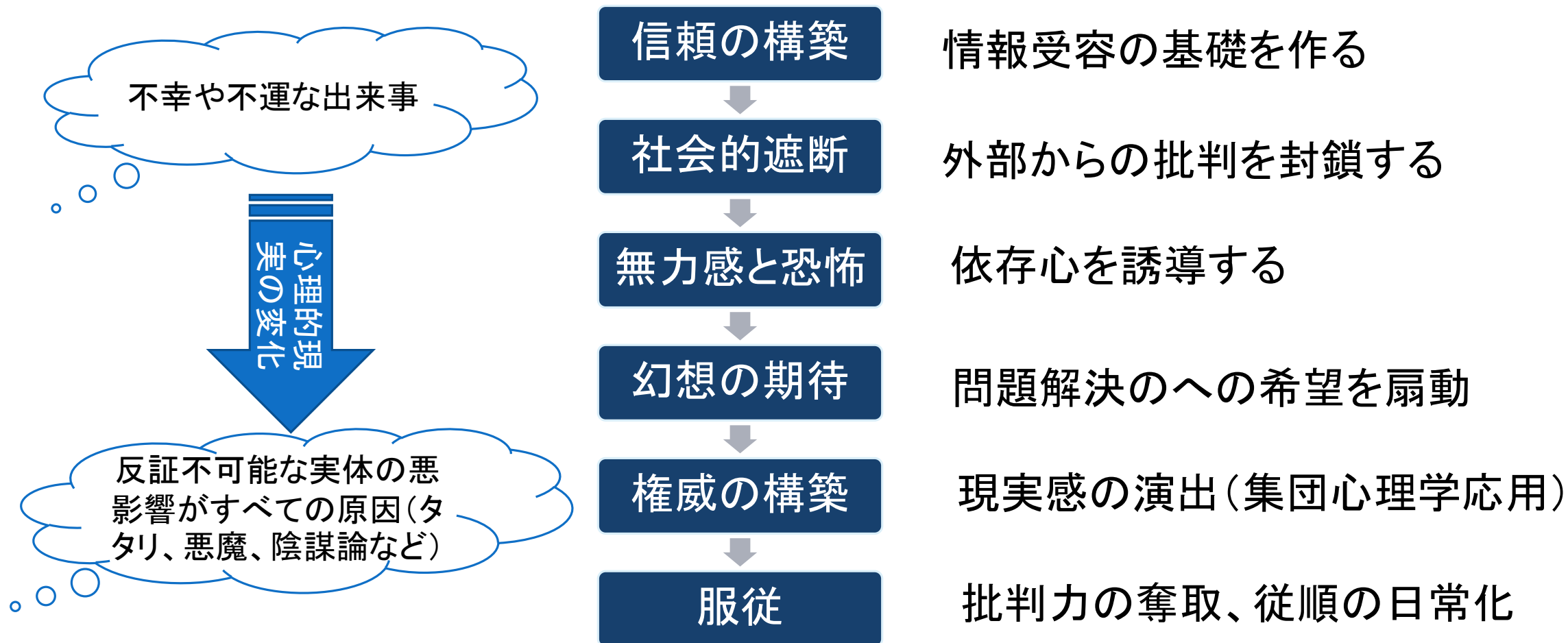
提言3：幻惑される被害が拡大からマインド・コントロール現象を盛り込み、家族などの間接的被害をも含める法適応の拡張に期待したい

- マルチ商法、情報商材などによる副業の勧誘で成功の幻想を抱かされ、会員となりコミットメントを高めさせられて大きな被害にあって
いる問題が深刻である。
- 本人のみならず、家族の崩壊や不利益がより深刻な問題としてと
らえるべきである。つまり、事業者は、加入者のみならず家族擁護
への責任があるような法的改正も検討するべきだと思う。
 - 親権者の消費行動が家族を経済破綻させるようなケース
 - 成人した子が悪質商法の被害にあるときに当人ではない家族が被害を訴え
たいケース

占い、呪術、疑似科学、陰謀論などを信じさせられると...

- 靈感商法・開運商法の被害によって当人のみならず家族の生活までも脅かす可能性がある
- 非科学的な健康法や健康グッズの被害は子供や要介護者の健康をも脅かす可能性がある
 - 「いわゆる健康食品」による健康被害事例として厚生労働省が公表しているがサプリメントによる死亡あるいは身体機能障害が生じている。
 - ステロイド剤の誤解⇒副作用とリバウンドの恐怖（「一度使うとやめられなくなる」、「体に蓄積する」、「皮膚が黒くなる」など）
 - 放射能と病気との関係についての誤解やうわさが流布
 - 陰謀論などによるワクチンの非効果性や危険性への根拠の低い申し立て

心理的現実を歪曲させるコミュニケーションがマインド・コントロールであり、悪質商法の被害者にも従事者にもなる



以上

機会をいただき、ありがとうございました。