



ホクネット通信

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人

■発行者:松久 三四彦 ■編集者:原 琢磨

騙される心理学び 断る訓練を

西田教授の特別講演会に100人

消費者庁補助事業の特別講演会「消費者の心理～^{だま}騙す悪質業者、騙される消費者～マインド・コントロールとは」が、2月24日、TKP 札幌ホワイトビルカンファレンスセンターで開催されました。オンラインを含めて約100人が参加し、マインド・コントロール研究の第一人者の西田公昭・立正大学心理学部教授が講演しました。

ホクネットと全国消費生活相談員協会北海道支部の主催で、消費生活相談員、弁護士、司法書士、研究者など消費者被害の防止・救済に取り組む人たちが対象。

講演の前半で西田教授は、心理学の立場で詐欺や悪質商法の対処法を説明しました。「デート商法、投資詐欺、靈感商法などの詐欺・悪質商法は後を絶たず、知識として手口を学ぶのはきりが無い」と現状を分析。「むしろ騙されやすい心理を学んで、日ごろから断る訓練を行うことが大切だ」と強調しま

した。

後半ではさらに専門的に踏み込んで、マインド・コントロールのからくりや法律面での問題点を解説しました。西田教授はまず「自己決定権を放棄して支配者に絶対服従するマインド・コントロール状態」と、それを目的とした「情報を操作して価値観を逆転させて人を支配しようとするマインド・コントロールの行為」とは区別すべきだと指摘しました。そのうえで「うそ、隠し事をして近づき信頼関係を得る」ところから「自分は価値のない人間」と思い込ませるなど人権を踏みにじる心理操作の過程を紹介。「被害者本人が自発的に相談することはない」として、家族などが相談に来た場合「あきらめないで希望を持たせることが肝心」と、対応の心得を助言しました。

講演後、会場参加から全国統一教会被害対策弁護団北海道弁護団の弁護士が発言。「北海道でも高齢者、被害者家族からの相談が多い。相談することができない潜在的な被害が多数に上るのではないかと現状を報告しました。

また全相協北海道支部からも「土日の週末相談ではSNSを介した契約被害の事例が目立つ」などの活動報告がありました。

(4ページに西田教授の講演要旨)

オンラインを含めて約100人が
西田公昭教授(中央奥)の講演に
聞き入った特別講演会



この号の主な内容

- 保険金請求サポート業務のFLLWに不当勧誘差し止め判決
- セット契約広告の不当表示で北電に照会書
- ふるさと産直村などに申入れ
- ケイアイとの協議終了
- 西田教授の講演要旨
- 「消費者トラブル110番」を3月16日に実施

FLLWに 差し止め命令

(2ページに本文)

FLLW の不当勧誘に差し止め命令

* 札幌地裁判決

消費者支援ネット北海道（ホクネット）が 2023 年 11 月、保険金請求サポート業務を行う株式会社 FLLW（本社・東京）に対し、消費者への不当勧誘などの差し止めを求めた訴訟の判決が 1 月 26 日、札幌地裁でありました。守山修生裁判長は「消費者に誤認させる内容を告げてはならない」と述べ、同社に差し止めを命じました。

判決によると、同社は「無料調査 0 円」とうたったチラシを配布して火災・地震保険金申請の勧誘を行っていました。また、契約書には、調査が終了した時点で消費者が解約しても手数料が生じる規定のほか、契約締結後に消費者が解約した場合は、調査開始前でも「平均的損害額」を超える 11 万円の解約手数料を消費者が支払う旨の条項がありました。

これらは消費者契約法に違反するとして、当法人は 2023 年 3 月、同社に対し申入書を送付し、改善を求めました。しかし、同社から何ら回答が得られなかったため、消費者契約法第 12 条（差止請求権）に基づき提訴しました。

判決理由で守山裁判長は「被告は出頭せず、争う意思がないと認める」と述べ、当法人の提訴内容を事実と認めました。

ホクネットによる差止請求訴訟は 5 件目で、保険金請求サポート事業者に対する訴訟は初めてです。

（判決文はホクネットのホームページに掲載しています）

■同様の勧誘・契約を行う業者への抑止力になれば■

山田光洋弁護士団長のコメント

今回の事業者と同じように、勧誘方法や契約内容に問題のある保険金請求サポート事業者は多いものと思われます。今回の判決が、同様な勧誘・契約を行っている他の業者に対する抑止力になれば幸いです。

豆知識

消費者団体訴訟

● 差止請求訴訟

不特定で多数の消費者に対して不当な勧誘や契約条項、表示などの不当な行為をやめるよう、事業者に求めます

▶ 適格消費者団体が消費者に代わって行います

● 被害回復訴訟

多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、集団的な被害の回復を求めます

▶ 特定適格消費者団体が消費者に代わって裁判手続行います

ホクネットはどちらの訴訟も行うことができる団体です。

【消費者団体訴訟制度】

消費者団体訴訟制度には、消費者契約法に基づき 2007 年 6 月から施行された「差止請求」と、消費者裁判手続特例法に基づき 2016 年 10 月から施行された「被害回復」の二つの制度があります。

このうち、「差止請求」の制度は、消費者被害の未然防止や拡大防止のため、認定を受けた「適格消費者団体」が事業者に対し差止請求訴訟を提起することができ、この権利を背景に、不当な勧誘行為や不当な契約条項の使用、誤認表示などをやめるよう事業者に申入れを行います。今回の FLLW に対する訴訟は、これに基づくものです。

北電に照会書

*セット契約広告の不当表示で

ホクネットは、電気とガスをセット契約した場合の料金表示について消費者庁から昨年7月に景品表示法に基づく措置命令を受けた北海道電力株式会社（本社・札幌）に対し、当該消費者に適用される約款、ポイントサービスに関する規約、セット契約した消費者の人数などについて確認する照会書を1月29日付で送付しました。

消費者庁によると、北電は北海道ガスからの切り替えを勧誘するチラシなどに、電気とガスのセット契約で年間1万円相当の得になるなどと明記していました。しかし、実際には契約に加え、会員ウェブサービスへの登録など複数の条件を満たさないと付与されない1200円相当分のポイントが含まれており、こうした広告は景表法が禁じる「有利誤認」に当たるとしています。

ふるさと産直村に申入れ

ホクネットは、通信販売事業者である株式会社ふるさと産直村（本社・東京）に対し、同社が運営するウェブサイト上での価格表示について、「通常価格」を比較対照価格とした二重価格表示が、景品表示法が禁止する「有利誤認」にあたるとして、表示を中止するよう求める申入書を1月29日付で送付しました。

hairju に質問書

ホクネットは、hairju 株式会社（本社・東京）のホームページにおけるヘアカラーフォームの広告の中に、有利誤認表示や優良誤認表示など、景品表示法に抵触する疑いのある表示があるため、同社の見解を問いただす質問書を、1月29日付で送付しました。

EVANESS に再申入れ

ホクネットは、パーソナルジムを運営する株式会社 EVANESS（本社・名古屋）への照会書及び再申入書（2023年7月4日付）に対する同社からの回答を受け、再申入書を1月29日付で送付しました。同社の回答は、ほぼ当法人の主張を受け入れる内容でしたが、回答の一部において、当法人の見解と食い違いがあるためです。

足うら屋に再申入れ

ホクネットは、整体院の足うら屋（札幌）のホームページ表示の是正を求めた当法人からの申入書に対する当該事業者からの回答を受け、あらためて表示の是正を求める再申入書を1月29日付で送付しました。

ケイアイとの協議終了

ホクネットは、2023年9月に消費者契約法に基づく事前差止請求書を送付した除排雪サービス事業の株式会社ケイアイ（本社・札幌）に対し、当法人の申入れに沿って契約書を修正したことが確認されたため、協議を終了する通知を1月29日付で送付しました。

●情報をお寄せください

☎ 011-221-5884

(平日 10:00~16:00)

※ホクネットのホームページの「トラブル情報の提供」フォームもご利用ください

ホクネット



「購入契約を解約したが、返金してもらえない」「悪質商法かもしれない」など、消費者被害に関する情報をお寄せください。情報を精査して問題ある企業には是正を申し入れるなど対応します。※個別の助言は行っていません。

申入書等はホクネットのホームページに掲載しています

マインド・コントロールは 情報操作して価値観を転換させ支配する

* 西田教授の講演要旨 (1ページ参照)

心理学の面から詐欺・悪質商法を考えると、トリック的な詐欺や無知につけ込む「誤信（認知）」、罪悪感、不安や恐怖を喚起させる「混乱（感情）」、長時間の監禁などでストレス状態にする「浅慮（身体）」と分類できる。このうち誤信と混乱の部類にはマルチ商法や資格商法、点検商法、デート商法などがあり、法的に規制の対象だ。一方で投資詐欺や次々商法、靈感商法など浅慮の部類は法律上、対応できていない。

悪質商法は後を絶たず、知識として手口を学ぶのはきりが無い。心理面からの対策を講じた方がいい。被害に遭う心理を学び、ロールプレイなどで日頃から断る訓練を体験し、国家的にさまざまな機関が連携することが必要だ。人はだれでも身長や体重のさばをよむ、お世辞を信じるなど騙し騙される人生経験を持っている。騙されない人はいないと考えよう。だからこそ日頃は人を信じて、たとえばお金の話になったら「さっと警戒モードに切り替え」「しっかり確かめる」「すばっと気づく＝怪しいサイン参照」などを心がけよう。

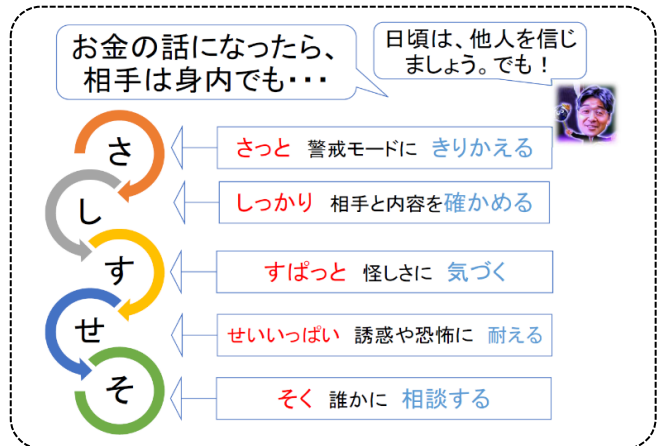
■相談対応はあきらめないで希望を持たせよう■

ここからはマインド・コントロール、カルト勧誘についてお話を。マインド・コントロール状態とは自己決定権を放棄して支配者の指示に絶対服従することを是とする状態。被害者は自由に考えているように錯覚し、支配されている自覚がないことが多く、どんな論理的批判にも耳を傾けない。だから被害者本人が自発的に相談には来ない。

こうした「状態」にあることと、「マインド・コントロールの行為」を受けることは区別すべきだ。この行為は洗脳の進化系といえる。洗脳は身体的に拘束して虐待・拷問など、強制を伴って行動や思想を押し付けるので抵抗にあいやすい。マインド・コントロール行為は、情報操作によって認知や感情に影響を与えて価値観を転換させるコミュニケーション技法である。当人は操作されていることに気づかない場合が多く、自発的な意思だと思いがち。この技法によるカルト勧誘は宗教団体とは限らない。にせ募金、詐欺的な就活セミナー、過激な政治団体、マルチ商法などいろいろな形で人を支配する。いずれも正体を隠し、甘い話ばかりだ。

マインド・コントロール行為は「うそや隠し事をして近づき信頼を構築」→「うそなどで家族や友人から遠ざけ孤立させる」→「無力感と恐怖で依存心を誘導」→「超能力などニセの権威への服従を誘う」→「もうじき問題解決すると幻想を期待させる」→「学校や仕事をやめろなどと無理強いして罪悪感をもたせくだから君はだめだ」と自己価値を放棄させる」というステップで人権を踏みにじる心理操作である。支配される前に、こうしたメカニズムを理解することが、対策として重要だ。

靈感商法などでは、本人でなく家族からの相談も多いが、非常につらい
(5ページに続く)



ヒヤリハットの怪しいサイン

- 稀有な機会の強調…特別に当たった、滅多にないチャンス
- 即断即決の要請…人に相談せずに決断を急がせる
- 優しすぎる勧誘者…日常のかかわりが薄いのに特別親切
- 絶対得する話…無料、特別に安いなど都合が良い話
- 不得手な内容…売り手を信じて任せれば大丈夫と言う
- 動揺した状態…不安、恐怖、焦り、好意、罪悪感、責任感などの感情に訴える
- 権威者の強調…著名人が使う、大変な評判などと吹聴
- 多勢に無勢…相手側は複数で自分側は一人、という状況で勧誘 (講演資料から)

(4ページから続く)

状態なので、突き放さないこと。家族全員が一致団結する、本人説得の協力者を探すなど、解決の可能性を提供することがポイントだ。あきらめないうで希望をもたせることが重要だ。ただ、すでにマインド・コントロール状態にある人は聞く耳を持たない。この場合、効果的な声かけの王道はないが、まずはご本人のことは意見をせず類似の被害ケースを「こんな人、あんな人がいる」と提供し、これとどう違うか問いかける。対話を通じ自分で考えてもらうしかない。

消費者トラブル110番 ☎ 011-522-8468

* 3月16日10:00~16:00開設(当日のみ)

ホクネットは3月16日に「消費者トラブル 110 番」の特設電話「011-522-8468」開設します=写真はチラシ=。当日は午前 10時から午後4時まで、札幌市中央区のホクネット事務局で会員の弁護士ら専門家が交代で対応し、被害情報の提供を受け付けます。

消費者庁補助事業の一環で、2023 年度2回目。霊感商法や、最近、若者の被害が目立つエステ・美容整形関連のトラブル、高額の副収入をかたる副業・情報教材トラブルについて広く情報を求め、今後の活動に役立てます。通報者に対して助言はしますが、事業者との交渉などのあっせんは行いません。提供された情報などの概要はホームページで公表します。

消費者庁補助事業第2回消費者トラブル110番

3月16日「消費者トラブル110番」

霊感商法、エステ・美容整形、副収入をかたる副業などのトラブル情報を受け付け

2024年3月16日(土) 午前10時~午後4時 (当日のみの専用電話番号) **011-522-8468**

たとえばこんなこと

- 悩み事を相談しに行ったら相手に高額の金銭やサービスを提供せよといわれ、結果的に被害を受けた。
- 化粧品を購入したところ、肌に合わず肌荒れやアレルギー反応を引き起こした。
- 「痩せたい」「若返りたい」という思いから、高額な美容整形を受けたが、高額な費用にもかかわらず効果がなかった。

情報提供お待ちしております

連絡先：札幌市中央区北4条西12丁目1-55 ほくろビル3階 電話：011-221-5884(月~金 午前10時~午後4時) 011-221-5887(土 午前10時~午後4時) Eメール: info_hokkaido@hocnet1222.jp

編集後記

2月24日の西田公昭教授の講演で「人はだれでも騙し騙されている」と聞き、わがことを考えた▼仕事の失敗を隠した(ばれた、怒られた)。高校時代まで親や友人のほら話を信じた(後で目が覚めた)。うわさを真に受け、知人を嫌いになりかけた(自分で情報収集して考えを変えた)。近い人から「お金貸して」と頼まれ、どぶに捨てたつもりで貸した(戻った時もある)▼中学時代、ある友人はいつも「僕は幽霊に会った」「この間のテストはクラスで2番だった」など自慢話をした▼「うそが混じるな」と感じたが、「へえ」「そうなんだ」と聞いていた。他で相手にされなかったのか、会えば彼は上機嫌で私に話し続けた。卒業後の彼はストレス性の体調不良を患ったと聞いた▼あの作り話を私は楽しく聞いていたけれど、それでよかったのだろうか。彼はいま、うその鎧を脱いだだろうか。(渡辺)

6,317,617 円

2023年4月1日-24年2月29日

前年同期比
1,827,692 円増

みなさまからの寄付

ご協力ありがとうございます。
ホクネットへの寄付金は、税額控除の対象となります。



消費者支援ネット北海道(ホクネット)

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体 特定非営利活動法人

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1-55 ほくろビル3階
電話番号: 011-221-5884 FAX 番号: 011-221-5887
電子メール: info_hokkaido@hocnet1222.jp