

「ステップ・イン・ザ・ドア」の心理作戦

広島大学名誉教授 西山 哲（さとる）氏

（月刊「安心な街に」2月号から）

■ はじめに

これは、(公財)全国防犯協会連合会の標記月刊誌から抜粋したものである。詐欺や民事介入暴力の被害に遭わないための参考になると考え、紹介する。

■ ステップ・イン・ザ・ドア

この言葉は、心理学用語だが、マーケティング業界でも使用される。「セールスマンが戸別訪問した際、ドアに足を踏み入れることができれば勝ち」というように、小さなことから積み上げていくのである。

見知らぬ人からいきなり、「電車賃を貸して下さい」と言われれば、断ることができるが、「〇〇に行くにはどの電車に乗ればいいのでしょうか？」と切り出され、「初めて東京に出て来たので、地理が全く分からず困ってしまして・・・」などと言われ、相手をしているうちに、「実は財布を掏られて電車賃もなくなり・・・」などと頼み込まれると「ノー」と言えなくなる手法である。

■ 少しずつ心理的距離を・・・

上記手法は、双方のコミュニケーションによってお互いの心理的距離を縮め、それを相互の信頼につなげるといったもので、詐欺、インチキ商法、靈感商法などの勧誘に利用される。

「もしもし、父さん、僕だよ。実は会社の集金を鞆ごと盗まれて・・・」と第一報を入れても、親によっては、「馬鹿もん！金を持ったときはあれほど気をつけろと言ったじゃないか！どこでどうしてやられたんだ！」と言っているうちに、「おや？これは、おかしいぞ・・・？」となる。

しかし、「もしもし、私は御子息の上司の〇〇です。いつも御子息にはよくやっていただき、私も信頼している我が社のホープでして・・・」などとおだてられると、「親馬鹿心理」が頭をもたげる。そして「ただ今急な電話がありまして・・・」と切り出されると、摩訶不思議な信頼関係が醸成されているので、相手の言うがままになってしまう。

■ 決して今すぐとは申しませんが・・・

「決してすぐには会員になっていただかなくても結構ですが、主旨に御賛同いただけますなら御署名だけでも・・・」とか、「せめてサンプルだけでも置かせて下さい」という台詞には要注意である。「変だな？」と思ったら、態度を鮮明にし、断るべきである。

これが近所の話になると心理的に断りにくくなるが、「ごめんなさいね。だってうちの主人は・・・」と述べて身内を悪者に仕立てるのも、一つの手である。

■ ドア・イン・ザ・フェイス

「ステップ・イン・ザ・ドア」が小さな要求を積み重ねていくのに対して、こちらは、最初に大きな要求（とても「イエス」と言えないような大きな要求）を仕掛けておいて、最後に本当の目標である小さな要求を達成する手法である。

■ おわりに

「ステップ・イン・ザ・ドア」も「ドア・イン・ザ・フェイス」も日常の処世術としては有効だが、それを意識し過ぎると人間関係を壊すこともあるから要注意である。これをうまく使いこなすことが大事である。

(終わり)