

資料

パチンコ・パチスロ産業21世紀(阿部恭久代表。平成8年10月発足)は4月17日、東京・台東区「オーラム」で「依存(のめり込み)問題・置き引き対策等研修会」を開催。2大課題についてプロジェクターを利用して詳細に説明、解説した。以下、課題のガイドラインとマニュアルの全文を掲載する。

パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン

1 ガイドライン策定のねらい

パチンコ・パチスロ遊技を繰り返すことによる依存(のめり込み)のリスクがあり、これを社会と顧客に知っていただき、できるだけ未然防止を回り、大切なお客様を守っていくことがねらいです。

ように努める社会的責任があります。すべての企業活動は、自らの利益だけを図るようとするものではなく、社会的影響に対しても配慮しなければなりません。したがって、安全・安心遊技の提供を柱として位置づけ、社会的責任を果たしていくことを基本としています。

③ホールページでも共通標語を掲載し、リカバリーサポートネットワーク(RSN)のリンクを張ることとし、また、定期的到店内アナウンスも行うこととしました。

されることから、遊技投入金額を指標にすることにしました。なお、自己申告プログラムでは、一般(当日カード)の利用については揃っていません。

エック表と相談機関のご案内を常時、備えておき、お客様からの相談内容に応じて、説明案内に努めます。

①依存(のめり込み)問題の社会と顧客に対する啓発活動
②依存(のめり込み)に陥ることを未然に防止し、ホールでもし依存(のめり込み)問題についてお客様から相談があったら、相談機関や専門機関を紹介し、援護することによって早期治療につなげる。

3 具体的な取り組み
依存(のめり込み)問題に対する啓発、注意喚起をはかるために、共通標語をパチンコ・パチスロは過度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。と定め、この共通標語を新聞の折込チラシを始めとする様々な媒体で広く活用していくことにしました。

②自己申告プログラムの活用
自己申告プログラムは、初めてのシステムで、近く導入できる見込みです。

③啓発ポスター等
リカバリーサポートネットワーク(RSN)の告知ポスターや啓発ステッカーを店内に掲示してお客様に周知します。

精神疾患の診断分類では、依存症の表記はなく、WHO(世界保健機関)のICD-10(国際疾病分類第10版)では「習慣及び衝動の障害」の分類の第5版では、「ギャンブラー障害」(日本訳訳、ギャンブル障害)とされています。

2 安全・安心遊技の社会的責任
近年、消費者の安全・安心に対する関心は、急激に高まっています。ガイドラインでは、パチンコ・パチスロを身近で手軽な大衆娯楽として、安全・安心な遊技環境の提供を前提としています。提供する側は、お客様に提供する製品・サービスによって、悪影響を及ぼすことがない

①折込みチラシの共通標語の挿入
は、全日遊遊作成のデザインを統一して活用することとしました。

同プログラムは、現行のホール会員システムを活用して、あくまでも希望するお客様が自ら1日の遊技(投入金額を自己申告)し、その設定額を超えた場合ホールが要求店日にお客様に知らせるもので、これによって、自ら遊技金額を抑えたいと考え、自ら遊技金額を抑えたいと考えるお客様の希望に応え、のめり込みの抑制をシステム的に担保しようというものです。

④来店客への対応
お客様への基本的な対応を例示しましたが、お客様の個別の相談内容に応じて柔軟に対応してください。

精神疾患の診断分類では、依存症の表記はなく、WHO(世界保健機関)のICD-10(国際疾病分類第10版)では「習慣及び衝動の障害」の分類の第5版では、「ギャンブラー障害」(日本訳訳、ギャンブル障害)とされています。

依存状態にあるユーザーでは、(負)けを取り戻すためにさらにパチンコ・パチスロをする。(2)パチンコ・パチスロをやめたくてもやめられない。(3)パチンコ・パチスロをするために「借金した」などの診断項目が高い割合で認められます。

④折込みチラシの共通標語の挿入
は、全日遊遊作成のデザインを統一して活用することとしました。

③啓発ポスター等
リカバリーサポートネットワーク(RSN)の告知ポスターや啓発ステッカーを店内に掲示してお客様に周知します。

④来店客への対応
お客様への基本的な対応を例示しましたが、お客様の個別の相談内容に応じて柔軟に対応してください。

精神疾患の診断分類では、依存症の表記はなく、WHO(世界保健機関)のICD-10(国際疾病分類第10版)では「習慣及び衝動の障害」の分類の第5版では、「ギャンブラー障害」(日本訳訳、ギャンブル障害)とされています。

(2)依存の要因
依存の成因には、個人、環境、職業など様々な要因が関連してあり、一つの原因で生じるわけではございません。精神医学的にも検証がなされていることから、

③自己診断チェック表
世界では様々な調査方法、診断基準によって依存(のめり込み)が評価されています。海外でも多く用いられているのは、SOC(S)アメリカの財団が開発した問題ギャンブラーのスクリーニングテストという調査票です。海外では最も多く用いられた場合には、「問題ギャンブラー」の疑いが高くなる可能性がありますが、実際は問題が起きていないことも、問題ありと評価されています。

④来店客への対応
お客様への基本的な対応を例示しましたが、お客様の個別の相談内容に応じて柔軟に対応してください。

精神疾患の診断分類では、依存症の表記はなく、WHO(世界保健機関)のICD-10(国際疾病分類第10版)では「習慣及び衝動の障害」の分類の第5版では、「ギャンブラー障害」(日本訳訳、ギャンブル障害)とされています。

精神疾患の診断分類では、依存症の表記はなく、WHO(世界保健機関)のICD-10(国際疾病分類第10版)では「習慣及び衝動の障害」の分類の第5版では、「ギャンブラー障害」(日本訳訳、ギャンブル障害)とされています。

どまらず、社会生活そのものに悪影響(社会的破壊)をきたす場合があることが指摘されている。

本ガイドラインでは、パチンコパチンコ店における依存のめり込み問題(以下、依存問題)と、その外延の依存のめり込みのおそれのある人(いわゆる備前の様な問題等)を含めて、依存(のめり込み)問題(または依存問題)と総称する。

※DSM-5の診断基準は、「パチンコ店における依存のめり込み問題」(以下、依存問題)と、その外延の依存のめり込みのおそれのある人(いわゆる備前の様な問題等)を含めて、依存(のめり込み)問題(または依存問題)と総称する。

一般的に予防医学では、以下の一次予防・二次予防に分けて考えている。

- ① 一次予防: 社会一般に対する依存リスクの注意喚起、啓発活動
- ② 二次予防: パチンコ店での遊技客に対する啓発活動、早期発見・早期対応および専門機関への搬送
- ③ 三次予防: 治療の過程におけるリハビリや保健指導等の専門領域

このうち本ガイドラインでは、主に上記②の社会と顧客に対する啓発・啓発等を取り組みをまとめた。③の三次予防については、専門領域であり、専門機関の支援等を業界として考慮していくが本ガイドライン

- ① 依存のめり込み問題に対する啓発活動
- ② 依存のめり込み問題に対する啓発活動
- ③ 依存のめり込み問題に対する啓発活動

- (3) 自己申告プログラムの活用(※予定)

1日遊技の使用(投入上限金額

の対象外とする。

ここで全体の活動は、すべての遊技者に業界として「健全な遊び方」を薦めることを大前提に、依存(のめり込み)問題や依存リスクを抱える人に早期発見と依存に対するいっしょに気づきを促す活動ともいえる。

遊技産業は、身近で手軽な大衆娯楽として、つねに安全・安心な遊技環境を提供し続けたいと考えている。そこでは、遊びを提供する側として、依存のめり込み問題を抱える顧客に真摯に向き合い、業界挙げて啓発・啓発活動に取り組み、少しでも依存リスクを減らしたいが、社会や顧客の理解を得ていきながら考えている。また、パチンコパチンコ依存のめり込みに対する社会からの厳しい指摘を受け、いながらも、一方で、適切にコントロールして遊技する方を守り、一般ファンに必要な心の痛みを除去すべく、依存のめり込みの正しい実態等を広報していくことも業界の責務である。

4 経営者および担当者の役割

- (1) 推進体制の構築
- (2) 従業員教育の実施

自ら申告し、設定値に達した場合は、要業店に店舗従業員が当該会員に知らせる仕組み。これにより、自ら過度に楽しみたいのめり込みを抑制したいと考える顧客の要望に応え、安全・安心遊技をシステムの担保とする。

- ① 初心者等に対する適度な遊び方の案内
- ② 遊技客に対する遊技機等の説明責任の履行
- ③ 依存のめり込み問題を抱えていると思われる顧客からの相談

7 関係団体の取り組み

- (1) 手帳に安価で、短時間で遊べる遊技機の開発及び提供
- (2) 日工組が支援している公益財団法人日工組社会安全財団を通

て従業員への教育を定期的に実施し、取り組みの周知徹底を図るとともに、依存問題に関連する顧客の声を全体的把握等に努めるものとする。

5 社会に向けた取り組み(二次予防)

依存(のめり込み)問題に対する社会に向けた啓発活動等の取り組みは、地域社会と共にあるパチンコ店が社会的存在として依存のめり込み問題に対する社会の不安軽減を図り、安全安心な遊技環境を構築していき、安全に不可欠である。この取り組みは、社会からの信頼醸成につながるものと認識している。

6 来店客に向けた取り組み(二次予防)

- ① 来店客への対応
- ② 来店客への対応

パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応策用マニュアル

- 1 はじめに
- 2 共通用語

パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応策用マニュアル

共通用語は、全日本遊技事業協同組合連合会(以下、全日遊連)というの理事会決議によって、「パチンコパチンコは過度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」

2 共通用語

- (1) 共通用語
- (2) 共通用語

3 BSN告知ポスター

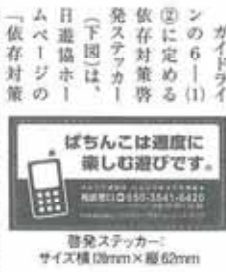
- (1) BSN告知ポスター
- (2) BSN告知ポスター

4 啓発ステッカー

- (1) 啓発ステッカー
- (2) 啓発ステッカー

5 来店客への対応

パチンコ店は安全・安心な遊技環境の提供に配慮し、ガイドライン6-1(4)に関して、お客様からの以下の問い合わせに対する対応例を参考



パチンコ店は安全・安心な遊技環境の提供に配慮し、ガイドライン6-1(4)に関して、お客様からの以下の問い合わせに対する対応例を参考

顧客対応はあくまでも基本的な対応指針等を示したものであり、お客様の個別の相談内容や状況等に依りて柔軟な対応が求められる。店舗従業員は、精神疾患の専門領域に係る病態等の言及には踏み込まず、依存のめり込みの問題関連については、きちんと依存問題相談機関「リカバリーサポートネットワーク」(R.S.N)等の紹介や自己診断チェック表の推奨にとどめることを原則とする。

(1) 初心者等に対する適度な遊び方の案内
Q: 少ない金額で長く遊びたいが、どんな機種がいいか?
A: 対応例: 遊技機の大当たり確率等を説明し、なお、お客様のポケッタマネーの範囲内で遊びたいために、状況に応じ、さしつかえない範囲で予算等を伺い、遊パチや1円パチンコ、5円パチンコ等の低貸玉メダルの遊技機を薦める。

(2) 遊技客に対する遊技機等の案内
Q: 遊技機の性能、スペック等の質問に対する対応は?
A: 対応例: すべてのお客様は、提供される商品・サービス内容について知る権利があり、提供する側は、説明責任がある。お客様から遊技機に関する質問を受けた際に、正しく説明できるスタッフがいないこともしくはスペック等を確認できるようにガイドブックや台間POP等を備えておくこと。

(3) 自己診断チェック表の案内
Q: 自己診断チェック表とは?
A: 対応例: いわゆる依存症の評価方法にはいくつもの診断基準がある。R.S.N告知ポスターに記載の自己診断チェック項目または別紙のお客様のご案内チラシ(自己診断チェック表)で簡易チェックできることを説明し、必要に応じてリカバリーサポート・ネットワーク(R.S.N)等を紹介する。

(4) 相談機関についての案内
Q: リカバリーサポート・ネットワーク(R.S.N)とは何をしているところか?
A: 対応例: R.S.Nはパチンコパチスロの依存問題からの回復を支援する非営利の相談機関で、電話による無料相談を行っている。問い合わせ内容に応じてR.S.Nの電話番号を別紙のお客様のご案内チラシまたは別紙のお客様のご案内チラシを渡し、相談機関があることを説明する。

(5) 共通相談に関する案内
Q: 2のめり込み(注意)とはどんなことか?
A: 対応例: パチンコ店はお客様にパチンコパチスロをポケットマネーの範囲内で予算や時間に応じて、適度に遊んでいただくことを薦めている。こうした適度な範囲内を逸脱し、過度にのめり込んだ状態の遊技を繰り返すことで、いわゆる依存症になる場合があることが専門家から指摘されている。手帳など大衆娯楽を提供する立場にある遊技産業業界で、依存のめり込みの問題を未然に防ぐことと努めていることを説明し、理解を促す。

(6) 子どもの車内放置撲滅キャンペーンの案内
Q: 子どもの車内放置撲滅キャンペーンとはどんな取り組みか?
A: 対応例: ホール関係5団体は、パチンコ店駐車場の子どもの車内放置撲滅キャンペーンを展開し、駐車場の定期巡回点検や店内放送等による注意喚起を促している。子どもの車内放置は大変危険で、お子様連れのお客様の駐車場の入場を禁止している旨を説明し、理解を促す。
「子どもの車内放置撲滅キャンペーン」ホームページ:
<http://www.standbykids.com/>

6 自己診断チェック表
DSM-5のギャンブル障害の診断基準やパチンコパチスロ用にあてはめた自己診断チェック表は以下の通り。遊技客だけでなく、ガイドラインの4-③による従業員の自己チェックにも活用できる。診断チェック結果は、あくまでも目安を示すもので、さらに臨床的な判断が重視される。

◆自己診断チェック表◆
以下の項目が過去12カ月間、ずっと続いたり、繰り返されたりして、そのことが重大な健康上の障害や苦痛を引き起こしている場合に、チェックをつけてください。
① パチンコやパチスロを、やめたり、遊ぶ回数を減らしたくすると、イライラして落ち着かなくなる。
② パチンコやパチスロを、やめようとしたり、遊ぶ回数を減らそうとしたりすると、ムゲな努力に終わって、いつか諦める。
③ パチンコやパチスロを打つときの、孤独感、罪悪感、不安、抑うつ感などの苦痛を感じると、パチンコやパチスロに逃げ込むことが頻繁にある。
④ パチンコやパチスロでお金を失うと、負けを取り戻そうとして、別の日にまたパチンコやパチスロに行くことが頻繁にある。
⑤ パチンコやパチスロにひどくのめり込んでいるせいで重要な人間関係や仕事、教育または職業上の機会を危険にさらしたり、失ったことがある。
⑥ パチンコやパチスロによって引き起こされたどうしようもない金銭的な危険状況をのがれるために、誰かにお金を出しにくるよう頼む。
(注) 設問は、1年以上前、パチンコパチスロ行為は該当しない。
※以上の8項目のうち、あてはまる項目数が以下のように多いほど重度化している疑いがあると診断される。なお、DSM-5では、診断基準の適用のみによって判断することはできないとしている。特に重要なのが臨床的に重大な健康上の障害や苦痛が存在するかどうかである。

○軽度3項目があてはまる人
○中度5-6項目があてはまる人
○重度7-8項目があてはまる人
※DSM-5とは、アメリカ精神医学会が作成した精神障害の診断と統計マニュアルの第5版。2013年、従来の第4版から改訂された。
※「臨床」は「医師その他の介入を行う現場を重視する立場」

7 相談機関等
(1) ばらばら依存問題相談機関「リカバリーサポートネットワーク」(R.S.N)
R.S.Nは、パチンコパチスロ遊技に関する依存および依存関連問題解決の支援を行うことを目的に設立された非営利の相談機関。依存問題で悩みを抱える人の無料電話相談を営んでいる。平成25年に認定特定非営利活動法人を取得。パチンコパチスロ産業21世紀会の業界14団体以上が支援している。年間3000件以上の電話相談が寄せられている。
・R.S.N相談用電話050(3)541-6400
相談受付: 月・金(土日・祝日除く)10時~16時
<http://rsn-japan.jp/>

(2) 精神保健福祉センター
精神保健福祉センター(県)によって

設けられている。依存症の専門家やカウンセラーなどの専門の相談員を置き、ばらばらの問題や病状で

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>

困っている人、家族からの相談を受けている。相談内容に応じて適切な医療機関や相談機関を紹介している。全国の精神保健福祉センターの一覧ホームページ:
<http://www.mhs.go.jp/kokurawapp>