

## 回胴遊商 関東・甲信越地区研修会

# 沖縄RSN出向者が 電話相談現場を報告

7月23日に開催された回胴式遊技機商業協同組合の関東・甲信越地区研修会で、全日遊連の公募によってリカバリサポート・ネットワーク(RSN)に出向していた長良川ボウリングセンター(岐阜県)の大野真希取締役が、相談業務の体験を報告した。

大野氏が沖縄にあるRSNに出向していたのは昨年11月から今年1月までの3カ月間。昨年5月にスタートしたRSNへの出向研修制度は、全日遊連の公募によってホール企業から1期あたり

2人、3カ月出向するもの。今年7月末の時点で9人の出向者が研修を終えている。大野氏の場合、最初の1カ月目に約100件の電話相談を聞き、相談業務に必要な基礎的な知識や基本的な流

れを学んだ。2カ月目にはRSN相談員のサポートのもと、実際に電話相談を受けた。3カ月目には単独で相談業務を担当。2カ月で延べ160件の相談対応をした。

大野氏によると、本人からの相談内容は8割程度がパチンコ・パチスロをやめる方法を知りたいというもの。しかしこの相談に対して、RSNではパチンコ・パチスロをやめる方法をアドバイス

### のめり込んでしまう理由・背景を知る

するわけではない。なぜなら、遊技で問題を起こしてしまう人には、それほどまでのめり込んでしまう理由、背景があるからだ、大野氏は言う。

「遊技にのめり込んでしまう理由の部分が、相談者が本当に困っていること」であり、そこが解決しない限り、たとえ表面的なアドバイスでパチンコから一時的に離れることができたとしても、また別の問題を起こしてしまうことが明らか。だからRSNでは、その方がどんな理由で遊技にのめり込んでしまったのか、その方が本当に困っていることは何なのかという視点で相談に乗るよ

その上で、「遊技にのめり込んでしまう本当の理由の部分を考えるという重要な視点が欠けてしまつたため、ギャンブル依存を安易に病気の問題と捉えてしまつた考え方は、非常に危険」と訴えた。「遊技へののめり込みイコール病気という考え



沖縄RSNでの相談業務の体験を報告する長良川ボウリングセンターの大野真希取締役

「遊技にのめり込んでしまう理由の部分が、相談者が本当に困っていること」であり、そこが解決しない限り、たとえ表面的なアドバイスでパチンコから一時的に離れることができたとしても、また別の問題を起こしてしまうことが明らか。だからRSNでは、その方がどんな理由で遊技にのめり込んでしまったのか、その方が本当に困っていることは何なのかという視点で相談に乗るよ

大野氏は実際に受けた相談内容を紹介し、そのケースでの相談者が本当に困っていることは「暇な時間、余暇の時間が充実していないこと」であり、それによってすべての空いた時間を遊技に費やしてしまい、結果としてお金の問題が発生して困っているという整理を説明。

また、相談者にとってホールが唯一リラクセスできる場であるような場合には、ホールに行く機会を奪ってしまうと、他に別の問題を起こしさらに悪い結果を引き起こしかねないケースもある。こうしたケースでは、ホールに代わるようなリラクセスできる居場所を探しながら、金銭的に無理のない範囲でパチンコを続けられるよう家族に金

銭管理を手伝ってもらうことを提案することもあるといふ。

### 業界ができること

大野氏は、業界ができることとして、①大前提として、依存の実態を知り正しく理解する。②お客様が遊技を通して問題を起こしてしまわないよう、安心安全な遊技環境の提供について、業界が一丸となる。③もし遊技を通して問題を起こしてしまっているお客様に気づいた時や相談を受けたときはRSNを案内する。④RSNの活動を理解した上で、業界として支援するの4点を挙げ、報告を締めくくった。