

答 申

遊技業界における2023年度の依存問題対策全般についての評価及び提言

2024年8月 パチンコ・パチスロ産業依存対策有識者会議

■「パチンコ・パチスロ産業依存対策有識者会議」委員

座長 總山哲(弁護士、總山法律事務所)
稲富仁(博士(医学)、糸満晴明病院理事長・院長)
柏木勇一(産業カウンセラー、元読売新聞社編集局次長)
坂元章(博士(社会学)、お茶の水女子大学理事・副学長)
長崎俊樹(弁護士、岡村綜合法律事務所)

■21世紀会からの諮問事項

「遊技業界における2023年度の依存問題対策全般についての評価」

■有識者会議の本答申に関する会合開催状況

・第20回会合	2023年10月26日(木)	・第22回会合	2024年4月25日(木)
・第21回会合	2024年1月25日(木)	・第23回会合	2024年7月26日(金)

「おつぱ」

パチンコ・パチスロ産業依存対策有識者会議(以下、有識者会議)は、2018年12月、業界の依存問題対策に対して第三者の視点から評価・提言し、より実効性のある取組みを促す組織として、業界14団体(現・13団体)で構成するパチンコ・パチスロ産業21世紀会(以下、21世紀会)により発足した。以後、2024年7月までに計23回にわたって会合を開催し、21世紀会から取組み状況の報告を受け、委員間で意見交換を行ってきたところである。

そのうえで、有識者会議では、2023年度まで毎年度、遊技業界の依存問題対策に対する評価・提言を答申として21世紀会に提出してきた。中間答申も含めて今回で6回目となる。

まず2019年1月の第1回会合で、21世紀会から業界における現行の依存問題対策全般を評価するよう諮問を受けたことから、同年4月に中間答申を21世紀会に提出した。

また、21世紀会では2019年4月に政府が閣議決定したギャンブル等依存症対策推進基本計画(以下、基本計画)に基づき、各対策の実施状況報告書を毎年度作成・公表し、有識者会議の評価・提言を求めていることから、有識者会議は、21世紀会からの諮問及び報告書の提出を受ける形で、2019年度(2019年4月1日～2020年3月31日)の遊技業界の依存問題対策全般に対する評価・提言を、2020年8月に先の中間答申の最終答申と位置づけて提出した。2021年8月には、2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)の同業界の依存問題対策全般に対する評価・提言を答申として提出した。

基本計画は3年ごとに検討するとされているところ、政府が2022年3月に閣議決定した第2次基本計画においても、遊技業界に同様の報告書を毎年度作成・公表し、有識者

会議の評価・提言を受けるよう求めていることから、有識者会議では、それ以降も21世紀会からの諮問及び報告書の提出を受ける形で、2022年8月に2021年度(2021年4月1日～2022年3月31日)の取組みに対する答申を提出し、2023年8月に2022年度(2022年4月1日～2023年3月31日)の取組みに対する答申を提出した。

今回の答申はそれらの答申に続く評価・提言で、2023年10月の有識者会議第20回会合において、21世紀会から業界における2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日)の依存問題対策全般を評価するよう諮問を受け、2024年7月に2023年度の実施状況報告書を受領したことから、各取組みに対する評価・提言をとりまとめたものである。

同報告書記載の14項目の取組みは、業界が2019年度から対策を進めてきたものであり、そのなかには過去の答申において改善やより具体的な検討を求めた施策も含まれている。一方、政府の第2次基本計画においては、いくつか新たな課題を示されている。

したがって、それら有識者会議からの提言や第2次基本計画で示された課題に対して、どのような取組みをしてきたかも確認しながら、本答申はまとめられている。

なお、2023年度の取組みの多くはその後も継続中であることから、2024年4月以降の取組みも注記の形で適宜盛り込むこととした。そのうえで密接な関係にある「リカバリ・サポート・ネットワーク」の相談体制の強化及び機能拡充のための支援、「リカバリ・サポート・ネットワーク」の相談データの分析等による相談者の実態把握」の項は一括して評価・提言した。これらは前回までの答申のまとめ方と同様である。

2023年度は5月に新型コロナウイルス感染症の法的な扱いが2類から5類に緩和されたことを受け、社会全体が一日とコロナ禍前の日常に戻っていくなか、遊技業界は依然として厳しい経営環境に置かれ、特に中小ホールの減少に歯

止めがかからない1年だったと聞いている。しかし、依存問題対策は、パチンコ・パチスロが大衆娯楽としてあり続けるうえで不可欠な取組みとされている。本答申が多少なりとも業界の参考になれば幸いである。

ルマガジン(以下、メルマガ)に掲載されているRSNの依存問題対応事例からも十分伝わってくるところで、高く評価すべき取組みであることはこれまでの答申でも述べてきたとおりである。

高く、かなりレベルが高いとのことであるが、安心パチンコ・パチスロアドバイザーに発信しているメルマガに掲載されている相談対応事例を見ても一人ひとりの相談員の負担はおそらく相当なもので、欠員ができて簡単に補充できるものではないと思われる。それに加えてRSNはeラーニング「パチンコ・パチスロ依存問題対策基礎講座」の制作・提供など、年々活動を充実させている。RSNでは将来的な運営体制について内部での検討を始めているとのことであるが、21世紀会としてもRSNとのコミュニケーションをより密にし、同団体が引き続き安定的に活動できるようにサポートしてほしい。

1 業界の取組みに対する評価・提言

(1) 「リカバリーサポート・ネットワークの相談体制の強化及び機能拡充のための支援」及び「リカバリーサポート・ネットワークの相談データの分析等による相談者の実態把握」について

《現状の把握》

認定特定非営利活動法人ばちんこ依存問題相談機関リカバリーサポート・ネットワーク(以下、RSN)は、21世紀会を構成する業界13団体が支援する第三者機関で、パチンコの依存問題の電話相談事業を行っている。当該業界団体は金銭的支援だけでなく、RSNの理事会、総会に参加し、RSNへの相談状況、相談体制、事業計画等の把握に努めるとともに、意見交換を行った。沖縄県のRSN事務所視察は業界団体10団体78人、ホール企業2社7人により行われた。

また、21世紀会では、RSNの協力を得て、依存問題を抱える相談者の実態把握を毎年度行い、公表することとなっている。それを受けて、RSNは2023年4月に「2022年ばちんこ依存問題電話相談事業報告書」を公表した。

RSNでは、21世紀会への協力の一環として、2021年4月にホールスタッフがパチンコ・パチスロ依存問題の知識を専

用サイトの動画で学べるeラーニング「パチンコ・パチスロ依存問題対策基礎講座」を始め、2022年12月には経営者や店長に向けた新講座「L.V. 3+」(レベルスリープラス)もスタートさせた。21世紀会はこれらの講座の活用を促してきた。

【注記】 RSNでは2023年度も2024年4月に「2023年ばちんこ依存問題電話相談事業報告書」を公表した。

《評価・提言》

RSNの報告書によると2023年の相談件数は3216件で、同団体から2023年4月に電話相談事業を始めてから2023年12月末までの累計相談件数は4万9472件にのぼる。専門的なトレーニングを受けた相談員が一件一件の電話相談に「共感」と「傾聴」の意識をもって真摯に対応していることは、登録アドバイザー制度に基づいて安心パチンコ・パチスロアドバイザーに配信しているメー

あるという高い意識をもって受け止めてほしい。

RSNは21世紀会を構成する13団体からの金銭的支援に遊技産業の有志からの寄付を加えた年間7000万円程度の予算で活動しているとのこと、相談員(2023年春現在、常勤6人、非常勤2人)はいずれも経験豊富であるとともにパチンコ・パチスロ依存の相談との親和性も

高い。これら報告内容について、業界は、自分たちが依存問題対策に取り組んでいくうえで参考にすべき貴重な資料であるという高い意識をもって受け止めてほしい。

RSNは21世紀会を構成する13団体からの金銭的支援に遊技産業の有志からの寄付を加えた年間7000万円程度の予算で活動しているとのこと、相談員(2023年春現在、常勤6人、非常勤2人)はいずれも経験豊富であるとともにパチンコ・パチスロ依存の相談との親和性も

のことであるが、効果が期待される取組みであることから、21世紀会はより多くの

業界関連企業や各都道府県組合で利用されるよう、今後も広報に努めてほしい。

(2) 「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」制度の充実に つなぐ

《現状の把握》

パチンコへの依存防止対策の講習を受けた担当者としてホールに配置される「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」(以下、アドバイザー)制度については、各都道府県組合主催の講習会を2023年度は計123回(うちリモート形式での開催が28回)開催し、2058人が受講した。2024年3月末現在の累計受講修了者数は4万5436人。また、全日遊

事務局で必要な手続きを行い、登録アドバイザーが全店舗に配置される状況とした。2024年3月末現在の登録者数は1万4420人(前年度比1766人増)である。

【注記】21世紀会では、2024年3月末現在、RSNの西村直之代表理事の監修のもと、アドバイザー講習会の教材のフルリニューアル作業を進めている。

《評価・提言》

全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると、一人以上のアドバイザーが在籍している店舗割合は97.3%。21世紀会が2017年4月にアドバイザー制度をスタートさせてから年数が経ち、これまでに相当な数のホールスタッフが受講したことから講習会の大規模開催は少なくなつたものの、各都道府県組合ではコロナ禍のなかで導入したリモート方式も活用しつつ、講習会の開催に努めてきたとのことで、その姿勢をまず評価したい。

メール登録したアドバイザーに対してその活動に役立つ最新情報や依存問題対応事例をメルマガで配信する登録アドバイザー制度については、メルマガをアドバイザーの追加講習と位置づけ、2022年2月以降の講習会新規受講者はメルマガに自動登録される仕組みにするとともに、「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」に関する規程を2022年6月に定めてメルマガ登録を必須とし、21世紀会のホームページ「安心娯楽宣言」に登録専用ページを開設した。さらに、全日遊連の2022年依存対策実施状況調査の結果を受け、アドバイザーが勤務しているにもかかわらず登録アドバイザーがない店舗については、21世紀会

また、有識者会議では、アドバイザー制度の実効性を高めるため、講習会受講修了者の「現時点でホールに勤務しているアドバイザーの実人数(実数)の把握に努める必要がある」と提言してきたところ、全日遊連では依存対策実施状況調査を利用して、2022年から実数の把握に努めており、2023年の同調査で把握し

たアドバイザーの実数は22年の調査時より2098人減少した。21世紀会によるとホール数の減少が影響しているとのことであるが、アドバイザーは異動や退職・転職などによっても流動化する。それに加えて、21世紀会では1店舗3人のアドバイザー体制構築を掲げるなか、2023年の同調査によるとアドバイザーが3人以上在籍している店舗比率は65.6%となつている。ホールによって規模が異なることなどから、この数字の評価は難しいところであるが、各都道府県組合は引き続き講習会を開催し、組合員店舗に受講を呼びかけてほしい。それがひいては依存問題対策についてのコアな人材育成にもつながっていくからである。

有識者会議が、今後の講習会に求めたいのは終了後の受講者を対象にした満足度調査であると提言してきたことについては、21世紀会では講習会の教材のフルリニューアル作業を現在進めており、新教材リリース後の講習会からは満足度調査を実施することである。教材のリニューアルは政府の第2次基本計画

(3) 依存防止を啓発する広告・宣伝を推進するための 全国的な指針の策定について

《現状の把握》

21世紀会では、政府の基本計画を踏まえて2019年12月に「パチンコ依存問題対策基本要綱」と「パチンコ・パチスロ産業依存問題対策要綱」を策定・公表するとともに、その下部規程として2020年3月に「パチンコ店における依存問題対策ガイドライン」(以下、依存問題対策ガイドライン)と同ガイドラインの

において教材の一層の内容充実を求められていたことに対応する取組みで、フルリニューアルの取組み自体が評価に値するものであるが、新教材に対する受講者の反応を把握するためにも満足度調査は不可欠で、調査結果を今後の講習会の受講PR、あるいは講習会のさらなるブラッシュアップに役立ててほしい。

登録アドバイザーに定期配信しているメルマガについては、RSNの相談員の相談対応事例など、アドバイザーが自らの役割に対する理解を深めるのに役立つ情報が数多く掲載されている。全店舗に登録アドバイザーが配置されている状況になったなか、今後メルマガに関して求められる取組みは、メルマガが全国のアドバイザーにどのような効果、影響を与えているかの把握である。もしかしたら期待したほど読まれていないかもしれないし、逆に掲載されている相談対応事例に影響を受けすぎて、相談者にのめり込み過ぎてしまつているアドバイザーもいるかもしれない。把握の仕方は難しいかもしれないが、ぜひ検討してほしい。

付属マニュアル(広告・宣伝に係る共通標語の活用について)「パチンコ店内におけるポスター・リーフレット等の扱いについて」などを策定・公表し、広告・宣伝に関する全国的な指針の周知に取り組んできた。全日遊連では、共通標語の一層の定着を目指し、各都道府県組合に2023年依存対策実施状況調査の回答データを送り、未実施ホールに対する指導を要請した。

評価・提言

全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると、21世紀会の依存問題対策ガイドライン及び付属マニュアルを入手・保管して内容を確認しているホールは93.5%、共通標語「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」の使用率は94.3%となっている。いずれも2022年の同調査結果とほぼ変わらない高い実施率で、全国のホールが総じて指針に基づき、各施策を確実に実施している状況がうかがわれる。

そうしたなかで、2020年度から新たに追加した共通標語「パチンコ・パチスロは18歳になってから。」については、従来からの共通標語に比べて使用率が低いと指摘されていたところ、2020年は78.2%、2021年は85%、2022年は86.7%と、少しずつ使用率が高まっていたのだが、2023年は74.6%と大幅にダウンする結果となった。

この調査結果を踏まえ、全日遊連では各都道府県組合に対して、二つの共通標語はどちらかだけを使用すればいいというものではなく、セットで使用するもので

あることを組合員店舗に指導するよう要請するとともに、組合員店舗の回答状況データは各都道府県組合にフィードバックされているので、それに基づき未実施ホールに対してピンポイントで指導するよう要請したとのことであるが、その際に当該ホールが新共通標語を使用しない理由も確認する必要があるように思われる。その結果、二つの共通標語はセットで使用するとの認識をいまだにもっていないことがわかれば、周知の仕方を見直す必要がある。そうではなくて、パチンコ・パチスロが18歳未満禁止なのは法律に定められている自明のことであるという意識がどこかで新共通標語の使用にブレーキをかけている場合は、そのブレーキを外すよう促す必要がある。あるいは、二つの標語をセットで使用するのは広告・宣伝の効果が薄れると考えている場合は、その考え方を根本からあらためるよう促す必要がある。新共通標語の問題に限らず、導入（採用）してから何年も経つにもかかわらず、導入率（実施率）が一定水準以上に達しない取組みは、未導入、未実施の側に何らかの理由が存在するはずで、当該施策を隅々まで浸透させるためには、その理由を解きほぐす必要がある。

評価・提言

全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると、ホールの入口への「18歳未満立入禁止表示」は100%のホールが実施し、18歳未満の可能性があると認められる者に対する身分証明書などによる年齢確認もほぼすべてのホールが実施している。21世紀会の依頼により一般社団法人遊技産業健全化推進機構（以下、健全化推進機構）が実施している依存防止対策調査の2023年度通期活動報告においては、「18歳未満立入禁止」について、すべてのホールが何らかの告知物を掲示し、かつ18歳未満の可能性があると認められる者に対して年齢確認を実施しているとのことである。18歳未満の客としての入店禁止は風適法で定められていることなので徹底するのは当然であるが、実際、全国のホールが総じて21世紀会の指針に基づき、きちんと対応している状況が確認できた。

「警察庁作成の注意喚起の表示」が56%、「18歳未満入場禁止ポスター」の掲示が36%、「18歳未満遊技禁止シールの貼付」が77%、「賞品提供カウンターへの年齢確認シートの設置」が56%となっている。

有識者会議では、業界全体が足並みを揃えて18歳未満立入禁止対応を徹底していることを世間に印象づけるためには、21世紀会の依存問題対策ガイドラインで推奨する4種の告知物の使用率向上にもっと努める必要があると指摘してきた。そのためには、なぜ当該4種の告知物の使用率が伸び悩んでいるかを確認する必要であるとも提言してきた。それは本答申の「(3) 依存防止を啓発する広告・宣伝を推進するための全国的な指針の策定について」の評価・提言でも述べたように、何年も前から使用を推奨し続けてきたにもかかわらず、使用率が伸び悩んでいることから、周知不足以外の理由が考えられるためである。全日遊連では各都道府県組合に対して、使用を推奨している4種の告知物の未使用ホールへの指導を強めるよう要請したとのことであるが、その際、未使用の理由の把握にも努めてほしい。

(4) 18歳未満立入禁止対応の徹底について

《現状の把握》

全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると、「18歳未満の可能性があると認められる者への身分証明書等の年齢確認書類による年齢確認」を原則として実施しているホールは98.6%。告知物による顧客への注意喚起について、依存問題

対策ガイドラインの付属マニュアルで使用を推奨している4種の告知物の使用率は、「警察庁作成の注意喚起の表示」が65.6%、「18歳未満入場禁止ポスター」の掲示が74.1%、「18歳未満遊技禁止シールの貼付」が78.3%、「賞品提供カウンターへの年齢確認シートの設置」が70.5%となっている。

(5) 普及啓発の推進について

《現状の把握》

21世紀会は一般社団法人パチンコ・パチスロ社会貢献機構（以下、社会貢献機構）とともにパチンコ・パチスロ依存問題フォーラム実行委員会（以下、依存問題フォーラム実行委員会）を組織し、2023年のキャンペーン等依存症問題啓発週間（5月14～20日。以下、啓発週間）

の告知ポスターを制作して業界団体にデータ提供するとともに、SNS（X・旧Twitter）による告知に努めた。全日遊連ではポスターを組合員店舗や警察関係、一般マスコミに発送するとともに、組合員店舗にはデータも配信して、デジタルサイネージも含めた店内掲示を要請した。ポスターはRSNの広報誌さくら通信」4月号に同封し、全国の精神

保健福祉センターや新聞社、医療機関、相談機関、司法書士会、弁護士会、回復支援施設など、約870か所にも送付された。21世紀会では、各加盟団体に内閣官房ギャンブル等依存症対策推進本部が作成した啓発週間告知ポスター及び啓発動画のデータを提供し、告知協力を行った。また、21世紀会では、通年の啓発ポスターを制作し、上記対策推進本部制作の通年版ポスターと合わせて加盟団体にデータ提供し、通年の啓発活動にも取り組んだ。

そのうえで、21世紀会のホームページ「安心娯楽宣言」内に設けている「パチンコ・パチスロ依存問題特設サイト」(以下、依存問題特設サイト)のデザインをより見やすくするとともに、依存問題啓発コンテンツのアーカイブを設置し、過去の啓発動画を閲覧しやすくするなどの改善を行った。これらの取組みは依存問題フォーラム実行委員会の公式Xアカウントにより年間を通して発信され、2023年3月末現在の累計インプレッション数(表示された回数)は約11万8000万回となっている。

【注記】 2024年度も、啓発ポスターを啓発週間用と通年用の2種類を配布するなどして、啓発に努めている。

【評価・提言】

業界全体の普及啓発活動は年々充実しているといっている。21世紀会からは《現状の把握》で挙げた取組み以外の目につく取組みとして、脳科学・健康科学の専門家の監修のもと、「パチンコ・パチスロスマートPLAYスタイルのススメ」をキャッチコピーに掲げた啓発チラシを作成し、「スマート(賢明)な遊び方」の広報に努めているとの報告を受け

ている。同チラシは(1)WHO(世界保健機関)の国際疾病分類(ICD)改訂版を踏まえた依存に関する最新情報の解説(2)「危険な遊び方に陥らない3つの心得」パチンコ・パチスロスマートPLAYスタイルの推奨、(3)同スタイルに基づく遊び方をアシストする自己申告・家族申告プログラムの紹介という三本柱で構成されているもので、もともと別のキャッチコピーを掲げていた啓発チラシを、キャッチコピーの表現がたたくて意図が伝わりにくいとしてリニューアルしたとのことである。既存の取組みも常にチェックを怠らず、より実効性の高いものにしよという業界の前向きな姿勢がうかがわれる。

しかし、全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると、啓発週間に際して、啓発週間告知ポスターを掲示したホール(店外ビジョン、デジタルサインネージでの表示も含む)は60%にとどまり、ポスター掲示をはじめ、特に何もしなかったホールは19.5%にのぼるなど、現場の意識が追いついていないようである。どんな有用な施策もホールで活用されなければ意味はなく、この現場との意識の乖離をどう埋めていくかが今後の課題といえよう。

また、ホールでの告知物は来店客の目には触れないし、21世紀会のホームページ「安心娯楽宣言」内に設けられた「パチンコ・パチスロ依存問題特設サイト」に掲載したコンテンツは同サイトにアクセスした人しか目にしない。それ以外の人へはどのように周知するかが課題であることについては、21世紀会では以前からSNS(X・旧Twitter)を使って同サイトに掲載しているコンテンツを適宜発信し、アクセス数が着実に増えているとのことである。このSNS

の活用に関しては、「パチンコ・パチスロスマートPLAYスタイル」の推奨など三本柱で構成される啓発チラシについて、一般社団法人日本遊技関連事業協会(以下、日遊協)の運営するXにおいても複数回投稿して啓発を図ったところ、累計インプレッションが約10万回に達したとの報告を受けている。今後もSNSによる情報発信は一つ一つの反響を注視し、反響が大きい発信についてはその発信の仕方を検証するなどして、情報発信が全体としてより実効性の高いものになるよう努めてほしい。

なお、21世紀会では、ホールの駐車場等における子どもの車内放置の事故防止について、以前から対策をマニュアル化して防止に努め、依存防止対策においても同マニュアルを依存防止対策マニュアルの一つとして位置付けている。そうしたなか、2023年はホール以外の場所で子どもの車内放置事故が発生

(6) 自己申告・家族申告プログラムの普及と改善について

【現状の把握】

全日遊連は全国理事会において各都道府県組合に自己申告・家族申告プログラムの未導入店舗に対する指導を要請するとともに、機関誌「遊報」を通じて導入を促した。両プログラムの担当団体である日遊協も、各都道府県組合の要望に応じて組合員向けの導入説明会を実施した。こうした導入促進の結果、2024年3月末現在、両プログラムの複数メニューのうち何らかのメニューを導入している店舗数は6044店舗、導入率は約88.2%となり、年間で約10ポイント上昇した。

したこともあり、21世紀会ではホール駐車場等における子どもの車内放置事故防止に努めているとの投稿を依存問題フォーラム実行委員会の公式Xで始めたところ、反響があったとのことである。ホールの駐車場等における子どもの車内放置事故防止の取組みは、依存防止対策に資することはもとより、そもそも子どもの命を守るうえで非常に重要な取組みであることから、今後もSNSの適宜活用を期待したい。

そのほか、全日遊連をはじめとするホール関係団体は、2023年度もギャンブル等依存問題の専門家、学者の講演を視聴したり、発言録を共有するなどして、同問題に対する知見を深めたことである。非常に有益であることから、今後もその前向きな姿勢を保ち、業界の依存問題対策における課題発見と今後の施策づくりへの反映に努めてほしい。

また、新たな取組みとして、日遊協は、同一法人のチェーン店間など複数店舗に対して自己申告・家族申告プログラムを一括申請する仕組みづくりについて、マニュアルを改正するとともに申込書を作成した。全日遊連では2023年依存対策実施状況調査で初めて両プログラムの申込人数を調査した。さらに、21世紀会では2024年1月、両プログラムの新たな共通標語を策定し、一層の周知・啓発に努めた。

【注記】 日遊協では、Webによる自己申告・家族申告プログラムの申請等に関し、「チャットボット」の活用を2024年度も継続審議する。

【評価・提言】

自己申告・家族申告プログラムについては、当初、いかにして導入率を高めるかが課題の一つとされてきたところ、2022年度の前年度比約10ポイントアップに続いて、2023年度も同約10ポイントアップし、全体の9割近くのホールが自己申告・家族申告プログラムの何らかのメニューを導入するに至ったことである。全日遊連では各都道府県組合に依存対策実施状況調査の回答データをフィードバックし、未導入ホールにピンポイントで指導するよう要請してきたことに加え、両プログラムの担当団体である日遊協では、各都道府県組合の要望に応じて組合員向けの導入説明会を実施してきたことであるが、そうした地道な取組みの継続が結果となって表れているものと評価したい。

日遊協が、同一法人のチェーン店間など複数店舗に対して自己申告・家族申告プログラムを一括申請できる仕組みづくりについて、マニュアルを改正するとともに申込書を作成した取組みも、依存問題を抱えた遊技客やその家族が両プログラムを利用しやすい環境の整備につながるものである。

しかし、健全化推進機構の依存防止対策調査結果報告によると、いまだ頑なに導入に否定的なホール企業も企業規模に関係なく存在するようである。したがって、21世紀会は、全日遊連の依存対策実施状況調査や各都道府県組合の未導入ホールに対するピンポイントの指導、健全化推進機構に依頼している依存防止対策調査などを通じて、具体的な未導入理由を把握する必要がある。健全化推進機構によると、来店客の大半が顔なじみなので必要性を感じないというホー

ルが存在するとのことであるが、他にも理由があるかもしれない。それによつては21世紀会としての周知の仕方や全日遊連の各都道府県組合に対するアドバイス等も変わってくる。具体的な未導入理由の把握の必要性は前回の答申でも提言したところであるが、あらためて今後の課題の一つとして挙げておきたい。

一方、ホールへの導入率が高まるほど、実効性が問われることとなるとして、有識者会議では自己申告・家族申告プログラムの申込人数を把握すべきであると提言してきたところ、全日遊連の2023年依存対策実施状況調査では初めて両プログラムの申込人数がメニューごとに調査された。その調査結果によると、自己申告プログラムの入店制限申込者数が突出しているものの、他のメニューもまんべんなく利用されている状況が確認できた。それぞれのメニューに意義があることを裏付けられるので、今後も継続して把握に努めてほしい。

また、その際、家族申告プログラムのメニューの一つである「入店制限（本人の同意なし）」については、当該家族がどのような事情（理由）で「入店制限（本人の同意なし）」を申し込んだのかの把握も期待したいところである。同メニューを申し込んでくる主な事情（理由）としては、①医師の診断書を後ろ盾としたケース、②借金など経済的事情を理由としたケースなどが考えられるところであるが、医師の診断書が提出されるケースは診断書が本人の同意なしには発行されないことから、家族が当該ホールに同メニューの申込みをしようとしていることが途中で本人に知られる可能性がきわめて高い。そうしたなかでも医師の診断書が提出されるケースがどれぐらいの割合であるかを把握することは、同メニューをより適

切かつ円滑に運用していくうえで欠かせない取組みであると思われる。

いずれにせよ、自己申告・家族申告プログラムは、顧客が末永く上手にパチンコ・パチスロと付き合えるようサポートすることが目的の仕組みとすることである。その意味で、21世紀会が両プログラムに関する啓発の一環として2024年1月に策定した新たな共通標語「自己申告・家族申告プログラムが（あなた）と（あなた）の大切な方をサポートします。」は、業界が顧客とその家族に寄り添う姿勢が伝わる標語となっている。21世紀会では全国のホールが同標語をバナー等で活用しやすいよう3種類のデザインパターンを揃え、21世紀会のホームページ「安心娯楽宣言」内のホール専用サイトからダ

(7) ばちんこ営業所の銀行ATM及びデビットカードシステムの撤去等について

【現状の把握】

銀行ATM及びデビットカードシステムの2023年3月末時点の設置店舗数は、年度初めと比べて、ATMが約7%、デビットカードシステムが約12%減少した。

ATM運営会社は1日及び1カ月の出金制限をはじめとする従来からの依存防止対策に加えて、2020年4月から、本人の利用停止申告に基づいて同社が運営する全ATMの利用停止措置を行う自己申告制度を導入。リーフレットもATMに配備し、同制度の周知に努めているが、2023年度も必要に応じてリーフレットを追加支給し、周知に努めた。

ワンロードできるようにしているとのことであるが、引き続き同標語のPRに努めてほしい。

なお、同一法人のチェーン店間など複数店舗に対して自己申告・家族申告プログラムを一括申請できる仕組みづくりについて、マニュアルを改正するとともに申込書を作成した取組みや、新共通標語を策定して両プログラムの一層の周知に活用しようという取組みは、政府の第2次基本計画で求められていた取組みである。両プログラムの適切かつ円滑な運用に向けてさまざまな課題が示されるなか、業界が一つ一つの課題と正面から向き合い、より実効性の高い環境整備に向けて着実に歩を進めていることを評価したい。

【評価・提言】

銀行ATM及びデビットカードシステムの撤去等の問題については、いずれのシステムも民間企業同士の契約であり、法律上もパチンコ店に銀行ATMやデビットカードシステムを設置することは制限されていないことから、21世紀会からは対応が非常に難しい問題であるとの報告を受けているなか、いずれのシステムも設置店舗数は年々減少している。

一方、これらのシステムにはのめり込み防止対策がさまざま実施されており、システム運営会社はその周知に引き続き努めていることである。21世紀会の依存問題対策に対する姿勢が銀行ATM及びデビットカードシステムの運営会社に理解されているからであろう。

(8) 依存問題の予防と解決に取り組む民間団体等に対する経済的支援の実施について

《現状の把握》

2019年11月に全日遊連等によって設立された社会貢献機構は、21世紀会を構成する13団体の協力のもとに2022年度助成団体の公募を行い、審査の結果、依存問題の予防と解決に取り組む民間6団体に計1100万円を助成した。そのほか、2023年1～12月に実施された業界の社会貢献活動を社会貢献機構がまとめた「2023年社会貢献・社会還元実施状況調査結果」によると、全日遊連傘下の各都道府県方面組合、各支部組合及び組合員店舗が行った依存問題の予防と解決に取り組む民間団体等への寄付等は41件2752万4400円にのぼる。

《評価・提言》

社会貢献機構による依存問題の予防と解決に取り組む民間団体等への2023年度の助成総額は2022年度実績(1110万円)と比較すると

ほぼ横ばいで、全日遊連傘下の各都道府県組合、各支部組合及び組合員店舗が2023年に行った依存問題の予防と解決に取り組む当該団体等への寄付等は2022年実績と比較すると約750万円増となった。依然として店舗数減少が止まらず、業界全体が厳しい経営環境に置かれているなか、依存問題の予防と解決に取り組む民間団体等への支援を大事にしている姿勢がうかがわれる。

社会貢献機構では、助成した民間団体等の活動内容を毎年度の社会貢献活動報告書に記載してホームページで公表しているだけでなく、パチンコ・パチスロ依存問題に取り組む団体等への支援に限定した小冊子も別途作成し、全日遊連の機関誌「遊報」に同封して全国の組合員店舗、警察関係、一般マスコミなどに送付していることである。21世紀会としても、社会貢献機構と連携しながら、このような取り組みの広報活動に取り組んでほしい。

(9) 都道府県選定「依存症専門医療機関」の広報協力について

《現状の把握》

21世紀会では、都道府県等が選定した依存症専門医療機関等の広報協力として、依存症対策全国センターのホームページのURLが掲載された「安心パチンコ・パチスロリーフレット」の第2版を2020年春に作成し、全国のホールに

配布するとともにデータ配信している。同センターのホームページからは都道府県が選定した依存症専門医療機関等の一覧リストにアクセスできる。また、依存問題フォーラム実行委員会では公式Xで同リーフレットの紹介を投稿し、広報に努めてきた。2024年3月末現在の閲覧数は約2400回。

《評価・提言》

有識者会議では、アドバイザーの関連ツールである「安心パチンコ・パチスロリーフレット」に依存症対策全国センターのホームページのURLを掲載し、同リーフレット第2版として都道府県が選定した依存症専門医療機関等の広報協力に活用しようとした発想は理にかなっているとしてきた。同センターのホームページからは都道府県が選定した依存症専門医療機関等の一覧リストにアクセスできるからである。21世紀会が依存問題フォーラム実行委員会の公式Xを通じてリーフレット第2版を紹介し、広報に努めてきたのはその実効性を高めようという地道な取り組みで評価できる。

(10) 第三者機関「パチンコ・パチスロ産業依存対策有識者会議」からの評価・提言に基づく依存防止対策の見直しと改善について

《現状の把握》

21世紀会では「自己申告・家族申告プログラムの利用状況を把握すべきである」との有識者会議からの提言を受けて、全日遊連の2023年度依存対策実施状況調査に利用者数の調査項目を加え、利用者数の把握に努めた。「アドバイザー」の実数を把握すべき」との提言に対しては、同調査を活用して、2022年度に続いて2023年度もアドバイザー講習会の受講者の実数把握に努めた。「18歳未満立入禁止対応について、付属マニュアルで使用を推奨している4種の告知物の使用率向上にもっと努める必要がある」との提言に対しても、同調査

《評価・提言》

21世紀会は、2023年度も有識者会議の評価・提言を真摯に受け止め、個々の取組みに反映してきたといっている。それぞれの取組みに対する具体的な言及は当該事項の「評価・提言」で行うこととするが、たとえば「自己申告・家族申告プログラムの利用状況を把握すべきである」との有識者会議からの提言を受けて、全日遊

を活用して、全日遊連が各都道府県組合別調査結果及び各ホールの回答状況データを各都道府県組合に送付し、未実施のホールへのピンポイントの指導を要請した。

連の2023年依存対策実施状況調査を活用して利用者数の把握に努めた。「アドバイザー講習会終了後に受講者を対象にした満足度調査を実施すべきである」との提言についても、21世紀会ではアドバイザー講習会の新教材を現在フルリニューアル中で、新教材のリリース後は、受講者全員にアンケートを実施すること

11 「一般社団法人遊技産業健全化推進機構」による依存防止対策実施状況調査の実施について

《現状の把握》

21世紀会では、健全化推進機構に対し全国のホールにおける依存問題対策の実施状況の巡回調査を依頼しているところ、巡回調査は2020年1月から始まった。調査の対象は、いつ、いかなるときでも調査を受け入れる旨の承諾書を健全化推進機構に提出した店舗で、当該店舗は2024年3月末現在7012店舗。そのうち、2023年度に調査したのは51都府県方面中50都府県方面の1185店舗で、「18歳未満立入禁止」の告知物の掲示率が100%であったのははじめ、18歳未満の可能性があると認められる来店客に対する年齢確認、顧客に対する適度な遊技方法の案内など、総じて高い実施率を示している。

《評価・提言》

健全化推進機構による依存防止対策調査は、個々のホールの取組み状況が直に確認できる調査であり、全日遊遊がインターネットを使って全国一斉で実施している依存対策実施状況調査と補完し合う関係にあることは、これまでの答申

になつてきていることである。

また、有識者会議では、21世紀会の既存の制度・仕組み等について、今後はそれぞれの実効性を高める取組みに努めるべきであると提言してきたことについてもその努力が随所に向かわれているところで、そうした21世紀会の姿勢は総じて高く評価すべきものである。

でも述べてきたとおりである。

たとえば、自己申告・家族申告プログラムの導入店舗は全日遊連または加盟団体の専用サイトにある申請フォームから登録することになっている。そうであるにもかかわらず、健全化推進機構が巡回してみると、導入しているのに未登録のホールや、逆に登録されているにもかかわらず、店内に告知物等が揃っていないホールが見受けられることから、当該ホールに対しては事情聴取と説明に努め、両プログラムを担当団体である日遊協に適宜報告しているとのことである。健全化推進機構からは会員管理システムの導入の有無と両プログラムの導入の有無、あるいはホール企業の規模と両プログラムの導入の有無の間には必ずしも因果関係はないとの報告もすでに受けているところで、いずれも現場に足を運んでいるからこそ得られる情報である。諸施策の一部が未導入（未実施）のホールに対しては、その取組みの趣旨や仕組みの説明も行ってある。健全化推進機構が巡回調査していることで、各取組みのさらなる啓発、ポトムアップが図られているということである。有識者会議としても、業界の取

組みに対して評価・提言をしていくうえで参考になる。

このように健全化推進機構による依存防止対策調査は、さまざまな付加価値が期待される取組みである。全国のホールの巡回は2024年度中に一巡目を終了する見込みとのことであるが、二巡目

12 各地域の包括的な連携協力体制への参画について

《現状の把握》

各都道府県のホールが加盟する遊技業協同組合は都道府県等と連携・協力のもと、各地域の包括的連携協力体制への参画を進めた。

また、全日遊連では2023年11月と2024年1月の全国理事会で、地域の相談窓口の連絡先の広報物をカードやリーフレット形式で作成するよう、各都道府県組合に要請した。

《評価・提言》

「都道府県等のギャンブル等依存症対策にかかる協議会・連絡会議等への参画」については43都道府県組合（前年度比5組合増）、「都道府県等によるヒアリング・アンケート等への対応」は17都道府県組合（同10組合増）、「都道府県等主催の依存問題に関するセミナー、講演会等に参加」は13都道府県組合（同4組合増）がそれぞれ参画するなど、地域連携体制の枠組みができていく都道府県の組合は基本的に地域の諸活動に参画しているとのことである。今後もその積極的な姿勢を維持して、業界の依存問題対策の広報と情報交換に努めるとともに、業界の取組みのさらなる活性化に結びつけてほしい。

以降も継続すれば、都府県方面ごとの重点観測になるし、一巡目の調査で明らかとなつてきたとされる一部取組み事項の導入率（実施率）の地域差のその後の状況も確認できる。全日遊連の依存対策実施状況調査ともども継続し続けることを期待したい。

さらに、全日遊連では、付随する取組みとして、各都道府県組合に対して、地域の相談窓口の連絡先の広報物をカードやリーフレット形式で作成するよう要請したところ、都道府県が作成した当該広報物の広報物作成が4組合にのぼる組合による広報物作成が2次基本計画において求められていた取組みの一つで、全日遊連では引き続き各都道府県組合に協力を要請していくとのことであるが、協力する組合がさらに広がっていくことを期待したい。

また、こうした各都道府県組合が地域の包括的連携協力体制に参画している状況は、2023年度パチンコ・パチスロ依存問題対策実施状況報告書に記載されるので、21世紀会を構成する業界13団体内で共有されることはもとより、同報告書が21世紀会のホームページ「安心娯楽宣言」内の依存問題対策特設サイトにもアップされることから、世間の目にも触れることになるとのことである。都道府県組合同士が互いの地域連携の状況を確認し合うことや、業界が地域社会と連携して依存問題対策に取り組んでいる現状を世間に広報していくことはとても大事な取組みであり、今後もさらなる情報共有、情報発信に努めてほしい。

13 出玉規制を強化した遊技機の普及、出玉情報等を容易に確認できる遊技機の開発・導入について

《現状の把握》

遊技業界では2018年2月の風適法施行規則及び遊技機規則の改正規則施行に伴い、その経過措置期間(附則で定める各起算日から3年間)が終了する2021年春までにすべての旧規則機を出玉規制が強化され、射幸性が抑制された新規規則機に入れ替えることになってきたところ、警察庁がコロナ問題の発生による状況を考慮し、経過措置期間が2022年春まで延長された。21世紀会は、同期間中に旧規則機がすべて撤去されるよう取り組んだ。

また、出玉情報等を容易に確認できる遊技機の開発・導入については、2022

年11月より「スマート遊技機」の導入を開始している。

《評価・提言》

「出玉規制を強化した遊技機の普及」と「出玉情報等を容易に確認できる遊技機の開発・導入」の取組みは法令に基づいて行われているもので、その点では有識者会議が評価・提言する余地はないことである。21世紀会では今後も法令に基づき、業界内のコンセンサスをとりながら、「出玉規制を強化した遊技機の普及」と「出玉情報等を容易に確認できる遊技機の開発・導入」に取り組んでほしい。

2 まとめ

本答申の「はじめに」でも述べたが、2023年度は新型コロナウイルス感染症に対する規制緩和を受け、社会全体が急速に以前の日常を取り戻していく1年となった。遊技業界も、RSNの電話相談件数が特に昨年9月以降増え、その要因の一つとして、ユーザーの生活がコロナ禍以前に戻りつつあるからではないかと考えられていることである。

そうした状況のなか、遊技業界は依存問題対策を一段と充実させてきた1年だったといっている。遊技業界の依存問題対策の核とされる「RSNの相談体制の強化及び機能拡充のための支援」「アドバイザー制度の充実」「普及啓発の推進」「自己申告・家族申告プログラムの普及と改善」という4つの

取組み事項を中心にさらなる充実を図った。

新たな取組みとしては、全日遊連の2023年依存対策実施状況調査において自己申告・家族申告プログラムの申込人数を初めて調査した。有識者会議が両プログラムの実効性を把握するために不可欠と提言してきた取組みで、自己申告プログラムの入店制限申込者数が突出しているものの、他のメニューもまんべんなく利用されている状況が確認できた。

既存の制度、仕組みのさらなる活用に向けた取組みとしては、遊技客向けの啓発チラシのキャッチコピーを変更するなどリニューアルし、自己申告・家族申告プログラムに新たな共通標語を採用したほか、eラーニング「パチンコ・パチスロ依存問題

基礎講座」の経営者・店長向けの新講座「TV-3+」について、都道府県組合が開催する経営者・店長研修会での活用を促していくなどの取組みを行った。依存問題特設サイトについても、デザインをより見やすくするとともに、過去の啓発動画を閲覧しやすくするなどの改善を行った。

いずれも既存の制度、仕組み等の実効性をより高めようという意図が感じられる取組みである。そうしたなか、今後の遊技業界により望まれる取組みは、これまでの答申でも提言してきたことであるが、諸施策の実効性の把握であろう。ホールに関しては、「意図したように運用されているのか」「どのような感想をもたれているのかなど、顧客に関しては」「各施策はどれほど知られ、理解されているのか」「どの程度利用されているのかなどを随時把握し、その結果を諸施策の見直しやブラッシュアップにつなげていく、いわゆるPDCAサイクルの確立に努めてほしい。

その点で、全日遊連の2023年依存対策実施状況調査において自己申告・家族申告プログラムの申込人数を初めて調査したことや、アドバイザー講習会の教材のフルリニューアル後は受講者に対して満足度調査を実施していくという取組みは非常に意味がある。

一方、前回の答申に引き続き提言しておきたい取組みもある。一つはメルマガ登録アドバイザーに対してメルマガの情報などのように役立つ情報か、どのような影響を及ぼしているかの把握で、もう一つは自己申告・家族申告プログラムを実際に活用したホールの所感を収集できる仕組みづくりである。前者はそもそもメルマガがどの程度読まれているかの把握にもつながる取組みであり、後者は現行プログラムが遊技客とその家族にとって利用しやすい仕組みかどうかの把握にもつながる取組みなので、ぜひ検討してほしい。

また、導入率(実施率)が伸び悩んでいる取組みについては、その理由の把握に努める必要があるということにもあらためて言及しておきたい。「依存防止を啓発する広告・宣伝を推進するための全国的な指針の策定」における新共通標語「パチンコ・パチスロは18歳になってから」の未使用ホールや、「18歳未満立入禁止対応の徹底」における21世紀会推奨の4種の告知物の未使用ホール、「普及啓発の促進」における啓発週間に何も取組みをしなかったホール、「自己申告・家族申告プログラムの普及と改善」におけるプログラム未導入ホールについては、それぞれの事項でも指摘したが、当該理由を解きほぐしていかないと今以上の普及、浸透は難しいように思われる。

各ホールが自店の依存問題対策の取組み状況を定期的に記入し、それを保管することとされている依存問題対策実施確認シートについても同様で、同シートは自店が依存問題対策に取り組んでいるかどうかの「気づき」になるなど、諸施策の実効性アップにつながるものであるにもかかわらず、全日遊連の2023年依存対策実施状況調査によると未実施ホールが30.6%も存在する。有識者会議では、前回の答申で同シートについて、専用サイトに記入フォームをつくり、そこに記入して送信させるシステムの検討を一案として示したところであるが、まずは順守しない理由の把握に努める必要がある。

ただ、遊技業界の依存問題対策が、全体として高みに向かっていることは間違いないと思われる。政府の第2次基本計画で示されていた諸課題についても、対応する施策を一つ一つ着実に実行に移していることはアドバイザー制度の項や自己申告・家族申告プログラムの項などで言及してきたとおりである。これからも今の高い問題意識を保ちつつ、諸施策の立案・実行に取り組んでほしい。