

# ギャンブル等依存症問題啓発週間

# RSNの相談事例を共有

## パチンコ・パチスロ依存問題フォーラム 詳細

内閣府が初めて定めたギャンブル等依存症問題啓発週間(5月14日から20日まで)。パチンコ・パチスロ産業21世紀会は初日にあたる14日に都内でパチンコ・パチスロ依存問題フォーラムを開催した。このうち安心パチンコ・パチスロアドバイザーに向けて行われたパネリストセッションを紹介する。

リカバリーサポート・川ボウリングセンター(岐阜県の大野真希さんがコーディネーターを務めた。パネリストはグラント商事・アドバンス(香川県の植田正樹さん、マールハンの鈴木智一さん、

光明興業(大阪市)の原田修士さん、フシミコーポレーション(名古屋市)の星野勝彦さん。

5人が最初のテーマに挙げたのは、電話相談で印象に残っている事例について。それぞれ

は、家族自身に悪い影響が及ばないことが重要」などと話し合った。

中でも若年者の相談事例を挙げた佐藤さんは「若い人ほど情報提供が重要。若いうちに遊技のリスクや時間消費金額を

知り、金銭管理能力を身に付けることで30代、40代になっても健全に遊んでもらえる継続ユーザーになる」と指摘した。

話題はアドバイザーがすべきこと、すべきでないことにも及んだ。すべきことは「遊技の仕方のアドバイス」いつもと違うことがないかを注意深く見守ること、すべきでないことは「専門家ではないので問題を解決しよう」としてはいけな

い」など。

安心パチンコ・パチスロアドバイザーが、遊技客のSOSにすぐに気づける「危険ワード」も紹介された。例えば「負けを取

り戻したい」「離婚や引越したい」「生活環境の変化がうかがえる言葉」「寂しい」「ほかに行き場所がない」「友だちがいない」といったもので、これらのワードを耳にしたときは、声をかけるきっかけ

だと注意を促した。

相談事例①(植田さん) 65歳の年金受給者が「やめたい」と相談。1日の使用金額は2千円から3千円。借金があり、ほぼ毎日RSNに電話してき

た。植田さんは「出向して

くるまで、相談者は日に

数十万円使うお客様だと

思っていて、2、3千円で

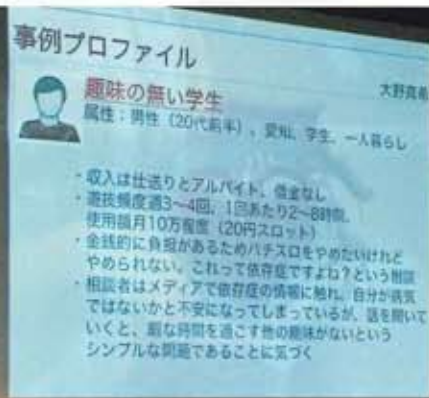
困るお客様がいるとは思

いもしなかった」と振り返った。しかし実際は金銭的なことではなく、寂しさからRSNに電話していた。そこでカラオケ

サークルなど、ほかに楽しめることを紹介。適度にパチンコできるようになり、電話の回数が減ったという。

相談事例②(鈴木さん) 定職がない30代男性。「やめたい」と1日に2、3回電話してくる。しかし本音は「パチンコとはうまく付き合いたい」。発達障害があり、定職がないことや遊技費を同居する母親に出させる罪悪感に悩んでいた。パチンコ

は心の安定のため、電話相談は安心感を得るため。どうすればよいかは本人も分かっているが、一歩を踏み出せない。そこで定職に就くためにで



事例プロフィール  
 大野真希  
 趣味の無い学生  
 属性：男性(20代前半)、愛知、学生、一人暮らし  
 ・収入は仕送りとアルバイト、借金なし  
 ・遊技頻度週3~4回、1回あたり2~8時間  
 ・使用額月10万程度(20円スロット)  
 ・金銭的に負担があるためパチスロをやめたいけれどやめられない。これって依存症ですか?という相談  
 ・相談者はメディアで依存症の情報を触れ、自分が病気ではないかと不安になってしまっているが、話を聞いていくと、新しい時間を過ごす他の趣味がないというシンプルな問題であることに気づく



RSNに出向したホール従業員が登場。左から大野さん、原田さん、星野さん、鈴木さん、植田さん



ほぼ満席となった会場

## 経験を業界の財産に

RSN 西村直之 代表理事

RSNに出向していただいたホール企業の社員の方は、ギャンブル依存問題について多くのことを学んでくれました。その成果をぜひ、みなさまのホールに持ち帰っていただきたいし、お客様サービスの中でこういう視点から依存問題の対策ができるということを知っていただきたい。「お客様を守る」という範囲でできる遊技産業の可能性を、出向者のみなさんが探してくれました。

その範囲以上のことは専門的な領域であり、遊技産業の方にはできないでしょう。お客様の90%は問題なく遊びます。残りの10%のうち深刻な問題を抱えるのは、せいぜい1%~3%。この1%~3%になってしまった人をどうにかするのは遊技産業ではありません。みなさんの役目は、90%のお客さんが深刻な状態にならないようにすること。安全に遊んでもらう続けられるようにすることが、遊技業界ができる最大の依存対策なのです。それにはギャンブル依存対策について尋ねられたことに答えられること、コミュニケーションできることが大事なのです。

日本でもギャンブル産業は、オンラインサービスに移行しています。射幸性を求めた場合、遊技はオン



西村代表理事

ラインギャンブルには勝てません。24時間、あらゆるものにスマホから賭けられるからです。パチンコ店がほかのギャンブルと差別化できる要素は、賭博であるかどうかということではなく、お客さんを大事にする対人サービスがあるかどうかに尽きます。金銭のやり取りだけを追求する人は、オンラインへと移っていくでしょう。

依存問題対策は、必ず産業の発展に役立ちます。社会の役にも立ちます。対人サービスがある産業だからこそできる依存対策を、上から言われてやるのではなく、産業の内側から考えてこれからも推進していただきたい。RSNへの出向者の方々にはこれだけの知識・能力を持っていますので、依存対策をぜひ業界の財産として育てていただければと思います。

相談事例③(星野さん) 30代無職の娘について相談する50代の母。4円でばかり遊技する娘が、いつかは借金するのはではないかと心配していた。本人はうつ病を患い、自殺未遂の経験があった。よく眠れず、気力にも乏しいが、パチンコをするときはそうした悩みから解放され、遊技に集中できた。主治医は「パチンコを辞めさせたら大変なことになる」と、パチンコに賛成。そこで低賃しレー

トを紹介した。

相談事例④(原田さん) 20代後半の女性。公営競技に熱中する夫について相談。4歳と0歳の子どもがいる。負けがかさむと夫は生活費を入れず、暴力もふるう。本人は何をすべきかまったく分

かることから始めようと

アドバイス。月の生活費

を計算する、ハローワー

クに行くなど、無理な目標は立てず、自信をつけさせた。

相談事例⑤(大野さん) 20代の男子学生。「辞めたいけど辞められない。これって依存症ですかね?」と尋ねてきた。遊技は週に3~4回、1回に2~8時間。借金はなく、一人暮らしの生活費は送りとバイトでまかなえているが、お金の使いすぎを不安視していた。しかし本当の問題は、空いた時間にパチスロ以外にやることがないことだった。そこでパチスロをしない友だちが何をしているか聞くことから始めよう

と提案した。