

2019年

リカバリーサポート・ネットワーク 電話相談事業概要報告

認定特定非営利活動法人

リカバリーサポート・ネットワーク

代表理事 西村直之

リカバリーサポート・ネットワーク(RSN)は、電話相談事業を開始して満14年となった。2018年10月より沖繩事務所での相談時間を16時から22時まで延長し、相談対応を行っている。電話相談に加えて2018年1

研究・講師、学会報告、学術論文の投稿・寄稿などを行った。

電話相談の概要

月より、認定特定非営利活動法人(認定NPO法人)ワンデーポットの共催事業として東京都内における本人・家族向けの対面相談事業を開始し、継続している。2019年1年間における対面相談の実施件数は62件であった。他に、パチンコ・パチスロの遊び方・安全度の自己診断アプリ「パーラージュル&ハイド」無料配布の継続、ホール従業員向け「のめり込み防止・啓発ボスター」配布、RSN発行のホール設置用リーフレット・パンフレットの作製・提供、RSNニューズレター「さくら通信」安心娯楽通信による広報・啓発、公益財団法人日工組社会安全研究財団パチンコ・パチスロ遊技障害研究会における調査・研究協力、「依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会(沖繩、東京)」協力、「多様化する嗜癖・嗜虐行動からの回復を支援するネットワーク(ATTA-net)」研究協力、大阪府・大阪市ギャンブル等依存症対策研究研究会、遊技産業の企業・団体の

2019年の1年間にRSNが受けた電話相談(沖繩事務所、RSN支援室、延長時間(夜間対応)、延長時間におけるRSN支援室の件数の合算)は、5222件であった。1年間の総件数5222件は、相談件数が過去最多であった前年2018年の5795件より573件少なかったが、2018年に次ぐ相談件数であった。1カ月あたりの平均件数は約435件であった。2006年4月の開設からの累計件数は3万6213件となった。

電話相談を通過回数ごとに分類すると、RSNへの電話が初めての相談(初回相談)が3203件(61%)、2回以上の複数回の相談(複数回相談)が1179件(23%)、主にRSN支援室での対応となる間違い・無言・問合せの電話が840件(16%)であった。相談者と、対象者との関係性の内訳は、初回相談3203件のうち、相談者自身が問題を抱える本人からが2662件(83%)、家族・友人・知人

からが534件(17%)、医療機関や相談・支援機関などで援助・支援する援助者からは3件であった。8割以上が本人からの相談である点は、RSNの電話相談の大きな特徴である。

相談者の性別は、男性が2371件(74%)、女性が832件(26%)であった。本人では男性の比率が高く、家族・友人からの相談では女性の比率が高い傾向が反映されていると考えられる。初回相談における相談者の年齢の分布を年代ごとに見ると、件数の多かった順に、20代962件(30%)、30代749件(23%)、40代661件(21%)、50代409件(13%)、60代193件(6%)、10代114件(4%)、70代101件(3%)、80代13件、90代1件であった。20代、30代の相談者で全体の半数以上を占めており、電話相談は若者の相談への敷居を下げることに役立つように思える。また、相談者の年齢が10代から90代まで幅広く分布していることは、RSNの電話相談の特徴のひとつと考えている。

相談者がRSNの電話相談をかけるに至った経路では、ホール内に貼付されたポスター11232件(39%)、インターネット808件(25%)の順で多かった。遊技産業の自主的な取り組みの推進により、ホールによる新聞への折込チラシやホールに設置された遊技機の遊技法や特徴を説明する小冊子、依存問題について啓発するリーフレットといった配布物、「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」に代表されるホールのスタッフによる啓発協力、ばちんこホール内設置ATM機の画面やレシート裏でのRSN電話相談の啓発など、ホールに関連した経路がさらに多様化している。ホールによるRSNの電話相談についての啓発活動は、これまでのポスターのみへの偏重から、複数の経路へと多様化しつつあると言える。ホールや遊技機器メーカー、遊技団体、遊技関連の情報提供サイトなどでのRSNの紹介、バナーリンクの設置等が大きな啓発効果を上げることがうかがわれる。2019年1年間のATM啓発理由の件数は18件であった。初回相談のうちATMレシート経由は9件、ATM画面経由は4件であった。

ばちんこに関連して生じた問題についての相談先としてRSNの電話相談を選んでいた。

電話相談の転機は、相互援助グループ(自助/ピアサポートグループ)のギャングブライズ・アノニマス(GA)や精神保健福祉センター、保健所、医療機関など、相談者に他の機関を紹介する「他機関紹介」は1366件(43%)、相談者本人による問題解決を提案・支援する「電話相談終了」は1837件(57%)であった。

2019年にRSN沖縄事務所が受けた初回相談3203件のうち、問題がある本人の件数は2662件(83%)であった。本人からの電話相談を性別で分けると、男性2222件(83%)、女性440件(17%)であった。

本人の年代分布は、多い順に20代884件(33%)、30代645件(24%)、40代557件(21%)、50代293件(11%)、60代116件(5%)などであった。20代が最多で、30代、40代と、年代が上がるにつれて件数と構成比率は下がっていた。2014年までは、30代が最多の年代であった。

本人からの初回相談2662件のうち、RSNへの相談以前に別の機関・団体に相談した経験が「ある」と回答したのは256件(10%)、「ない」と回答したのは1842件(69%)であった。これは、RSNの電話相談が、ばちんこ遊技が問題化していることを自覚した多くの相談者から最初の相談先として選ばれていることを示している。

本人・初回の相談者を就業形態で分類すると、正社員・契約社員などの「常

勤」が1136件(52%)で最も多かった(不明を除く)。次いで、派遣社員・アルバイト・パート・就労継続支援利用者などの「非常勤」が357件(16%)であった。常勤であれ、非常勤であれ、1493件(68%)は職に就いている人であった。性別に占める就業形態の割合をみると、男性では「常勤」の相談者が1071件(59%)と最も多く、「非常勤」の相談者からの相談件数の4倍以上であった。それに対して女性では、「非常勤」の相談者からの相談件数が129件(35%)で最も多く、「常勤」の相談者からの相談件数よりも多かった。また女性では、いわゆる専業主婦であることを示す「家事」の件数が85件(23%)

図1 年次別相談件数



表1 総件数および月別相談件数

| 年 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 総計 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 2006年 | 0 | 0 | 0 | 110 | 102 | 82 | 86 | 119 | 90 | 87 | 57 | 38 | 771 |
| 2007年 | 93 | 54 | 71 | 72 | 68 | 52 | 50 | 66 | 93 | 72 | 56 | 33 | 780 |
| 2008年 | 46 | 63 | 175 | 103 | 114 | 90 | 113 | 98 | 94 | 92 | 83 | 85 | 1156 |
| 2009年 | 95 | 108 | 112 | 128 | 128 | 128 | 124 | 112 | 120 | 103 | 79 | 71 | 1308 |
| 2010年 | 70 | 115 | 127 | 117 | 133 | 125 | 93 | 95 | 120 | 113 | 87 | 66 | 1261 |
| 2011年 | 68 | 79 | 89 | 88 | 93 | 98 | 60 | 83 | 94 | 84 | 96 | 95 | 1027 |
| 2012年 | 135 | 97 | 105 | 96 | 95 | 102 | 125 | 159 | 235 | 343 | 330 | 238 | 2060 |
| 2013年 | 273 | 282 | 284 | 316 | 352 | 285 | 290 | 233 | 265 | 299 | 287 | 198 | 3364 |
| 2014年 | 274 | 225 | 232 | 268 | 325 | 261 | 256 | 269 | 283 | 244 | 242 | 198 | 3077 |
| 2015年 | 209 | 230 | 299 | 304 | 262 | 281 | 252 | 239 | 221 | 249 | 247 | 174 | 2967 |
| 2016年 | 203 | 245 | 249 | 211 | 226 | 227 | 207 | 181 | 210 | 175 | 194 | 174 | 2502 |
| 2017年 | 171 | 348 | 473 | 439 | 450 | 445 | 391 | 473 | 371 | 377 | 519 | 466 | 4923 |
| 2018年 | 509 | 504 | 522 | 406 | 499 | 445 | 459 | 517 | 463 | 532 | 527 | 412 | 5795 |
| 2019年 | 462 | 503 | 515 | 423 | 487 | 453 | 469 | 363 | 434 | 370 | 360 | 383 | 5222 |
| 計 | 2608 | 2853 | 3253 | 3081 | 3334 | 3074 | 2975 | 3007 | 3093 | 3140 | 3164 | 2631 | 36213 |

2018年以前の相談件数については、RSN沖縄事務所受けた相談件数に加え、全商協RSN支援室の対応(2015年8月～2018年3月)、RSN東京事務所での夜間対応(2017年11月～2018年9月)を統合した件数を示している。



あった。収入が不安定であるにもかかわらず、収入が全くない状態の人からの相談が70件あった。このような相談者の場合、ばちんこの問題だけでなく、まずは日々の生活をどのように組み立てていくのか、生活全般の伴走的支援が必要と考えられる。収入形態が生活保護費であると回答した相談は113件であった。生活保護受給者がばちんこを含む「ギャンブル等」を行うことを問題視する自治体の一部にある。自治体で作成するギャンブル等依存症対策推進計画のなかで、生活保護受給者や多重債務者など生活困窮がある人たちの娯楽参加の制限がどのような形で議論が進んでいくのか、注意深く見守っているところである。

相談者がのめり込んでいる(あるいは、依存している)と感じている遊技の種類(パチンコ、パチスロ、その両方)を聞き取ることができたのは、本人の初回相談2662件のうち、2127件であった。相談者がのめり込んでいる種別は、両方845件(40%)が最も多く、次いでパチンコ646件(30%)、パチスロ636件(30%)であった。男女別ののめり込んでいる種別の構成比を見ると、男性は両方が43%と最も高く、

パチスロ32%、パチンコ25%の順となっていた。女性ではパチンコが55%で最も高く、両方、パチスロの順であった。遊技する頻度について聞き取ることができた相談は、初回相談本人のうち、1672件(63%)であった。「遊技する頻度」のうちで最も多かったのは「週4回以上」917件(55%)、次いで「週2〜3回」526件(31%)であった。「週1回」以上の遊技頻度の相談者は1583件(95%)であり、本人のほとんどが、週1回以上の頻度で遊技していた。相談者にとって、遊技は金銭的にも時間的にも生活の大きな域を占めていることが示唆される。

遊技する1回の遊技時間について聞き取ることができた相談は、初回相談本人のうち、1256件(47%)であった。1回の遊技時間を1時間未満から8時間以上まで1時間ごとに区切つて分類したところ、「3〜4時間未満」225件(18%)が最も多く、「4〜5時間未満」181件(14%)、「5〜6時間未満」208件(17%)、「8時間以上」170件(13%)であった。一回の上

遊技時間は、相談者によってかなりばらつきがみられた。

相談者が1カ月に費やす平均的な遊技金額(1カ月間にばちんこで失う金額)について聞き取ることができた相談は、初回相談本人のうち、1590件(60%)であった。1カ月の遊技金額は「5〜10万円未満」550件(35%)が最も多く、「10〜20万円未満」が416件(26%)、「20万円以上」が180件(11%)であった。遊技金額が10万円以上の相談は596件(37%)であった。一方で、「失っていない」とした相談が33件(2%)、「1万円未満」が26件(2%)など、比較的少額の遊技金額で問題を感じて相談につながる人もいた。

相談者が主に選択する遊技料金について初回相談本人のうち、1901件(71%)で、聞き取ることができた。金銭負担が大きい「通常貸玉」を主に選択している人の相談は、1102件(58%)と半数を超えていた。本人の初回相談のうち、相談時点における借金の有無について聞き取ることができた相談は2150件(81%)で

あった。借金がある人からの相談は1135件(53%)で、ない人からの相談は1015件(47%)であった。現在の借金の有無は、本人が相談行動をとる決断とは、直接的な関係はなさそうである。

債務整理経験の有無について聞き取ることができた相談は、初回相談本人のうち、1069件(40%)であった。そのうち、相談の時点で債務整理経験がある人からの相談は200件(19%)、債務整理経験がない人からの相談は869件(81%)であった。約8割の相談者は、債務整理経験がなかった。

RSNの電話相談は、のめり込みによって困っているばちんこユーザーやその周囲の人たちの支援であり、データを収集することが目的ではない。問題を抱えるユーザーのうち、どのような人が相談電話を利用しているのか、利用していないのかは、わかっていない。そのため、電話相談のデータからは、のめり込みで困っている人たちの現状の一部を垣間見ることはできても、全体像の把握は難しい。限界のあるデータであることを前提に、のめり込み問題の理解に活用していただければ幸いである。

表2 相談者の相談経路

| | 2019年 |
|------------|-----------|
| ホール内ポスター | 1232(39) |
| ホール折込チラシ | 108(3) |
| ホール配布物 | 103(3) |
| ホール関係者 | 40(1) |
| ホール貼付ステッカー | 26(1) |
| ホール配付ティッシュ | 6(0) |
| ATM啓発メッセージ | 13(1) |
| WEBアプリ | 2(0) |
| インターネット | 808(25) |
| 家族・友人・知人 | 62(2) |
| 他の相談機関 | 24(1) |
| その他 | 30(1) |
| 不明・拒否 | 749(23) |
| 計 | 3203(100) |

(初回のみ、表カッコ内はパーセント)

表3 就業形態

| | 2019年 |
|------|-----------|
| 常勤 | 1136(52) |
| 非常勤 | 357(16) |
| オーナー | 87(4) |
| 学生 | 174(8) |
| 家事 | 89(4) |
| 休職中 | 47(2) |
| 就活中 | 75(4) |
| その他 | 224(10) |
| 計 | 2189(100) |

(初回・本人のみ、不明を除く、表カッコ内はパーセント)