



2020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15年となった。2018年10月から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月より、認定特定非営利活動法人(認定NPO法人)ワンデ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。2020年1年間における対面相談の実施件数は33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「パラーシキル&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・啓発ポスター」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、パチンコホールスタッフ向けe・ラーニング「パチンコ・パチスロ依存問題基礎講座」の製作(2021年4月より無償提供を開始)、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会研究員、遊技産業の企業・団体の研究・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

2020年の1年間にRSN沖繩事務所を受けた電話相談は、3703件であった。RSN支援室対応、夜間対応を含む。1年間の総件数3703件は、前年2019年の5222件より1519件少なかった。年間相談件数は、夜間対応を開始した2017年以降では最も少なかった。1ヵ月あたりの平均件数は309件であった。新型コロナウイルス(COVID-19)の感染拡大に伴うパチンコホールの休業・営業自粛、遊技参加者の減少、パチンコホール数の減少などが、相談件数の減少につながっていると推測している。2006年4月の開設からの累計件数は3万9916件となった。

電話相談を電話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1858件(50%)、2回以上の複数回の相談(複数回相談)が1111件(30%)、主にRSN支援室での対応となる間違い・無言・問い合わせ

の電話が734件(20%)であった。2019年と比較して、初回相談の割合が11ポイント減少した。

相談者と、対象者との関係性の内訳は、初回相談1858件のうち、問題のある本人から1585件(85%)、家族・友人から270件(15%)、パチンコホールの関係者からは3件であった。

相談者全体の性別は、男性が1438件(77%)、女性が420件(23%)であった。

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527件(28%)、30代462件(25%)、40代389件(21%)、50代238件(13%)、60代139件(7%)、10代47件(3%)、70代42件(2%)、80代14件(1%)であった。相談件数は減少したが、相談者の年齢分布に大きな変化は認められなかった。

相談者がRSNの電話相談をかけるに至った経路は、ホール内に貼付されたポスター1701件(38%)、インターネット525件(28%)の順で多かった。遊技産業の自主的な取組みの推進により、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は多様化している。2019年1年間のATM啓発経由の件数は19件であった。初回相談のうちATMレシート経由は10件、ATM画面経由は3件であった。

RSNの電話相談を利用する以前に他の機関に相談した経路が「ある」と回答した相談の件数は230件(12%)、「ない」と回答した件数は1212件(65%)、不明あるいは回答することを拒否した件数は416件(23%)であった。国によるギャンブル等依存症対策が推進されているが、相談経路、相談経験の有無などについては、今のところ変化はみられていない。

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)のキャンブライズ・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、相談者に他の機関への紹介やRSN対面相談会の紹介を行っているが、6割の相談者には相談者本人による問題



解決を提案・支援し、他機関紹介を行わなかった。

初回相談1858件のうち、問題がある本人の件数は1585件(85%)であった。本人からの電話相談を性別で分けると、男性1350件(85%)、女性235件(15%)であった。

本人の年代分布は、多い順に20代494件(31%)、30代393件(25%)、40代337件(21%)、50代188件(12%)、60代95件(6%)などであった。2019年と同様に、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。

本人からの初回相談1585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179件(11%)、「ない」と回答したのは1072件(68%)であった。この比率も、前年とほぼ同じであった。

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675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210件(16%)であった。常勤であれ、非常勤であれ、885件(68%)は職に就いている人であった。新型コロナウイルスの感染拡大は、相談者の就労状況に影響を与えているのではないかと推測したが、今回のデータからは2019年と変化はなかった。性別に占める就業形態の割合である。男性では「常勤」の相談者が643件(58%)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61件(31%)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32件(16%)あった。「家事」の件数の比率が2019年(85件、23%)から低下しているように見える、2021年の動向も踏まえて評価したい。

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

図1 年次別相談件数

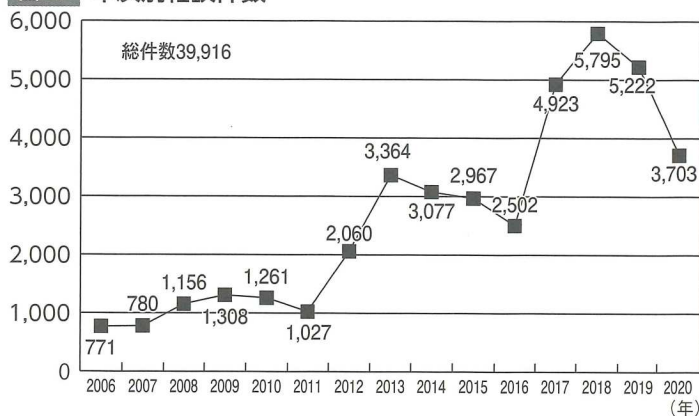


表1 総件数および月別相談件数

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
2020年	422	347	401	285	187	278	309	315	294	319	258	288	3703
計	3030	3200	3654	3366	3521	3352	3284	3322	3387	3459	3422	2919	39916

2018年以前の相談件数については、RSN沖縄事務所でも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。





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%)であった。

本人・初回相談を収入形態でわけると、収入が全くない状態の人からの相談が64件あった。また、収入形態が生活保護費であると回答した相談は72件であった。

本人の初回相談1585件のうち、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1259件であった。相談者がのめり込んでいる種別は、両方556件(44%)が最も多く、次いでパチンコ355件(28%)、パチスロ348件(28%)であった。男女別にのめり込んでいる種別の構成比を見ると、男性は両方が46%と最も高く、パチスロ28%、パチンコ26%の順となっていた。女性ではパチンコが43%で最も高く、両方、パチスロの順であった。本人からの初回相談1585件のうち、遊技する頻度について聞き取ることができた相談は1006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」554件(55%)、次いで「週2〜3回」342件(34%)であった。本人の初回相談1585件のうち、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758件(48%)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時間ごとに区切って分類したところ、「5〜6時間未満」134件(18%)が最も多く、「2〜3時間未満」130件(17%)、「8時間以上」

126件(16%)、「3〜4時間未満」107件(14%)であった。1回の遊技時間は、相談者によってかなりばらつきがみられた。

本人の初回相談1585件のうち、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993件(63%)であった。1カ月の遊技金額は「5〜10万円未満」308件(31%)が最も多く、「10〜20万円未満」265件(27%)、「2〜5万円未満」192件(19%)、「20万円以上」154件(16%)であった。遊技金額が10万円以上の相談は419件(43%)であった一方で、「失っていない」とした相談が17件(2%)、「1万円未満」が23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。遊技機の出玉などの性能は変化

しているが、相談者が1カ月に費やす平均的な遊技金額の分布はほとんど変化が無い。

本人の初回相談1585件のうち1124件(71%)で、相談者が主に選択する遊技料金について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、684件(61%)と半数を超えていた。本人の初回相談1585件のうち、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1242件(78%)であった。借金があつた人からの相談は641件(52%)で、ない人からの相談は601件(48%)であった。なお、この分類では、相談時点における借金の有無に限定しており、過去の借金については含まれていない。本人の初回相談1585件のうち、相談に至るまでのいずれかの時点で

におけ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1103件(70%)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214件(19%)、債務整理経験がない人からの相談は889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す。

表2 相談者の相談経路

	2019年	2020年
ホール内ポスター	1232(39)	701(38)
ホール折込チラシ	108(3)	53(3)
ホール配布物	103(3)	55(3)
ホール関係者	40(1)	28(1)
ホール貼付ステッカー	26(1)	42(2)
ホール配付ティッシュ	6(0)	1(0)
ATM啓発メッセージ	13(1)	13(1)
WEBアプリ	2(0)	2(0)
インターネット	808(25)	525(28)
家族・友人・知人	62(2)	19(1)
雑誌	10(0)	7(0)
新聞	3(0)	2(0)
TV	2(0)	0(0)
他の相談機関	24(1)	10(1)
その他	15(1)	14(1)
不明・拒否	749(23)	386(21)
計	3203(100)	1858(100)

(初回のみ、表カッコ内はパーセント)

表3 就業形態・性別比較

	男性	女性	総計
常勤	643(58)	32(16)	675(52)
非常勤	149(14)	61(31)	210(16)
オーナー	59(5)	14(7)	73(6)
学生	71(6)	0(0)	71(5)
家事	1(0)	32(16)	33(3)
休職中	20(2)	4(2)	24(2)
就活中	52(5)	13(7)	65(5)
その他	105(10)	42(21)	147(11)
計	1100(100)	198(100)	1298(100)

(初回・本人のみ、不明を除く、表カッコ内はパーセント)