

安心娯楽通信

26号

「安心娯楽宣言」…

パチンコ・パチスロ産業に関わる14団体は2015年1月27日、業界が重点的に推進していく取り組みとして、パチンコ・パチスロ遊技が身近で手軽な大衆娯楽であるという原点を確認、共有し、より多くの国民に愛される産業として健全な発展を遂げることを誓う「安心娯楽宣言」を発表しました。

西村直之代表の、ちよっとレクチャー

自己申告・家族申告プログラムと権利擁護の課題①

ギャンブル等依存症対策推進基本計画(平成31年4月19日閣議決定)において、ぱちんこ業界の取組みとして、ぱちんこにおけるアクセス制限が挙げられている。ぱちんこにおけるアクセス制限の具体的内容として、「自己申告プログラム」の周知徹底、本人同意のない家族申告による入店制限の導入等があり、目標と具体的取組(原文ママ)として、以下のように書かれている。「ぱちんこ業界は、以下の取組を推進。○平成31年度以降、自己申告・家族申告プログラムの周知を強化。○平成31年度中に、本人の同意のない家族申告による入店制限を導入。○平成33年度までに、複数店舗への申告に関する負担軽減策を実施。顔認証システムの活用に係るモデル事業等の取組を検討。」(原文ママ)。

遊技産業における自己申告プログラムは、平成26年から自主的に検討を開始し、平成27年2月に作成された「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」(遊技産業活性化委員会・パチンコ・パチスロ産業21世紀会)に基づき、運用が開始されている。自主ガイドラインではあるが、ガイドラインの制定に対して警察庁の強い要請があり、日遊協内で開催された会議には警察庁担当者が出席していた。そのうえで、遊技業界がこれまでに取り組んできた内容と、RSNが取り組んできた(あるいは、取組みを提言してきた)内容に加えて、警察庁が取り組

ませたい内容がガイドラインの中に盛り込まれる形でまとめられた。このガイドラインの内容は、その後、IR整備推進法の成立を機に急速に動きだした、いわゆるギャンブル依存症対策(後に、ギャンブル等依存症と呼称が変更)の個別の業界対策として引き継がれることとなった(論点整理からギャンブル等依存症対策基本計画という流れである)。

対策の骨格作りが進む中で、特に警察庁から明記を強く要請されたのが「自己申告・家族申告プログラムの導入」であった。具体的な申告の内容については警察庁からの指示は無かったと記憶している。これに対して、私は当初よりいくつかの問題点と懸念を、遊技業界や警察庁に繰り返し伝えてきたが、残念ながらその問題点と懸念を払拭することができないままに、自己申告・家族申告プログラムは走り出すことになった。閣議決定された対策計画の中に明記された項目ではあるが、極めて重要な問題を含んでおり、自己申告・家族申告プログラムの抱える問題点と懸念を記しておくことは、依存症対策のより適切なあるべき姿を模索するうえで、意義があると考えている。

まず、自己申告プログラムと家族申告プログラムの根本的な概念を整理しておく必要がある。問題ギャンブルング対策の世界の標準的なフレームワークであるレスポンスブル・ゲーミング(責任あるゲーミング)の重要な項目に「自己排除(exclusion)」が存在している。これは、問題

を自覚したプレイヤーが、自分の意志でプレーエリア(または施設)への入場を一定の期間(期間の長さについては選択可能)立ち入り禁止とする申請を行い、事業者がそれに協力を行う顧客サービスである。自己排除については、カジノ事業により成文化されているところが主流となってきた。申告者を家族に拡大したものが家族申告であるが、家族申告については様々な法的課題と制約があるため法令化されているところはほとんど無く、極めて限定的な運用に留まっている。これとは別に「自己制限(self-limitation)」プログラムという顧客サービスが存在する。自分自身のギャンブルの金額や時間について、あらかじめ制限を設けるプログラムを利用して、ギャンブルのリスクを自身で回避しやすくするものである。自己制限と自己排除は、本人申告の場合、本人の自発性を根本に置き、顧客保護サービスとして事業者から提供されている。この背景にあるのは、自由主義社会においては、個人の行動は、公共の秩序、他者の権利を侵さない限り、自由に選択でき、余暇・消費行動の一形態であるギャンブル行為については、本来他者の干渉を受ける(他者が干渉すべき)ものではないという思想と、法である。

「依存症対策」の根幹となる法と思想については、もっとしっかりと議論すべきであろう。思想や法の曖昧な枠組みの対策は、曖昧な結果しか生み出すことはできない。次回は、より具体的にこの問題について触れたい。

寄稿 RSN出向者(サンキョー株式会社) 中島大輔
報告 「第2回 依存対策勉強会」

A B C、合田観光商事、サンキョー、三慶商事、正栄プロジェクト、善都、ダイナム、日拓グループ、ニラク、ピーアークホールディングス、平成観光、マルハン、夢コーポレーション(五十音順)のぼちんこホール企業13社と、従業員の接遇・マナー研修を行うデライト・コミュニケーションズが参加した「第2回依存対策勉強会」依存について考えよう」が6月13日、東京都中央区のTKP東京駅セントラルカンファレンスセンターで行われた。合田観光商事、ダイナム、ニラク、マルハン、夢コーポレーションの5社が本年1月30日に実施した勉強会の第2回という位置づけであったが、参加企業の数が前回の5社から今回は計14社と、大幅に増加した。



グループ・ディスカッションでフィードバックを行ったRSNへの出向経験者とRSNの西村代表(中央)

勉強会は、RSNの西村代表による講演「パチンコホールスタッフのためのパチンコ・パチスロ依存の基礎知識」からスタートした。講演は、パチンコ・パチスロの「良いところ」と「悪いところ」がリストアップされ、パチンコ・パチスロの特性について考えてみることから始まった。そして、依存には「適度な依存」と「問題ある依存」があり、事業者はお客様を「問題ある依存」から守るため

に対策を行う必要があるという指摘がなされた。また、

依存の問題が起きやすく、問題が起きた場合に深刻化しやすい人には、情報・人・社会システムとのつながりが弱く、福祉的支援の必要性が高いがそれが届きにくい状況にある可能性があるとのことであった。最盛期には3000万人いたと言われているパチンコ・パチスロへの参加人口が現在1000万人程度に減少したが、パチンコ・パチスロをやめてしまった人のなかには「パチンコ・パチスロをたのしめないのでもやめた人」だけでなく、「問題化したために、やめている人」や「問題化したために、したくてもできなくなった人」が含まれているかもしれない。もしそうであるならばそれは、ぼちんこ業界による問題化を予防するための対策が十分ではなかったことの結果である、という指摘があり、業界に関わる者としては耳の痛い指摘であった。

次に、参加したホールで勤務するスタッフが9つのグループに分かれ、RSNへの電話相談をベースに制作された、ぼちんこの問題を抱える人に関する9つのケース(相談事例)について、スタッフとしてのどのような対応ができるのかについてのディスカッションを行い、グループごとにディスカッションの成果を発表した。グループ・ディスカッションのメンバーは、同一企業の参加者が同じグループにならないようシャッフルされており、各グループに1名のファシリテーターが任命された。ケーススタディについて9グループが発表を行った後、西村代表が総評を述べ、グループ内での振り返りがあり、マルハンの韓裕代表取締役社長が閉会の挨拶を行っ

た。

私は、RSNへの第一期の出向社員であったということと、現時点でもRSNに出向し現役の相談員として勤務しているということから、このグループ・ディスカッションにはフィードバックを行う役割で参加した。私の以外にも、過去にRSNへの出向経験を持つ鈴木智一さん(マルハン)、澁谷修さん(ダイナム)、坂本礼統さん(平成観光)の3名も、フィードバックを行う役割で参加した。各グループによる結論(ゴール)の発表に立ちあつて私が感銘を受けたのは、参加者たちがケースのなかの問題を抱える方に対して、ホール・スタッフ/お客様という立場の違いを強調するのではなく、自分たち自身の生活や地域社会のなかにお客様とその困り事を位置づけて、「私たちにできることは何か」と考えていたことだった。このような勉強会が、参加企業と参加者をさらに増やして、第3回、第4回と開催されつづけていくことを期待したい。

「9つの「ケース」のタイトルと各グループが出した「ゴール」の記録」

ケース1「子どもを幼稚園に送った後、パチンコに行ってしまう」(女性・28歳・主婦)

ゴール「仲良くなつて、「一緒に働こう!」と誘ってみる」

ケース2「年金を全てパチンコに使ってしまう母親が心配」(相談者 57歳(娘)、対象者 83歳(母))

ゴール「申告プログラムに登録する。会員カードを作る。相談者と一緒に来店してもらう」

ケース3「パチンコのめり込みで悩むホール従業員」(男性・22歳・ホール従業員)

ゴール「人生を豊かにする方法を提案する」

ケース4「生活環境の変化に不安を感じている」(男性・35歳・無職)

ゴール「①世間話から入る(男性の情報を理解する)。②得た情報から男性に合った提案をする」

ケース5「のめり込んでいる自分は病気になる不安」(男性・21歳・学生)

ゴール「①相談に感謝する。②正しい情報提供と遊び方の提案をする。③見守り、アフターケアをしていく」

ケース6「のめり込んでしまつて使ったお金や時間を忘れてしまう」(女性・42歳・主婦)

ゴール「コミュニケーションをとり、信頼関係を築いた上で、お客様の心の安らぎの場所を提供する」

ケース7「スロットの演出が頭から離れない」(男性・72歳・年金生活)

ゴール「信頼関係を構築し、家族と一緒に遊びに来てもらえるような様々な情報提供」

ケース8「両親の介護疲れで居場所がない」(女性・38歳・主婦)

ゴール「ホールでリラクセスしてもらえる環境をつくる」

ケース9「毎日パチンコに行ってしまう夫に困惑」(相談者 35歳(妻)、対象者 38歳(夫))

ゴール「相談者・相談時、協力すること伝え安心感を与える。父親・家族との時間をつくるきっかけづくり」

レポート
最初の「ギャンブル等依存症問題啓発週間」

本年の5月14日から20日は、日本で最初の「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(以下、「啓発週間」)でした。昨年7月に公布された「ギャンブル等依存症対策基本法」では、「国民の間に広くギャンブル等依存症問題に関する関心と理解を深めるため、ギャンブル等依存症問題啓発週間を設ける」(第十条)と定められています。また同条の3項は、「国及び地方公共団体は、ギャンブル等依存症問題啓発週間の趣旨にふさわしい事業が実施されるよう努めるものとする」となっています。ちなみに、事業者側にこの努力義務は課されていません。では、本年の「啓発週間」には、どのようなイベントが実施されていたのでしょうか。

下の表が、本年に実施された「啓発週間」の関連イベントとなります。6月に入ってからインターネットに残っていた情報を拾ったものとなっているため、一部の自治体のイベントのなかには、すでに削除されていたものもありました。RSNに関連したイベントでは、パチンコ・パチスロ産業21世紀会の会員団体である14団体と全日本社会貢献団体機構によるパチンコ・パチスロ依存症問題フォーラム実行委員会が主催したパチンコ・パチスロ依存症問題フォーラムには、西村代表が登壇し、RSNへの出向経験者によるパネルディスカッションが開催されました。また、株式会社マルハンには、「啓発週間」の期間を中心に、RSNが制作・監修した「パチンコ依存問題予防・啓発リーフレット」を各店舗

に設置していただきました。政府機関では「ギャンブル等依存症」対策を担当する内閣官房が、「ギャンブル等依存症」についての突き出し広告を全国の新聞にそれぞれ1回ずつ、掲載しました。地方自治体で見ると、大阪府内における取組みが、無料の電話相談・対面相談、パネル展示、地下鉄駅構内でのチラシ配布、街頭やパチンコホール、公営競技場などでのポケットティッシュ配布、講演など14項目以上と、多岐にわたっていました。これらの取組みは、府内の依存の問題に関わる関係機関・団体で構成された支援のためのネットワークである大阪アディクションセンターによって取りまとめられました。(H)

主催者 (実行委員会形式の場合は 主な主催者)	立場・ 属性	会場	日付	イベント名称	形式
パチンコ・パチスロ産業 21世紀会	ばちんこ	東京	5/14	パチンコ・パチスロ依存症問題フォーラム	講演、 パネルディスカッション
マルハン	ばちんこ	全国 営業所	5/14 ～ 20	「パチンコ・パチスロ依存症問題予防・啓発リーフレット」配布	啓発リーフレット配布
ニラク	ばちんこ	福島・ 郡山	5/15	依存対策啓発セミナー	講演、 パネルディスカッション
全国公営競技施行者連絡協議会	公営競技	東京	5/17	ギャンブル依存症の現状と診断・治療	講演
依存学推進協議会	研究/ カジノ	大阪	5/15 ～ 16	「責任あるゲーミング(Responsible Gaming)」シンポジウムin大阪 ※「第1回[関西]統合型リゾート産業展」との同時開催	講演、 パネルディスカッション
ワンダーポート	支援者	横浜	5/12	マスコミが伝えない『ギャンブル依存症』の話	講演
ワンネスグループ	当事者	東京、 大阪	5/13、 5/14	ギャンブル依存症対策フォーラム	講演
ギャンブル依存症問題を考える会	当事者、 家族	東京、 大阪	5/14、 5/15	ギャンブル等依存症対策に必要な本当の話～ギャンブル依存症啓発週間発足記念～	講演
内閣府大臣官房政府広報室	行政	新聞	5/13 ～ 19	ギャンブル等依存症問題啓発週間 突き出し広告	新聞広告
依存症対策全国センター (久里浜医療センター)	医療/ 行政	横浜	5/12	ギャンブル等依存症啓発週間キャンペーン	講演、映画上映、 パネルディスカッション
大阪アディクションセンター および加盟機関・団体	行政 等	大阪	5/14 ～ 31	大阪アディクションセンター加盟機関・団体のギャンブル等依存症問題啓発週間の取組み 14項目以上	電話相談、対面相談、パ ネル展示、チラシ配布、ポ ケットティッシュ配布、講演
静岡市	行政	静岡	5/18	よくわかるギャンブル依存～回復ってする んでしょうか?～	講演
長野県精神保健福祉センター	行政	長野	5/15	ギャンブル等依存症 ならない、させない、 取り残さない	講演
三重県こころの健康センター	行政	三重・津	5/14 ～ 20	三重県津庁舎パネル展示	パネル展示
富山県	行政	富山	5/14	啓発物品の配布による街頭啓発	ポケットティッシュ配布
和歌山県	行政	和歌山	5/14 ～ 20	啓発物品の配布による街頭啓発	ポケットティッシュ配布
山口県	行政	山口	5/14 ～ 20	啓発ポスター等の掲示	パネル展示
長崎県	行政	長崎	5/18	平成31年度長崎県ギャンブル等依存症問題 シンポジウム	講演

寄稿 株式会社ラク 法務部 戸田 有希乃
レポート 「依存対策啓発セミナー」

依存問題について

私たちは「明日への活力となる楽しみ」としてのパチンコを提供したいと考えています。パチンコへの過度ののめり込みが生活に悪影響を及ぼしてしまふことでもあります。このような過度なめり込みに起因する依存の問題は、私たち遊びを提供する企業として向き合わなければならない課題として捉えています。

◆大変だったこと
当社は2018年6月に依存問題への取組姿勢を示す基本方針「責任ある遊技」を宣言し、方針の1つとして「セーフティネットの整備」を掲げました。今回のセミナーは、当社の主要拠点である福島県郡山市における地域の支援職の方々との関係づくりを主な目的として開催しました。

◆大変だったこと
最も参加して欲しい地域の支援職の方々とのコンタクトをとることが大変でした。ギャンブリングの問題については、専門の窓口があるわけではないため、相談先が分散しているというお話を聞いたことがあったので、手当たり次第、当たってみることにしました。

◆大変だったこと
初めに、県の精神保健福祉センターへ訪問。パチンコの依存問題についての当社の方針と、私たちが思い描く地域連携のイメージについて話をしたところ、担当の方は親身に話を聞いてくれました。また、他にコンタクトとるべき機関についてもアドバイスをもらい、有意義な訪問となりました。



◆良かったこと
なにより、参加者の方々からたくさん感想をもらったことです。「社会福祉協議会について知ることができた」「地域連携

◆気づいたこと
郡山市の中で、何かあったときに相談できる支援職の方々を知り合えたことが、最も大きな収穫となりました。そして、多くの支援職の方に「パチンコ屋さんが、このように考えているなんて、正直驚きました。画期的だと思えます」と言われたのが印象的でした。やはり、直接会い、考えを伝えていくことの重要性を今回の一連の訪問から再認識させられました。

◆良かったこと
私たちは、ホールでのオペレーションでお客様の遊技の様子を観察することができず、支援職の方々には、問題を抱える方の生活を専門的な視点から支えています。それぞれの体験や情報をつなげ、依存の問題についての「予防」への取組みを具体化し、効果的なものにしていきたいと思っています。

◆良かったこと
「依存症」を社会から見たときの気づき、高澤さん(精神保健福祉士)の経験、東洋経済の視点「人間とは何なのか?」

依存対策啓発セミナー
「パチンコ『依存』を知り、依存対策について考える」
日時：2019年5月15日(水)
14時30分～17時
場所：郡山市男女共同参画センター「さんかくプラザ」2階集会室
対象：依存問題に関わる方、関心のある方
参加費：無料
参加者：49名(支援職者、当事者・ご家族、業界関係者)
第1部：基調講演「パチンコ依存対策の過去・現在・未来」
講師・中村努さん(ワンデーポート施設長)
第2部：公開討論会「依存対策のこれからを考える」
コーディネーター・高澤和彦さん(精神保健福祉士)
パネリスト・稲村厚さん(司法書士) / 柳内祐一さん(郡山市社会福祉協議会) / 丈幻さん(パチンコ研究家) / 吉田ひろみ(当社カスタマーセンター担当)

依存対策啓発セミナー
◆今後の取組み
地域における勉強会を継続的に開催したいと考えています。依存問題を最小化するために自分たちがやるべきこと、今できることをコツコツと実行していきたいと考えています。

◆大変だったこと
登壇者の皆様には活発な討論を誘導できなかったことが反省点です。今後は、登壇者や参加者がより活発に意見を交わせる場にしていけるよう工夫したいと考えています。

◆良かったこと
「イメージができた」といった感想が多く、「地域連携」というテーマで前向きに捉えていただけたと感じています。



パチンコ・パチスロ 安心娯楽通信 第26号 月刊(7月・8月 合併号)

2019年8月28日発行

発行所： 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
〒903-0125 沖縄県中頭郡西原町上原2-9-1 ルボワYARA 2F
電話&FAX： 098-871-9671 (事務専用回線)
e-mail: recovery-support-net@theia.ocn.ne.jp
HP: rsn-sakura.jp

お問い合わせやご確認のお電話は、上記の事務専用回線をお使い下さい。

ぱちんこ依存の相談は **050-3541-6420** 月曜日～金曜日(祝日を除く) 10時～22時(受付は21時30分まで)