

2月には、首都圏を中心に全国各地で大雪に見舞われ、路面の凍結・着雪による交通障害や生活物資が届かないという大変な雪害が発生しましたが、みなさんは大丈夫でしたでしょうか？

仕事はこなしましたが翌日は大雪になりもう一泊のハメに

私は、仙台で開催された回胴遊商東北支部でのゴト犯罪対策セミナー講師のお仕事が、この交通障

害の影響を受けてしまいました。

セミナー講師の業務は、関係者の方々のご尽力もあり、無事に終了することが出来たのですが、帰りの移動日が大雪の日になつてしまいい、航空便も欠航になりJR各線も動かない状況で、天気回復を待たない状況にもう一日延泊せざるを得ない状況になって、その後の業務日程を大幅に変更しなければいけなくなり、いろいろな方々にご迷惑をおかけしてしまいました。自然の力には勝てないので仕方がないことだと思っておりますが、天気が大荒れした日がセミナー講

師のお仕事の翌日であったことは、私にとって不幸中の幸いでした。

もし、「講師の依頼を受けた私自身が会場に行けない」という状況が発生したら、ということ想像しただけで恐ろしくなり身震いします。今回のように天気が荒れて飛行機が飛ばないということはありえる事態なので、セミナー講師のお仕事の際には必ず前日移動でスケジュールを組んで、万が一の状況にも対応できるように万全を期して、主催者や受講者の方々に迷惑をかけることのないように注意を払っております。

どこにでもクレイマー
欠航の仙台空港で
怒鳴り散らして

今回のこの大荒れの大雪で、仙台空港発着の飛行機のほぼ全便が欠航になってしまいました。そのために、搭乗予定だった飛行機の変更やチケットの払い戻しをする受付カウンターには長蛇の列が出来て、私もこの行列の一員として並んでいたのですが、どこにでも常識の無いお客様はいるものです。航空チケットを変更するために並んでいる人達は、当然みなさんそれぞれの事情を抱えた上で、自分の順番を大人しく待っていたはずですが、その行列を横目に、大声で航空会社のスタッフさんに怒鳴り散らしているお客様がいらつしやいました。いわゆるクレイマー客と呼ばれる人種なのでしようね。天気が荒れて飛行機が飛ばないという状況を、航空会社のスタッフに怒鳴り散らしても何の解決にもなりません、その理不尽な文句を大声で怒鳴り散らすという人は確実に存在し、パチンコ店でも理不尽な文句を言うクレイマー客が現れる

ゴトに勝つ 高石隆一

31

「エウレカ2」に二斉攻撃 組織的な犯行の不気味さ

ケースもあり、その対応に苦慮した方もいらっしゃるでしょう。

接客業では日常 言いたいだけの人は 真剣に聞けばOK

私が以前勤めていた会社での業務として、接客業のサービス向上に関するプロジェクトに参加したことがあります。その際に検証し判明したのですが、クレイマー客はその目的によりいくつかに分類することが出来ます。

ひとつ目は、虫の居所が悪くてとにかく文句を言いたいだけというパターンです。このパターンは簡単に解決されるパターンになります。その解決方法は、ずばり！お客様のクレームを真剣に聞くという方法です。文句を言いたいだけなので、文句を言えばそのお客様はスッキリするのです。しかし、ただ聞けばいいというのではなく真剣にお客様の言葉に耳を傾けて状況に合わせた相槌をすることが重要で、いわゆる聞き上手になることが1番の解決方法になります。ふたつ目は、下心があるパターンです。文句を言って相手に無理

難題を引き受けさせるのが狙いのクレイマー客で、近年増加しているモンスタークレイマー客がこれに該当します。このモンスタークレイマー客の取り扱いが非常に難しく、各企業でも対応に苦慮していることでしょう。いろんなケースがあるので一概には言えませんが、クレームの内容とその対価として求めてくる条件にズレがあることが多く、無理矢理論点をズラして非常識な謝罪を要求してきます。

下心ある客には 動ぜず意志強く 毅然とした態度で

その対応方法として、理不尽な要求には絶対に応じないということが重要で、一度でも理不尽な要求に応じるとドンドン要求がエスカレートしてくるので、謝罪するポイントをしつかりと見極めて、謝罪するポイントには誠心誠意の謝罪をして、それ以外の要求に対しては「毅然とした態度」を示すことが重要になります。

ゴトへの対応も毅然とした態度が要求されますが、先日「毅然とした態度」とはどのような態度なの

でしょう？との質問がありました。

「毅然」という言葉を辞書で引いてみると、「意志が強くしつかりしていて、物事に動じないさま」と書いてありますが、ただ単に強気な態度をとるだけではダメです。さまざまな知識と法令などで理論武装した上で、企業としての信念に基づいた強い意志を持って物事に取り組むことが「毅然とした態度」になるのだと私は思っております。いろいろなところで発生した様々な出来事の対応事例を、この連載でみなさんにお届けするところが「毅然とした態度」をする上で、重要な知識になるものと考えております。

迅速な対応に感心 ユニバーサルEの 対策室はアクティブ

前号でお伝えした山佐のクレ満クンですが、その後の被害情報が上がってきていないのが不気味な状況です。嵐の前の静けさなのか、それとも深く静かにバレないように上手に暗躍しているのでしょうか？ゴト師が逃走する際に落としていった山佐のクレ満クンの画像

山佐の遊技機に仕掛けるクレ満クン

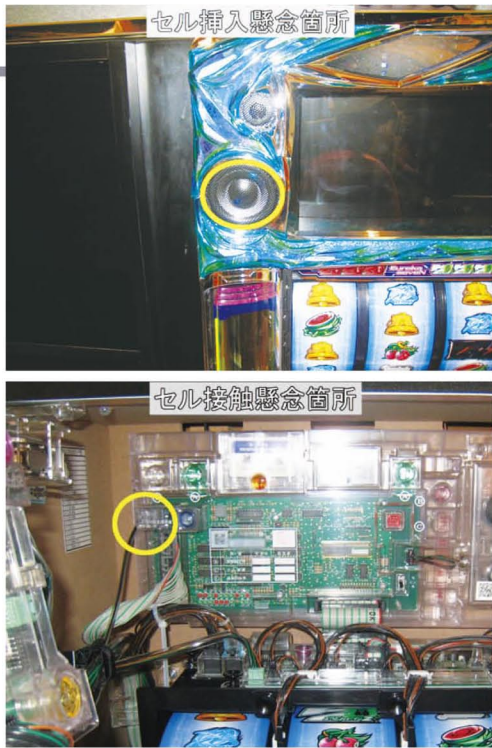


を見てみると、手作り感が満載のとても荒い作りが印象的なものでした。これは、もしかすると試作段階のものだったのかもしれない。他にゴト被害が発生していない理由が、このゴト器具が試作品だったというものであれば、今後の進化に注意が必要です。

前号でユニバーサル系スロットのクレ満クン被害についてお伝えしましたが、寄稿して発刊されるまでのタイムラグの間にメーカーから対策部品の提供が始まりました。過去に例を見ないとても迅速な対応であって、これはとても歓迎すべきメーカーの対応姿勢だと思います。

実は、株式会社ユニバーサルエンターテインメントの開発本部には、セキュリティ対策室という部

セル接触懸念箇所



署があつて、自社の製品でゴト被害が発生したという情報があつた場合に、すぐに情報収集し、検証し、その対応方法を検討するといふのです。セキュリティ対策室の室長の方は、とてもスピーディーでアクティブな対応を実践しており、なにかあれば日本中どこにでも駆けつけて問題を解決する為の活動をしていらっしゃいます。弊社のような地方で活動している小さなセキュリティ会社の意見にも、しっかり耳を傾けて頂ける懐の深さに感動しました。

担当刑事さんと 立件に努力したが 「非協力」のケースも

他の遊技機メーカーさんでもセキュリティ対策に関する部署を設

置しているところもあります。捕まえたゴト師を送検するために某メーカーのセキュリティ対策室の方に協力を依頼したところ、十分な協力を得ることが出来ずに検査が送検を諦めてしまったというとても悔しい思いをしたことがあります。数年前に所轄の刑事さんと協力して、立件するために一生懸命に努力して証拠固めや検証結果などすべてお膳立てしたのですが、裁判になつた際にスロットの仕組みやゴトの仕組みを証言するのはメーカーのセキュリティ担当の方にして欲しいとその時の担当検事さんが言い出したので、弊社のお手伝いは途中で終わり、刑事さんが某メーカーのセキュリティ担当の方に協力依頼をしたところ、資料を出すことはできるが裁判では証言できないと断られて、所轄の刑事さんの努力は無駄になってしまいました。そんな悔しい経験から、遊技機メーカーさんのセキュリティ対策室といふのは片手間で面倒なことには非協力的なところだとイメージしていたのですが、それは最初に出会

ったメーカーのセキュリティ対策担当の方が、たまたま非協力的であつただけであつて、すべてのメーカーのセキュリティ対策担当が片手間で非協力的では無いということだと認識を改めました。

針金刺さっていると お客様からの通報 3人組があわてて

「パチスロ攻殻機動隊SAC」や「パチスロ化物語」でセルゴト被害が相次いでいるサミー系スロットですが、筐体内部構造が同一であるサミー「パチスロ交響詩篇エウレカセブン2」でも新たにセルゴト被害の発生が確認されました。当該遊技機を狙つたセルゴトは、2月11日頃から関東や東北を中心に一斉に発生し始めるという、意味深な発生の仕方では組織的に犯行が仕組まれているような不気味な感じがして、まるで2月11日が「パチスロ交響詩篇エウレカセブン2」のゴト手口解禁日であるかの如く、あちこちからゴト被害情報飛び込んできました。

「パチスロ交響詩篇エウレカセブン2」のゴト手口に関して、あ

る店舗で発生した事案では、お客様から遊技台に針金が刺さっていると通報があつて、ホールスタッフが当該台に向かったところ、怪しい3人の男が一斉に退店していったとのことでした。3人は横並びに座っていたとのことから、壁役・実行犯・壁役というように並んで着席していたのではないかと考えられます。実行犯と思われる不審者が着席していた「パチスロ交響詩篇エウレカセブン2」を調べてみると、筐体左上のスピーカーに針金状のセルが刺さっており、液晶左上には鉄板状のセルが刺さっている状況が確認されました。

左上部にセル挿入し 電子機器を接続して コマンドを大量送信

別の店舗での被害事例では、「パチスロ攻殻機動隊SAC」のセルゴトと同様にサブハーネスの主基板側のコネクタ周辺から多数の傷が見つかりました。これらのことから、手口は筐体左上スピーカーからセルを挿入し、挿入したセルをサブハーネス主基板側のコネクタ部へ接触させて、その状態

になったセルに不正なコマンドを生成する電子機器を接続し、セルを介して不正なコマンド(成立していないレア小役情報など)を大量にサブ基板に送信することにより、ARTまたはARTを誘発し、ゲーム数や獲得枚数の上乘せをおこなうという定番のコマンド送信型セルゴトが行われていると思われまます。

また、「パチスロ交響詩篇エウレカセブン2」のゴト被害発生とはほぼ同時期に、サミー系同一筐体である銀座「パチスロうる星やつら3」とタイヨーエレック「パチスロあしたのジョー2」でもセルゴトの被害が発生したとの情報も入ってきているので併せて注意が必要ですよ。

そして、未確認情報でまだまだ不明な部分が多いのですが、サミー「パチスロ獣王・王者の帰還」においても、何らかのゴトが行われている可能性のある状況が発生したとの情報も入ってきておりますので、こちらに関しては追加情報があれば次号でお伝えいたします。



うる星やつら3&あしたのジョー2



対策部品の設置で申請には十分注意を「変更する前に」

現在、このコマンド送信型セルゴトに対しての防御方法として、有効な対策センサーなどは開発されていないので、物理的にセルの侵入や狙っているサブハーネスやコネクタ部をガードすることが有効的な防御方法になります。しかし、対策部品を設置するためには、各都道府県公安委員会毎にその対策部品の許可申請をして、事前に了承を受けなければいけません。その後各遊技台に対策部品を設置するのですが、その際には変更届若しくは変更承認申請が必ず必要になります。

特に変更承認申請を行う場合の

届け出のタイミンングには注意が必要で、風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律の第九条で、「風俗営業者は、増築、改築その他の行為による営業所の構造又は設備の変更(内閣府令で定める軽微な変更を除く。第五項において同じ。)をしようとするときは、国家

公安委員会規則で定めるところにより、あらかじめ公安委員会の承認を受けなければならない。」と記述されておりまます。この「あらかじめ」という意味は、営業所の構造又は設備を変更するのに先立って、事前に、という意味であり、変更を加えた新しい構造又は設備を用いて営業を営む前にということではない、と注解風営法(著者・蔭山信氏・東京法令出版)にて注釈されておりまますので、変更承認申請のタイミンングはお間違えのないように十分にご注意ください。

ゴト対策だからと勝手な解釈しては元も子もない

パチンコ店は風営法による許可

営業者であるので、そのベースには常に風営法という規制ラインがあるということを忘れてはいけません。遵法営業はパチンコ店にとって当たり前のことであり、法律を知らなかったでは済まされないうい!と、ある地方の行政講話で拝聴したことがあります。ゴト対策だからといって、勝手なことが許される訳ではないということを、全スタッフで共有することが重要なことです。本社の幹部が遵法営業について理解していても、肝心のホールを管理している現場の責任者が遵法営業を理解せずに、届け出の時期を間違えたり、酷いケースでは届け出自体を出さなかつたりするなどして、行政処分を受ける事案が全国的に散見されておりますので、遵法営業に対する意識の統一をお願いいたします。

■高石隆一 ■たかいしりゅういち

警備会社の指導員、セキュリティ会社を経て2003年、有限会社ジャパンセキュリティサービスを設立し代表取締役。札幌方面遊技事業協同組合、札幌遊技業協同組合、札幌遊技業支配人会の顧問を務めるかわら、パチンコ産業のセミナー講師を数多く務める。北海道警察本部の捜査にも協力している。二期会が座右の銘。