

インタビュー

「明日を拓く」

第235回

日遊協 依存問題PTリーダー

兼 遊技産業活性化委員会依存(のめり込み)問題WGリーダー

ゲスト

安藤博文氏

精力的に依存PTとWGを引っ張って「ガイドライン」を完成した安藤博文リーダー

「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」が2月18日の遊技産業活性化委員会で決議され、いよいよスタートする。「ガイドライン」づくりは、業界を取り巻く切迫した状況の中で、昨年8月に日遊協依存問題PT(プロジェクトチーム)が着手した。途中、活性化委員会の依存(のめり込み)問題WG(ワーキンググループ)が相乗りした形になり、各団体の要望も入れながら、短期間の精力的な作業の末完成した。この画期的な「ガイドライン」を業界はどう役立てたらいいのか、PTとWGのリーダーを兼務した安藤博文氏に聞いた。

あんどう・ひろぶみ

1967年生まれ。北海道出身。法政大学法学部卒。1990年辰巳商事(株)(現・ピーアークホールディングス(株))入社。関連企業のデライト・コミュニケーションズ(株)に移り、研修・教育等を担当。現在、同社取締役。日遊協依存問題PTリーダー兼遊技産業活性化委員会依存(のめり込み)問題WGリーダー。

聞き手=「日遊協」編集部

「依存ガイドライン」を基礎にして 具体的な取り組みこそ急務です

大勢の意見だった

「産業規模からも

もっと依存対策を」

——「ガイドライン」づくりの経緯

からお話し願えますか。

安藤 昨年6月の内閣委員会の質疑の中で、カジノ法案を巡って依存問題がクローズアップされ、パチンコの依存問題がにわかに注目を浴びました。「賭博依存症の最も悲惨な表れがパチンコだ」というような厳しい意見や、「どんな対策をパチンコ業界はやっているのか」と追及される場面もありました。

パチンコ業界としては、依存症の相談機関であるリカバリーサポート・ネットワーク(RSN)を支援していますとか、全国のホールでボスターやステッカーを掲げ、お客様に告知、啓発を行っています、などという回答を用意していたわけですが、「パチンコ業界の規模を考え

たら、それでは足りない」というのが、委員会での大方の雰囲気でした。

知らん顔出来ない

社会のバッシングで

プロジェクト発足

それから2か月後、厚労省研究班による依存症の調査結果が公表されました。それによれば、「日本人の成人の5%が依存症になっている」というショッキングな内容です。メディアも大々的に報道しました。この調査については専門家の中で異論がありました。とりわけ、アンケート調査が無期限で依存経験を聞いたことから、「そういえば学生のころはパチンコにのめり込んでいたなあ」というような人までもが依存症とカウントされてしまったわけですね。

その後も、新聞やテレビの報道が続き、パチンコ業界の努力がどうの、行政がどうのという問題を超えて、

業界に対する世論のバッシング状態が生まれているのではと感じます。われわれの業界はあくまでも

「娯楽産業」です。娯楽として社会で認められ続けるには、バッシングを受けている状態では成り立ちません。そうした世論に対して何かしなければならぬ、知らん顔しているわけにはいかない、ということ動き出したのが日遊協の依存問題PTであり、活性化委員会の依存(のめり込み)問題WGでした。

強制力持たないが

従業員教育に生かす

自主対応のひとつ

国会では、業界がこれまでやってきた依存問題対応では「足りない」との指摘を受けました。「足りない」というのは、何と比較してかと考えました。話の発端がカジノ法案審議なので、カジノを運営する諸外国の例と比べての話が一つの参考材料

になると考えました。

そこで諸外国の対策を調べてみると、多くが依存対策の規則やガイドラインを策定し、それに基づいた従業員教育をやっています。多くの場合、それは強制力をもった法律とか、条例などで公的な効力のあるものとして定められています。そうした諸外国の例を勉強した結果、ホール向けの「ガイドライン」をつくる必要があると考えられました。

この「ガイドライン」は強制力を持つものではありませんが、それをつくることにより、業界の社会的責任を内外に示し、誠実に実行していくことで社会のバッシングに対する業界の自主的対応策の一つとして示すことができるのではないかと思います。また、これをもとに全国のホール現場が従業員教育に生かしていくことも重要です。業界の存続のためには、こうした活動は今や避けて通れないことだと思って

います。

「社会的責任」を明記することが重要だと考えた

——そうして「ガイドライン」は1月の日遊協理事会で承認され、今回活性化委員会でも決議されました。

安藤 「ガイドライン」冒頭で、はっきりと「社会的責任」という言葉を明記させていただきました。依存問題は一言でいうと業界の「社会的責任」ということだと思います。お客様の依存問題が社会的に問題視されることは、大衆娯楽を提供する立場として見過ごすことはできない危機的状態です。パチンコ・パチスロを楽しむファンを守り、「適度に楽しむ遊び」として、健全で安心・安全な遊技環境を提供していくことが、業界が社会的信頼を獲得し、遊技産業の将来につながると思っています。

有効だった団体間での情報のシェア

——途中で活性化委員会
のWGも兼務することに



なり、大変だったんじゃないですか。
安藤 わたしは今回リーダーをやらせていただく前は、日遊協だとか全日遊連だとか、その他の業界の団体について、正直、全く関心がなく何も知りませんでした。知らないからいえると思いますが、日遊協という団体が依存問題の対応策を先行して考えていくのは大切なことですが、どうせなら業界全体が一緒になってやっていくべきだと思います。

そんな中で活性化委員会のオブザーバー席に座っていたところ、依存問題で今から活性化委員会に研究チームをつくるのは大変なので、日遊協で先行していることを活性化委員会の活動にできないのかと提案がありました。わたしは生来ポジティブ人間なもので、一緒にやるのはいいことなのではないかとい

うくらいの感じで、手を挙げてしまいました(笑)。

活性化委員会のWG兼務という形になって、各団体からオブザーバーが参加されました。もしかしたら日遊協だけでやったらもっとスムーズに進んだかもしれないませんが、結果的に兼務でよかったと思っています。各団体が情報をしっかりとシェアしながら「ガイドライン」をつくることのできたのは、今後様々な段階でコンセンサスを取っていくために非常に有効だと思います。

問題視するのは依存自体でなく過度な依存

——「ガイドライン」の中で、依存(のめり込み)はDSM-5(アメリカ精神医学会作成)の診断基準からすると、「臨床的に重要な健康上の

のに悪影響(社会的破綻)をきたす場合がある」としています。平たく言うと、どういうことになるのでしょうか。

安藤 わたしはこのPTのリーダーになるまで、依存問題についてほとんど知らない状態でした。日遊協事務局のお力添えでいろんな先生方の話を聞き、諸外国の対応事例や研究報告も時間の許す限り読み込みました。先生方の話から分かったことは、ひとつは依存(のめり込み)それ自体が問題ではなく、問題視されるのは過度な依存です。その状態が12か月間持続したり、反復したりする。その結果生活に何らかの支障が生まれる。

過度な依存による生活へのリスクを明らかにしていく

障害や苦痛を引き起こす「問題あるパチンコ・パチスロ行為」が12か月間持続したり反復したりする」ことで、その弊害としては、「個人の経済的(借金問題等)、職業的(仕事への悪影響)、人間関係(家族関係)などへの問題波及にとどまらず、社会生活そのも

例えば、家庭崩壊、子供の養育費の使いこみ、あるいは仕事に行けなくなってしまうなど、いろんなトラブルの起因になる。それが問題なのだということ。ただ単にのめり込むということなら、人間は誰しものめり込む。人間が成長し脳が発達していく上では、ある種のことにのめり込んでそこからまた立ちあが

インタビュー「明日を拓く」

「依存ガイドライン」を基礎にして 具体的な取り組みこそ急務です

り、再びのめり込んで、というようなことを繰り返しながら脳は成長していき、といいます。だから、いわゆる依存(のめり込み)自体には問題はないのですが、そこから派生する諸問題が大きくなって、それが問題なのだということでした。

従って、「ガイドライン」では「パチンコに依存しないようにする」とうたっているわけではなく、「過度な依存」

によっていろいろ支障が出る可能性がありまよ、というリスク開示情報をしっかりと社会に対して発信をしていくことではないかと思えます。具体的にホール側ができることは、顧客への注意喚起、情報提供ということになると思いますが、いまままでこの程度のことさえもされていなかったというのが実際のところなのです。

第1次予防とは
社会全般に対して
PRしていくこと

——具体的に依存にどう取り組んでいこうとしているのでしょうか。



2月18日の遊技産業活性化委員会ガイドラインを説明する安藤リーダー(正面左から2人目)

安藤 予防医学のガイドラインでは、1次予防、2次予防、3次予防の3つに分けて、取り組みを提案しています。それをパチンコ業界に当てはめてみますと、1次予防は社会全般、パチンコをやったことがない人たちを含めての注意喚起や啓発活動です。

つまりパチンコなんかやったことない人に対して、あらかじめその問題点やリスクをはっきりと示し、これがひとつの予防になっていくということなんです。われわれは「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう」という統一標語をつくりました。これを新聞やテレビCMで流し、広

くパチンコというものの楽しみ方、リスクを理解していただいた上で楽しんでいただくというわけです。

第2次予防とは
遊技している人に
注意喚起をする

2次予防は遊技されているお客様に向けてホールができること。健全に遊べる遊技方法を提案し、お客様が適度に楽しめるような環境をつ

つづくっていくということです。また、なんとなく自分は「過度なめり込み」状態にあるのではないかと心配しているお客様に、こういう相談施設がありますよとか、こういう相談窓口がありますよと教えてあげるようなことも含まれます。

これまでもポスターなどは貼ってはいましたが、ホールスタッフ自ら教えてあげるところまではいきませんでした。これからは早い段階で専門の相談機関などに誘ってあげるなど、より積極的に情報を提供することで、重症化を未然に防ごうということです。注意喚起という面では、店内に依存問題をわかりやすく解説したパンフレットや

リーフレットを置き、情報を発信することも必要です。

いまはこの店内にもデジタルサイネージ(電子表示装置)がありますから、そういうもので注意喚起する、あるいはティッシュに統一標語を入れるなど、地道ですけどそういうことを一つ一つやっていくことが、過度な依存の未然防止策として重要なかなと思います。

問題発生した人
第3次予防は
専門家の領域

3次予防というのは、過度な依存になってしまっている方に対する対策です。ここはホールがやれる範囲ではなく、専門家の領域になります。だから何もしなくていいということではなく、たとえば現在、業界ではRSNの活動に金銭的な支援を行っています。こういうことも3次予防に含まれると思います。相談機関を準備したり、そこを支援したりすることですね。

「担当者」を用意し
従業員を通じて
お客様の声を聞く

——では、実際に各企業、店舗では

どのような取り組みが必要でしょう。「ガイドライン」では、まず、「経営者および担当者の役割」として、ホールの経営幹部のなすべきことを定めていますね。

安藤 まず、しっかりとした依存問題の「担当者」を用意していただきたい。そして、従業員教育の中にガイドラインに沿った依存問題の取り組みを位置づけ、定期的を実施する体制を構築していただきたいと思います。こうした中で、従業員を通じて顧客の声をくみ上げることが大切です。

また、依存問題を抱える人は、遊技客だけでなく従業員の中にもいます。「ガイドライン」に付随した「運用マニュアル」には「自己診断チェック表」も用意しましたので、こうしたものも活用してほしいと思います。

スタッフのNG事項

相談されても

自分で判断しない

ただ、誤解されそうなので注意していただきたいのは、お客様から「週に5回来てやめられないんだよね。」というような相談を受けたら、現場のスタッフの中には「俺たちが

診断してあげなければならぬ」と考えかねない。それは絶対やってくれない、というのが専門家の一致した意見です。

それは専門家の領域であって、ホールスタッフが診察とか診断とか、それまがいのことをやってはいけないということ。下手にやるとかえって症状を悪化させてしまう場合もあります。従業員教育の中でこうしたことはしっかりと定着させていく必要があると思います。

そのためにも、相談機関と自己診断チェック表、施設の案内のパンフレットを店に置いておき、お客様から尋ねられたら「私ではわかりかねますので、これで自己診断を行い、相談機関にご連絡してみたいかがでしょうか」というような対応をさせていただきたいです。

お客様との交流が

依存の防止策に

なる場合もあるが

——必要以上のところへ踏み込まない対応も重要なんです。

安藤 ただ、ある専門医の先生がおっしゃるには、ホールの依存対策としてはもうやっているんだよ、というわけです。常連のお客様などの場

合です。年配のお客様にとっては子や孫の年齢に当たる若いホールスタッフから、「もう、今日はやめたら!」「朝からずいぶん使ってるじゃん。今日はやめて明日おいでよ」と声をかけられる。これが、一番の防止策になっている、といいます。

いつとき我に返るような、一呼吸置けるような対応が過度の依存を防止する上で一番大切なのではないかとおっしゃるんですね。これをどのようにしてガイドラインに盛り込んだらいいのか、ずっと考えていましたが、結局入れることはできませんでした。

もし、このまま入れたら、現場スタッフはすぐに「もうやめたら」の声をかけ始めてしまうかもしれません。少しでも売り上げを増やそうと頑張っている現場では、おそらく大混乱が起るでしょう。そうはいっても、実際の現場では、そうした場面はありうるわけです。

休憩室の充実や

店内アナウンス

環境を整えれば

店としては、代わりにレストルームを充実させるとか、マンガ本をそろえるとか、無料でお茶が飲めると

か、そういうことで熱くなっているお客様が一呼吸置いてもらう。こうした配慮が、店でできる安心安全な環境整備ということになるのではないかと思います。

店内アナウンスを流すのも、店内にポスターを張るのも、「今日、使いすぎてるな」というような、気づきの瞬間になると思います。トイレでポスターを見て「今日はもうやめとこうかな」というふうに気づいてくれればいいのです。きっかけ、タイミングをつくるものを店内のいろんなところに備えておく、それが重要です。それらが、全体として、お客様の安心・安全な環境をつくっていくと思います。

遊技の上限金額を

お客様自ら設定

「申告プログラム」

——2次予防で「自己申告プログラム」の活用を訴えていますね。これについて教えてください。

安藤 ホールが2次予防の中でやっていくべきこととして、お客様への注意喚起があります。駐車場でお客様を車の中に置きっぱなしにして悲惨な事故を起こすケースがあり、これに対して構内アナウンスを

インタビュー「明日を拓く」

「依存ガイドライン」を基礎にして 具体的な取り組みこそ急務です

し、巡回も行っていきます。ところが、依存問題についての店内アナウンスは、これまでまったくありませんでした。これからはこれも積極的にやろうということになって、「ガイドライン」に書き込んでいきます。

他方、安心して遊べる安全な遊技を提案していくといういまひとつの予防策として、自己申告プログラムを準備しています。諸外国のカジノ規制やガイドラインの中に、「自己(任意)排除プログラム」があります。あるお客様がひと月に使えるお小遣いは5万円だとします。そのお客様は5万円使ったらもうカジノでチップ交換しないでくれという申請を出します。5万円に達したら店側は「上限に来ているので、お帰りください」という。こういう仕組みがあるそうです。

これに準じる仕組みが自己申告プログラムです。カジノの場合は出入りができなくなるようですが、この自己申告プログラムでは、お客様本人がそのプログラムを使いたいという申告を店にしてください。上限の金額を設定してもらいます。

お客様がそれ以上を使ってしまったら次回来店時にカードを差し込むとエラーが出るとか、何らかの

信号が出て遊技ができないようになる仕組みです。実際にはスタッフがお客様の席まで行って、「実はお客様が申告した金額に達しましたので、エラーになりました」と伝えます。そのあとお客様の状況によっては、エラーを解除することもできます。そのような仕組みをいま作ろうとしています。

**どんどん改訂し
具体的な場面で
活きるように**

——今後の課題については、どうお考えですか？

安藤 このガイドラインは、常に改訂していくことが大切です。今回第1版として作りましたが、完成形だなんてさらさら思っています。実際やってみて、こんな無理だよとか、全然機能しないよということであれば、どんどん改訂していくべきだと思います。そこがこのガイドラインの優れたところではないかと思っています。

当初、「ガイドライン」ではもっと具体事例も考えていましたが、結局具体的な場面を考えてみるとなかなか難しく、抽象的な表現が多くなってしまいました。それぞれの会社

には接客マニユアルもあるでしょうから、ガイドラインを踏まえて、それぞれの従業員教育の現場で生かしていくて欲しいと思います。そうした中で、ホールでの実

際の経験をくみ上げて、今後のガイドラインの改訂時に生かしていきたいと思っています。

**ゼミの教授にも
「親が泣くぞ」と
言われたが「正解」**

——最後に、安藤さんご自身のことを少し聞いてもいいですか。ご出身は？

安藤 北海道十勝の広尾町です。競走馬で有名な日高のちよつと東で、3分歩くと海、3分歩くと山というような大自然の中で育ちました。法政大学法学部法律科を卒業し、現在のピーアークに入社しました。

——法律の世界から、ずいぶん違う分野に飛び込みましたね。



「最初は全くシロウトでした」と明るく語る安藤リーダー

安藤 ゼミ担当の教授も驚いてました。「親が泣くぞ」なんて言われただ中で、何か新しいことをやろうという気がみなぎっていったから、当時絶頂だった証券や旅行会社などは当たり前すぎて魅力を感じませんでした。案の定、その後のバブル崩壊で証券や旅行は大変な時代を迎えました。当時は見向きもされなかったエンターテインメント業界は、その後急成長して大当たりでした。ただ、最近はこちらと元気がない。それが残念です。これをなんとか乗り越え、再び成長軌道に乗せるのがわたしの使命ではないかと思っています。

——頑張ってください。