

大阪商業大学学術情報リポジトリ

カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

メタデータ	言語: ja 出版者: 大阪商業大学アミューズメント産業研究所 公開日: 2018-10-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 大谷, 信盛, OTANI, Nobumori メールアドレス: 所属:
URL	https://ouc.repo.nii.ac.jp/records/639

This work is licensed under a Creative Commons
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0
International License.



カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

大 谷 信 盛

1. はじめに

カジノ企業は、経営の観点からもギャンブル障害¹⁾への対応がいかに重要かを理解しているはずだ。本稿における「ギャンブル障害」とは、自己の社会的・精神的・身体的な悪影響が大きくなるにもかかわらず、過度なギャンブル行為を自分の意思では抑制できずに繰り返してしまう状態をいう。「ギャンブル依存」や「ギャンブル依存症」「ギャンブル等依存症」「病的ギャンブラー」「問題ギャンブラー」「Problem Gambling」「Problem Gaming」など様々な表現がマスコミや書籍、学術論文にて用いられているが、本稿ではDSM-5にそって「ギャンブル障害」に統一して論をすすめる。ギャンブル障害は、その度合いによって軽度、中程度、重度に分類することができる。「ギャンブル障害者」はギャンブル障害に陥っている人を指す。

ビジネスにとって究極の目的が長期利益の継続であるならば、顧客が一生涯をかけてカジノに機嫌よく定期的に訪問してくれることがギャンブル産業にとっては理想的である。数回のカジノ訪問で顧客が破産してしまうようでは、長期利益の確保は難しい。カジノでの負債を取り返そうとして過度なギャンブル行為を繰り返したためにギャンブル障害に陥る人が増大し、社会問題としてギャンブル産業が批判されるようなことがあっては長期利益の確保がさらに難しくなる。顧客が経済的に社会的に破たんすることなく、カジノで長期にわたってゲームを健全に楽しめる環境を創造することはカジノ企業にとって重要課題である。

カジノ企業はギャンブル障害者の増大と重度化を抑制するために様々な取り組みに従事している。ギャンブル障害の原因究明や効果的なカウンセリング活動への経済的支援、ギャンブル障害の啓発活動、そして、ギャンブル障害者と家族からの申請によるカジノ入場制限などはその一例である。啓発活動のひとつとしてカジノ企業の従業員向け社内研修がある。従業員がギャンブルへの正しい知識を持つことと、カジノ場内においてギャンブル障害者を発見したらどのような行動をとるべきかを学べる内容となっている²⁾。

ギャンブル障害対策としてのカジノ従業員研修をとりあげて、研修の内容とその効果について文献を概観し、日本への教訓を導き出すことが本稿の目的である。わが国では、ギャンブル産業およびゲーム遊技産業におけるギャンブル障害に関する従業員研修が積極的に開催されているとは言い難く、本稿での考察は国内のギャンブル障害対策を講じるうえで意義あるものと考ええる。

本章に続く第2章では、カジノ従業員研修の内容とその効果について概観し、第3章ではカジノ従業員がどのように判断して顧客に介入接触を実践しているのかについて文献を概観する。第4章では、顧客のアンケート結果よりギャンブル障害の兆候を考察する。第5章では日本の現状を鑑みて提言を検討する。

2．ギャンブル障害に関する従業員向け社内研修

2.1 従業員研修に期待される効果

欧米の主要なカジノ企業は自社の従業員にギャンブル障害に関する社内研修を提供している。MGMリゾート社のホームページを開くと同社がギャンブル障害に関する従業員研修を提供していること、同社従業員がギャンブル障害者への適切な対応を学んでいることが紹介されている³⁾。

シンガポールのマリーナベイサンズ社では、すべての従業員がギャンブル障害対策に関する研修を受講しており、2013年から新たに始まった「Responsible Gambling Ambassador Program」を500名以上がすでに受講したことが記されている⁴⁾。Responsible Gambling Ambassador Programは、研修を通じてギャンブル障害の疑いある顧客を認識し、効果的に介入するための知識と技能を有していると紹介されている。

シーザーズエンターテインメント社では、「Know When To Stop Before You Start」と呼ばれる社内研修があり、従業員は躊躇することなくギャンブル障害の疑いのある人に適切な情報提供ができるようになることが期待されている⁵⁾。これらの研修を受けたカジノ従業員がどのような役割を期待されているのかをさらに具体的に知るために、シーザーズエンターテインメント社の発行したThe Brief Addiction Science Information Sourceから引用する。なお、シーザーズエンターテインメント社を取り上げる理由は、他カジノ事業者のホームページ内容を比較して、シーザーズエンターテインメント社のホームページが研修内容に関する情報を豊

富に提供しているためである。

従業員研修においてギャンブル障害の疑いある顧客の特徴や行動について自己の経験を発表しあう。これら他者の経験談を学びつつギャンブル障害の疑いのある顧客を認識できる自己基準を身につける。カジノ内でギャンブル障害の疑いのある顧客を認識した場合は、特定の上司に報告し、その上司は顧客に介入を試みる。この上司は「Responsible Gaming Ambassadors」と呼ばれ、カジノ場内に数名以上が常駐している。Responsible Gambling Ambassador は、専門家による研修を通じてギャンブル依存の疑いのある顧客への有効的な介入手法や、ギャンブル障害者への支援策に関する専門知識を身につけている。報告を受け顧客に介入した Responsible Gambling Ambassador Program はギャンブル障害対策に関する会社の方針や支援策について情報提供する。その姿勢は決して強制することなく、顧客の心の中にある感情に理解を示し、そのうえで過度なギャンブル行為をあらためようとする自主性をうながすことを主眼としている。情報提供される支援策としては、ギャンブル障害に関する啓発資料、自己抑制や「Self-Exclusion（自己排除制度）」などの入場制限についての説明、公的機関が運営する診断と治療施設の紹介などがある。

Self-Exclusion（自己排除制度）とは、ギャンブル障害抑制策のひとつで、ギャンブルに関する問題をかかえていると自覚している本人が、自己のギャンブルを中止するために、ギャンブル事業者へ自主的に、もしくは家族の申請によって、特定のギャンブル場における一定期間の入場禁止を依頼し、ギャンブル事業者がこれを遂行する仕組みである。

カジノ内においてギャンブル障害の疑いある顧客を認識したら、カジノ施設内で介入してゲームを中断させ診断治療に結びつけていく体制が準備されている。従業員が普段より提供している顧客満足度を向上させるためのサービスの一環として位置づけようとしている点が大きな特徴である。また、これらの取り組みはギャンブル障害対策だけでなく、従業員が仕事に対する社会的意義を再認識することによって、仕事への意欲を高める効用も期待されている。

2.2 従業員研修の内容と目的

2.2.1 従業員研修の形態

MGM リゾート社やマリーナベイサンズ社、メルコ社などは自社の研修プログラムに名称を付けて研修の存在を強調しているが、強調される要点や講師の熟練度合いによって多少の違いはあるものの、研修の形態や内容に大きな差異はない。

研修の形態は基本的に授業形式で、参加型講習（ワークショップ）の形をとることが多い。

研修時間はおおよそ2時間から3時間で、参加者同士のディスカッション、15分から30分程度のビデオ見学、講師による授業、復習のための小テストなどによって構成されている。教材としての冊子が配布されると同時に、ギャンブル障害対策に関する自社作成のパンフレットや資料集が提供される。シーザーズエンターテインメント社の Know When To Stop Before You Start 研修におけるビデオ教材では、ギャンブル障害者の典型的な行動や兆候、従業員の介入手法が寸劇の形で紹介されている。

Responsible Gambling Ambassador などの専門家による上級者向け研修は、8時間前後となり2日間に分散されることもある。

2.2.2 研修の目的と内容

研修の目的は3つに大別できる。1) ギャンブル障害に関する知識を深める、2) どのようにしてギャンブル障害の疑いのある顧客を認識するか、3) どのような支援を提供できるかである。

ギャンブル障害対策を提供する非営利組織である「National Council on Problem Gambling」が発行しているカジノ従業員向け研修ガイドを参考にしながら、研修内容の構成をさらに詳しく概観する⁶⁾。「National Council on Problem Gambling」は、ギャンブル障害に関する原因研究と治療、啓発活動の普及を目的とする米最大の非営利組織である。

従業員研修は以下に紹介する項目を、順番に関わらず網羅するべきとされている。項目にあわせて強調されるべき要点の事例も紹介する。

① なぜギャンブル障害対策の研修が重要か。

- ・苦しんでいる顧客がいれば支援することは、顧客サービスの一環である。

ギャンブルの現場で働く従業員は、ギャンブルの専門家として、過度なギャンブル行為が障害を引き起こす可能性のあることを科学的に理解しておく必要がある。

② 「Responsible Gaming（責任あるギャンブル行為）」とはどんなことか。

「Responsible Gaming」とは、過度なギャンブル行為におちいらないように、事前に予算額やゲーム時間などをさだめ、自己のギャンブル行為を管理するよう心がけつつゲームを楽しもうとするギャンブル障害対策の一環である。

カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

- ・ 自己が責任をとれる範囲内でゲームを楽しむこと
- ・ 事前に決めた時間や予算内でゲームを楽しむこと
- ・ 借金をしてまでゲームをしないこと

負けを追うなどの過度なギャンブル行為に陥らないようにするために、あらかじめゲーム予算を決めておくことに効果があることを学ぶ。

③ ギャンブル障害とは何か。

- ・ 症状：自己の行動を管理できない状態。意志薄弱が原因でない。
- ・ 影響：自殺願望が強い、家族が崩壊することがある。
- ・ 原因：不安やうつから逃避する手段としてのギャンブル
- ・ 治療：治療法がある、
- ・ ゲームの理解：ゲームへの誤解を修正（必勝法はない）

ギャンブル障害が疾患であり、放置しておくことさらに悪化して経済的、社会的に悪影響を及ぼすことを学ぶ。誰にでもギャンブル障害に陥る可能性があり、治療によって回復することができると学ぶ。

④ Self-Exclusion（自己排除制度）とはどんな制度か。

- ・ カジノが一方的に入場禁止する制度でなく、自己の意思でギャンブルを停止する制度。

ギャンブル障害者が自己に障害が発生していることを認め、自己の判断によってギャンブルを断ち切ろうとする制度であることを学ぶ。

⑤ ギャンブル障害者の兆候について

- ・ カジノ従業員にはギャンブル障害に関する初期段階の兆候を認識できる可能性がある。

ギャンブル障害者はギャンブル場において特異な兆候を示すことがある。そのため、カジノ従業員がギャンブル障害者を認識するのに最適な場所にいることを学ぶ。

⑥ カジノ従業員の役割は何か。

- ・ ギャンブル障害の疑いある顧客を専門家へつなげる。
- ・ ギャンブル障害の疑いある顧客へ敬意をもって接する。
- ・ ゲームについての正しい知識を顧客に提供する。（必勝法はない、確率のゲームである）

ギャンブル障害者の疑いのある顧客を認識した場合、敬意をもって顧客に接して専門家への相談をすすめるための介入手法を学ぶ。

⑦ 未成年者入場と放置されている子どもへのガイドライン

- ・見つけ次第、警備担当者へ報告する。

未成年の疑いのある顧客をギャンブル場で認識した場合、退場を円滑に実践する手法を学ぶ。

⑧ カジノ従業員のギャンブル障害について

- ・一般と比べてカジノ従業員のギャンブル障害発症率が高い傾向にある。
- ・従業員がギャンブル障害になっても救済策が準備されていることを周知する。

従業員がギャンブル障害に陥っても、隠すことなく会社や専門家に相談することの重要性を学ぶ。

⑨ 警備担当者と経営陣への特別な研修

- ・経営陣や幹部職員・警備担当者には、さらに総合的な教養と技能が求められる。
- ・ギャンブル障害の疑いある顧客とのコミュニケーション能力の向上。

ギャンブル障害者への説得など深く直接にやり取りをかわす可能性のある幹部職員や警備担当者は、特別な研修で高度なコミュニケーション技術を学ぶ。

⑩ 研修後の取り組みについて

- ・実地研修の必要性
- ・毎年継続的に研修を受講する必要性

一回のみの研修では知識は定着しにくいので、同様の研修を定期的に受講することが必要である。また、知識を定着させるためにギャンブル場での研修も有効である。

カジノ従業員へのギャンブル障害に関する研修は、以上の項目を含んだ内容となる。

研修後は、以下のような質問に対して明解に回答できるようになることが期待されている。

- ・ギャンブルゲームに必勝法はあるか？
- ・ギャンブルゲーム勝敗の本質は何であるか？

- ・過度なギャンブル行為とゲームの本質に関する誤解は関連しているか？
- ・健全なカジノゲームの楽しみ方とはどんなものか？
- ・ギャンブル障害のある顧客の特徴や兆候はどんなものがあるか？
- ・ギャンブル障害の疑いある顧客を認識したらどのように介入するか？

2.3 従業員研修の効果について

ギャンブル障害対策に関する社内研修を実施するカジノ企業が増えてきている。本稿では、カナダ Laval 大学の Ladouceur 教授らが2007年に実施した調査研究⁷⁾より研修の効果を概観する。

2.3.1 研修内容と調査方法

カナダケベック州にある3カ所のカジノに勤務する2,432名を対象に、「People Making a Difference」と名付けられたギャンブル障害に関する3時間の研修を提供した。研修内容は、ゲームの本質について、ギャンブル障害者の認識と介入手法、支援策の内容というように前記したものと基本的に同じであった。ただし、「Help Chain」という介入過程が明確化されている。この研修においては、ギャンブル障害者を認識しようとするのではなく、とても高額な掛け金を意地になってかけ続けているような過度なギャンブル行為をしている顧客を見つけることが優先されていた。その理由は、責任あるギャンブル行為を逸脱した顧客を発見することのほうが、ギャンブル障害者を正しく認識するよりも難しくないからである。「Help Chain」においては、カジノ従業員が危ないギャンブラーを発見したら、自己から介入するのではなく、警備担当者に報告する。報告を受けた警備担当者が社内の審査担当者と顧客を観察したのちに、介入の専門家へ連絡するべきかを判断する。観察と審査をする関係者数を増やすことによってギャンブル障害の疑いある人をより正確に識別しようとする手法であった。

研修を受ける単位は15名から20名である。11問ある選択式質問票に研修前と研修直後に回答する。質問内容はゲームの本質、ギャンブル障害の特徴、支援の手法など研修内容に沿ったものである。そして、研修6か月後にも同じ質問票に回答する。三つの異なった時期の質問結果を比較することで知識の定着度を測定する。研修6か月後の質問回答者数は789名であり、研修時の研修参加者と比較すると社会人口統計学的な数値に変化が生じており、単純に数値を比較することはできないが、およそその定着度を観察することはできる。また、6か月後の質問票には、研修後にギャンブル障害の疑いある顧客に対しての姿勢が変化したかを問う質問も追

加された。

2.3.2 研修の効果

研修参加者の約 9 割が研修内容に満足したと回答、77%が仕事に有効な内容であったと回答した。研修後には、確率のゲームであり必勝法は通用しないこと、ギャンブル障害についての認識、ギャンブル障害と過度なギャンブル行為との違い、過度なギャンブラー発見時の第一通報先、自己排除制度の効果についての知識が向上した。すべての設問において理解度が向上した。

6 か月後の再質問では、ゲームの本質に関する理解や治療に関する情報提供の有効性についての理解がさらに向上していた。しかし、ギャンブル障害者と過度なギャンブル行為者との識別、過度なギャンブル行為者へ介入しやすいタイミング、過度なギャンブル行為者を発見する役割と第一通報先についての知識は低下していた。

過度なギャンブル行為者への介入実践に関しては、過去半年の間で56%が介入実践をしなかったと回答した。介入実践した人の23%は「Help Chain」の手続きにのっとり警備担当者に第一通報を実行した。しかし、実践者の22.6%は通報することなしに自らが顧客に直接介入したと回答した。警備担当者でなく、直属の上司を第一通報先にしたいと考える従業員の意見があったことが確認されている。今後は「Help Chain」の有効性と改善についての検証が必要である。

調査結果から察するに、ゲームに関する知識は定着するが、過度なギャンブル行為者と自己の関連については知識が定着しにくいと考えられる。過度なギャンブル行為者の発見事例などをパンフレットやポスターに集約して、従業員に定期的に情報提供することが有効な善後策と考えられる。

3 . 従業員による介入実践

本章では、ギャンブル現場において従業員がギャンブル障害の疑いある顧客をどのように識別しているのか、また、どのように介入を実践しているのかを考察する。

3.1 ギャンブル障害者の識別

オーストラリア・クィーンズランド州のギャンブル場で働く現場スタッフ48名に直接インタビューした調査研究⁸⁾を概観しながら、従業員の実践的なギャンブル障害者の識別手法とその正確性を考察する。

3.1.1 調査分析手法

調査手法は、スロットマシンなど Electric Gaming Machine (EGM) を設置するクィーンズランド州内のホテル25カ所とクラブ23カ所で行くギャンブル場の現場従業員48名に直接インタビューをおこない、データーを収集したものである。EGM は電子ゲーム機器のことで、スロットマシンに代表されるギャンブル用のゲーム機である。調査に協力したギャンブル場は統合型観光施設にあるような巨大なカジノ場ではなく、電子ゲーム機のみがバーや社交場内に設置されたようなギャンブル場である。

ここでのギャンブル場とは、広大なフロアーにて従業員のディーラーがテーブルゲームを提供するようなカジノではなく、小規模なスペースに EGM のみを設置したところである。また、従業員48名は第2章で紹介した従業員研修を必ずしも受講しているわけではないので、従業員らの行動データーは研修効果でなく、自己の経験から身につけた識別基準として取り上げられている。

従業員への質問は、1) あなたはギャンブル障害の疑いある顧客を識別できるか、2) 識別にはどのような兆候を指標としているか、3) 顧客へ介入する際の指標は何かの3点である。各従業員への30分程度のインタビューで得られたデーターは、主題ごとに分類分析された。従業員は識別の指標についてひとつだけでなく、複数を回答してもよい。

3.2 調査結果

ギャンブル障害のある顧客を識別できるかの質問に対して、42名ができる、6名が難しいと回答した。大半の従業員が識別できるという自信を持っていることが分かる。識別が難しいと回答した理由として、個人的な交友がなければ行動の変化を認識できない、顧客の予算額が分からない、常に観察しているわけではないので分からない、などの回答が多かった。

2問目の識別のための指標となる兆候については、顧客の攻撃的な行為であると過半数の回答者が指摘した。ゲーム機を叩くとかモノにあたるなど、従業員や他の顧客に対して暴力を振るうような恐怖を与える行為である。他の兆候としては、長い時間、高額な掛け金、おカネを

借りようとする行為が指摘されている。床をなめるようにして落ちているお金を探す行為を識別の指標としてしていると回答した従業員もいた。

3 問目の介入する際の指標についても、攻撃的な行為を挙げる回答者が最も多かった。他の回答としては、家族がギャンブル場に探しに来るなど、ギャンブル行為が家族に被害を及ぼしていることが明確な場合や、顧客が泣き叫ぶ場合などが挙げられている。また、顧客の方から支援を求める姿勢がない限りは自ら決して介入しない、と強く主張する回答者も一定数いた。

他の指標となる兆候も理解するために、従業員の回答を分類分析した表を以下に紹介する。

表 1 . ギャンブル場の従業員が認識したギャンブル障害の疑いある顧客の兆候

兆候	兆候をあらわす行動	介入の是非
攻撃的な行動	・ゲーム機を叩く、蹴る、ののしる。 ・従業員への攻撃的態度	する。攻撃的で暴力的であれば、ほとんどの従業員は介入する。
習慣的、および長時間のギャンブル行為	・毎日のギャンブル ・長時間のギャンブル	する。しかし、少数の従業員のみが介入すると回答した。
普段から豹変した態度	・疲れて見える ・他人への態度がいつもと違う	する。しかし、一人の従業員のみが介入すると回答した。
不適切な方法でギャンブル資金を調達しようとする、もしくは借金を求める。	・従業員や他の顧客に借金を依頼する。 ・床に落ちている小銭を探す。	しない。
疲れ、落胆しているように見える。泣いている。	・強い不安やストレス、落胆があるように見える。 ・泣いている。	する。しかし、強く落胆している場合のみ、少数の従業員が介入すると回答した。
多額の現金を両替する。頻繁に両替する。	・多額の現金を一度に両替する。 ・頻繁に両替する。	する。しかし、多額の場合のみ少数の従業員が介入すると回答した。
反社会的になる。	・自分勝手に話をする。 ・沈黙のままゲームをする。	しない。
妙な言葉でゲーム機に話しかける。	・ゲーム機に話しかける。 ・ゲーム機を人あつかいする。	しない。
ギャンブル行為を隠す、ウソをつく。	・ギャンブルの勝ち負けを隠す。 ・どこにいるかについてウソをつく。	する。しかし、ウソの協力を求められたときに介入すると、一名の従業員が回答した。

カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

兆候	兆候をあらわす行動	介入の是非
予定より長くギャンブルをつづける、もしくは負け額を追う。	・ すぐ終わる、といいつつもゲームを継続する。 ・ 所持金の全額がなくなるまでゲームを続ける。	しない。
ATM から頻繁にお金を引き出す。	・ ATM で繰り返し現金の引き出しをする。	しない。
他に用途のあるお金もギャンブルにつぎ込む。	・ 食費や光熱費をギャンブルに使ったことを従業員に話す。	しない。
家族や友人からの心配が明らかになる。	・ 家族や友人がゲームを止めることを求めている。 ・ 家族か友人が顧客に怒っている。	する。しかし、ギャンブルの悪影響が明確な時のみ介入すると少数の従業員が回答した。
高額を勝ってもすぐに次のゲームにつぎ込む。	・ 大勝ちしても換金しない。 ・ 大勝ちしてもすぐに勝ち金がなくなる。	しない。
特定のゲーム機のみでプレイする。	・ 特定のゲーム機が空席になるまで待ち続ける。 ・ 特定のゲーム機が他者に使われているとイライラする。	しない。
高額をギャンブルに使う。	・ 高額をギャンブルゲーム機につぎ込む。	しない。
開店待ちをする。	・ 開店前から待っている。	しない。
勝っても不平を言う。	・ 勝っても喜ばない。 ・ 勝ってもこれまでの負けを取り戻せないと、不平を言う。	する。しかし、不平をしつこく何度も聞いたときのみ介入すると、一人の従業員が回答した。

※出典：Hing（2013）にある Table3: Indications of possible gambling problem as identified by frontline gaming venue staff を著者が意識した^{9）}。

以上の回答分類から、現場の従業員が自らの経験に基づいて自己流の様々な指標によってギャンブル障害者を識別しようとしていることが分かる。基準化するための尺度として、ギャンブルの頻度と遊技時間、度合いが数値化しやすいので、有効性が高いと考えられる。しかし、従業員のインタビュー回答にもあったように、常に特定の顧客の遊技時間を見張ることはできないし、ゲームに投入した金額を知るすべもない。仮に、遊技時間や支出額が把握できたとしても、ギャンブルに使える限度額や時間は個人によって違うので指標を基準化して判断することは難しいと考える。

過半数以上の従業員が用いている唯一の指標が攻撃的な行動である。攻撃的であり暴力的な態度の顧客は、ギャンブル障害の疑いが濃厚であると従業員の多くが考えている。しかし、顧客の迷惑行為が発生し、自己や他の顧客にとっての脅威を感じ取ったのでギャンブル障害であると識別して介入を試みているだけで、一時的に攻撃的な態度を示した顧客が実際にギャンブル障害に苦しんでいるかどうかは正しく断定できない。いずれかの特徴的な行動を取り上げて、ギャンブルの現場でギャンブル障害のある顧客を正確に識別することは、従業員にとって難しいことである。

4．顧客へのアンケート調査による兆候分析

顧客がギャンブル行為を自己評価したデーターによって、ギャンブル障害の疑いを示す指標を明らかにしようとする調査分析がある。Delfabbro(2016)らがオーストラリアにおいて2007年と2013年に実施した調査¹⁰⁾を概観しつつ介入の指標を考察する。

4.1 調査方法

新聞広告やギャンブル場における広告、SNS（ソーシャルネットワーク）を通じた広告によって、2007年時の調査では680名、2013年時には505名の調査協力者を集めた。9項目の質問からなる「Problem Gambling Severity Index」を用いて協力者のギャンブル障害度合いを「非ギャンブル障害」、「低リスク」、「適度にリスクあり」、「ギャンブル障害」の4つに分類した。各人の過去一年間におけるギャンブル頻度についてもデーター収集した。

Problem Gambling Severity Index は、「Canadian Problem Gambling Index」を基本にして開発された自己評価型のギャンブル障害度合いを測定する調査手法である。質問9項目と評価基準を示す。

過去一年間を想定して回答することとなっている。

該当する回答をひとつのみマークする。

カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

表2 . Problem Gambling Severity Index

質問内容	ない 0点	時々 ある 1点	よく ある 2点	常に ある 3点
自己が賄える以上のお金を、ギャンブルに使ったことがあるか？				
過去12か月を振り返って、興奮を得るために大きな金額によるギャンブルを必要としていたか？				
負け額を取り返すために、別の日にあらためてギャンブルをすることがあるか？				
ギャンブル資金を得るために、借金をしたり所持品を売ったりしたか？				
自分がギャンブルに関する問題をもっていると感じたことがあるか？				
ストレスや不安などギャンブルによる健康被害はあるか？				
あなたがそう思うかどうかにかかわらず、他人から賭け方を批評されたり、ギャンブル障害であるといわれたりしたことがあるか？				
あなたのギャンブルが原因で、家計の支払いに支障をきたしているか？				
ギャンブルのやり方やギャンブルの結果について罪悪感をもったことがあるか？				

9 項目の質問回答から得た点数を合計して 4 段階で評価をする。

- ・ゼロ点 ：非ギャンブル障害
- ・1～2点：低レベル障害、ほとんど否定的な問題はない。
- ・3～7点：適度に障害あり、否定的な問題が発生する可能性がある。
- ・8点以上：ギャンブル障害、否定的な問題が発生している。自己抑制できていない可能性がある。

出典：Ferris, J., and Wynne, H. (2001). The Canadian Problem Gambling Index: Final Report. を参考にして著者が意識した。

兆候に関する質問内容は 6 分野52項目にわたり、5選択（いつも・頻繁に・時々・たまに・ない）で回答する。質問の概要を下記の表にまとめた。

表 3 . ギャンブルに関する自己評価質問の概要

	質問分野	質問数	質問事例
1	ギャンブル頻度・度合い・時間	12	ギャンブル連続 5 時間以上
2	自己管理	5	ギャンブル場が閉店時間になったら他店へ行ってギャンブルを続ける。
3	社会的行為	8	家族からの問い合わせに対して、ギャンブル場に来ていないとウソの回答を従業員に依頼する。
4	おかねの調達行動	9	金策のためにギャンブル場をいったん離れる。
5	感情の反応	11	怒りをギャンブル場であらわにする。
6	その他の行動	7	飲酒習慣、暗い表情、負けへの苛立ちなど、

協力者は、対面で回答、もしくは郵送やオンライン経由で回答を提出する。

この兆候に関する質問内容は、ギャンブル障害の疑いある顧客を従業員が認識できるようするための指標として Delfabbro らが作成した「Gambling Behaviour Checklist」に基づいている。52項目の兆候指標を質問形式にしたものである。今回の2013年の調査の後、指標を簡潔で利用しやすいものにするために32項目に再編成されている。どのような質問内容であったかをさらに理解するために2014年に再編された Gambling Behaviour Checklist を紹介する。

表 4 . The Gambling Behaviour Checklist for EGM Staff (2014年修正版)

	自己管理の喪失
1	特定のゲーム機に対して勝負を執拗に試みる。
2	食事の時間帯でもギャンブルをする。
3	閉店時間になってもゲームをやめようとししない。
4	開店と同時にゲームをはじめる、もしくは、閉店時のみゲームをやめる。
	お金の調達行為
5	ATM より 2 回以上の頻度でお金を引き出す。
6	人と接触する両替窓口を避け、機器を通じて両替をする。
7	4 回以上の両替を両替機でおこなう。
8	大勝ちしてもやめることなくゲームを続ける。
9	ギャンブル場をあとにするときには一文無しになっている。
10	ゲーム継続のためのお金を調達するためにギャンブル場をいったん退席する。
11	ギャンブルをする前に高額のお札を両替する。
12	財布を引っ掻き回してお金を探す。
13	ギャンブル場内で他の客や従業員からお金を借りようとしたりする。

カジノ従業員向け研修とギャンブル障害の最小化

	ギャンブルの頻度と度合い
14	300ドル以上を一回のセッションに投入する。
15	しばしば、休憩なしでゲームを長時間（三時間ほど）つづける。
16	常に、一度のスピンで2.5ドルを賭ける。
17	とても速いテンポでゲームをする。
18	2台以上のゲーム機で同時にギャンブルする。
19	まわりをまったく気にすることなくギャンブルに集中している。
20	ほぼ毎日、ギャンブルをしている。
21	ひとつのゲーム機から他のゲーム機へ急いで移動する。
22	加速度的に支出額が増えていく。
	不合理で迷信的なゲーム行動
23	負けについて従業員に不平を言う、ゲーム機やギャンブル場をののしる。
24	ゲーム機をなでる、話しかける、唾を吐きかける、幸運のお守りを持ってギャンブルをするなどの儀式や迷信的な行動をする。
	感情の反応
25	ゲームの後に苦悩の表情がある（悲しそう、うつ、泣く、頭を抱える、緊張している、揺れている、汗をかいているなど）。
26	ギャンブル中に怒りをあらわにする（ゲーム機を叩いたり蹴ったりする、ののしる、うなったりうめいたりする、攻撃的に荒っぽくゲームをする）。
	社会的行動
27	友人がいなくなってもギャンブルを続ける。
28	従業員に対して横柄で失礼な態度をとる。
29	自己の好みのゲーム機や席を他の客が使っていると怒る、もしくは、その場でにらみつける。
30	他者との接触や会話を避ける。
31	恒常的に不衛生、もしくは身だしなみが悪い（悪臭、汚れ、着替えしてない、汚れて脂っぽい髪）。
32	ギャンブル場にいることを隠す（携帯電話に 응답しない、ギャンブル場の外から電話をかける、人がギャンブル場に探しに来た場合は従業員に居留守を依頼する）。

出典：Armstrong, A., Delfabbro, P., and Thomas, A.(2014) "Validation Study of In-Venue Problem Gambling Indicators", Report Prepared for Gambling Research Australia, Feb. 2014, p204

※原文を参考にして著者が意識した。

4.2 調査結果

分析手法は、Problem Gambling Severity Index 調査にて点数が8点以上となったギャンブル障害者の回答と、そうでない人のものを比較して、ギャンブル障害者の特徴的な兆候を導き出そうとするものである。ギャンブル障害の可能性が特に高いと分析された兆候の抜粋を以下の表にまとめた¹¹⁾。

表 5 . ギャンブル障害の疑いの高い兆候

特徴的な兆候	該当者の割合
昼食休憩時でもギャンブルをする。	95%
勝ち金をゲーム機へすぐに投入する。	89%
2.5ドル（ゲーム機の最高賭け額）を常に賭ける。	75%
ゲーム費調達のためにギャンブル場を離れることがある。	50%
暗い表情に変わる	22%

分析によって、非ギャンブル障害者とギャンブル障害者の各々に特有の行動パターンと兆候があることが分かった。借金を依頼する行為などはその典型である。ひとつの兆候のみをもってギャンブル障害者を識別することは難しいが、複数の指標を同時に利用することでかなり高い確率で正しく識別できるとしている。

ギャンブル障害者がどのように自分の行動を認識しているかを知ることができる興味深い調査研究である。しかし、ギャンブル障害者特有の兆候とは、勝ち金をすぐにゲーム機につぎ込むことやギャンブル資金のための借金を乞うような行為であり、これらをギャンブル現場従業員が見つめることは観察機会と時間が乏しいという理由で難しいと考える。

ゲームへの支出額や一回の賭け額、訪問頻度などの情報を、カードと IT 技術を利用して把握することも考えられるが、非ギャンブル障害者であっても早いスピードでゲームをすることや、多額のギャンブル資金を一度に両替することもあると想像される。これに加えて、その監視システムを誰がどの費用で管理運営するのか、高い頻度でギャンブルする人が判明したとして、誰がどのように介入するのかという現実的な運営主体の構築も同時に考える必要がある。

複数の兆候を指標として同時に用いても、観察者である従業員の熟練度や動機、主観によって識別は安定しないと考えられる。顧客のギャンブル場における行動観察だけで正確にギャンブル障害者を見極めることは困難であるといえる。顧客とのコミュニケーションを通じて感情や精神面における判断材料を得ることによって、さらに正確性の高い識別ができると考える。顧客へ効果的に介入する手法の開発が求められている。

5 . 日本への教訓

日本の公営ギャンブル業に従事する人が、ギャンブル障害に関してどの程度の研修を受けて

いるかは定かではない。日本中央競馬会が家族による申告でインターネットでの競馬の投票券販売の停止をする制度を2017年12月より導入した¹²⁾。将来は競馬場内や場外馬券販売所にまで制度を広げる予定となっている。各種公営ギャンブルの分野で多様なギャンブル障害対策が順次、取り入れられていくことと期待する。

あわせて、ギャンブルではないが、パチンコ遊技産業においても多様な取り組みが導入されつつある。パチンコホール店によって構成されている全日本遊技事業協同組合連合会は、ギャンブル障害対策に関する従業員研修を2017年4月より開始して、「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」制度の運用を開始している。アドバイザーは、ギャンブル障害の疑いある顧客を専門家につなぐ介入の役割を期待されている。この制度の目的は、2018年中に7万人のアドバイザーを講習によって育成し、すべてのパチンコホール店に常時、アドバイザーが常駐する体制を整えることにある¹³⁾。ギャンブルに迷信的な必勝法はなく、あくまで確率論に基づいたゲームであること、過度なギャンブル行為がギャンブル障害へと発展する危険性を、ギャンブル産業に従事する者はプロフェッショナルとしての誇りをもって他者に整然と科学的に説明できる存在であるべきと考える。

海外では、ギャンブル産業従事者がギャンブル障害対策において一定の役割を果たすことを法律によって求めている制度が散見される¹⁴⁾。オランダではカジノ企業に顧客の訪問頻度を把握する義務が課せられている。ニュージーランドではカジノ企業がギャンブル障害者を識別して介入することを求められている。カジノ企業はそのための独自指標を作成している。スイスでも同様で、発見後の介入過程も制度化されている。オーストラリアでは、首都特別区においては発見次第速やかに当局へ報告することが法律で求められている。オーストラリア・クィーンズランド州では企業が自主的に発見することが奨励されており、そのための指標も準備されているが実践されているかどうかは検証されていない。アメリカにおいては法的に強制されるのではなく、ギャンブル障害対策を経営戦略として受け入れているカジノ企業が自主的に介入と支援策の提供を試みている。

3章で概観したように、ギャンブル障害者をギャンブル場で正確に識別することは難しいので、日本ではギャンブル現場の従業員に正しく識別する役割を期待しない手法を取り入れることが得策であると考え。しかし、ギャンブル場にはギャンブル障害に苦しむ人が訪問していることは確実であるから、支援を目的とした介入環境を整えることは必須である。ギャンブル障害者にしほって介入することにこだわらず、ギャンブル障害予防策の一環として顧客に情報提供を働きかける仕組みを整えることが効果的であると考え。

お酒の飲み過ぎが身体に悪影響を及ぼすことは一般常識として広く認識されている。人々は「飲み過ぎ注意」と声を掛け合って適切な飲酒を心がけるようにしている。飲み過ぎ注意と声をかけられても不快や反発を感じない程度にまで慣習化しているといえる。ギャンブル行為に関しても飲酒と同じように声かけできる環境を整えることはギャンブル障害の抑制策として有効と考える。軽度のギャンブル障害に陥りつつある人にとっては過度なギャンブル行為や、負け額をさらなるギャンブルで取り戻そうとする考え方が障害のはじまりであると再認識することは、ギャンブル行為抑制の動機づけになるはずである。

重度のギャンブル障害に苦しむ人のなかには非社交的な態度に落ちいりがちな人がおり、従業員による声かけに対して反発することも想像されるが、自己が障害に陥っていること、支援策が整備されていることを認識すれば治療を受ける動機が高まるかもしれない。声かけ活動は決して無駄にならないと考える。

声かけ活動の内容は次の3点を含む必要がある。1) やり過ぎ注意を喚起する言葉、2) ギャンブル障害は誰でも陥る危険のある疾患であること、3) カウンセリングなどの支援策が身近なところで整備されていることである。現場従業員が習慣化された挨拶のごとく声かけをすることが理想である。攻撃的な行動をとる重度のギャンブル障害者に対しては、コミュニケーション技巧の専門的研修を受けた幹部従業員がていねいな姿勢で介入する体制が望ましい。このような仕組みを作ることは、現状では非現実的であると批判されるかもしれないが、理想の姿を想像することなくして進展はないと考える。

顧客のギャンブル場への入場回数制限や、支出額に関する制限を法律で義務付けることが、ギャンブル障害対策として十分に有効であるとは考えていない。公営ギャンブル事業者、ならびにゲーム遊技提供事業者の業界による自主的な取り組みの中にこそ現実的で有効的な施策が発芽する可能性があると考ええる。

業界が主導するギャンブル障害に関する全国的な啓発イベントを開催することを提言する。同時に、ギャンブル障害に関する社内研修を受講者数目標や達成期間を明確にしつつ実施していくことが必要と考える。政府ならびに研究機関は、ギャンブル障害に関する研修内容を高めるための調査研究の強化、研修開催を容易とするための支援策を検討すべきである。

5. まとめ

本稿を通じて、ギャンブル障害対策がすすんでいる諸国ではギャンブル現場従業員への研修制度が定着しており、現場従業員にギャンブル障害の抑制に関する役割が期待されていることを概観してきた。従業員がギャンブル障害者を認識する指標は一定しておらず、これまでの調査研究だけでは科学的に正確な指標となる兆候を確定できていないことも分かった。

今後の日本におけるギャンブル障害抑止策として、ギャンブル事業者の取り組みが期待されている。現場でギャンブル障害者を正確に認識しようとするのではなく、予防効果を前提として過度なギャンブル行為に注意喚起をうながすような仕組みが現実的であると考え。対策を着実に進めるために、啓発を目的としたイベントの開催と社内研修の実施をギャンブル関連事業者が自主的に取り組みことを提言する。法律で義務化されたギャンブル障害者の発見と介入ではなく、ギャンブル企業が自己の長期経営戦略としてギャンブル障害対策に取り組んでこそ現実的で効果ある対策を生み出すことができると考える。

なお、本研究はJSPS 科研費16K02085の助成を受けたものである。

〔注〕

- 1) 本稿における「ギャンブル」とは国内の公営ギャンブルや海外における合法カジノ、電子ゲーム機を設置しているクラブ、インターネットカジノはもちろんのこと、プロスポーツ試合やカードゲームの勝敗に仲間うちで賭けをする行為、宝くじや金銭の商品をかけたビンゴゲームなども含めている。娯楽遊技ではあるがパチンコとパチスロ、そして非合法カジノをはじめとする賭博行為全般も本稿のギャンブルの定義に含まれている。
本稿で用いられている「ギャンブル場」「ギャンブル現場」とは、非合法カジノを除いたギャンブルを提供する場所を指す。「ギャンブル現場従業員」と「ギャンブル従業員」とはお客と直接に接する機会の多いギャンブル場にて働いている従業員を指している。
- 2) The Brief Addiction Science Information Source “Caesars and Responsible Gaming’s Third Rail”, June 06, 2014.
- 3) MGM リゾート社のホームページより引用
<https://www.mgmresorts.com/en/casino/responsible-gaming.html> (2018年4月20日アクセス)
- 4) マリーナベイサンズ社のホームページより引用
<https://jp.marinabaysands.com/content/dam/singapore/marinabaysands/master/main/home/company-information/media-centre/corporate-factsheets/responsible-gambling-factsheet.pdf> (2018年4月20日アクセス)
- 5) シーザーズエンターテインメント社のホームページより引用
<http://caesarscorporate.com/about-caesars/responsible-gaming/> (2018年4月20日アクセス)
- 6) <http://www.ncpgambling.org/wp-content/uploads/2014/04/NCPG-Affiliate-Guide-for-Casino-Employee-Responsible-Gaming-Program-March-2016.pdf> (2018年4月20日アクセス)
- 7) Ladouceur, R. and Ferland, F. “Evaluation of Responsible Gaming Policy Report1: Employee Training”, The Universite Laval, June 2007.

- 8) Hing, N., Nuske, E. and Holdsworth, L. "How Gaming Venue Staff Use Behavioural Indicators to Assess Problem Gambling Patrons", *Journal of Gambling Issues*, Issue 28, December 2013.
- 9) Hing, 2013, pp.18-19.
- 10) Delfabbro, P., Thomas, A., and Armstrong, A. "Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments", *Journal of Behavioral Addictions*, 2016 Sep. 5(3): 419-428.
- 11) Delfabbro, 2016, Table 6. Probability of being classified as a problem gambler (2013 data).
- 12) 日経新聞電子版 2017年12月25日版
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO25033400V21C17A2CR0000/> (2018年4月20日アクセス)
- 13) 遊技通信、業界ニュース、2017/12/19
<http://www.yugitsushin.jp/news/dantai/%E3%80%8C%E5%AE%89%E5%BF%83%E3%83%91%E3%83%81%E3%83%B3%E3%82%B3%E3%83%BB%E3%83%91%E3%83%81%E3%82%B9%E3%83%AD%E3%82%A2%E3%83%89%E3%83%90%E3%82%A4%E3%82%B6%E3%83%BC%E3%80%8D%E5%88%B6%E5%BA%A6%E3%81%AE/> (2018年4月20日アクセス)
- 14) Hing, 2013, pp.2-3.

参考文献

- Armstrong, A., Delfabbro, P., and Thomas, A. "Validation Study of In-Venue Problem Gambling Indicators", *Report Prepared for Gambling Research Australia*, Feb. 2014.
- Delfabbro, P., Thomas, A., and Armstrong, A. "Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments", *Journal of Behavioral Addictions*, 2016 Sep. 5(3): 419-428.
- Ferris, J. , and Wynne, H. The Canadian Problem Gambling Index: Final Report. 2001.
- Hing, N., Nuske, E. and Holdsworth, L. "How Gaming Venue Staff Use Behavioural Indicators to Assess Problem Gambling Patrons", *Journal of Gambling Issues*, Issue 28, December 2013.
- Ladouceur, R. and Ferland, F. "Evaluation of Responsible Gaming Policy Report1: Employee Training", The Universite Laval, June 2007.
- The Brief Addiction Science Information Source (2014) "Caesars and Responsible Gaming's Third Rail", June 6, 2014.