

吉倉委員説明資料

相談受付の状況

ギャンブル依存症予防回復支援センター

実態に即した対策を検証に基づき実行する

現状

ギャンブル依存症予防回復支援センターのサポートコール相談データをもとに分類した「生活への影響度レベル」から見ても、ギャンブル問題が深刻化してから相談先を利用する方が多い

課題

早期発見・早期介入

対策

相談先やギャンブル等の依存症対策（制度）の認知度向上が重要であるため、新たなリーフレット制作や、マンガによる相談先や制度の紹介が必要

効果

当事者と周囲の人間の心身及び、金銭面の改善に繋がることが期待できる

実績

現行の対策でも、相談者がサポートコール利用1か月後に任意で回答するSMSを活用したアンケート結果で改善がみられる

相談先の
周知

制度の周知

相談への
敷居を下げる

悩みを持つ方を繋げることが最重要

● 支援センター サポートコールフロー図

■ 受付可能なギャンブル等の種類 ■

- ・パチンコ・スロット
- ・公営競技 ・株・FX
- ・オンラインカジノ
- ・宝くじ 等

24時間・365日・無料

ギャンブル依存症予防回復支援センター
サポートコール

0120-683-705



【臨床心理士など
有資格者】

2023年度

- ・入電数 8,889 件
- ・相談数 7,897 件
- ・面談カウンセリング数 52 件
- ・司法書士との相談数 57 件
- ・診療費等助成件数 107 件

相談者



終了(70%)

70%ほどが、1度の相談で終了

相談

無料
面談カウンセリング

司法書士

支援センターと契約している司法書士との、
電話・対面相談

その他、相談者に必要な
機関を案内

相談者に必要な情報や
アドバイス等を提供

法テラスや弁護士会 等

自助グループ

- ・GA (ギャンブラーズ・アノニマス)
- ・ギャマノン 等

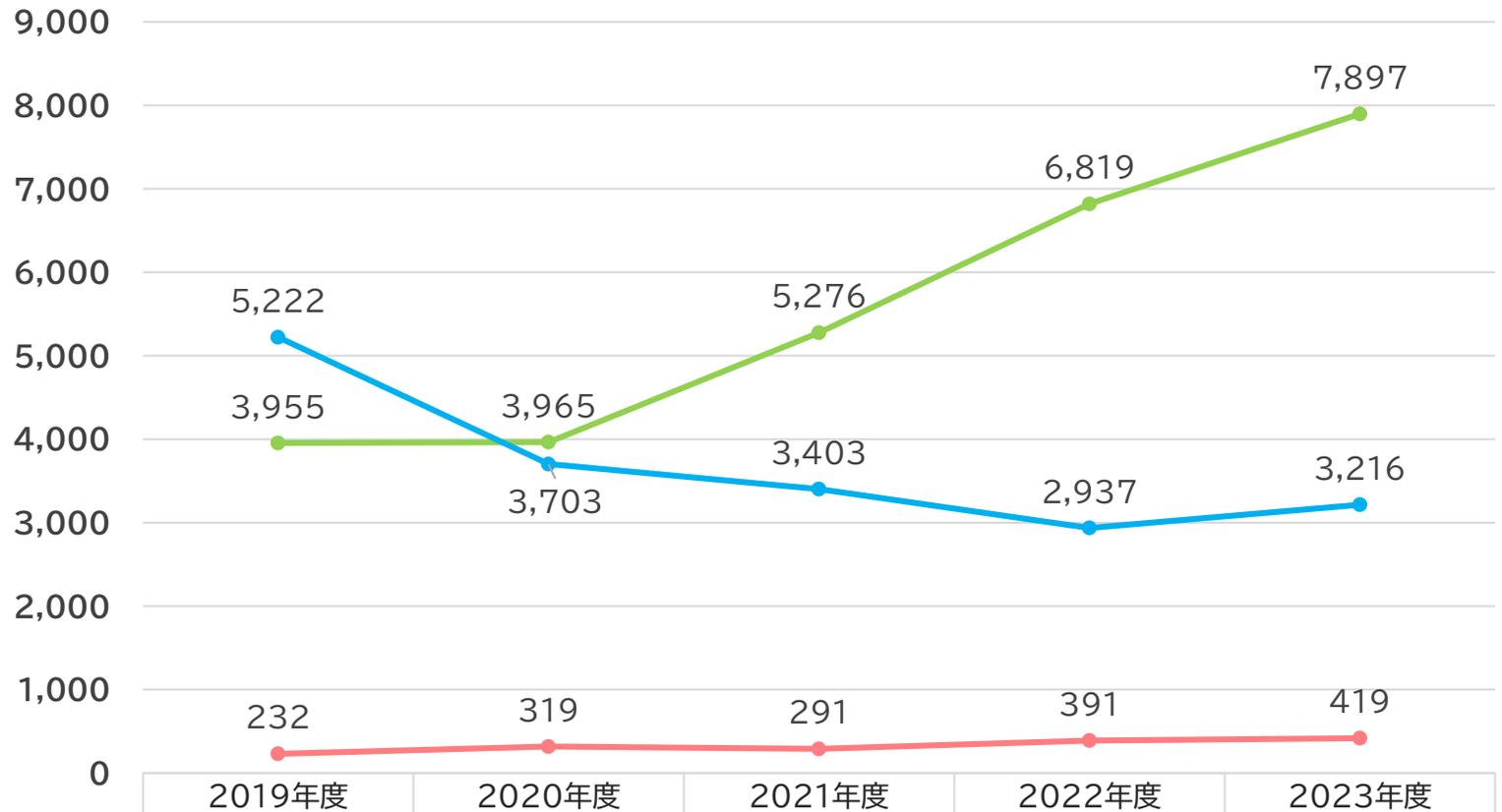
最寄りの
精神保健福祉センター 等

医療機関

医療機関等含む、3回までの費用を負担

- ① サポートコール案内の医療機関等のみ該当
- ② 1回の上限は10,000円まで

● 各相談窓口相談実績

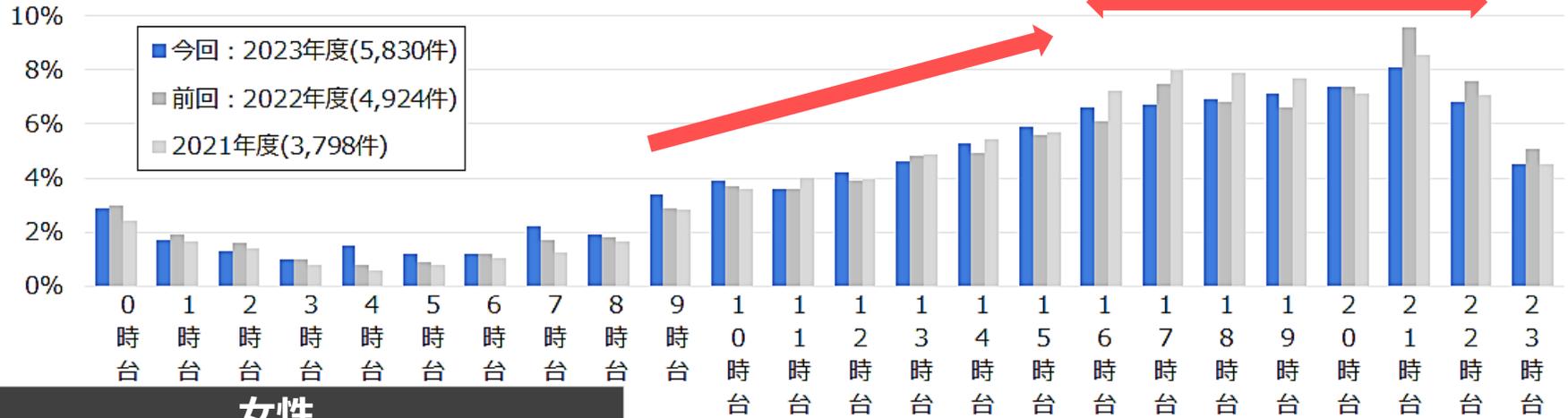


● 支援センター サポートコール	3,955	3,965	5,276	6,819	7,897
● 公営競技ギャンブル依存症 カウンセリングセンター	232	319	291	391	419
● リカバリーサポート ネットワーク	5,222	3,703	3,403	2,937	3,216

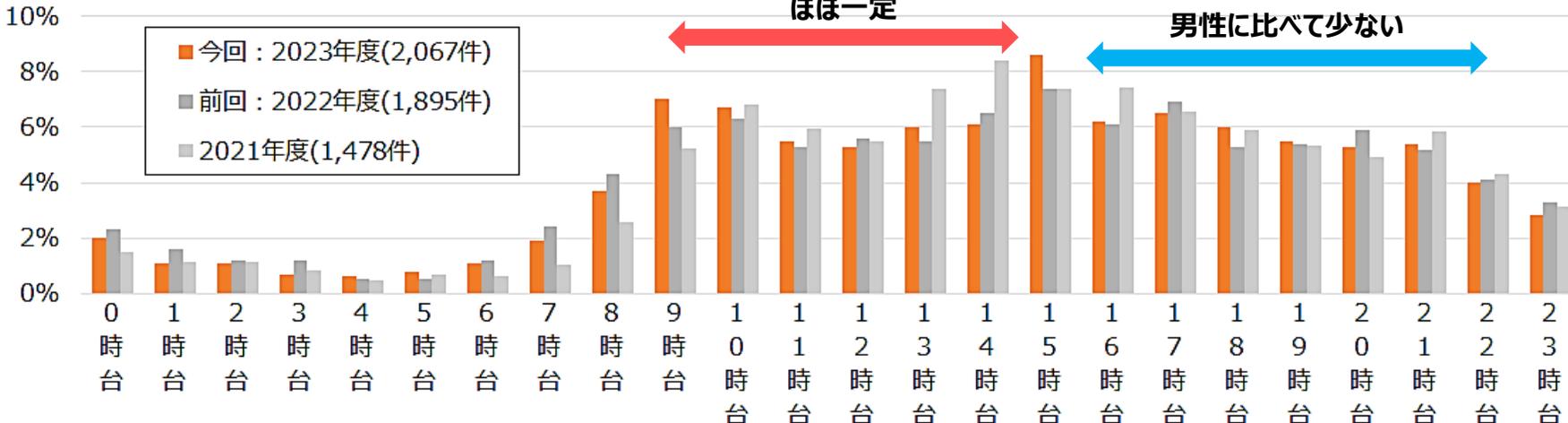
● 相談の時間帯

- 9時～19時台：全体の6割（内訳：男性6割、女性7割（2022年度より男女とも微増））
- 20時～翌9時まで：全体の4割（内訳：男性4割、女性3割（2022年度と同様））
- 時間帯の傾向は大きく変わらず、男性 = 仕事が終わった後、女性 = 家族がいない間
- 深夜帯には相談件数が減少するが、一定数相談がある → 24時間運営している有用性がみられる

男性

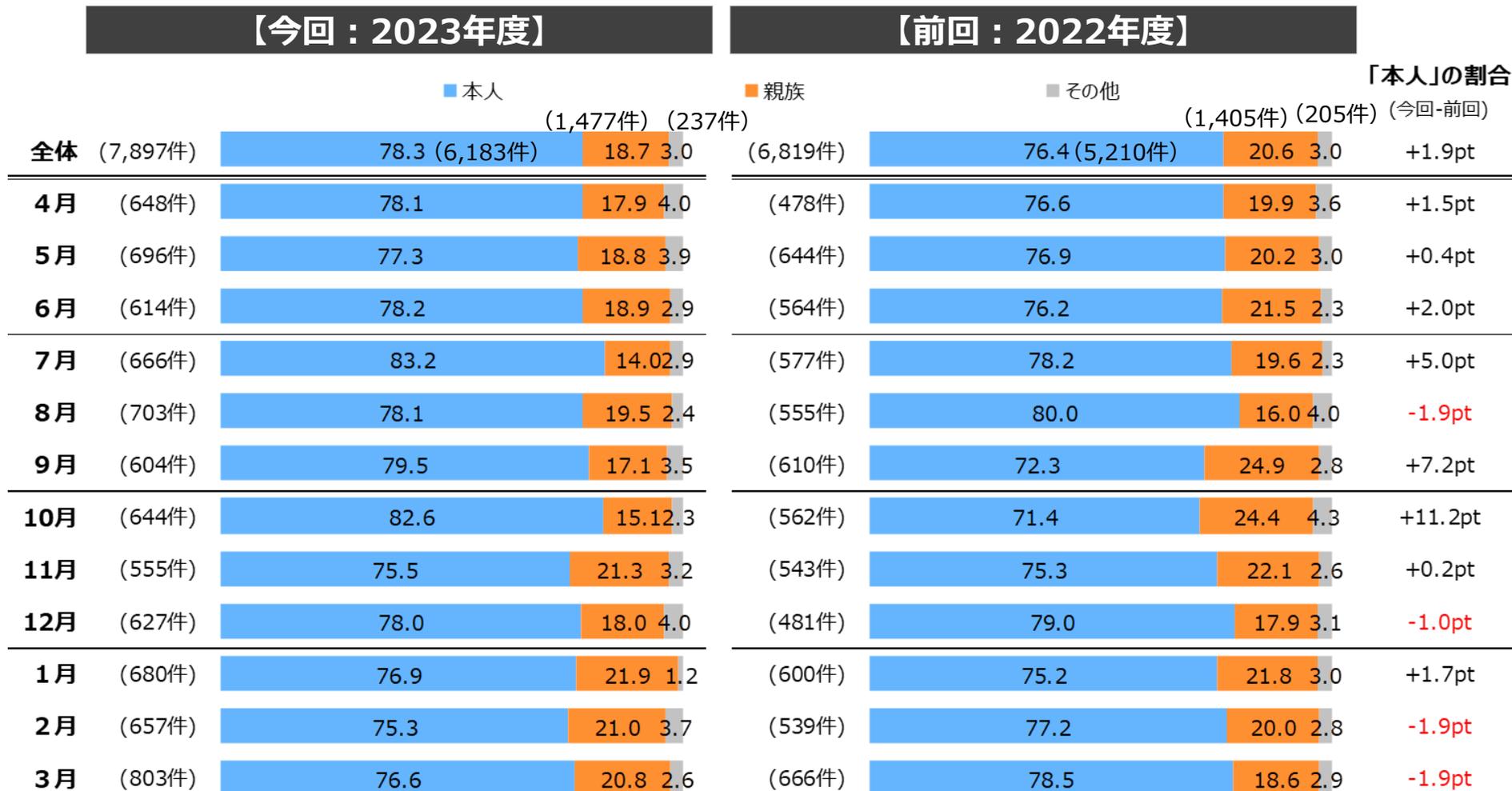


女性



● 電話を掛けた方の属性

- 本人が78.3%、本人以外が21.7% → 月別の内訳も各月同水準
- 10月は「本人」の割合が昨年比で10pt増加しているが、2022年度がやや低位だったことによるもの
→ 当事者が困難な状況にあり、相談や解決を目的として入電している背景は今までと同様



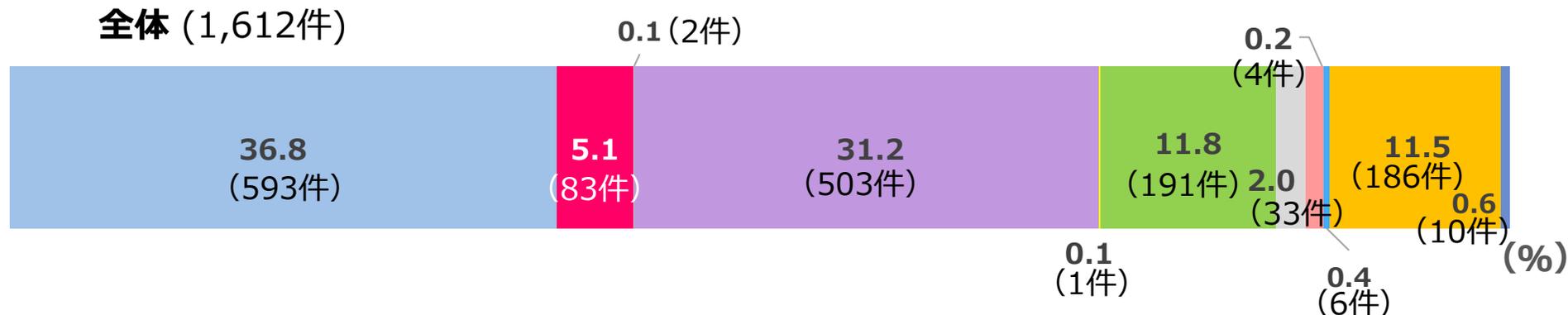
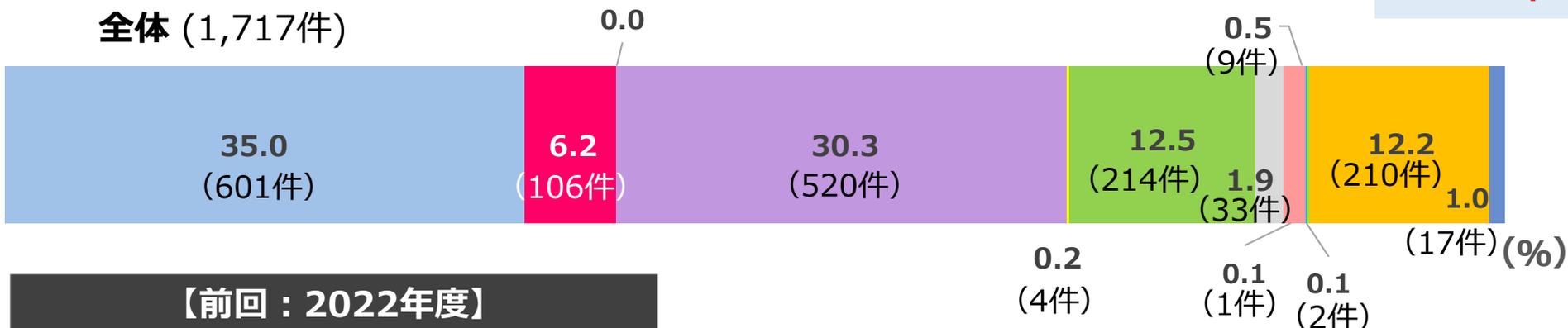
● 電話を掛けた方の属性（本人以外）

- 本人からの相談を除いた属性は、**配偶者が35.0%、親が30.3%、きょうだいが12.5%、知人が12.2%**
- 各月による差が比較的大きいが、各月とも本人以外の相談件数は相談件数全体の2～3割と少数派であることによるものと考えられる

【今回：2023年度】

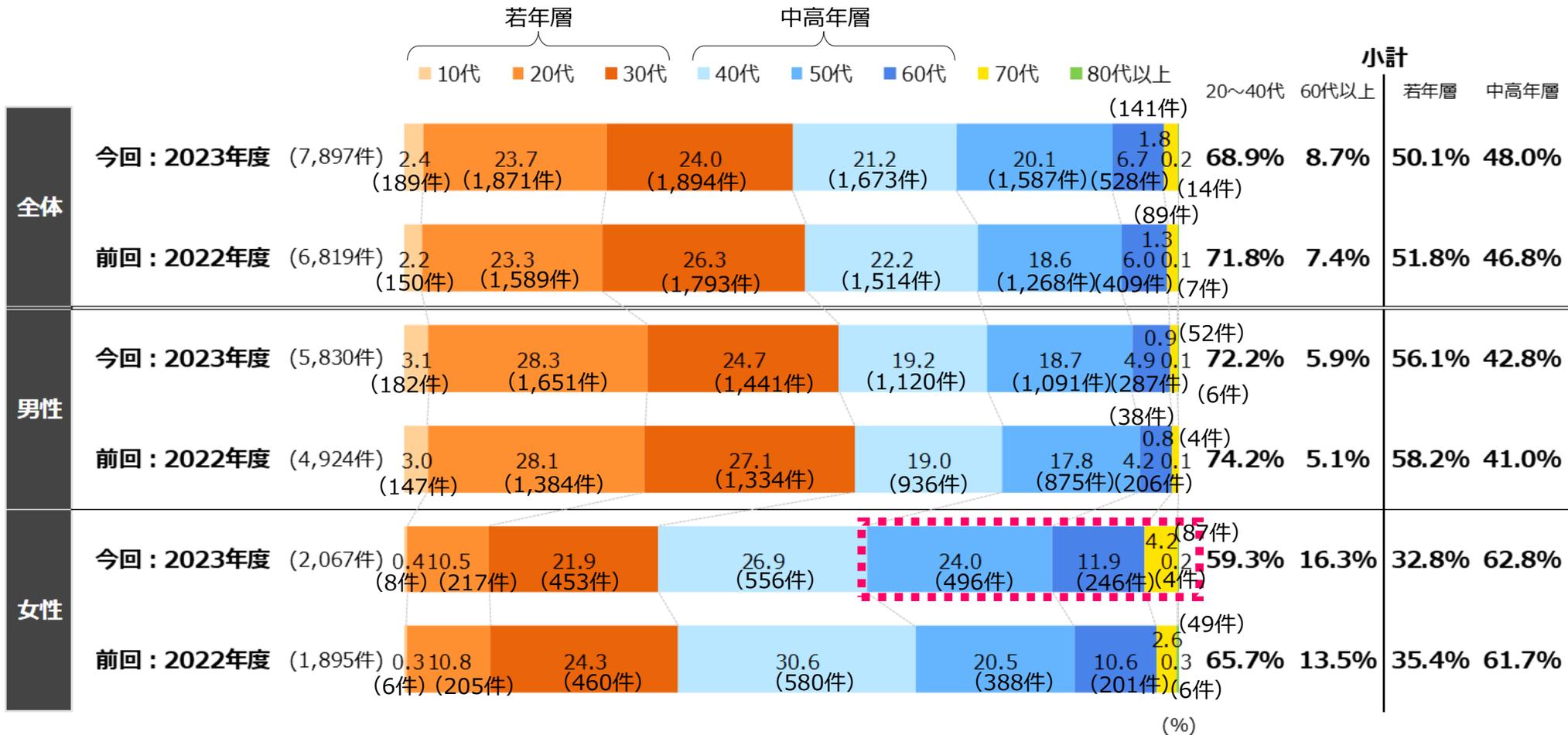


「配偶者」の割合
(今回-前回)
-1.8 pt



● 電話を掛けた方の年代

- 10代～40代は全体の70.3% ➡ 全体の大多数を占める
- 60代以上は全体の8.7%
- 男性は若年層、女性は中高年層の占める割合がそれぞれ高い
(女性50代以上が34.0%→40.3%に増加している)



● 相談対象者の就業状況

- 有職者が72.1%を占める → 全国労働調査の有職者よりも多い
- 2022年度に比べ、「常勤」が減少し、「学生」が増、「その他」が増

有職者

■ 正規の職員・従業員 ■ 自営業 ■ 家族従業員 ■ 非正規 ■ 会社役員 ■ 学生 ■ 失業者 ■ 主婦 ■ その他

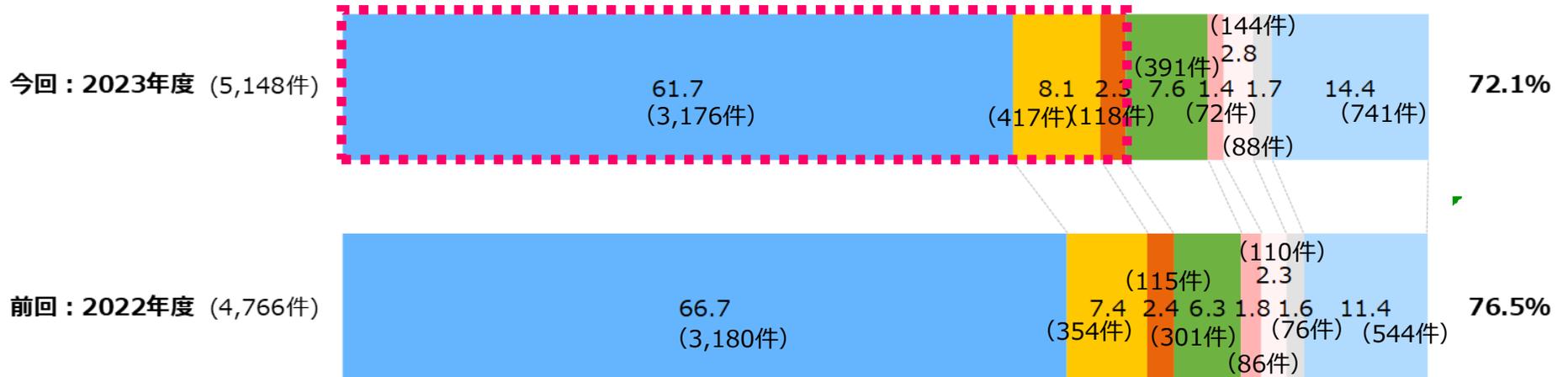
小計
有職者



有職者

■ 常勤 ■ 非常勤 ■ オーナー ■ 学生 ■ 休職中 ■ 就活中 ■ 家事 ■ その他

小計
有職者

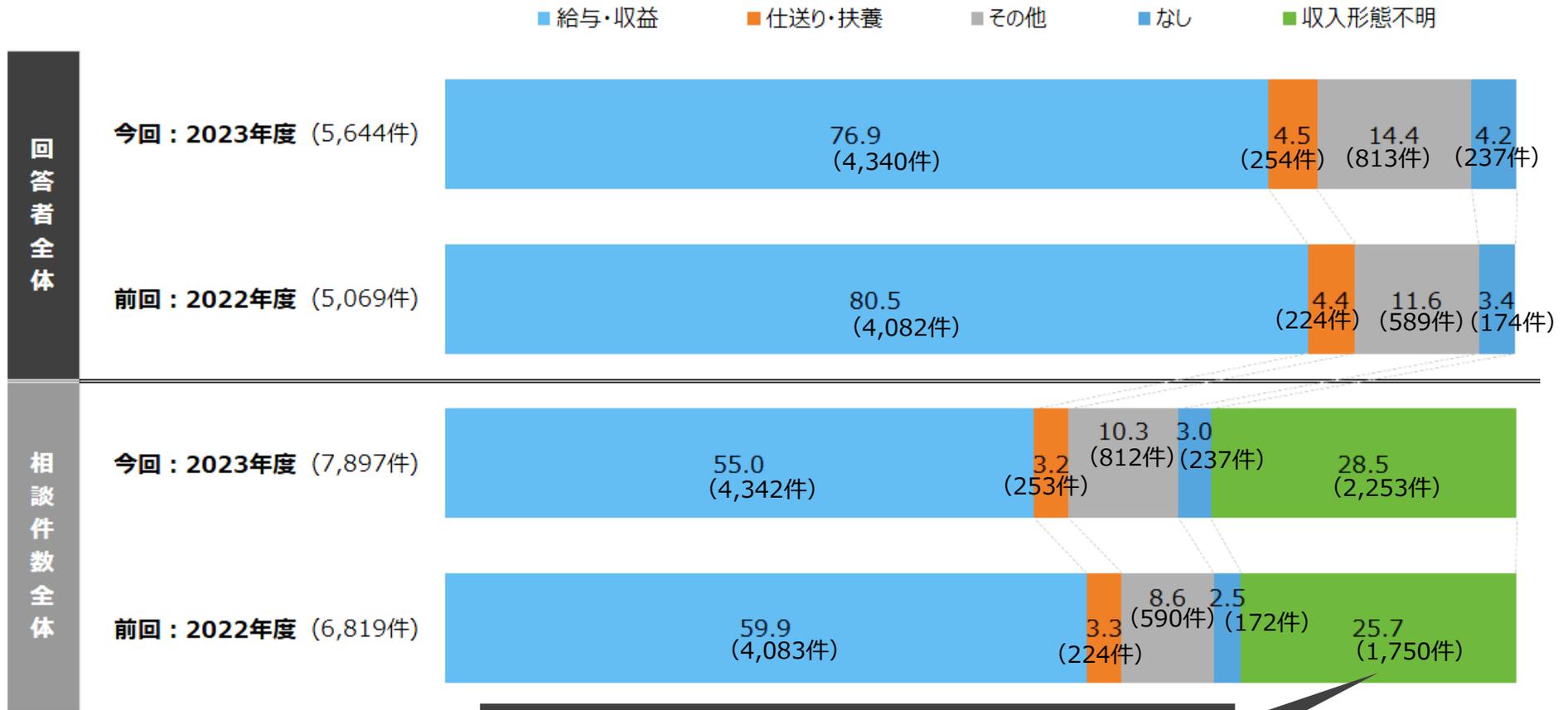


※出所： 全国割合は、総務省統計局 統計データより作成

(%)

● 収入形態

- 回答対象は相談件数全体の7割にあたる**5,644件**で、「給与・収益」が**76.9%**
- 2022年度と同傾向ではあるものの、「給与・収益」が減少
- 「収入形態不明」の中には「回答拒否」も含まれるため、**安定した「給与・収益」以外の割合が高い可能性**

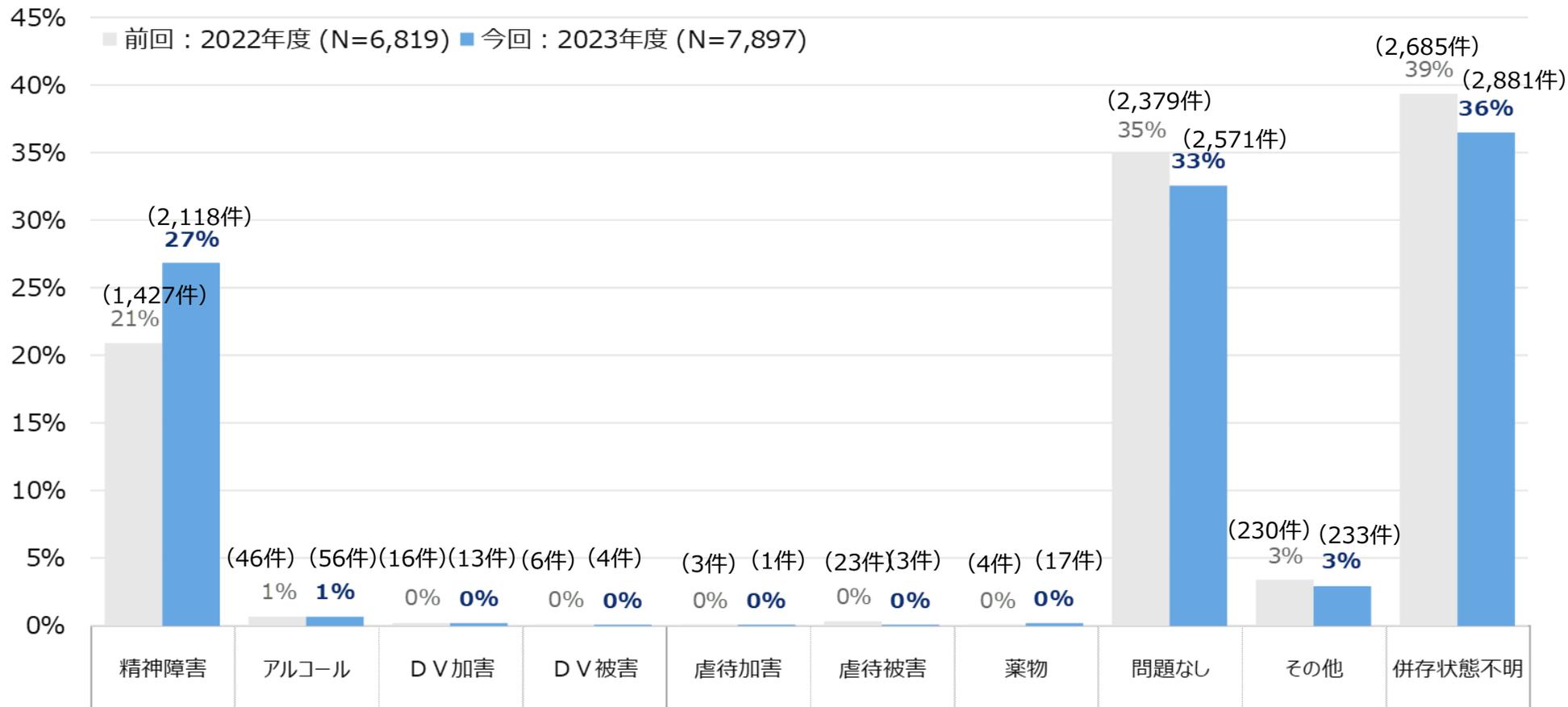


「収入形態不明」の中は、
安定した「給与・収益」以外の割合が高いことも推測される

(%)

● 併存する状態（ギャンブル等依存症以外に抱えている問題）

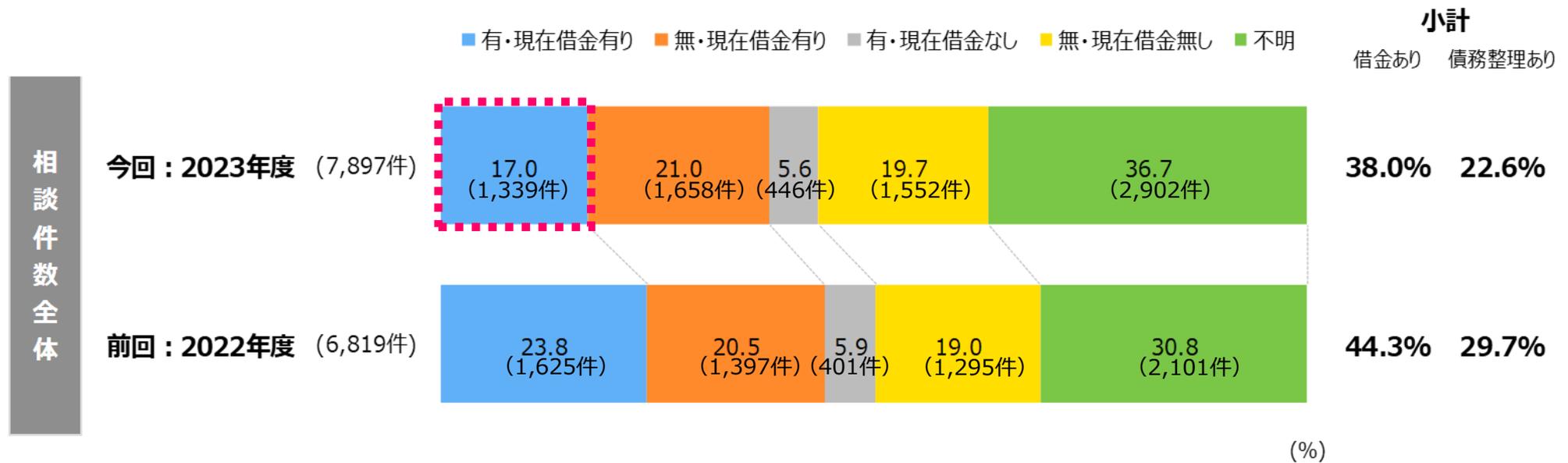
- 相談件数全体の3割半ばは併存状態が不明ではあるものの、「問題なし」が33%、いずれかの「問題あり」が31%
- 併存問題としては「精神障害」は27%で最も多い → 内閣府「令和5年版 障害者白書」によると日本の一般人口に占める比率は4.9%程度
- 2022年度と同傾向ではあるものの、「精神障害」が増加



※割合の小数点以下は四捨五入

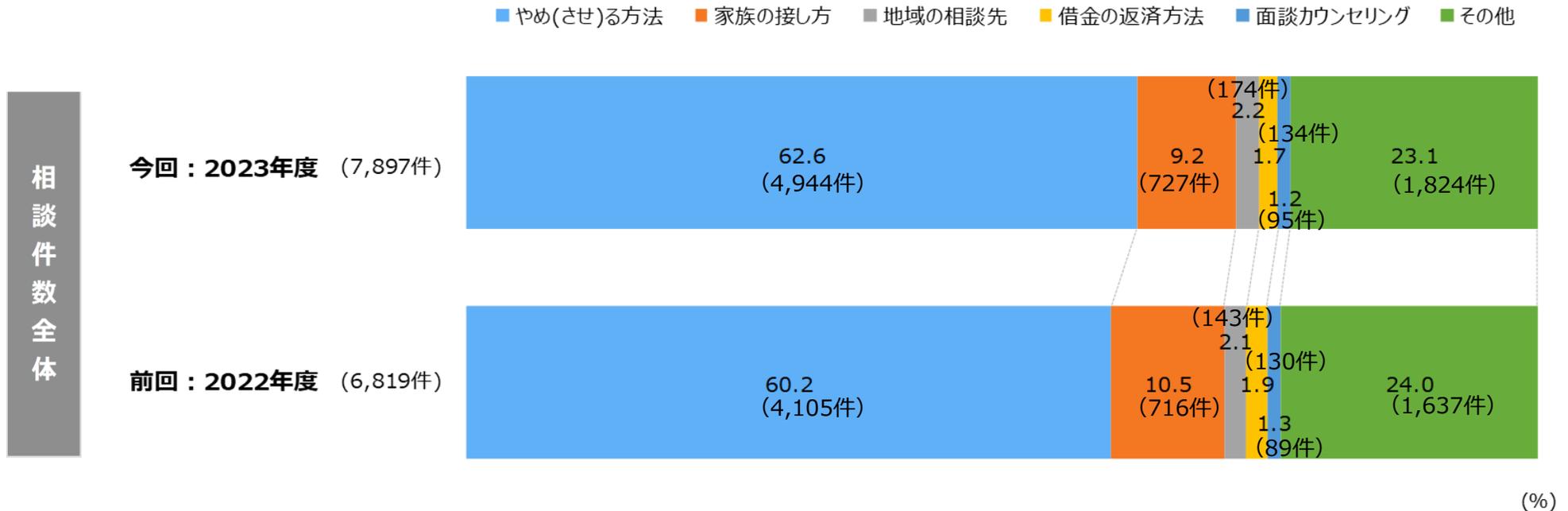
● 債務整理経験

- 相談件数全体の3割半ばが不明ではあるものの、「借金あり」が4割弱、「債務整理経験あり」が2割強を占める
- 「債務整理経験あり・現在借金あり」は17.0%
 - ➔ ただし、債務整理経験者の75%が現在借金をしている
- 2022年度に比べ、「不明」が増加、「債務整理経験有り・現在借金有り」が減少
(2022年度が特に高く、2021～2020年度並)



● 電話を掛けた方が知りたい内容（「サポートコール」の利用目的）

- 1位：やめ(させ)る方法 (62.6%) 2位：家族の接し方 (9.2%) 3位：地域の相談先 (2.2%)
 - ➔ 医療機関などを案内してもらい、治していくよりも電話相談だけでやめ(させ)る方法を期待している
 - ➔ 身近な相談先を探している
- 2022年度と概ね同傾向 ➔ ニーズの変化はみられない
- 「その他」が23.1% ➔ 分類の精緻化は依然として課題

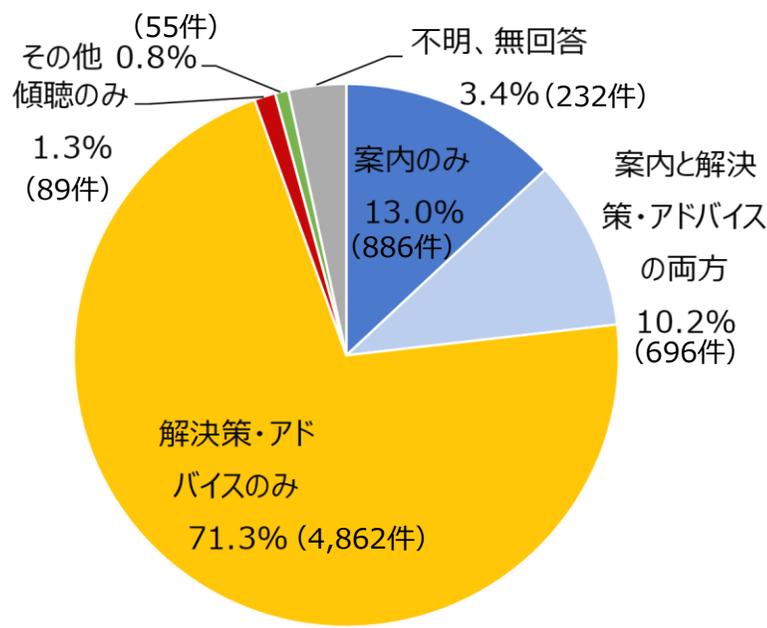
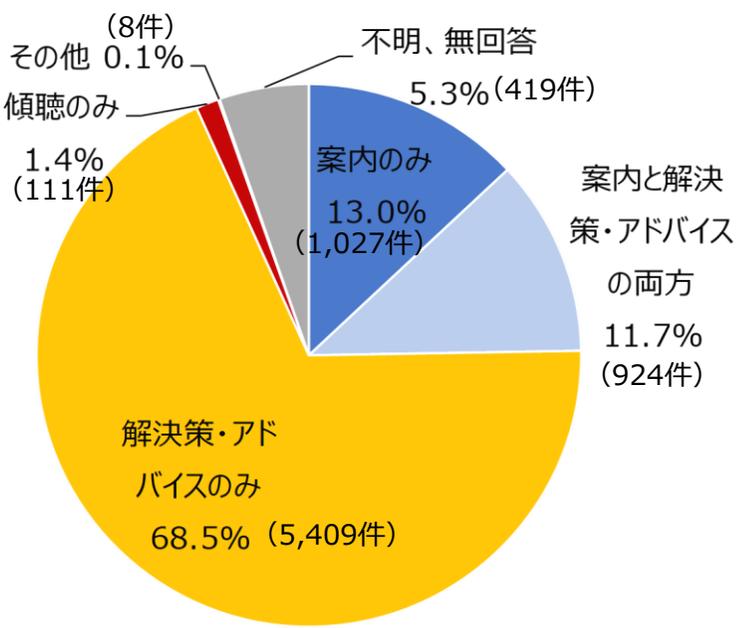


● 案内先の割合（大分類）

- リファー先の案内は2022年度の23.2%から微増し、**24.7%**（2021年度は15.7%であったため、高止まり）
そのうち「案内のみ」は13.0%と同率。「案内と解決策・アドレスの両方」のみが微増した結果。
- 「解決策・アドバイスのみ」は相対的に微減し71.3%→**68.5%**
- 「傾聴のみ」は2019年度の6.5%→2020年度の2.5%→2021年度の1.5%→2022年度の1.3%→**今回1.4%**と前回同水準
 - ➔ これらはサポートコール利用目的が「相談・解決」であることを理解し、具体的な解決策やアドバイスに注力し、また、相談者の状況に応じて案内を行った結果による成果といえる
 - ➔ 『案内優先主義』から『ワンストップ問題解決型介入』への脱却がより進んでいる
 - ➔ 相談件数が増加してもなおサポートコールの対応スタッフの質が維持されている

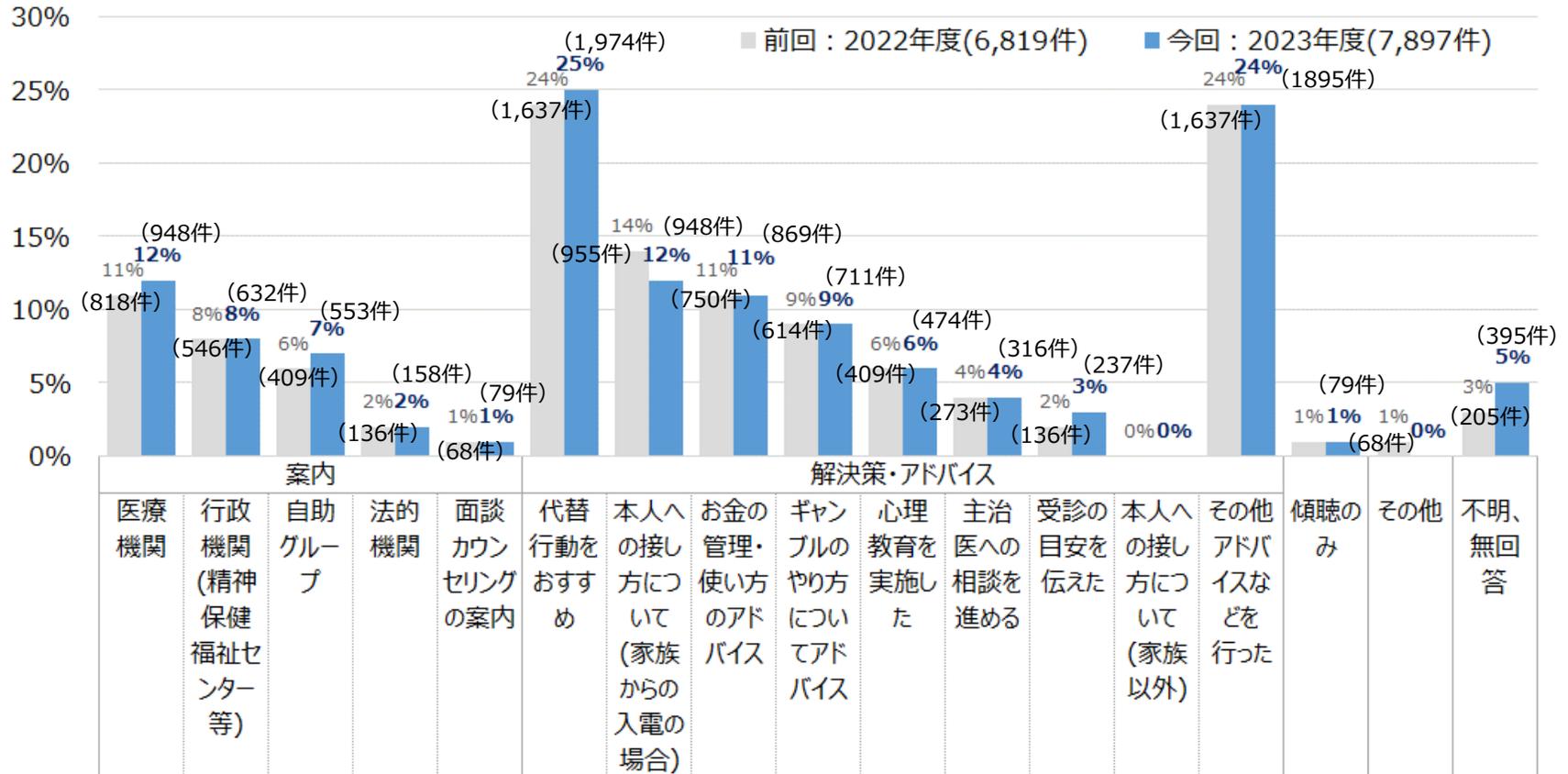
【今回：2023年度】 (N=7,897件)

【前回：2022年度】 (N=6,819件)



● 案内先の割合（詳細分類/複数回答）

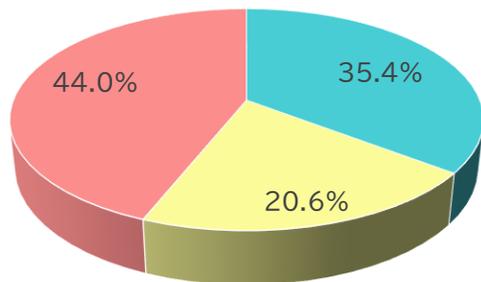
- 主な案内先は「医療機関」が12%、「行政機関(精神保健福祉センター等)」が8%、「自助グループ」が7%
 - 主な案内内容は「代替行動をおすすめ」が25%、「本人への接し方について(家族)」が12%
 - 「その他アドバイスなど」が24%
- ➡ 相談者個々のニーズに応じた細やかな対応を行っていることが伺える



※割合の小数点以下四捨五入

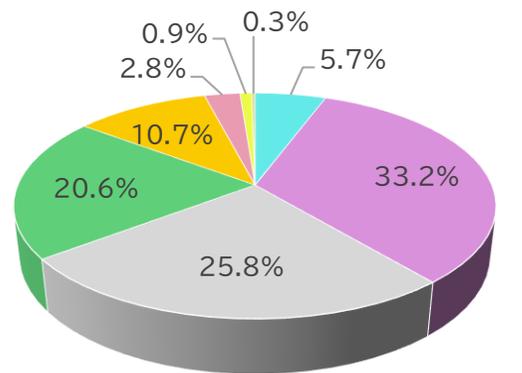
セルフチェックツール回答状況

診断結果	回答数	割合
依存なし	89,201	35.4%
予備軍 疑い	52,010	20.6%
依存症 疑い	110,733	44.0%
合計	251,944	100.0%



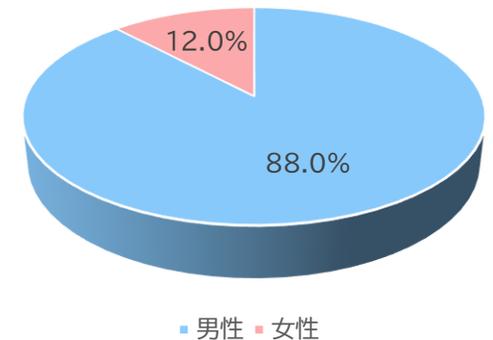
- 依存なし
- ギャンブル依存症予備軍疑い
- ギャンブル依存症疑い

年代	回答数	割合
10代	14,265	5.7%
20代	83,717	33.2%
30代	64,934	25.8%
40代	51,817	20.6%
50代	27,012	10.7%
60代	7,163	2.8%
70代	2,308	0.9%
80代以上	728	0.3%
合計	251,944	100.0%



- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代以上

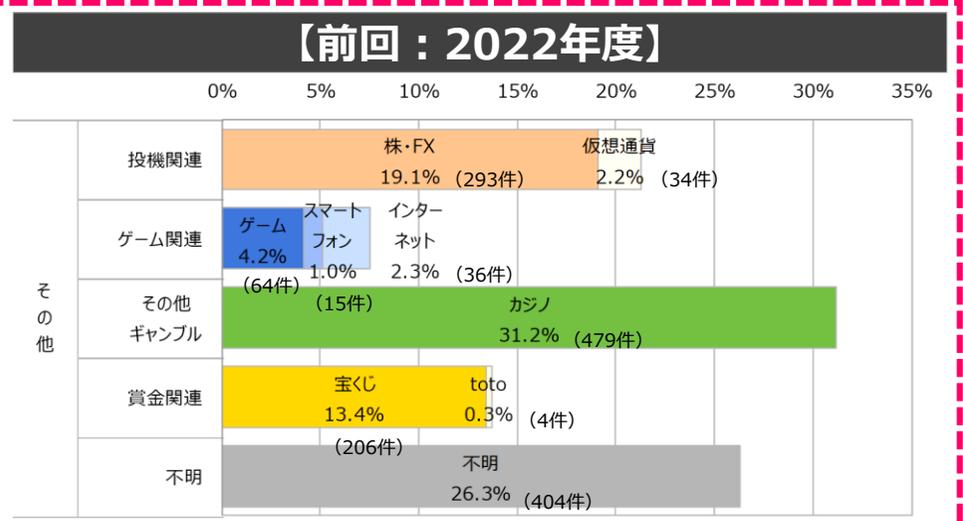
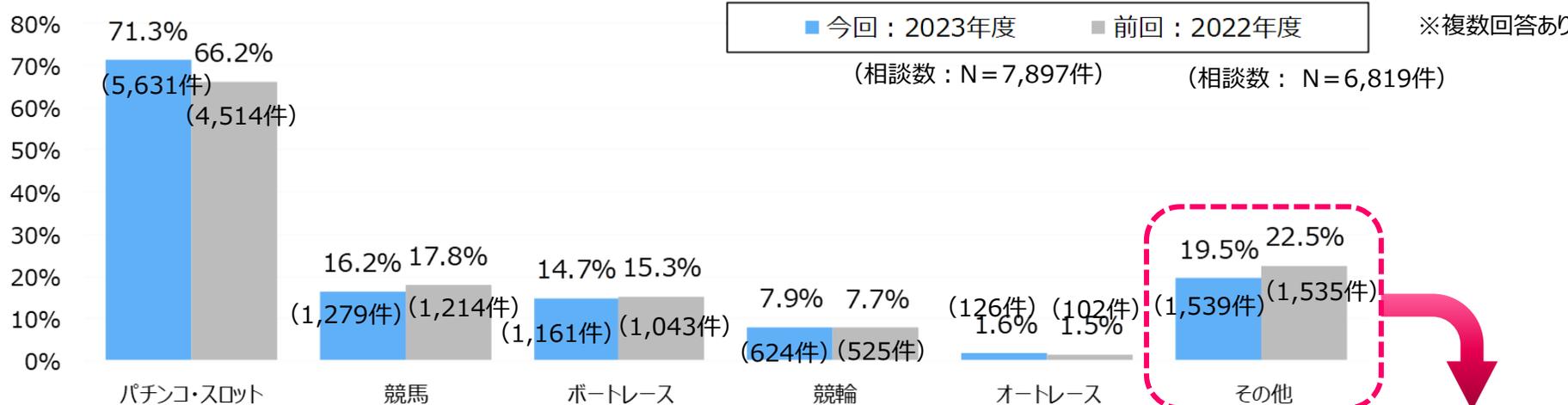
性別	回答数	割合
男性	221,669	88.0%
女性	30,275	12.0%
合計	251,944	100.0%



※ 本人回答
※ 集計期間：2021年3月～2024年3月

● ギャンブル種類ごとの相談件数

- 「パチンコ・スロット」の相談件数が一極集中しており**71.3%**。コロナ以降微減傾向が続いたが、増加に転じた
- 一方、公営競技の「競馬」「ポートレース」「競輪」「オートレース」はおおむね同水準。「その他」も微減
- 「その他」の内訳は、2020年度以降「カジノ」が依然として**最も多い**。
ゲーム関連の割合が2022年度から減少。賞金関連（特に「宝くじ」）が増加



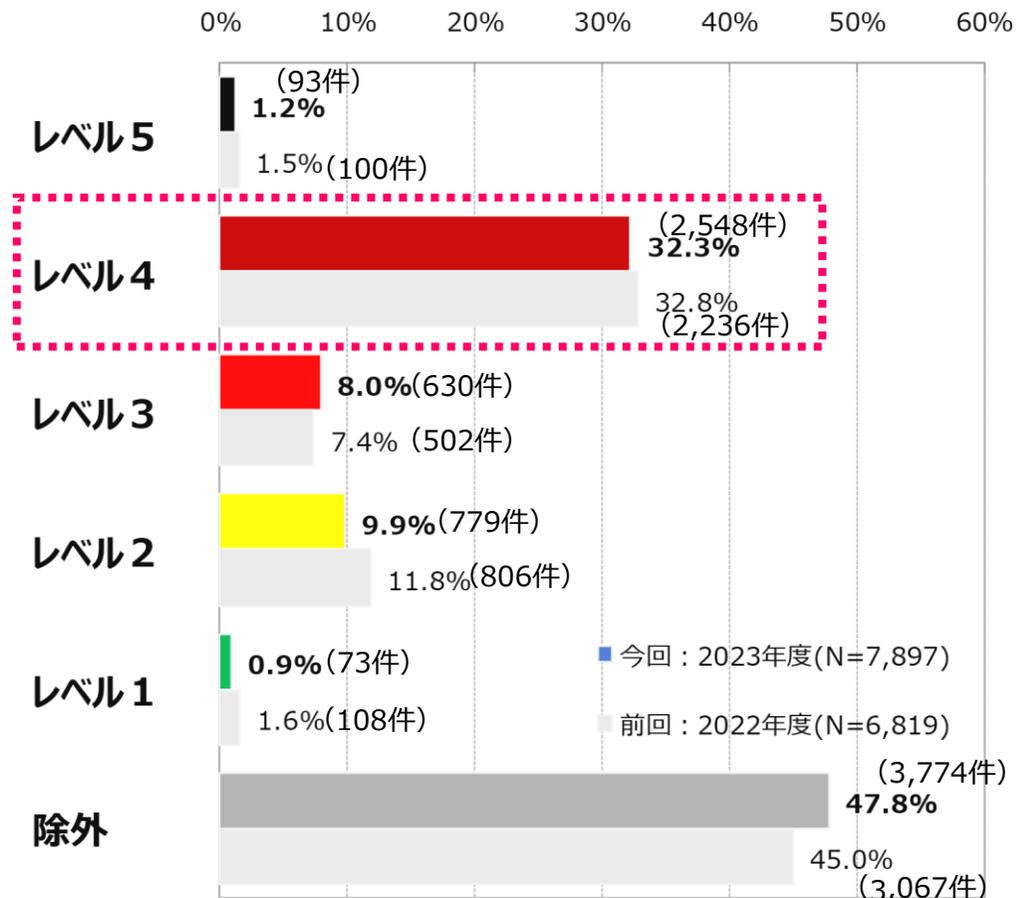
● 実生活への影響度レベル

- 相談件数7,897件中、□データから**4,123件を分類**することができた
- 相談件数の**1/3がレベル4（公的機関への借金）**で、切羽詰まった状況に陥っていったからサポートコールを利用している

定義

分類	定義	相談者の声（概要）
レベル5 違法行為に 手を染めている	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪行為によって取得した資金/刑事罰に至る可能性もある。 ・虐待、深刻なDV 	<ul style="list-style-type: none"> ・家の中の高価なものがどんどん無くなる。売ってまでつき進んでいる。ギャンブルでの窃盗で一度捕まっている。結婚した当初から。形見の指輪を持ち出す。GPSを見たら、仕事に行くといって競艇場へ行っていた。
レベル4 公的機関に借金がある/大金やほとんどの資金を投入するなど、生活が破綻に近い	<ul style="list-style-type: none"> ・公的機関から借りてしまった大きな資金がある。（後遺症がある）。 ・一般常識からかけ離れた賭け方をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ギャンブルでお金を捨てるように使ってしまう生活できない。今、財布にお金が入っていない。仕事はしていない。1人暮らし。普段は友人からお金を借りたり闇金からお金を借りたりして生活している。どうしようもなく窃盗でもして刑務所に行けばギャンブルをやめられるだろうと思ってしまったのが怖くて電話しました。
レベル3 家族・友人に 迷惑をかけている	<ul style="list-style-type: none"> ・家族/友人から纏まった借金をしてしまっている。 ・家事/育児放棄のレベル ・DVが始まっている 	<ul style="list-style-type: none"> ・息子がギャンブルにはまってどうしようもない。親からお金をせびり、断ると暴力をふるう。家族はどう対応したらよいか。相談機関が知りたい。
レベル2 実生活に影響が 始まっている	<ul style="list-style-type: none"> ・将来に備えた貯金など手を付けたら後々後悔する資金に手をつける。 ・最低限これがないと生活できない資金（家賃、生活費等）に手をつける。 ・家事/育児等、家庭等ですべき役割が一部こなせなくなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・給料の大半はギャンブルで消えてしまいが、実家暮らしなのでなんとか暮らしていける。しかし、このままではいけないという気がしてきた。といて、ギャンブルをしなくなると、空いた時間がつぶせない。
レベル1 実生活に影響なし	余剰資金の範囲内。	<ul style="list-style-type: none"> ・会社員・給与。借金なし。自己破産も債務整理もなし。やめようと思ってるが、友達にギャンブル依存症の人が多い。

割合



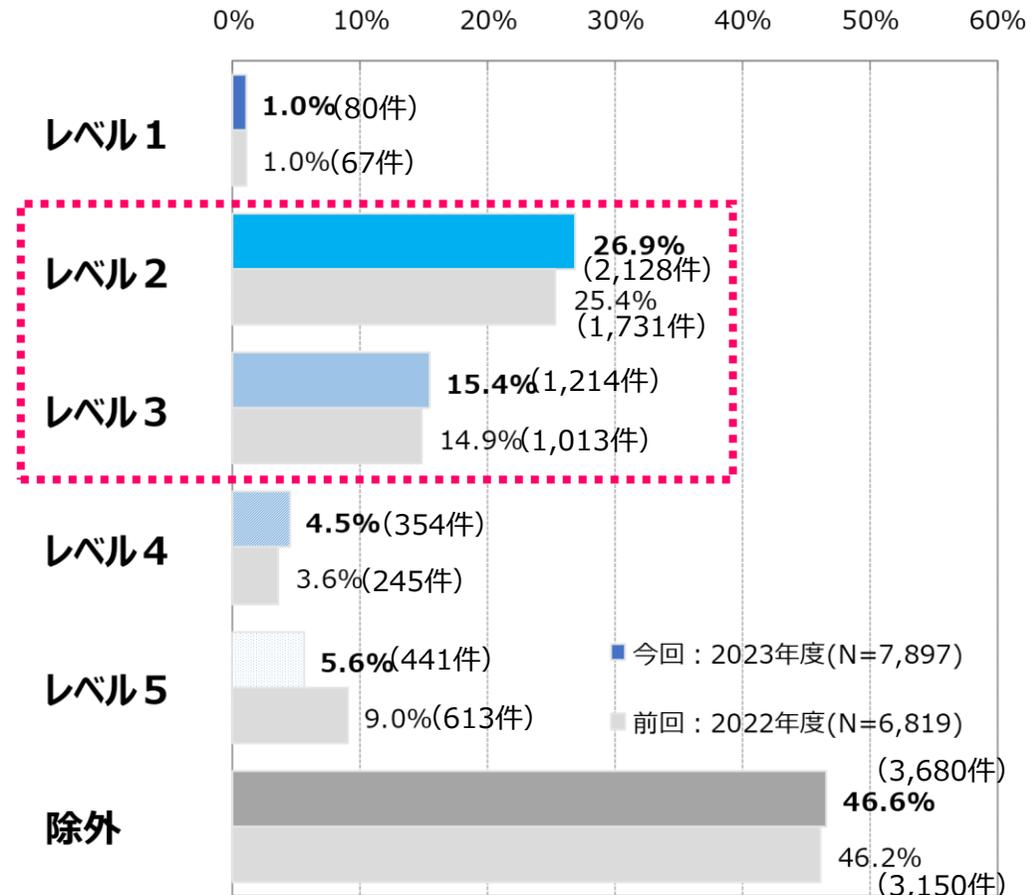
● 自己認識レベル

- 相談件数7,897件中、ログデータから**4,217件**を分類することができた
- **レベル2が26.9%、レベル3が15.4%**で、**合計42.3%**
- 自覚症状のない**レベル1は1.0%**に留まる → **現状を深刻だと認識している相談者が多数派**

定義

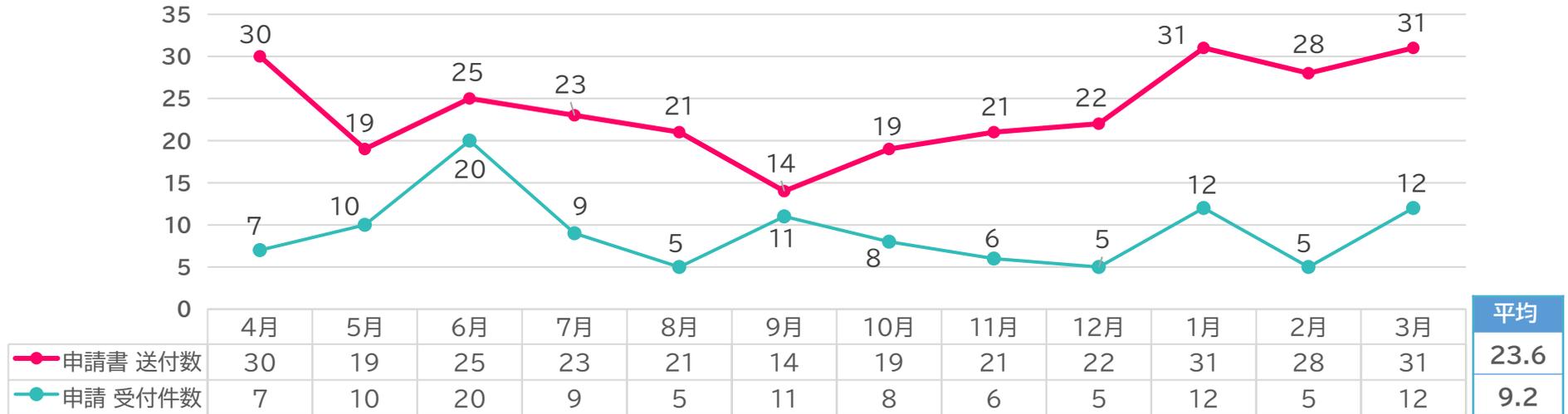
分類	定義	相談者の声（概要）
レベル1 全く悪いと思わない	依存症である自覚がない。	・ギャンブル依存症ではないが、ギャンブルする度に後悔する。借金はある。
レベル2 深刻だと認識している	依存症だと自覚を持ち始めている。	・1か月前からギャンブルをしてしまい、ちょっとやめられなくなっているのが不安になってきたので、心配になって電話した。
レベル3 深刻だと認識し変えたいと思っている	依存症だと自覚し、現状を変えようと思い始めている。	・依存症になりつつあるのでやめたい。解約しても翌日また登録できる。強制的にやめさせてほしいとお願いしたが書類を郵送するといわれて。周りに内緒にしているので、書類を受け取ることができない。
レベル4 変えたいと思って動いている	依存症だと自覚し、現状を変えるために、自ら医療機関等に出向くなど行動している。	・ここ最近つき進む金額が多くなった。借金はちょっとある。どうしたらいいですかね、これ？10年前ぐらいにGAIに行ったことあるけど遠くて通えず
レベル5 直せないと思い込んでいる/ あきらめてしまっている	依存症は直らないと思いついてる。	・高校卒業後からギャンブルを始め、もう10年になる。過去には借金を肩代わりし医療機関にも通ったが、グループが嫌で行かなくなった。今回は百何十万の借金。どうしたらよいか。本人は「やめられない」「なんで生んだんや」と言う。もう抱えられない。

割合



※ サポートコールから希望者へ申請用紙を送付
※ 最大3回分までを支援センターで負担

【2023年度 給付申請書送付数・申請受付件数】



精神保健福祉センター案内数



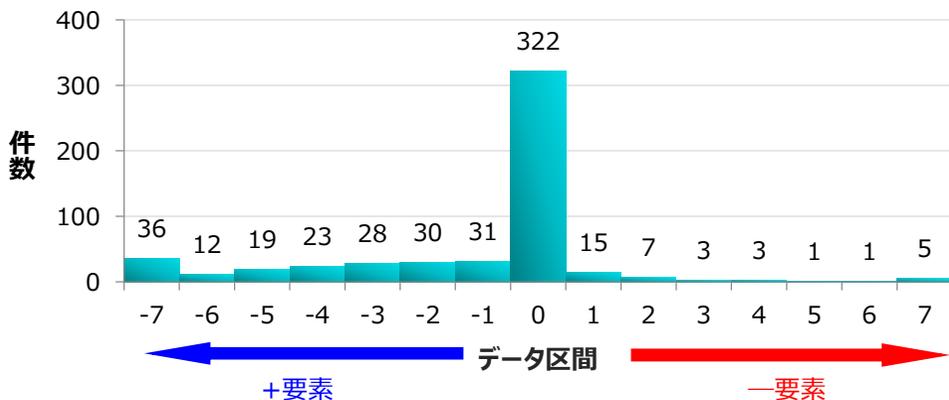
● 電話相談後の変化

- **参加日数** : 33.4%が一日以上減少
- **費用** : 38.4%が千円以上減少
- **参加衝動** : 51.1%が1段階以上減少
- **自信** : 44.2%が参加しない自信が1段階以上増加

下記の4グラフは、相談前後の差異の分布を表したものです。相談前後で変化が見られなかった「0」を中心として作成しています。

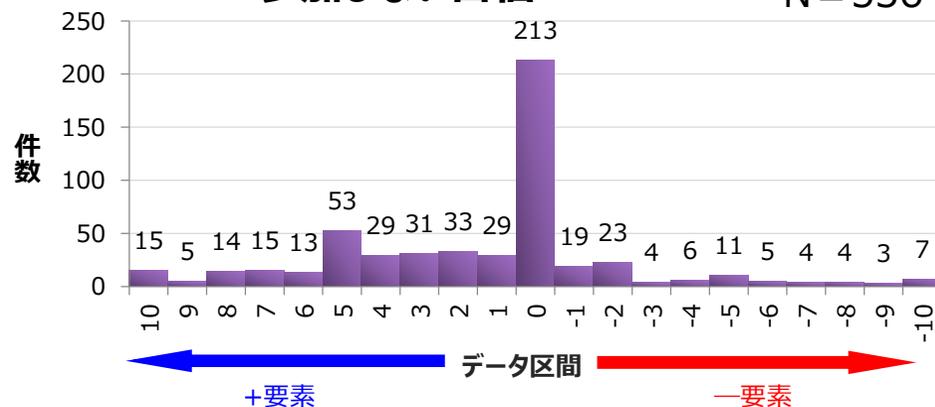
(例) 日数グラフで相談前に6日、相談後に3日ギャンブルに行った場合、差異は「3」となります。

参加日数



参加しない自信

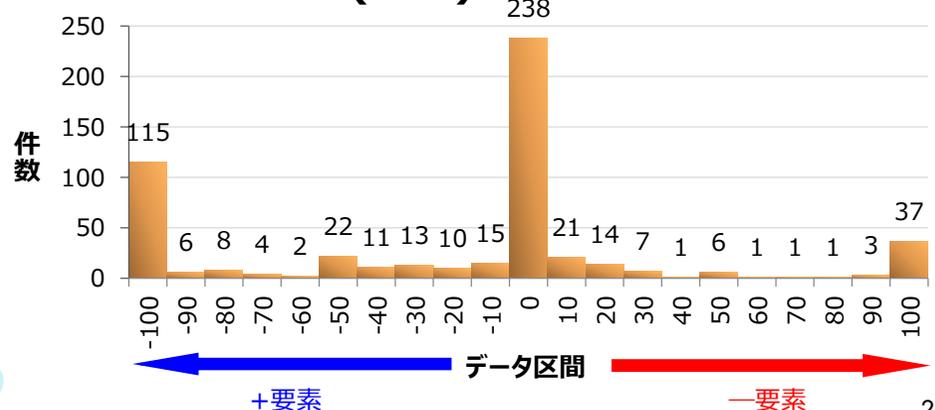
N = 536



参加衝動



費用(千円)



1

増加傾向の相談者属性の観察

- ◆ 女性50代以上、「学生」や「その他」の職業の方、「精神障害」の併存問題のある方、債務整理経験のない方が増加
 - ➔ 相談内容を傾聴し、適切な聞き出しを行うことで**ギャンブルの他にも抱えている問題**（疾病疾患、虐待加害、生活環境等）を**明確化し、相談者ひとりひとりに適した案内・アドバイスを行う**とともに、当センターからも**幅広い視点で問題提起していく**必要がある

2

若年層（30代以下）の抱える問題への対応

- ◆ 30代以下のギャンブル種としては「パチンコ・スロット」が最も多いものの、「その他」のギャンブルとしては「カジノ」が特に多い。
 - ➔ 直接的な債務問題の他に、「**スマホの信用決済**」「**後払い決済**」により購入した**転売人気商品を買取業者に売却し、当面の資金や返済金を確保する行為**が目立つ
 - ➔ 単なる「金銭問題」ではなく、「**大人になり切れない未熟な若者の問題**」として対応が必要

3

相談者が抱える問題をポジティブに解消するための介入と支援

- ◆ “ギャンブル等依存症が重症であるから対応する”のではなく、**依存症や自覚症状の程度を問わず、相談者本人や相談対象者が前向きに問題解決に向けて動き出せるアドバイスや案内を行う**ことが望まれる
 - ➔ **相談者属性の精緻化、案内先の精査、有効で適切なアドバイス・声掛けの仕方**を収集

4

『早期発見・早期解決』のために認知施策

- ◆ 当センターの名称認知度や「サポートコール」や「無料カウンセリング」等の活動への認知度を高め、利用を促進することで『**早期発見・早期解決**』がより進むように、**認知施策を検討**したい

引き続き、新たな課題の特定や対策の検討のため、多くの具体的事例の調査・分析による実態把握の必要性が増してくる

まとめ

サポートコールの相談から、依存症の疑いが高く、特にオンライン投票を利用している者の実態把握に取り組み、将来の予防や回復に繋がる施策を検討していく

まとめ

要点と今後の方向性について

要点

- ① 「自己認識」ある方がセンターにアクセスしている(P.20)
- ② リファーマーより「ワンストップ」の需要が多い(P.13)
- ③ 相談後は「プラス方向に変化」する比重が高い(P.22)

前提条件

- ・ 24時間365日相談対応
- ・ 依存症すべてに対応
- ・ 受診料の給付
- ・ 相談員の資質向上
- ・ 精神疾患への配慮が必要

【方向性案】

- A. **相談データ**を、「依存症の疑い」が高い方の分析に活用
- B. **ネット投票データ**を、依存症の実態把握や注意喚起に活用
- C. 両データを基に、依存症の予防や回復に繋がる施策を検討
- D. 関係者の**周知・教育**の促進により自己認識を高める施策の促進

