

## 電話相談の現場から No.59 ～私たちが継続相談をする理由①～

RSN ではほとんどの電話相談において相談者に対して2度目以降の相談の継続を促しています。2024年には、全相談件数の6割以上が2度以上継続する相談者からのものであり、その割合は現在も増加傾向にあります。今号から4回にわたって私たちRSNが継続相談を大切にする理由を、これまでの継続相談のケースを通してお伝えしていきます。

### ホールポスターから電話相談へ…

50歳男性（以下、Aさん）。生活費が無くなってしまうため、パチンコ通いをやめたいと思い病院を受診し、ギャンブル依存症の診断を受ける。医師から「ギャンブル依存症は治らない」と言われたため、病院に行く意味はないと思い通院するのをやめ、どこに相談したらいいのが悩んでいるさなかにパチンコホール（以下、ホール）に貼ってあったRSNのポスターを見て電話をかけたのが初回の相談。

### パチンコホールは、知らない土地での友人づくりの場だった…

「使ってはいけない生活費だと分かっているけど全てをパチンコに使ってしまう。自分には向いていない遊びだと分かっているけどやめられない」と話すAさん。20年前にパチンコを始めた理由は、転勤族で知らぬ土地での暮らしの中での友人づくりのため。ホールに行くと話す人がおり、楽しかったとのこと。友人や知人からパチンコに一緒に行こうと声をかけられると断れず、家賃などの生活費も使ってしまうと話す。初回の相談では、「パチンコをやめたい」と考えている人のつながりを増やすために、GA（ギャンブラーズ・アノニマス／ギャンブルをやめたいと思う人が集う相互援助グループ。以下、GA）を紹介した。

### それからの生活の変化と遊技の状況は…

初回の相談から半年ほど経過した頃、「暇ができて久々に行ったらホール通いが止まらなくなってしまった」と相談の電話が入った。Aさんは、RSNの初回の相談後、すぐにGAに通い始め、仲間もできホールから離れて過ごしていたが、職場が異動となりGAに通えなくなってしまっていた。あわただしく転勤に伴う転居を終え、時間ができた際にホールに顔を出したところ、新台が入っていてやってしまった。それをきっかけに仕事終わりに毎日通い、借金もするようになったと話した。「急な転勤による生活の変化が遊技の状況と関係しているのではないかと声をかけると、本当はこの転勤は別の人が行くはずだったが、その人が断ったため代わりに自分が行くことになったことや、新しい職場になかなかなじめないことなどを話してくれた。まずはパチンコに毎日通うことを軽減する手伝いとして、ホールに行きたくなったときや仕事のストレスがあった際にもRSNに電話して話す時間をつくることを提案した。

これ以降、Aさんは週に1回はRSNに電話をするようになった。内容はその時々で、パチンコ台の確率の話をするのもあれば、上司と仕事の考え方がぶつかってしまう話や転勤が多く落ち着かない職場であることなど、徐々に日常の話も吐露する場となっていった。子どもの頃はスポーツに打ち込んでいたという話が出たことをきっかけに、新たな趣味の一つとしてスポーツジムに通ってみるのはどうかと提案したところ、すぐに体験入会をし、「気持ちよかった！ぐっすり眠れた！」とそのまま正式入会することになったと報告の電話をくれた。その後Aさんは、週に2～3回はジムに通うルーティンができあがり、それに伴いすっかりホールから足が遠のいていった。Aさんはホールに行かなくなってからも、月に1～2回、

近況報告とホールに行っていない報告をRSNにすることで自分の行動を自制している、という電話がきていた。

### ストレスと遊技の関係への気づき…

それから1年以上の間、順調にジム通いを続けることで自然とホールに行かない日々を過ごしていたAさんだったが、新型コロナウイルス感染症のまん延に伴い、スポーツジムが閉鎖となってしまう。「ジムにも通えず、人と会うことも困難になり、ストレスだらけだ」とAさんから元気のない声で定期報告が入った。ジムに代わるものを探そうと、相談員と一緒にいろいろと考えてみるも、コロナ禍では読書や映画鑑賞などの一人での活動が主になり、なかなか続かず、「ストレス発散できるのはパチンコしかない」と、気持ちも足もホールに向いていった。RSNからは、予算を決めてその予算分だけを財布に入れてでかけることと、ホールに行く前に一旦RSNに電話して一緒に予算を決めることを提案した。提案したことができてできなくてもRSNと話すことは続けようと話したが、電話の頻度も徐々に減っていき、毎月のAさんからの電話は途絶えてしまった。

Aさんから再度電話が来たのは数か月後のことだった。また転勤になったが今回は地元に戻ってきており、友人の誘いを断れずにホール通いが再開したことや、それに伴い借金が増えたことなどを一気に話された。RSNに電話することで、リセットしたいと話し、「まずは1か月行かずに過ごす！」と宣言しやってみることをAさんが決めた。宣言してすぐの週明けには、「やることもなくてイライラして結局行ってしまった」と、宣言失敗の報告の電話があった。Aさんは、この宣言と失敗を何度も繰り返していたが、報告の際には必ず、ホールに行くことになったきっかけや理由と、行ってみてどうだったかを一緒に振り返ることにした。振り返りを繰り返していたある日、Aさんは、「自分は頼まれると嫌だと思っても断れず、ストレスがたまってパチンコに行ってしまう。そもそもストレスの吐き出しや解消も昔から苦手だということが一番の問題と気づいたがどう思うか」と相談員に質問された。そう考えたきっかけを聴いてみると、先月知人の紹介で知りあった方と正式に交際が始まり、これまでRSNといろいろな話をしてきて、自分のことを話すのは大事だと思ったため、パートナーにはパチンコのこと、仕事のこと、できるだけ話すようにしていたところ、「断れないことのストレスがあったときに行っているよね」と指摘され、RSNにも聴いてみようかとパートナーと相談したとのことだった。

### 相談員から ～Aさんとのこれまでを振り返って～

AさんとRSNのおつきあいは、今年で5年目になります。初回の相談では、生活破綻ぎりぎりのところでの電話でしたが、一本の電話相談でピタッとホール通いが止まる方法はありません。一人ひとり、ホールに行く理由や、生活背景、状況は異なり、ぱちんこの向きあい方も千差万別であることから、RSNでは、まずはとにかくなんでも話せる相手だと思ってもらえるよう、個々に丁寧に向きあうことから始めます。いきなり詳細を話すのは困難ですが、何度かお話をすることで徐々に関係性ができていき、少しずつ暮らしぶりや想いを話してくださることが多いです。Aさんの中でRSNは、なんでも話せる場所の一つとなっているとのことで「パートナーともいろいろ話せるけれど、パチンコへの想いはよく分からないと言われちゃうんで…今後ともよろしくお願いします」と話してくれました。「最近のパチンコは投資額がでかくないと勝てないから、貯金がしたい身としては、やりたくても手が出せないんですよ…やめていてもパチンコ好きとしてはなんだかやりきれない気持ちです」と話して

いた A さん。将来、暮らしのバランスがとれた頃に、趣味の一つとしてパチンコと楽しく向きあえる時間も来るのかもしれませんが。パチンコとのつきあい方が見つけられず悩んだときから、その後の暮らしとのうまいつきあい方まで、RSN はこれからもとことんつきあいます。  
出典：さくら通信第 222 号（2025 年 10 月 23 日 認定 NPO 法人リカバリーサポート・ネットワーク発行）

---

## 電話相談の現場から No.60 ～私たちが継続相談をする理由②～

RSN ではほとんどの電話相談において相談者に対して 2 度目以降の相談の継続を促しています。2024 年には、全相談件数の 6 割以上が 2 度以上継続する相談者からのものであり、その割合は現在も増加傾向にあります。前号から引き続き、私たち RSN が継続相談を大切にす理由を、これまでの継続相談のケースを通してお伝えしていきます。

### Web で検索して見つけた RSN…

30 代半ば女性（以下、B さん）。仕事や人間関係のストレスからパチンコへ行き、気づけばお金を使い過ぎる。ほどほどにできたらいいと思いながらも、月々 10 万円はパチンコに使ってしまう。さすがに使い過ぎだ、どうしたらほどほどにできるのかと方法を調べていたら、RSN の HP を見つけて電話をかけたのが初回の相談だった。

### うまくつきあいたい…一人で考え続け、工夫してきた日々

収入は安定していて生活は成り立っているが、貯金が減っていくことが困ると話す B さん。

『これまでもパチンコから離れようといろいろと試してきたがうまくいかない。仕事や人間関係でのストレスが重なると、つい行ってしまふ。そういう日が月に何度もあると結局使う額は多くなる。仕事柄人とのつきあいは断りきれないし、かといってこのストレスをどこへ吐き出せばいいのか分からない。ほかの趣味を探そうにも、身体を動かすのは持病があってできないし、編み物を始めてみたけど飽きてしまった。パチンコをしている時間は一人で頭を空にしてそこだけに没頭できる。』と、これまで自身の中で考えた「使いすぎてしまう理由」を一気に話された。

初回の相談では、ストレスが行く理由となっているので、RSN の電話相談と一緒に他のリフレッシュ方法を見つけることと、まずは予算以上の現金を持たず、使う金額を減らす工夫から始めてみることを提案した。

### 重ねる対話と工夫の日々

それから週に 1 回ほど、B さんから電話相談がくるようになった。パチンコの遊び方について話すこともあれば、ただ誰かと話したかったと他愛ないことを話すこともあった。この間、B さんは、自分なりに使うお金を減らすための工夫をいろいろと考え取り組まれてきた。通常料金の貸玉から、低料金の貸玉にしてみたり、電子マネーを活用して現金をできるだけ持たない生活にしてみたりと、遊び方の工夫を実践していたが、なかなか思うようにはいかない様子であった。相談員からは、工夫してみてどんな気持ちになったのか、試行錯誤の結果と生活の変化を都度確認し、うまくいこうがいかなかろうが、B さんの努力とチャレンジをねぎらった。

B さんの生活状況としては、ふだんは現金を持たずに電子マネーを活用して生活すること

はできるが、仕事でどうしても現金を持たないといけない状況が定期的にあるため、そういうときは、一度 RSN に電話し、現金を持っているときの過ごし方について一緒に考えていくことを提案した。

その後、「どうしても支払いで現金が必要で、やっぱり現金を持ったら行ったし、なんならそのお金を使い果たしてお金をおろしてまでやってしまった！」と報告の電話がくることもあった。

そこで、突発的、衝動的な遊技を避けるために、行きたくなったらまず RSN に電話をかけることを新たな習慣として取り入れる提案をして、その時々で電話で、仕事でかける場所の近くにホール以外に過ごせる場所がないかを一緒に探したり、仕事のストレスでどうしても行きたいというときは、話しながらその日の予算を決めることなどに一緒に取り組んだ。それでもときには「電話せず行ってしまった。使い過ぎてしまった。」と報告の電話になることもあったが、失敗は振り返りや気持ちを整理する大切な機会として捉え、生活状況の変化や、行く前やパチンコをしているとき、行った後の気持ちの変化などを一つずつ確認していった。その時々状況により、B さんの「今後こうしたい！」に向けて対策を考えることもあれば、振り返りで気づいた仕事でのやるせない気持ちの吐露をする時間になったりと、やり取りを重ねていった。あるとき、「分かったことがある！金銭感覚がおかしくなっているのかも！コンビニの買い物での 500 円は高いと思うのに、台に入れる 1000 円は紙切れみたいに感じる！」と、自分の感覚に驚いたという気づきの報告もあった。

#### **本人の努力で見つけたパチンコとのつきあい方**

初回の相談から 2 年ほどたったある日、「実は 1 か月やめられたんです！褒めてほしい！」という B さん。その間をどうやってやり過ごしたのかを聴いてみると、RSN への電話とともに外出先でカラオケに行ったり喫茶店でコーヒーを飲んでリフレッシュしたりを試して離れ続けてみたとのことだった。1 か月離れたことを一緒に喜び、「今日のご褒美に 1 万円だけパチンコやって、また明日から 1 か月チャレンジします！」と宣言し、その日の相談を終えた。それから B さんは期間を決めて、しばらく離れるチャレンジをするようになった。チャレンジはうまくいくこともあれば、うまくいかないこともあった。うまくいくと、「チャレンジ成功しました！褒めてください！」と報告の電話があり、うまくいかなかったときは状況と一緒に整理し、うまくいったときと何が違ったのかを振り返ったり、気持ちを吐き出したりといった対話を重ねていきながら、チャレンジ期間中の過ごし方を一緒に考えていった。そうするうちに、成功失敗に関わらず「またチャレンジします！次電話するときどうだったか聴いてください！」と明るく電話を切ることがほとんどになっていった。パチンコとのつきあい方に波はありながらも、提案されたことや思いつくことを一つひとつ試していきながら、カラオケや読書、外食といった趣味を見つけ、その時々気分にあった趣味を選びながら過ごすようになっていった。以降、B さんは日々いくつかの過ごし方を組み合わせながら、ストレス解消が必要なときや、少しの期間離れられたご褒美として、時々パチンコに行くことを楽しんでいる。毎日行っていたパチンコとのつきあいが適度になることで、少しずつ貯金もできるようになっていった B さん。パチンコと自分なりにつきあえるようになってからも、近況報告の電話は継続している。最近では、「パチンコをほどほどにできるようになって経済的にも気持ち的にも余裕ができて趣味として楽しめるようになってきた！」と語っていた。「ストレスを感じたときは一人だとまだお金を使い過ぎると思う。RSN に電話して話すと、行く

気が萎えるから、これからも電話します！」と明るく話す B さん。今も RSN とのおつきあいは続いている。

#### 相談員から ～B さんとのこれまでを振り返って～

B さんは、「パチンコはほどほどにできるようになれば」ということでしたが、ぱちんこをやめるにせよ、うまくつきあうにせよ、一朝一夕にどうにかなる確実な方法があるわけではありません。RSN では、単純に行かないための工夫を相談者へ提案するのではなく、その人の生活について少しずつ聴いていきながら、行かない、または減らす工夫とともに、これまでぱちんこに向けていた時間やお金をどこへ向けていくかを一緒に考えていきます。B さんとの対話の中では、相談当初は行かないようにする工夫に焦点をあてた相談から、しばらく行かない期間ができたことをきっかけに、生活のあり方として行かない時間の過ごし方をどうするか模索が主になっていきました。うまくいったりいかなかったり、立ち止まったりしながらでしたが、今ではぱちんこに行く頻度や使う金額を減らすことだけでなく、日常のパチンコ以外の過ごし方も見つけています。「また使い過ぎることがあるかもしれない」という B さんの意向もあり、定期的に RSN の電話相談につながり続けています。

ぱちんこから離れた、または問題なくつきあえるようになったその先にも、相談者の暮らしは続いていきます。暮らしの中で、過ごし方の選択肢の一つとして、ぱちんこと同じように他の趣味や気晴らしの方法が見つかることが、その人の暮らしをより豊かにし、結果としてぱちんこと問題なく趣味の一つとしてつきあえることにもつながると RSN では考えます。これからも、ぱちんこのつきあい方を入口として、その後の生活もふまえた相談支援を大切にしていきたいと考えています。

出典：さくら通信第 223 号（2025 年 11 月 19 日 認定 NPO 法人リカバリーサポート・ネットワーク発行）