

2024年RSN電話相談事業報告書

認定特定非営利活動法人リカバリーサポート・ネットワーク相談部

2024年、リカバリーサポート・ネットワーク(以下、RSN)の電話相談には、全国から3550件の相談が寄せられました。この数字の背後には、パチンコ・パチスロの遊技でなんらかの問題を抱え、「一人では抱えきれない」「誰かに聞いてほしい」と感じた人が、実際に電話をかけるという行動を選んだ事実があります。

2024年事業報告書は、こうした一件一件の相談をもとに、年間の傾向と課題を整理したものです。本稿では、その報告書に記載されたデータを手がかりに、電話相談事業の特徴や支援の広がりについて、RSN相談部から報告します。

数字から見えてくる支援のかたち

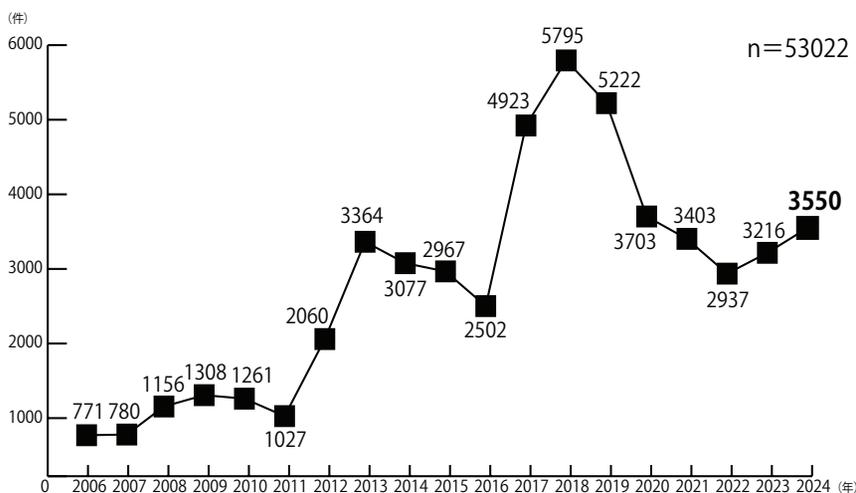
2024年の電話相談件数は3550件で、前年の3216件から約10.4%の増加でした。2006年の開設以来の累計相談件数は5万3000件を超え、RSNが長期にわたって相談の受け皿として機能し

続けていることが分かります。近年の遊技産業は店舗数・遊技機設置台数ともに減少傾向であるなか、相談件数が一定水準を維持し、2024年には増加に転じているという事実は、「のめり込み問題の深刻さは依然として存在している」ことに加え、「相談先としてのRSNが認知され、実際に利用されている」という側面もあると考えられます。

また、ボーナス期や年末年始など、一時的に支出が増える時期にも相談件数が大きく変化していない点は、のめり込み問題が特別な出来事で生じるものではなく、日々の暮らしの中で少しずつ積み重なっていく問題であることを示しています。

つまり、RSNに寄せられる相談は「イベントで使いすぎた」といった一時的な問題ではなく、長い時間をかけて形成された遊技習慣や金銭の管理の難しさなど、生活そのものに根を張った問題であると考えられます。これらを踏まえると、年間を通じた大きな

■年間相談件数の推移



■2024年の月別相談件数

年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	総計
2024	318	306	283	309	288	264	269	279	283	324	312	315	3550

相談件数の変動がない安定した利用傾向は、RSNが《特定の出来事ではなく、継続的な課題に対応する支援拠点》として機能していることを示唆しています。「一人ひとりが生活の中で抱える違和感や不安を、特別なタイミングを待たずに話せる場所」それがRSNという存在なのだといえるでしょう。

相談の入り口
「一度きり」で終わらない支援へ

相談がどのような経路からRSNにつながっているのかを見ることは、「どこに支援の窓口を示しておくべきか」を考えるうえで非常に重要です。

2024年の初回相談者のきつかけを見ると、ホール内に掲示されたポスターを見て連絡した人が約4割を占め、次いでインターネット検索、家族や知人からの紹介が続きます。ホール内ポスターは、遊技中または遊技後に「困っている」と感じた人の目に直接届く媒体です。のめり込みの問題を抱えている本人が、「このままではいけない」と感じた瞬間に、その場で番号を控えたり、帰宅後に電話したりするきつかけになっていると考えられます。一方で、インターネット検索やSNSからのアクセスも、年々増加しています。これは、若い世代ほど「まずはネッ

トで調べる」という行動をとりやすいことの反映でもあります。相談経路の多様化は、「支援につながるルートが一本ではない」という意味で、相談者にとつての安全網が少しずつ広がっていることを示しています。

また、2024年の大きな特徴の一つが、複数回相談（2回目以降の継続した相談）の増加です。2024年の初回相談件数は909件、複数回相談は2310件でした。前年と比較すると、初回相談は減少した一方で、複数回相談は大幅に増加しています。これは、RSNの相談が「一度話して終わり」ではなく、「必要に応じて何度でも話せる場」として利用されていることを示しています。通話時間のデータを見て、10分未満の短い相談が減少

し、20分以上の相談が増加しています。この傾向から、相談者が「短時間の問い合わせ」ではなく、「じっくり話し合う場」としてRSNを活用している様子がうかがえます。RSNの電話相談は匿名・無料で、相談回数や時間の制限も設けられていません。その自由度が、相談者にとつて心理的なハードルを下げ、「必要なときに、何度でも話せる」支援の形を支えています。また、相談が複数回にわたるといことは、のめり込み問題が短期間で解決するものではないことも意味しています。同じ相談者が、生活の変化や心境の揺れに合わせて再び電話をかけてくる。そのたびに、相談員は過去の記録をもとに対応し、前回までの経過を踏まえて

今後について、その都度一緒に考えていきます。こうした一件一件の積み重ねを通じて、「継続して関わる支援」を実践しているのです。

この継続性の背景にはもう一点、相談の内容そのものが深い感情と結びついているという特徴があります。2024年の相談内容を大まかに分類したデータでは、「当事者への感情」に関する相談が全体の8割を占めています。

ここという「当事者への感情」とは、怒り、悲しみ、不安やあきらめなど、さまざまな形をとって表れてきます。たとえば、本人相談では、「やめたいのにやめられない自分への怒り」「借金を重ねてしまったことへの自己嫌悪」といった感情が語られることがあります。一方で家族相談では、信じたのに何度

■相談者の相談経路

	2023年	2024年
ホール内ポスター	539(52.6)	409(45.0)
ホール折込チラシ	26(2.5)	15(1.7)
ホール配布物	39(3.8)	26(2.9)
ホール関係者	26(2.5)	17(1.9)
ホール貼付ステッカー	2(0.2)	1(0.1)
ATM啓発メッセージ	3(0.3)	7(0.8)
Webアプリ	2(0.2)	2(0.2)
インターネット	233(22.7)	184(20.2)
家族・友人・知人	30(2.9)	34(3.7)
雑誌	3(0.3)	4(0.4)
新聞	2(0.2)	0(0)
他の相談機関	12(1.2)	18(2.0)
その他	10(1.0)	9(1.0)
不明・拒否	98(9.6)	183(20.1)
計	1025(100.0)	909(100.0)

(初回のみ。表カッコ内はパーセント)

■通話回数

	2023年	2024年
初回	1025(31.9)	909(25.6)
複数回	1801(56.0)	2310(65.1)
間違い・無言・問合せ	390(12.1)	331(9.3)
計	3216(100.0)	3550(100.0)

(表カッコ内はパーセント)

■通話時間

	2023年	2024年
10分未満	1258(39.1)	1099(31.0)
10分～20分未満	772(24.0)	942(26.5)
20分～30分未満	595(18.5)	763(21.5)
30分～40分未満	302(9.4)	423(11.9)
40分～50分未満	162(5.0)	168(4.7)
50分～60分未満	63(2.0)	67(1.9)
60分以上	64(2.0)	88(2.5)
計	3216(100.0)	3550(100.0)

(表カッコ内はパーセント)

■話したい内容

	2023年 (n=2826)	2024年 (n=3219)
ホールに関する苦情	28(1.0)	31(1.0)
遊技業界に関する意見	21(0.7)	39(1.2)
RSNへの意見	5(0.2)	16(0.5)
グチ	15(0.5)	26(0.8)
当事者に対する感情	2020(71.5)	2583(80.2)
お礼・激励	3(0.1)	25(0.8)
その他	20(0.7)	23(0.7)

(間違い・無言・問合せ除く。複数回答。表カッコ内はパーセント)

■家族・友人の性別

	2023年	2024年
男性	38(31.4)	40(29.6)
女性	82(67.8)	95(70.4)
不明・拒否	1(0.8)	0(0)
計	121(100.0)	135(100.0)

(初回かつ家族・友人のみ。表カッコ内はパーセント)

■家族・友人の年代

	2023年	2024年
10代	1(0.8)	3(2.2)
20代	15(12.4)	12(8.9)
30代	20(16.5)	21(15.6)
40代	27(22.3)	35(25.9)
50代	28(23.1)	28(20.7)
60代	7(5.8)	12(8.9)
70代	18(14.9)	14(10.4)
80代	5(4.1)	4(3.0)
90代以上	0(0)	0(0)
不明・拒否	0(0)	6(4.4)
計	121(99.9)	135(100.0)

(初回かつ家族・友人のみ。表カッコ内はパーセント)

■問題化した年代

	2023年	2024年
10代	71(7.9)	56(7.2)
20代	296(32.8)	233(30.1)
30代	127(14.1)	105(13.6)
40代	54(6.0)	61(7.9)
50代	28(3.1)	32(4.1)
60代	12(1.3)	9(1.2)
70代	6(0.7)	4(0.5)
80代	0(0)	1(0.1)
不明・拒否	308(34.1)	273(35.3)
計	902(100.0)	774(100.0)

(初回・本人のみ。表カッコ内はパーセント)

とを示しているといえるでしょう。

RSNの家族相談 〜家族の想い、気持ちを大切に

も嘘をつかれてしまった悲しみや、家計が立ちゆかなくなるのではないかと不安など、怒りと悲しみが入り混じった声が寄せられます。RSNでは、こうした感情を《問題解決の前提》として丁寧に受け止めます。感情の整理がされないままでは、次に進むための冷静な判断や行動を考える余裕が生まれにくいからです。感情の整理と行動の検討を繰り返すプロセスが、相談を一度で終わらせず、「もう一度話してみよう」「次はこうしてみよう」という再相談の動機を生み出していると考えられます。こうした取り組みも、「一度きりでは終わらない支援」の私たちを確立するひとつの要素となっています。

2024年の複数回相談の増加は、その支援の姿勢が確実に機能しているこ

RSNは、遊技をする本人からの相談が8割を超えています。少ないながらも家族からの相談も寄せられています。2024年の初回相談909件のうち、家族・友人からの相談は135件(14.9%)でした。性別では女性が7割を超え、年代では40代が最も多くなっています。

家族相談は、本人が自ら相談に動けない／動かない場合で、「代わりに誰かが声を上げる」という役割を果たします。たとえば、「夫がやめたと言いがら続けている」「子どもがバイト代をすべてパチンコにつき込んで」といっ

た状況で、どう対応すればよいか分からず相談に至るケースがあります。のめり込みの問題が家計を圧迫し、信頼が揺らぐとき、家族の中には怒りや失望、やるせなさが渦巻きます。「どうして分かってくれないのか」「もう限界だ」と声を震わせながら電話をかける人もいます。RSNでは、そうした言葉の裏にある《悲しみ》を受け止めることから始めています。怒りは、かつて信じ

ていたからこそ生まれる感情です。だからこそ、家族相談では怒りを鎮めるのではなく、その奥にある想いに寄り添い、ゆつくりと気持ちを整理しながら、これからの考える準備を支えています。

パチンコをやめる・やめないという結果だけでなく、壊れかけた関係の中で

「どう生きていくか」を共に探す時間―それがRSNの家族相談の本質です。

本人相談の姿 〜時間とお金のデータから

本人相談のデータを詳しく見ていくと、のめり込み問題がどのように生活に影響しているのかが見えてきます。

2024年の本人相談者の年代構成は、20代が25.8%、30代が22.5%、40代が20.5%であり、20〜40代で全体の約7割を占めています。また、1か月の遊技費用では、5〜10万円未満の層が22.0%で最も多く、10〜20万円未満がそれに続きます。遊技時間では、1日あたり8時間以上の長時間遊技

■1 か月あたりの遊技費用

	2023年	2024年
1万円未満	22(2.4)	12(1.6)
1～2万円未満	32(3.5)	27(3.5)
2～5万円未満	142(15.7)	104(13.4)
5～10万円未満	191(21.2)	170(22.0)
10～20万円未満	144(16.0)	143(18.5)
20万円以上	87(9.6)	113(14.6)
マイナスなし	19(2.1)	13(1.7)
遊ばない	8(0.9)	11(1.4)
不明・拒否	257(28.5)	181(23.4)
計	902(99.9)	774(100.1)

(初回・本人のみ。表カッコ内はパーセント)

■1 回のぱちんこで遊ぶ時間

	2023年	2024年
1時間未満	4(0.4)	7(0.9)
1～2時間未満	43(4.8)	30(3.9)
2～3時間未満	94(10.4)	88(11.4)
3～4時間未満	65(7.2)	72(9.3)
4～5時間未満	74(8.2)	64(8.3)
5～6時間未満	87(9.6)	69(8.9)
6～7時間未満	16(1.8)	32(4.1)
7～8時間未満	37(4.1)	32(4.1)
8時間以上	101(11.2)	117(15.1)
遊ばない	8(0.9)	11(1.4)
不明・拒否	373(41.4)	252(32.6)
計	902(100.0)	774(100.0)

(初回・本人のみ。表カッコ内はパーセント)

■本人の紹介先

	2023年 (n=902)	2024年 (n=774)
精神保健福祉センター	54(6.0)	64(8.3)
福祉事務所	1(0.1)	5(0.6)
保健所	11(1.2)	18(2.3)
ワンダーポート	4(0.4)	1(0.1)
医療機関 (主治医戻し含む)	133(14.7)	112(14.5)
ギャンブラーズ ・アノニマス(GA)	54(6.0)	24(3.1)
法テラス	9(1.0)	1(0.1)
書籍	6(0.7)	2(0.3)
RSN対面相談会	5(0.6)	5(0.6)
パチンコホール	32(3.5)	140(18.1)
その他	92(10.2)	56(7.2)

(初回・本人のみ、複数回答。表カッコ内はパーセント)

2024年

ぱちんこ依存問題電話相談事業
報告書全体版URL

<https://rsn-sakura.jp/2024report.html>

事業報告書に関するご意見・ご質問等については、RSNまで
お気軽にお問合せください。



者が15・1%を占めており、時間・お金の両面で生活に大きな負担がかかっていることが分かります。

一方で、月の遊技費用が数万円未満の層や、遊技時間が比較的短い層からの相談も一定数あります。これは、「まだ生活が壊れてはいないが、このままでよいのか不安になっている」段階で、相談につながっている人もいることを示していると考えられます。

これらのデータから、「かなり深刻な状況になってからの相談」と「早い段階での相談」が、どちらも存在していることが分かります。RSNの電話相談は、この両方の層を受け止める役割を果たしています。とくに早期の相談は、生活の立て直しや家族関係の修復を行いやすくする点で、今後さらに重視されていくべきと考えられます。

もう一点、特筆すべき項目は、初回相談の紹介先として、ホールへの紹介が前年の32件から140件へと増加したことです。これは、自己申告プログラムという制度がどのようなかを紹介したケースも、ホールへの紹介としてカウントした結果です。本人が自分の遊技状況を見つめ直す相談の過程のなかで、こうした支援制度の仕組みの理解を促し「プログラムの利用も自分を立て直すための選択肢の一つ」として丁寧に伝えていきます。RSNからの紹介は、制度の利用を第一の目的とするというよりも、「自分で自分を守る方法がある」と知ってもらうことで、相談者の気持ちを落ち着かせる役割を果たすと

《知るこ》が安心を生む
〜自己申告プログラムをめぐって

考えています。

現場で積み重ねられる
知見とその意義

RSNの報告書は、単なる活動報告ではありません。一件一件の相談を記録し、統計的に整理することで、《社会に向けて現場の声を届ける》役割も担っています。相談票は、応対した相談員が記入し、その後複数の相談員で確認・共有する体制がとられています。こうした丁寧な記録作業が、データとしての信頼性を支えています。「数値化することで、逆に見えなくなってしまうものもある」という葛藤もあります。それでもなお数値として整理し、公表し続けているのは、「問題を見える形にすることで、業界全体で考えてほしい」と

いう想いがあるからです。

数字だけを見れば「増えた」「減った」といった議論になりがちですが、その背後にあるのは、相談員と相談者の対話の積み重ねです。RSNは、これからのめり込み問題に悩む人たちがやその家族にとって、「とりあえず電話してみてもよい場所」であり続けることを目指しています。そして、現場で積み重ねられた声を、報告書という形で社会に届けることによって、遊技産業全体が「安心して楽しめる遊技環境」をつくっていく一助となることを願っています。

2024年の事業報告書は、その一つの節目であり、同時に、これから先に続く支援のあり方を考えるための手がかりでもあります。