

自己申告プログラムおよび家族申告プログラム  
導入マニュアル

第1章 プログラムの概要と各種導入ツール

## ※お客様へ

ここでは、本マニュアルのうち、一般公開用として、プログラムの概要のみ記載しております。第2章はプログラムの受付・運用の手順をまとめたマニュアル、第3章は申込書としており、導入店舗が使用する内容です。お申込みをご検討中で、内容をご確認したいというお客様におかれましては、各導入店舗でご相談ください。

## ※プログラム導入店舗の皆様へ

ここでは、本マニュアルのうち、一般公開用として、プログラムの概要のみ記載しております。店舗でプログラムの導入に活用される場合は、各所属団体に確認し、全内容のマニュアルを取得してください。

# 第1章プログラムの概要と各種導入ツール

第1章は、プログラム全体の概要、店舗がプログラムの導入を開始する際に必要な書類や各種ツールの情報、各プログラムそれぞれの概要をまとめています。

プログラムを導入する際は、最初にこの章を読むことで、取組みの内容や導入開始に必要なものが理解できます。

## 【目次】

### 《プログラム全体の概要》

- 1 はじめに . . . . . 1
- 2 自己申告・家族申告プログラムの運用項目 . . . . . 2

※導入店舗による運用ツールの申込書や導入報告書等(3～8 ページ)は省略いたします。

### 《各プログラムの概要》

- 4-1 自己申告プログラム(①上限金額) . . . . . 9
- 4-2 自己申告プログラム(②上限回数) . . . . . 10
- 4-3 自己申告プログラム(③上限時間) . . . . . 13
- 4-4 自己申告プログラム(④入店制限) . . . . . 14
- 5 家族申告プログラム(⑤入店制限 同意書あり) . . . . . 15
- 6 家族申告プログラム(⑥入店制限 同意書なし) . . . . . 16

# 1 はじめに

平成 30 年 2 月に管理者の業務への依存防止対策の追加等を内容とする風営適正化法施行規則の改正が行われました。さらに、平成 30 年 10 月ギャンブル等依存症対策基本法が施行され、同法でパチンコ店を含む関係事業者等の責務が明記されるなど、依存防止対策は喫緊の課題となっています。依存問題への取り組みは、業界の社会的責任と認識し、様々な取り組みを行ってきましたが、さらなる対策推進が求められます。

依存問題に対する啓発・予防等への取り組み強化の一環として、本マニュアルを活用し、自己申告・家族申告プログラムを積極的に導入してください。なお、各店の運用方法は、本マニュアルを基本としつつ、貯玉会員カードシステム等の仕様によって柔軟に対応いただいで問題ありません。

## <改訂経緯>

自己申告・家族申告プログラムは、平成 27 年 10 月に自己申告による「1 日の遊技上限金額」のプログラム内容で運用を開始し、平成 29 年 12 月には、「1 ヶ月間の来店上限回数」、「1 日の遊技上限時間」、自己申告・家族申告それぞれによる「入店制限」のプログラムを追加いたしました。

その後、ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議幹事会で、家族申告によるアクセス制限について、利用者本人の同意の有無にかかわらずサービス提供を拒否することが適切との申合せが行われたことなどから、今回、依存問題を抱えていると思われる場合において、家族申告による入店制限プログラムの申込みに遊技者本人の同意を不要とする要件を追加することとしました。

## 2 自己申告・家族申告プログラムの運用項目

### (1) プログラムの運用分類

- ① 1日の遊技上限金額（以下、上限金額）
- ② 1ヵ月の来店上限回数（以下、上限回数）
- ③ 1日の遊技上限時間（以下、上限時間）
- ④ 入店制限（自己申告）
- ⑤ 入店制限（家族申告）同意書あり
- ⑥ 入店制限（家族申告）同意書なし

改訂版では、遊技者の家族が、遊技者本人の入店制限を申し込むことができる家族申告プログラムにおいて、遊技者本人の同意書不要の要件を設けました。

プログラムは、運用方法がそれぞれ異なりますので、店舗での導入にあたっては、下記の運用分類を参考にご検討ください。貯玉会員カードシステム未導入店であっても、③④⑤⑥のプログラムが導入可能です。

#### 〈自己申告・家族申告プログラムの運用分類〉

	運用分類	対象遊技者	確認方法	告知方法	備考
自己申告	① 上限金額	貯玉カード会員	閉店後に貯玉会員カードシステムにて照会	次の来店日	顔写真
	② 上限回数	貯玉カード会員	閉店後に貯玉会員カードシステムにて照会	次の来店日	顔写真
	③ 上限時間	貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者	ホール巡回防犯カメラ 貯玉会員カード	時間がきたら本人に連絡	顔写真
	④ 入店制限	貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者	ホール巡回防犯カメラ 貯玉会員カード	発見時に退店のお声かけ	顔写真
家族申告	⑤ 入店制限 (同意書あり)	貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者	ホール巡回防犯カメラ 貯玉会員カード	発見時に退店のお声かけ、家族に連絡	① 家族と遊技者本人の写真および身分証明書 ② 本人による同意書
	⑥ 入店制限 (同意書なし)	貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者	ホール巡回防犯カメラ 貯玉会員カード	発見時に退店のお声かけ、家族に連絡	① 家族と遊技者本人の写真 ② 家族の身分証明書 ③ 診断書等

### (2) 申込受付にあたっての留意点

自己申告・家族申告プログラムは、パチンコ・パチスロへの依存問題に対する啓発・予防の取組みとして、のめり込みを抑制したいと考えているお客様をサポートすることを目的としておりますので、申込受付にあたっては、安心パチンコ・パチスロードバイザー等が対応し、状況に応じてリカバリーサポート・ネットワーク、ギャンブル等依存症相談拠点（精神保健福祉センターおよび保健所等）や「依存症対策全国センター」の URL を紹介してください。

申込書の有効期間はすべて1年間ですが、上限金額、上限回数のプログラムでは、本人の来店が3ヵ月間確認されなかった場合、上限時間のプログラムでは、申込みが3ヵ月間ない場合、申込書は無効とし終了することができます。また、申込書の取り扱いについては、各社で書類の保管期間を定め、厳重に保管・管理し、個人情報の保護に十分留意してください。

## 4-1 自己申告プログラム（①上限金額）

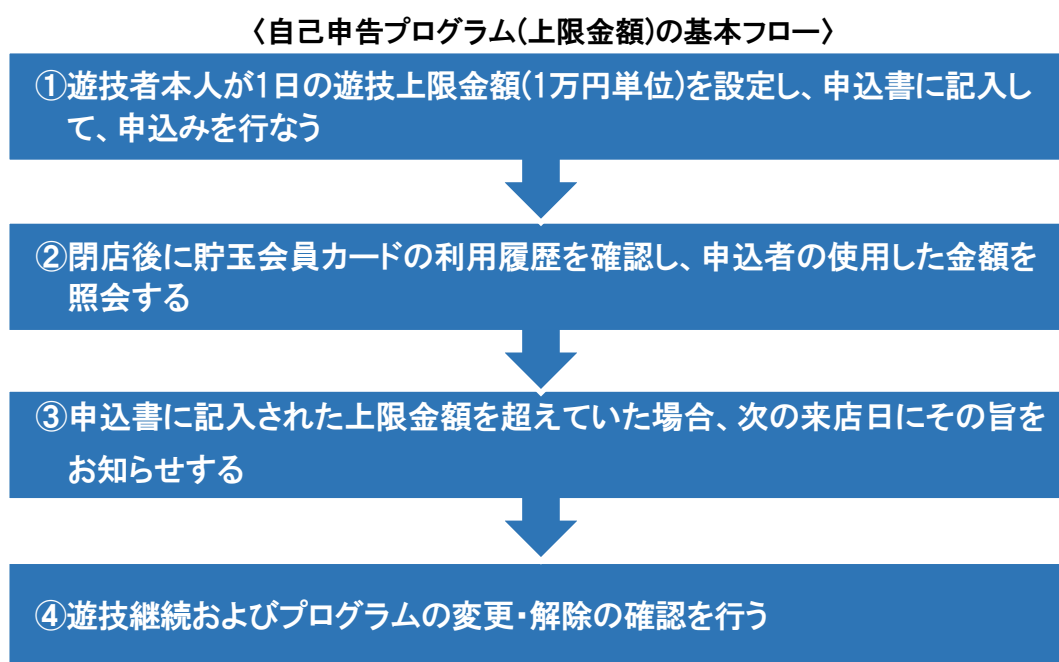
### （1）基本的な運用方法

貯玉会員カードシステムを活用し、1日の遊技に使用する上限金額の確認を行います。

遊技者本人が1日の遊技上限金額を設定し、申込みを行ないます。閉店後に貯玉会員カードの利用履歴を確認し、申込時に設定された上限金額を超えていた場合、次の来店日に申込者に対し、前回来店日の遊技が上限金額を超えていた旨をお知らせします。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。



有効期間は申込受付日より1年間としますが、申込者の来店が直近の来店日から3ヵ月間確認されなかった場合、申込書を無効とし、終了することができます。以下のような対応が考えられますが、対応は各店で判断してください。

- ・3ヵ月間来店が確認されなかったため、申込書を無効としプログラムを終了する。
- ・3ヵ月間来店が確認されなかったが、申込書は有効のままプログラムを継続する。  
ただし、前回来店日にプログラム超過があった場合にも、そのことはお知らせしない。
- ・3ヵ月間来店は確認されなかったが、申込書は有効のままプログラムは継続し、前回来店日にプログラム超過があった場合は、そのこともお知らせする。

基本フロー④で上限金額の変更を希望される場合は「自己申告プログラム変更申込書」を記入してもらい、設定された遊技上限金額を変更します。申込解除を希望される場合は「自己申告プログラム解除申込書」を記入してもらい、上限金額のプログラムを解除して終了します。

## 4-2 自己申告プログラム（②上限回数）

### （1）基本的な運用方法

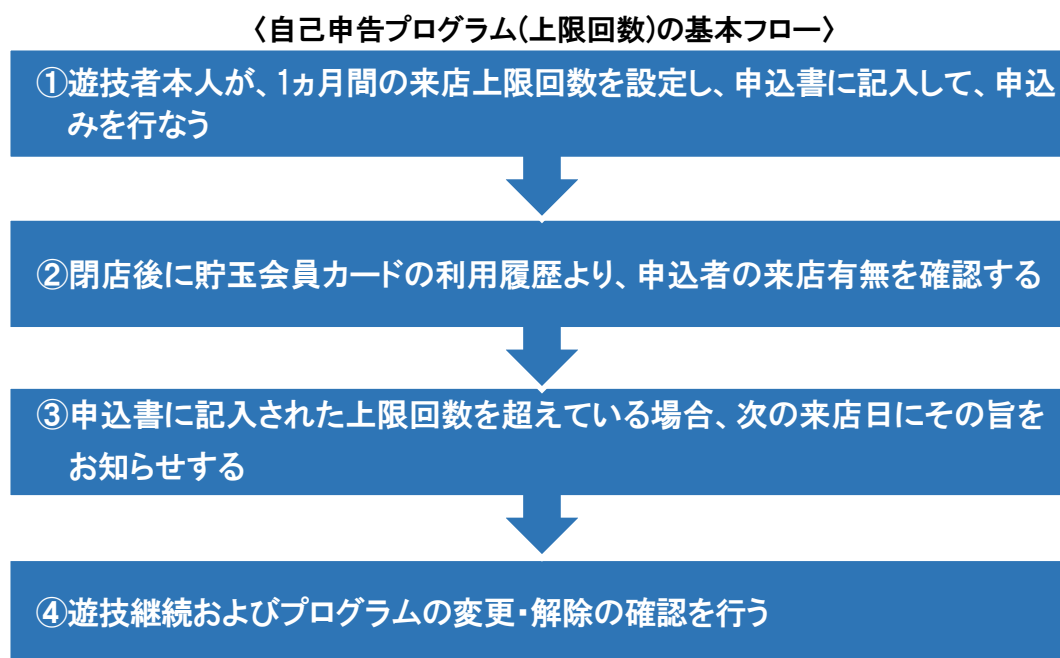
貯玉会員カードシステムを活用し、1ヵ月間の来店上限回数の確認を行います。

遊技者本人が1ヵ月間の来店上限回数を設定し、申込みを行ないます。閉店後に貯玉会員カードの利用履歴により、来店の有無を確認し、申込時に設定された来店回数を超えた場合、次の来店日に申込者に対し、前回の来店が上限回数を超えていた旨をお知らせします。1ヵ月間の来店回数は集計し、管理する必要があります。

なお、1ヵ月間の基準を、申込日から1ヵ月間（30日相当）とするか、月ごとでの管理とするかは店舗で判断してください。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。





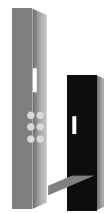


有効期間は申込受付日より1年間としますが、申込者の来店が直近の来店日から3ヵ月間確認されなかった場合、申込書を無効とし、終了することができます。以下のような対応が考えられますが、対応は各店で判断してください。

- ・3ヵ月間来店が確認されなかったため、申込書を無効としプログラムを終了する。
- ・3ヵ月間来店が確認されなかったが、申込書は有効のままプログラムを継続する。

基本フロー④で上限回数の変更を希望される場合は「自己申告プログラム変更申込書」を記入してもらい、設定された来店上限回数を変更します。申込解除を希望される場合は「自己申告プログラム解除申込書」を記入してもらい、上限回数のプログラムを解除して終了します。

## ※ 自己申告プログラム（①上限金額、②上限回数）の補足

〈上限金額および上限回数のプログラム導入に必要な基本システム〉

	必 須			必要に応じて (カードユニットでエラー表示しないとき)	
					
	貯玉会員カードシステムコンピュータ	プリペイドカードシステムコンピュータ	CRユニットメダル貸機 (会員カード対応)	POS	ホールコンピュータ
利用履歴照会操作	○				
利用停止登録操作	○	○			
従業者、申込者への報知			○ (エラー表示)	○ (エラー表示)	○ (エラー表示)

※貯玉会員カードシステム用コンピュータとプリペイドカードシステム用コンピュータの一体型あり。

○印 = 当該機器で出来ることが必要。

### 〈必要となる基本システムについて〉

各店で導入している貯玉会員カードシステムの仕様によって、申込者の利用履歴照会や報知の方法は異なりますので、事前にシステムメーカーに確認が必要です。

その上で、申込者の利用履歴の照会方法や、申込み上限を超過した申込者の貯玉会員カード利用停止登録の方法について、各店でマニュアルを整備しておく必要があります。(次ページ参照)。

※なお、貯玉会員カードシステムに関しては、2020年現在広く普及しているシステムをもとに想定しており、設定上限値を超えた申込者への声かけ等の対応を次の来店日としていきます。当日対応が可能な店舗はご対応ください。

## 〈上限金額および上限回数のプログラム導入に必要な事前準備〉

### ① 申告書を受付・保存



所定の「自己申告プログラム申込書」が必要です。

申込書を綴りこむファイルや収納場所の確保も必要です。

### ② 閉店後の処理 1



申込者の利用金額および来店回数を照会するマニュアル（※）が必要です。

※貯玉会員カードシステムメーカーごとに仕様異なります。

### ③ 閉店後の処理 2



申込書に記入された上限金額および上限回数を超えた申込者の貯玉会員カードを利用制限登録するためのマニュアル（※）が必要です。

※貯玉会員カードシステムメーカーごとに仕様異なります。

※貯玉会員カードシステムメーカーとCRユニットメーカーが異なる場合は、プリペイドカードシステム用コンピュータでも登録が必要です。

### ④ 翌日以降



システムの組み合わせにより報知方法が異なるため、会員対応方法については、利用の貯玉会員カードシステムメーカーに事前に確認しておく必要があります。



## 4-3 自己申告プログラム(③上限時間)

### (1) 基本的な運用方法

貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者を対象としたプログラムです。

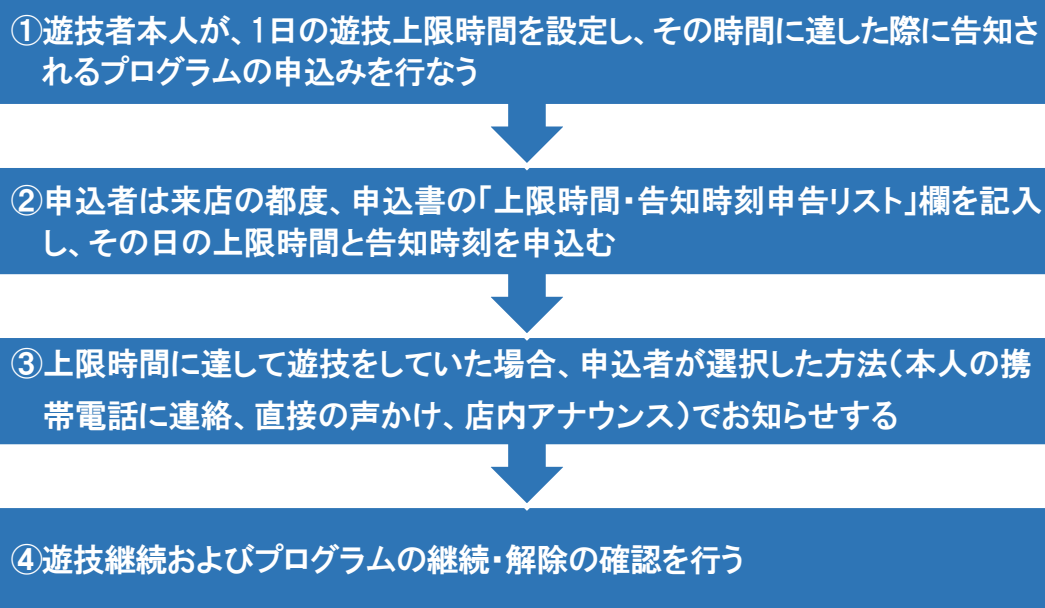
スタッフのホール巡回や防犯カメラの活用により、1日に遊技する上限時間（告知時刻）の確認を行います。

遊技者本人が来店都度、その日に遊技する上限時間とそれに応じた告知時刻を申込みします。申し込まれた上限時間を過ぎて申込者が遊技をしていた場合は、上限時間に達した旨をお知らせします。告知方法は、本人の携帯電話へ連絡、直接の声かけ、店内アナウンスの中から申込者が選択します。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。

#### 〈自己申告プログラム(上限時間)の基本フロー〉



申込者が上限時間に達する前に退店する場合は、その旨をスタッフに申し出てもらい、その日の上限時間のプログラムをキャンセルします。

上限時間の申込書については、有効期間を申込受付日より1年間としますが、来店都度申し込む上限時間・告知時刻の申込みが、直近の申込みから3ヵ月間なかった場合、申込書を無効としプログラムを終了することができます。

## 4-4 自己申告プログラム(④入店制限)

### (1) 基本的な運用方法

貯玉会員および非会員を含むすべての遊技者を対象としたプログラムです。

スタッフのホール巡回や防犯カメラの活用により、申込者の入店を確認します。申込者が貯玉会員の場合は、貯玉会員カードの利用停止登録を行い、利用停止カードの報知機能を活用して入店を発見します。また、顔認証システムを導入している店舗においては、同システムも活用し入店の確認を行います。

遊技者本人が申込店舗に入店しないことを宣言し、入店した場合に申込みがある旨の告知の実施を申込みます。

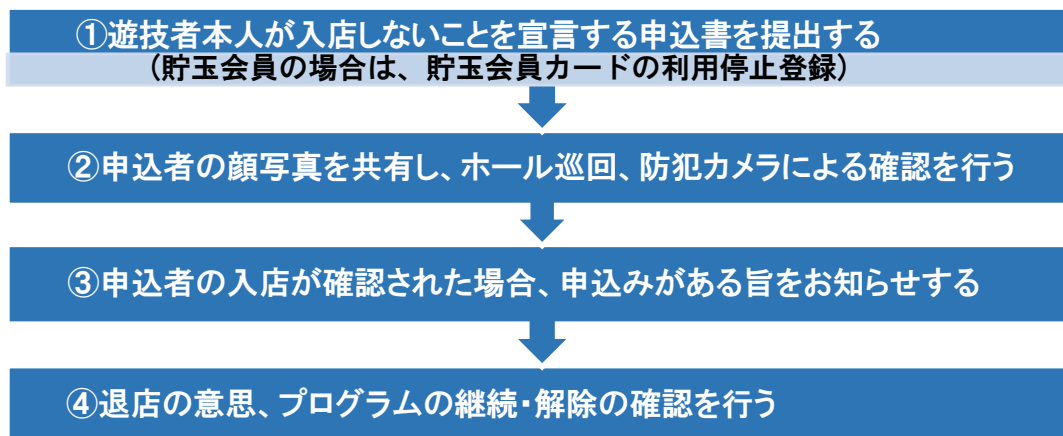
他の自己申告プログラム（上限金額、上限回数、上限時間）は遊技者本人の申込みによるのめり込み抑止対策ですが、本プログラムは遊技者本人のパチンコ・パチスロをしないという意思表示に対し、店舗が依存に係る問題解消のサポートをしようとするものです。

入店しない意思表示の申込みをしたにも関わらず、申込者の入店が確認された場合、入店制限の申込みがある旨をお知らせします。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。

#### 〈自己申告プログラム(入店制限)の基本フロー〉



基本フロー①で貯玉会員カードの利用停止登録にあたり、利用停止後の貯玉交換については、受付時に申込者の意思に基づき対応してください。貯玉会員カードの利用停止後、申込者に説明し、DM等の送付中止処理を行ってください。

本プログラム申込書の有効期間は申込受付日より1年間とします。入店制限措置であることを考慮し、3ヵ月間来店が確認されなかった場合も申込書を無効とし、プログラムを終了する仕組みは設けません。

有効期間終了後に元申込者の入店が確認された場合、状況に応じて、その後の状態を伺うなど、配慮するよう努めてください。

## 5 家族申告プログラム(⑤入店制限 同意書あり)

※本プログラムにおける申込可能な家族とは、配偶者、2親等以内の親族(成年者に限る)をいい、「家族」という表現には、本人の法定代理人を含むこととする。

2親等以内の親族= 本人および配偶者の父母、子供、子供の配偶者、祖父母、兄弟姉妹、兄弟姉妹の配偶者、孫、孫の配偶者

### (1) 基本的な運用方法

家族申告プログラム(入店制限)は、遊技者の家族(以下、申込者という。)からの申込みにより、ぱちんこへののめり込みによりその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあるような遊技者本人(以下、本人という。)の入店を制限し、退店を促します。これにより、依存に係る問題解消のサポートをしようとするものです。

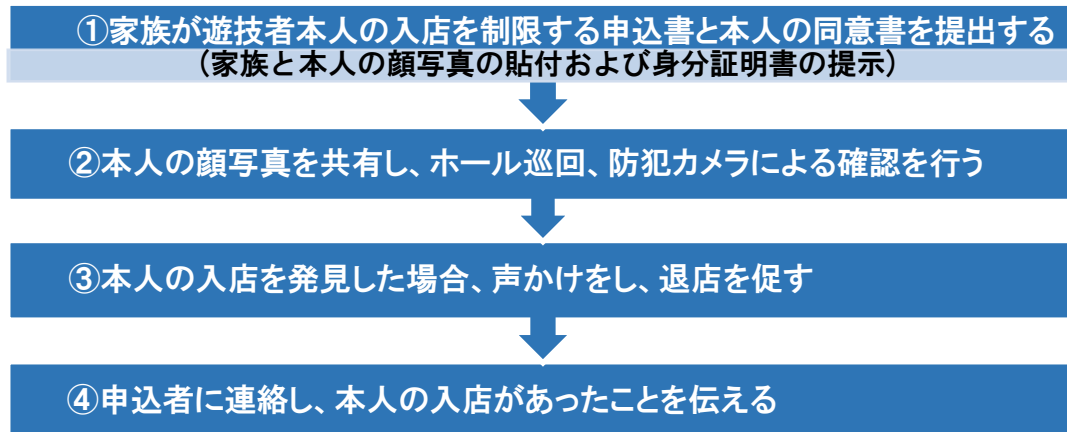
防犯カメラの活用やスタッフのホール巡回により、本人の入店を確認します。本人が貯玉会員の場合は、貯玉会員カードの利用停止登録を行い、利用停止カードの報知機能を活用して入店を発見します。また、顔認証システムを導入している店舗においては、同システムも活用し入店の確認を行います。

本人の入店が確認された場合、プログラムの申込みがある旨の声かけを行うとともに、申込者へ本人の入店があった旨の連絡を行います。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。

#### 〈家族申告プログラム(入店制限 同意書あり)の基本フロー〉



同意書あり家族申告プログラムの申込受付にあたっては、家族から申込書と本人が記入した申込同意書を提出してもらいます。その後、本人に電話し、家族から同意書の提出を受けたことを連絡した上で、入店制限を開始します。

本プログラムの有効期間は、申込日より1年間とします。入店制限措置であることから、3ヵ月間来店が確認されなかった場合に、プログラムを終了する仕組みは設けません。また、有効期間中に入店制限の解除ができるのは、申込者(家族)に限ります。

有効期間終了後に本人の入店が確認された場合は、状況に応じて、その後の様子を伺うなど、遊技状況の把握に努めてください。

なお、貯玉会員カードの利用停止後、DM等の送付中止処理も行ってください。

## 6 家族申告プログラム(⑥入店制限)同意書なし

※本プログラムにおける申込可能な家族とは、配偶者、2親等以内の親族(成年者に限る)をいい、「家族」という表現には、本人の法定代理人を含むこととする。

2親等以内の親族= 本人および配偶者の父母、子供、子供の配偶者、祖父母、兄弟姉妹、兄弟姉妹の配偶者、孫、孫の配偶者

### (1) 基本的な運用方法

家族申告プログラム(入店制限)は、遊技者の家族(以下、申込者という。)からの申込みにより、ぱちんこへののめり込みによりその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあるような遊技者本人(以下、本人という。)の入店を制限し、退店を促します。これにより、依存に係る問題解消のサポートをしようとするものです。

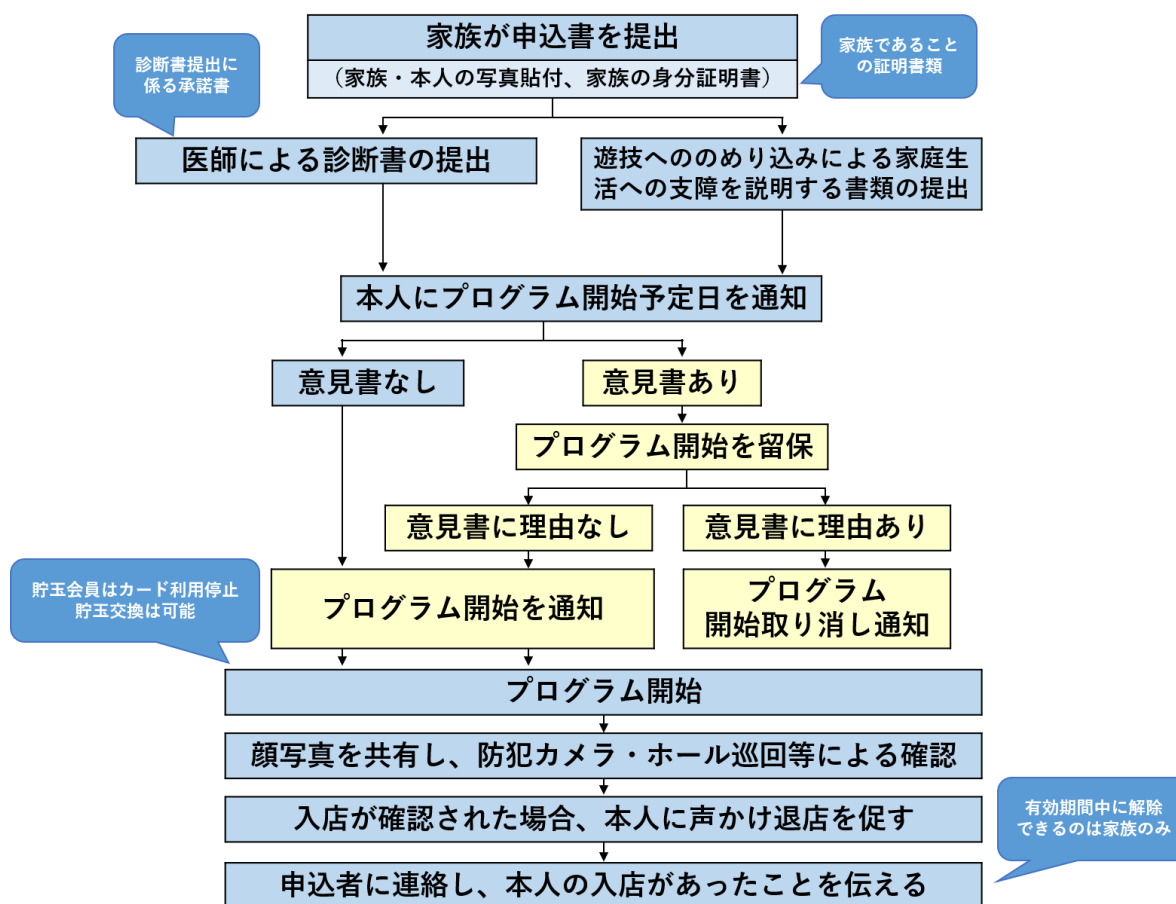
防犯カメラの活用やスタッフのホール巡回により、本人の入店を確認します。本人が貯玉会員の場合は、貯玉会員カードの利用停止登録を行い、利用停止カードの報知機能を活用して入店を発見します。また、顔認証システムを導入している店舗においては、同システムも活用し入店の確認を行います。

本人の入店が確認された場合、プログラムの申込みがある旨の声かけを行うとともに、申込者へ本人の入店があった旨の連絡を行います。

以上の内容を基本としたプログラムです。

同プログラムの基本フローは以下の通りです。

#### 〈家族申告プログラム(入店制限 同意書なし)の基本フロー〉



同意書なしの家族申告プログラムの相談があった際は、本人の意思による回復を促すために、申込受付前に、家族に対して、パチンコ・パチスロ依存の特性を説明し、リカバリーサポートネットワーク等の相談機関を紹介することや、診断書等の提出が必要であり、プログラム開始が受付から概ね1ヵ月以上もかかることを説明し、「本人の同意書あり」または自己申告プログラム（入店制限）の申込みを薦めます。

受付にあたっては、申込者が本人の家族であることの証明書に加え、①または②のいずれかの書類の提出を求め、申込内容に相違がないか確認します。

- |  |
|--|
| <p>① 本人が「ギャンブル障害(いわゆる依存症)」であることを証する医師の診断書および承諾書（診断書は個人情報保護法の要配慮個人情報のため、家族から診断書を取得する場合、診断書提出に係る承諾書を一緒に提出いただく必要があります。また、一般の個人情報より厳重な安全管理が望まれますので、情報管理についても十分に注意が必要です。）</p> <p>② ぱちんこ遊技へののめり込みによる家庭生活への支障が客観的に説明できる書類（例として、本人が債務整理中であることを証する書類、消費者金融等の借入証明または利用明細書、家族(申込者)と本人が同居する世帯全員(未成年者除く)の課税証明書その他世帯全員の収支状況が分かる書類などです。この書類は本人と家族の生計維持への影響等の判断に用います。）</p> |
|--|

受付後、概ね1ヵ月後のプログラム開始予定日を設定したうえで、「家族申告プログラム開始に関するお知らせ」を本人宛に送付します。このお知らせには、本人が、家族申告プログラムの開始を不服とする場合、プログラム開始予定日の5日前までに本人から「意見書」の提出ができることを記載しています。

「意見書」の提出がない場合、家族に対して、「家族申告プログラム開始に関するお知らせ」を通知し、開始予定日通りに運用を開始します。

「意見書」を受理した場合、プログラム開始を一旦留保し、意見書の内容を精査したうえで入店制限開始の可否を判断します。その判断結果によって、家族と本人双方に対して、「家族申告プログラム開始に関するお知らせ」または「家族申告プログラム開始取り消しのお知らせ」を通知します。

同意書なし家族申告プログラムの有効期間は、プログラム開始日より1年間とします。

入店制限措置であることから、3ヵ月間来店が確認されなかった場合に、プログラムを終了する仕組みは設けません。また、有効期間中に入店制限の解除ができるのは、申込者（家族）に限ります。

有効期間終了後に本人の入店が確認された場合は、状況に応じて、その後の様子を伺うなど、遊技状況の把握に努めてください。

なお、貯玉会員カードの利用停止後、DM等の送付中止処理も行ってください。

※ 家庭生活への支障を客観的に説明できる書類の添付による申込みや受付後に本人から意見書が提出され、企業・店舗でプログラム開始の可否判断が難しい場合は、所属団体までご相談ください。回答までに1ヵ月以上かかることがありますので、その旨を申込者にご説明いただき、選択したプログラムの変更希望等がないか確認してください。