遊技産業健全化推進機構ニュース 6 JUNE 2015

# KiKO NEWS

白根大凧合戦



## また発生した「立入拒否」
## 平成26年度の検査を振り返って　機構検査部



表紙のはなし

**新潟市・白根（しろね）大凧合戦**

7m×5m、24畳大の巨大な凧が空中で合戦だ。信濃川の支流、中ノ口川の両岸から舞い上がった大凧がぶつかり合い、互いに綱を絡ませて川に墜落させ、さらに大勢で相手の綱（直径2.5cmの麻綱）がちぎれるまで引っ張り合う。

白根大凧合戦は6月4日（木）から8日（月）までの5日間、新潟市南区白根・西白根の中ノ口川堤防上で行われる。江戸時代の1737年、堤防の完成を祝って白根の人々が大凧をあげたところ対岸の西白根に落ち、屋根や農作物に損害を与えてしまった。怒った西白根側が、さらに大きな凧を作って仕返しをしたことが始まりという。

1911年に現上越市で日本にスキーを伝えたオーストリアのレルヒ少佐が見物し「武士道の合戦だ」と感動して優勝旗を寄贈した。1983年には男はつらいよ31作目に登場する。全国区になった勇壮な祭は今年3月、県無形民俗文化財に指定された。（N）

# CONTENTS

6 June 2015


また発生した「立入拒否」
平成26年度の検査を振り返って　機構検査部 — 1
防災～進む地域との連携 — 8
機構の窓から「It's your time」 — 14
店長に求められる知識「顧客サービスⅣ」 — 15
「銀世界の裏」83～借金の、その先 — 18
射幸性に頼った営業の終焉　三堀 清 — 22
データでみるパチンコ業界 — 25
お知らせ — 28

# 平成26年度の検査を振り返って

## 「また立入発生」拒否した

機構検査部

# 跡を絶たない 立入拒否や検査妨害

遊技産業健全化推進機構が全国の誓約書提出ホールに対して検査を開始して遊技機は8年、計数機は4年が経過した。

まず昨年度の検査でお伝えしたいのは、立入拒否事案が発生してしまったということである。

当機構の検査部としては残念としか言いようがない事実である。検査員の説明に耳を貸そうとせず、検査員をゴト師呼ばわりし、機構本部からの説得にも応じることはなかった。機構発足以来2件目の拒否事例となってしまった。

しかしながら、立入拒否にならずとも対応がひどい店舗はいまだに存在する。結果として立入拒否の扱いにはしていないが、明らかに嫌がらせを受けている。中には「警察手帳を見せたって検査はさせない」と発言する例があるなど検査妨害は各地で発生している。

確信犯なのか、なんらかの意図があるのかわからないが、機構は不正を排除するため業界自らが一致して立ち上げたもので、立入検査はこの目的のために全国同じ方法により実施している。随時無通知はもちろん、店舗の選定も特定の情報に基づくものではない。

ぜひともスムーズな立入検査ができるよう店舗の皆さんには協力を頂きたい。

そして平成27年度は立入拒否事案が発生しないことを願っている。

まずはこの2点についてお願いをさせて頂き、平成26年度の検査結果の詳細についてお知らせする。

## 2万店余を検査 3巡目に

機構検査部は平成19年の4月より、提出された誓約書に基づき、全国各地のパチンコホールにお伺いして立入検査を実施している。

初年度の平成19年度は７６７店舗、平成20年度は２９９５店舗、平成21年度は４４４９店舗、平成22年度は３１１７店舗、平成23年度は２８２３店舗、平成24年度は２３８８店舗、平成25年度は２１２７店舗に対して立入検査を実施させて頂いた。

8年目となった平成26年度は、平成26年4月1日から1年間に全国２３００店舗（計数機検査含む）において立入検査を実施した。同年度の機構の事業計画としての目標店舗数は２０００ホールであったことから、目標を上回る成果をあげることが出来た。ほとんどがホールの営業時間中に検査を実施させて頂いた。

これで立入検査の事業を開始して以



# 平成26年度検査報告

降、計2万9966店舗に対して立入検査を行なったことになる。本年3月末時点の全国の誓約書ホール数が1万1576店舗であるので、2巡目も間もなく終わって3巡目に入ることになる。

≪各年度別の機構活動状況≫

| 各年度 | 検査日数 | 検査ホール数 | 検査台数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 遊技機 | | 計数機 | | 計 |
| | | | ぱちんこ | 回胴式 | 玉 | メダル | |
| 平成19年度 | 146 | 767 | 1289 | 1607 | — | — | 2896 |
| 平成20年度 | 160 | 2995 | 6584 | 7546 | — | — | 14130 |
| 平成21年度 | 150 | 4449 | 8217 | 8873 | — | — | 17090 |
| 平成22年度 | 136 | 3117 | 5837 | 6057 | — | — | 11894 |
| 平成23年度 | 155 | 2823 | 5672 | 6219 | 410 | 21 | 12322 |
| 平成24年度 | 179 | 2388 | 9668 | 10518 | 515 | 460 | 21161 |
| 平成25年度 | 148 | 2127 | 12368 | 13473 | 289 | 205 | 26335 |
| 平成26年度 | 146 | 2300 | 13927 | 15493 | 241 | 126 | 29787 |
| 合計 | 1220 | 20966 | 63562 | 69786 | 1455 | 812 | 135615 |

## 遊技機など13万台を検査

内訳では、平成26年度は遊技機2万9420台、計数機367台の計2万9787台を検査した。計数機については、「玉計数機」が78機種241台、「メダル計数機」が22機種126台だった。この結果、検査開始以来、対象とした「パチンコ遊技機」は352機種6万3562台、「回胴式遊技機」は208機種6万9786台、計数機2267台で総計13万5615台となった。

## 検査の結果

検査の結果については、引き続き公表を控えさせて頂くが、昨年度の検査においても残念なことに不正改造をしていたと思われる遊技機がいくつか確認されている。

電子部品を取り付けられたものなどであったが、少数台の遊技機であったことから、ゴトにやられたのかもしれない。しかし、店舗の従業員がゴト師グループに抱き込まれている可能性も否定できず、従業員教育を含め遊技機の不正排除を徹底して頂きたいと思っている。

平成26年度≪月別検査集計≫

| 各月 | | 検査日数 | 訪問都府県方面数 | 検査ホール数 | | | 検査台数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 遊技機 | | 計数機 | | 計 |
| | | | | 遊技機 | 計数機 | 計 | ぱちんこ | 回胴式 | 玉 | メダル | |
| 平成26年 | 4 | 12 | 13 | 115 | 16 | 131 | 860 | 862 | 11 | 9 | 1742 |
| | 5 | 11 | 10 | 147 | 27 | 174 | 1044 | 1111 | 18 | 10 | 2183 |
| | 6 | 14 | 8 | 139 | 30 | 169 | 966 | 1122 | 22 | 22 | 2132 |
| | 7 | 12 | 10 | 178 | 30 | 208 | 1252 | 1374 | 22 | 10 | 2658 |
| | 8 | 9 | 8 | 107 | 16 | 123 | 780 | 882 | 13 | 3 | 1678 |
| | 9 | 13 | 12 | 154 | 20 | 174 | 1116 | 1246 | 14 | 6 | 2382 |
| | 10 | 15 | 16 | 197 | 45 | 242 | 1422 | 1502 | 38 | 8 | 2970 |
| | 11 | 12 | 14 | 166 | 37 | 203 | 1186 | 1390 | 21 | 18 | 2615 |
| | 12 | 11 | 8 | 153 | 20 | 173 | 1154 | 1218 | 13 | 7 | 2392 |
| 平成27年 | 1 | 12 | 11 | 178 | 32 | 210 | 1284 | 1354 | 22 | 10 | 2670 |
| | 2 | 12 | 12 | 215 | 31 | 246 | 1408 | 1680 | 19 | 13 | 3120 |
| | 3 | 13 | 12 | 209 | 38 | 247 | 1455 | 1752 | 28 | 10 | 3245 |
| 計 | | 146 | 134 | 1958 | 342 | 2300 | 13927 | 15493 | 241 | 126 | 29787 |

# 平成26年度検査報告




## 悪質、巧妙化する手口

その他、具体的なことは説明を控えるが、ＡＴ機能、ＡＲＴ機能を有する回胴式遊技機のサブ制御基板、またサブ制御基板に繋がるハーネス、そして中継端子板などには注意が必要であると思っている。

不正改造された手口は年々悪質巧妙化しており、驚くほど精巧につくられたものも確認している。

なお、毎年、その概要だけをお知らせしている各店舗の稼働率平均の調査等については、若干ではあるもののパチンコの４円と低貸、そして回胴式遊技機の20円と低貸のいずれもが前年度を下回っていた。

統計を取り始めて以来、初めてすべてにおいて下回ったもので、パチンコ業界を取り巻く環境が一段と厳しくなっていることが伺える。

不正改造遊技機が無くなって、業界の将来が明るくなること切に願う。

次に、機構に対して誓約書を提出されている全国のパチンコホールは、本年３月末時点で１万１５７６店舗であった。

別表にある通り、昨年４月の時点からの推移としては誓約書提出ホール数がマイナス２８０店舗となっている。

昨年度のマイナスが２２９店舗であったことから店舗数の減少店舗数は、拡大していることになる。

なお、既に廃業されているにも関わらず、機構宛に連絡の無い店舗は誓約書提出店舗としてカウントされていることから、実際に営業されている店舗数は、その廃業店舗数分を割り引く必要があることを付け加える。

## 検査で気づいたことをお伝えする

次に実際に検査を行なった機構検査部の検査員が気づいたことなどを以下にまとめてお伝えする。

まずお伝えしたいのは良い傾向についてだ。

一昨年度に引き続き計数機検査において、マイナス誤差が生じるケースが少なくなってきたことだ。

平成26年度≪誓約書提出ホール数の推移≫

| 平成26年度 各月 | | 提出ホール数 組合員 | 提出ホール数 非組合員 | 提出ホール数 合計 | 前月との差数（ホール数） |
|---|---|---|---|---|---|
| 平成26年 | 4月末 | 11059 | 765 | 11824 | -32 |
| | 5月末 | 11028 | 763 | 11791 | -33 |
| | 6月末 | 11016 | 764 | 11780 | -11 |
| | 7月末 | 10980 | 764 | 11744 | -36 |
| | 8月末 | 10927 | 774 | 11701 | -43 |
| | 9月末 | 10914 | 791 | 11705 | 4 |
| | 10月末 | 10896 | 796 | 11692 | -13 |
| | 11月末 | 10879 | 802 | 11681 | -11 |
| | 12月末 | 10880 | 789 | 11669 | -12 |
| 平成27年 | 1月末 | 10851 | 794 | 11645 | -24 |
| | 2月末 | 10806 | 786 | 11592 | -53 |
| | 3月末 | 10786 | 790 | 11576 | -16 |

| メダル | 計 |
|---|---|
| 3 | 603 |
| 1 | 272 |
| 3 | 103 |
| - | 83 |
| - | 115 |
| - | 406 |
| 1 | 163 |
| 1 | 881 |
| 3 | 302 |
| 1 | 285 |
| 7 | 762 |
| 6 | 1905 |
| 8 | 1049 |
| 5 | 568 |
| 2 | 680 |
| 4 | 1522 |
| 5 | 1307 |
| 2 | 1585 |
| 1 | 567 |
| 2 | 290 |
| 1 | 708 |
| 3 | 958 |
| 2 | 290 |
| 1 | 263 |
| 1 | 238 |
| 3 | 601 |
| 6 | 1430 |
| 1 | 435 |
| 1 | 420 |
| 1 | 548 |
| 4 | 1510 |
| 2 | 969 |
| 1 | 347 |
| 1 | 353 |
| 4 | 165 |
| 1 | 260 |
| 4 | 590 |
| 2 | 746 |
| 3 | 429 |
| 1 | 315 |
| - | 287 |
| 4 | 394 |
| 2 | 234 |
| 2 | 1001 |
| 1 | 208 |
| 5 | 473 |
| 3 | 458 |
| 2 | 343 |
| 1 | 381 |
| 2 | 749 |
| 6 | 236 |
| 126 | 29787 |

## 平成26年度≪都府県方面別の機構活動状況≫

| NO | 都府県方面名 | 誓約書提出ホール数 | 検査ホール数 | | | 検査台数 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 遊技機 | | 計数機 | |
| | | | 遊技機 | 計数機 | 計 | ぱちんこ | 回胴式 | 玉 | |
| 1 | 札幌方面 | 300 | 38 | 7 | 45 | 284 | 312 | 4 | |
| 2 | 旭川方面 | 87 | 17 | 6 | 23 | 128 | 138 | 5 | |
| 3 | 釧路方面 | 88 | 6 | 7 | 13 | 44 | 52 | 4 | |
| 4 | 北見方面 | 50 | 5 | 3 | 8 | 40 | 40 | 3 | |
| 5 | 函館方面 | 57 | 7 | 3 | 10 | 48 | 64 | 3 | |
| 6 | 青森県 | 145 | 26 | 4 | 30 | 178 | 224 | 4 | |
| 7 | 岩手県 | 138 | 10 | 3 | 13 | 76 | 84 | 2 | |
| 8 | 宮城県 | 221 | 57 | 5 | 62 | 406 | 470 | 4 | |
| 9 | 秋田県 | 126 | 19 | 6 | 25 | 156 | 140 | 3 | |
| 10 | 山形県 | 106 | 18 | 3 | 21 | 116 | 166 | 2 | |
| 11 | 福島県 | 215 | 48 | 10 | 58 | 370 | 382 | 3 | |
| 12 | 東京都 | 1022 | 130 | 20 | 150 | 872 | 1013 | 14 | |
| 13 | 茨城県 | 296 | 67 | 8 | 75 | 446 | 590 | 5 | |
| 14 | 栃木県 | 196 | 36 | 6 | 42 | 254 | 304 | 5 | |
| 15 | 群馬県 | 217 | 42 | 11 | 53 | 304 | 364 | 10 | |
| 16 | 埼玉県 | 603 | 110 | 8 | 118 | 744 | 768 | 6 | |
| 17 | 千葉県 | 483 | 84 | 7 | 91 | 590 | 708 | 4 | |
| 18 | 神奈川県 | 619 | 110 | 8 | 118 | 742 | 834 | 7 | |
| 19 | 新潟県 | 210 | 35 | 7 | 42 | 272 | 288 | 6 | |
| 20 | 山梨県 | 75 | 18 | 6 | 24 | 136 | 148 | 4 | |
| 21 | 長野県 | 217 | 45 | 4 | 49 | 324 | 380 | 3 | |
| 22 | 静岡県 | 340 | 62 | 11 | 73 | 438 | 508 | 9 | |
| 23 | 富山県 | 77 | 18 | 6 | 24 | 144 | 140 | 4 | |
| 24 | 石川県 | 101 | 16 | 7 | 23 | 120 | 136 | 6 | |
| 25 | 福井県 | 78 | 17 | 4 | 21 | 126 | 108 | 3 | |
| 26 | 岐阜県 | 214 | 41 | 11 | 52 | 308 | 282 | 8 | |
| 27 | 愛知県 | 664 | 91 | 10 | 101 | 624 | 796 | 4 | |
| 28 | 三重県 | 150 | 28 | 10 | 38 | 216 | 208 | 10 | |
| 29 | 滋賀県 | 137 | 28 | 9 | 37 | 205 | 206 | 8 | |
| 30 | 京都府 | 199 | 35 | 8 | 43 | 280 | 260 | 7 | |
| 31 | 大阪府 | 908 | 108 | 9 | 117 | 738 | 762 | 6 | |
| 32 | 兵庫県 | 459 | 64 | 6 | 70 | 476 | 487 | 4 | |
| 33 | 奈良県 | 100 | 25 | 5 | 30 | 174 | 168 | 4 | |
| 34 | 和歌山県 | 97 | 24 | 3 | 27 | 178 | 172 | 2 | |
| 35 | 鳥取県 | 76 | 10 | 5 | 15 | 72 | 88 | 1 | |
| 36 | 島根県 | 75 | 16 | 4 | 20 | 112 | 144 | 3 | |
| 37 | 岡山県 | 162 | 37 | 5 | 42 | 264 | 320 | 2 | |
| 38 | 広島県 | 286 | 55 | 5 | 60 | 316 | 424 | 4 | |
| 39 | 山口県 | 157 | 28 | 7 | 35 | 200 | 222 | 4 | |
| 40 | 徳島県 | 68 | 20 | 3 | 23 | 160 | 152 | 2 | |
| 41 | 香川県 | 84 | 18 | 5 | 23 | 132 | 150 | 5 | |
| 42 | 愛媛県 | 129 | 25 | 9 | 34 | 200 | 184 | 6 | |
| 43 | 高知県 | 100 | 16 | 8 | 24 | 116 | 110 | 6 | |
| 44 | 福岡県 | 412 | 64 | 10 | 74 | 460 | 531 | 8 | |
| 45 | 佐賀県 | 74 | 13 | 2 | 15 | 104 | 102 | 1 | |
| 46 | 長崎県 | 170 | 29 | 9 | 38 | 220 | 244 | 4 | |
| 47 | 熊本県 | 170 | 30 | 6 | 36 | 212 | 240 | 3 | |
| 48 | 大分県 | 138 | 21 | 7 | 28 | 144 | 192 | 5 | |
| 49 | 宮崎県 | 142 | 25 | 3 | 28 | 190 | 188 | 2 | |
| 50 | 鹿児島県 | 260 | 50 | 5 | 55 | 364 | 380 | 3 | |
| 51 | 沖縄県 | 78 | 16 | 8 | 24 | 104 | 120 | 6 | |
| 合　計 | | 11576 | 1958 | 342 | 2300 | 13927 | 15493 | 241 | |

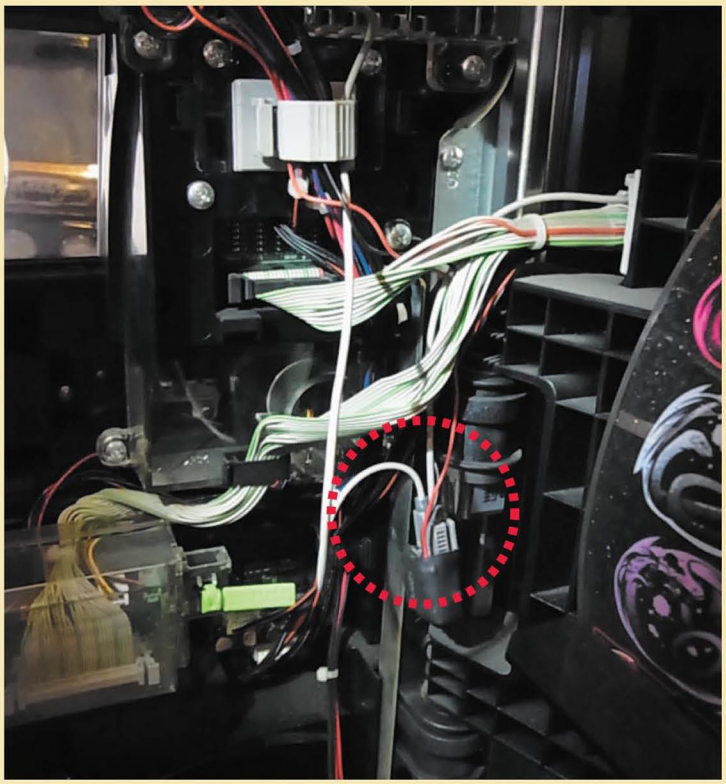


## された電子部品を使用した不正改造の手口

平成26年度の立入検査で確認された不正改造の手口の一部を紹介する。
なお、諸般の事情から回胴式遊技機のサブ制御基板の手口については伏せさせて頂く。

### 1 回胴式遊技機の主基板とサブ制御基板を繋ぐハーネスに電子部品が取り付けられたケース

「ぶら下がり」事案の典型的なものと思われる。



点線赤丸内が回胴式遊技機に取り付けられた「ぶら下がり」

昨年度の検査においては、ゼロではなかったものの、ゼロにきわめて近づいたと言ってよいと思う。各店舗において計数機の清掃やメンテナンスなどをやって頂いた結果であろうと考えている。

是非ともこの状況を維持して頂きたいと思う。

## 注意したい部品取り

次に問題であると思われる事案についてお知らせする。

異常事案による行政への通報件数自体は減少しているが、いまだに多いのが部品取り行為だ。特に回胴式遊技機のホッパー交換が目についた。さらにメダルセレクターのカバーが欠損している事案も多く見受けられた。これらの事案は何度か注意を呼び掛けているが、なかなか減少傾向にならない。

部品が外されている遊技機をお客様に提供するということは、意図的ではないにせよ、不正改造しているものと同じ行為となってしまう。

店舗の現場においては是非、ご注意頂きたいと思う。

次に明らかな不正改造行為についてお伝えしたい。

昨年から続いている不正改造の手口となるが、ぱちんこ遊技機についてはV4チップのソケット部改造に注意が必要と思われる。

ただし、現時点において判明しているぱちんこ遊技機の手口は限られており、数もそれほど多くは無いだろうと思っている。

## 横行するART機の不正改造

問題は回胴式遊技機だ。

特にAT機能、ART機能を有する回胴式遊技機の不正改造が横行していると思われる。

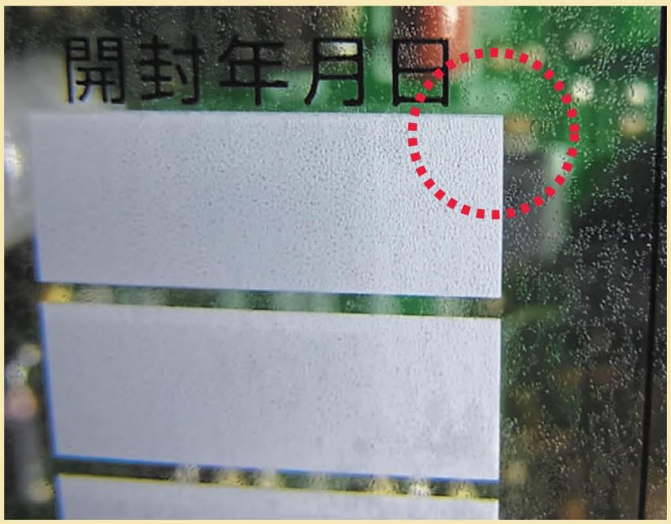
# 不正改造の手口
## 平成26年度に確認




**2** ぱちんこ遊技機の主基板ケースのかしめに穴が開けられていたケース

なお、目視での確認は不可能であったが、おそらく当該ぱちんこ遊技機は主基板のV4チップのソケット部が不正改造されているものと思われる。
また、当該ぱちんこ遊技機の主基板ケースに貼られている主基板管理番号証のシールは偽造と思われる痕跡が確認された。

偽造された主基板管理番号証




正規の主基板管理番号証



正規の主基板管理番号証の記入部分は隅が丸みを帯びており、
偽造されたものは隅が直角になっている。明らかにその特徴を持っていた。

手口としては、まず最も注意が必要なのがサブ制御基板への不正改造行為だ。特にサブ制御基板のサブ制御ロムに書き換え可能なものが使われているため、ここは最重要ポイントとなる。

またサブ制御基板から主基板へのハーネス類、そして中継基板類にも注意が必要で、逆に主基板はあまり注意の必要がない。

もちろん主基板は大当たりをコントロールする基板であり、気は抜けないが、それ以上にサブ制御基板などに注意が必要ということである。

一部の手口はサンプル写真を掲載するので、参考として頂きたい。

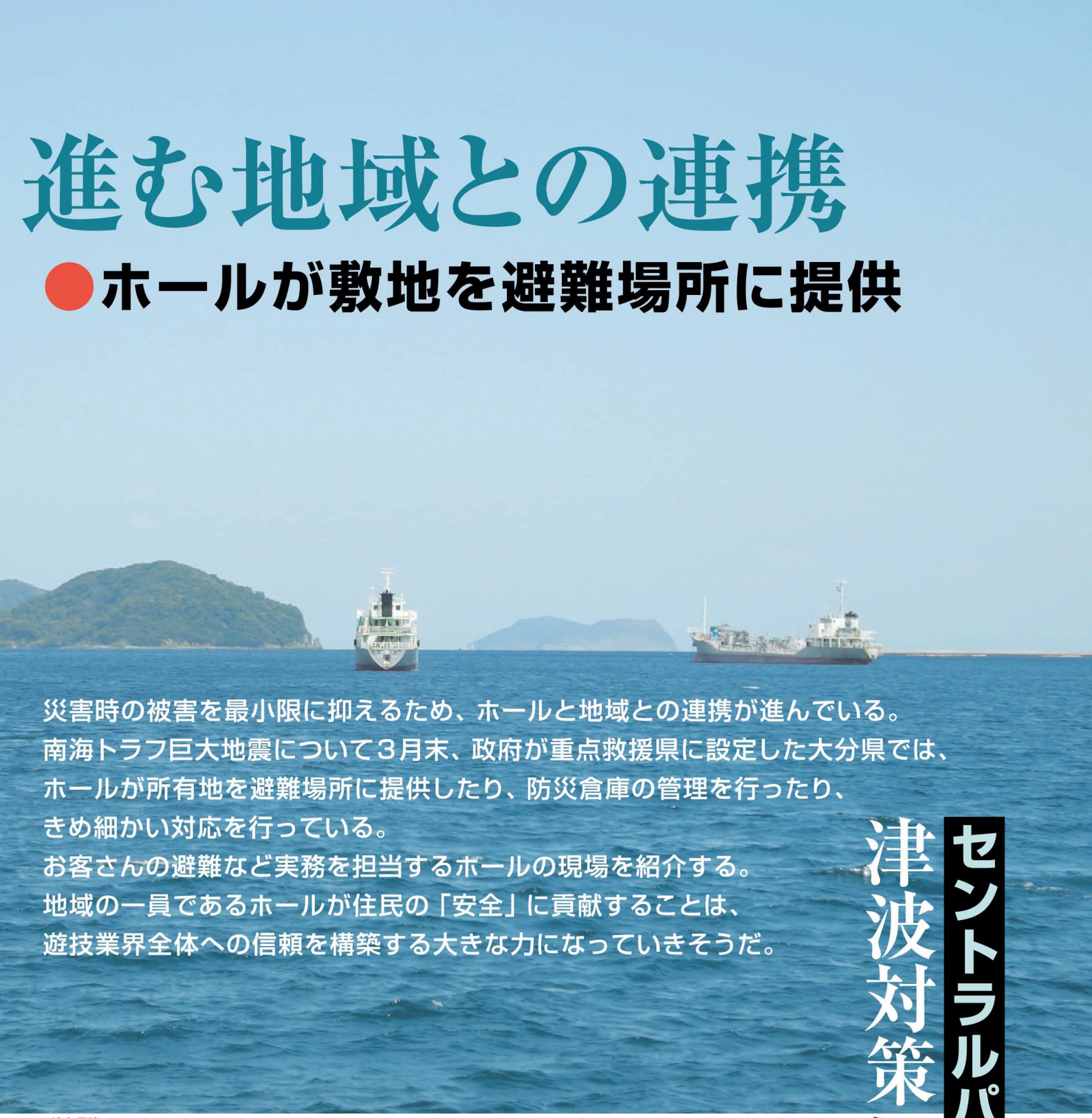
これらはホール側の意図的な不正改造だけでなく、当然、ゴト行為にも使われる手口であると考えらえるので、ホールの現場においても注意をお願いしたい。

機構検査部としては、平成27年度も全国の誓約書提出ホールに対し積極的な検査活動を展開する。

今度とも遊技機及び周辺機器の不正改造根絶のため、機構の検査活動にご理解とご協力をお願いしたい。

# 進む地域との連携

## ●ホールが敷地を避難場所に提供



津久見湾

災害時の被害を最小限に抑えるため、ホールと地域との連携が進んでいる。
南海トラフ巨大地震について３月末、政府が重点救援県に設定した大分県では、
ホールが所有地を避難場所に提供したり、防災倉庫の管理を行ったり、
きめ細かい対応を行っている。
お客さんの避難など実務を担当するホールの現場を紹介する。
地域の一員であるホールが住民の「安全」に貢献することは、
遊技業界全体への信頼を構築する大きな力になっていきそうだ。

## セントラルパーク津久見店
## 津波対策に取り組む

大分県の東海岸にある津久見市。豊後水道に面した港町で唯一のホールが「セントラルパーク津久見店」（櫻井徹店長）である。「セントラルカンパニー」（力武一郎社長、本社・大分市）傘下の複合店で、パチンコ２４０台、スロット１０６台を設置、従業員は15人。ここは自治体との災害協定締結をはじめ様々な対策を打ち出している。

大分市中心部から車で高速道路を南下、約40分で津久見に到着する。山地が海側にせり出し、わずかな平坦部に住宅などが並んでいる。リアス式海岸である。山は岩肌が大きく削られ、灰色の壁となっている。石灰石を採掘した跡で、ここは「セメントと漁業のマチ」と言われている。ＪＲ日豊本線津久見駅や市役所のある中心部から海沿いの道路を走り、左折すると右側にオレンジ色の日除けが見えて来る。約２㎞。「CP」のロゴと「CENTRAL PARK」が合わせて壁面に掲げてある。

# 防災



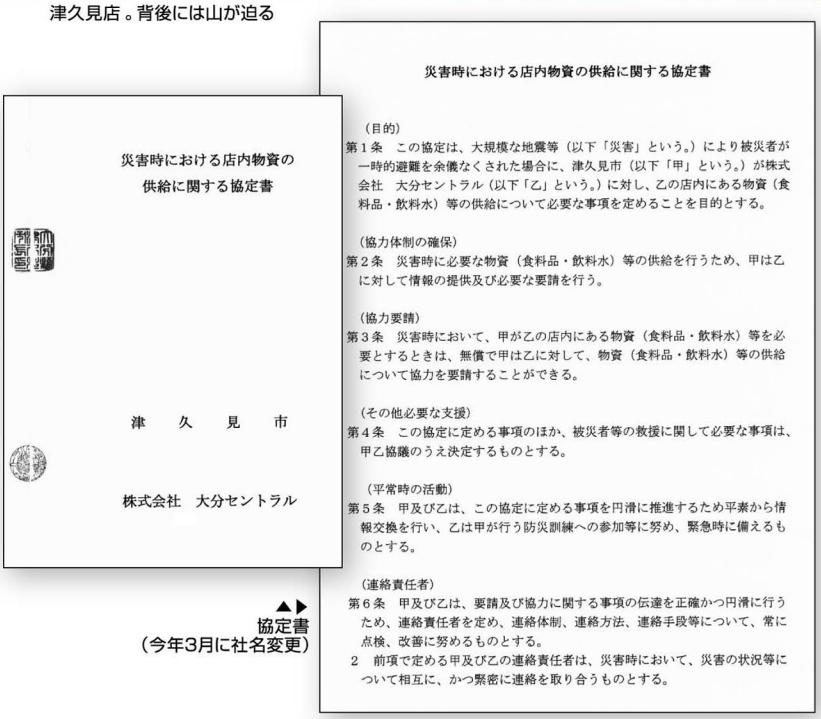

津久見店。背後には山が迫る

電柱に避難場所の案内が




津波避難場所の表示



災害時における店内物資の
供給に関する協定書

津　久　見　市

株式会社　大分セントラル

災害時における店内物資の供給に関する協定書

（目的）
第１条　この協定は、大規模な地震等（以下「災害」という。）により被災者が一時的避難を余儀なくされた場合に、津久見市（以下「甲」という。）が株式会社　大分セントラル（以下「乙」という。）に対し、乙の店内にある物資（食料品・飲料水）等の供給について必要な事項を定めることを目的とする。

（協力体制の確保）
第２条　災害時に必要な物資（食料品・飲料水）等の供給を行うため、甲は乙に対して情報の提供及び必要な要請を行う。

（協力要請）
第３条　災害時において、甲が乙の店内にある物資（食料品・飲料水）等を必要とするときは、無償で甲は乙に対して、物資（食料品・飲料水）等の供給について協力を要請することができる。

（その他必要な支援）
第４条　この協定に定める事項のほか、被災者等の救援に関して必要な事項は、甲乙協議のうえ決定するものとする。

（平常時の活動）
第５条　甲及び乙は、この協定に定める事項を円滑に推進するため平素から情報交換を行い、乙は甲が行う防災訓練への参加等に努め、緊急時に備えるものとする。

（連絡責任者）
第６条　甲及び乙は、要請及び協力に関する事項の伝達を正確かつ円滑に行うため、連絡責任者を定め、連絡体制、連絡方法、連絡手段等について、常に点検、改善に努めるものとする。
２　前項で定める甲及び乙の連絡責任者は、災害時において、災害の状況等について相互に、かつ緊密に連絡を取り合うものとする。

▲▶協定書
（今年3月に社名変更）

## 災害協定を締結
## 食料などを無償提供

店舗前に電柱が立っており、「この地面は海抜２ｍ」の表示がある。その下には「津波避難場所 Tsunami Evacuation Area」。「大分県・津久見市」と公式の掲出であることを知らせている。店舗の後ろは山が迫っており、脇の道路を上がって行ったところが同市の避難場所に指定されている。

正面入口から店内に足を踏み入れると、黒っぽいジャンパー姿の男性やカーディガンを着込んだ女性らが遊技機に向かっている。シニアの方が多いようだ。店舗前は道路で、住宅が建ち並んでいる。ここから海は見えないが、海岸までは約１００ｍ。ほぼ平坦だ。もし津波が襲来したらすぐ逃げなければならない位置にある。

同店は２０１３年４月のオープン。比較的新しい店舗で、出店の際、市側から「災害対策に協力してもらえないか」と要請があった。同社では「出来ることは何でもや

海は近い。オレンジ色の屋根がホール▶



倉庫の中を確認する。背後の空き地が避難場所






コンロや照明器具（倉庫内）




飲料水や薬品も備蓄（倉庫内）




安全管理室長の河野さん

りましょう」と協力を約束、本社に各ホールの安全を統括する「安全管理室」を立ち上げた。協議を重ね、同年11月に「災害時における店内物資の供給に関する協定書」が締結された。

安全管理室長の河野雅春さんは「市側と話し合い約半年で内容がまとまりました」と話す。

協定は「大規模な地震等により被災者が一時的避難を余儀なくされた場合に（略）店内にある物資（食料・飲料水）等の供給について必要な事項を定める」（第1条）が目的で、店側が「無償で（略）物資等の供給」（第3条）する取り決めになっている。さらに取り交わした内容を「円滑に推進するため」に「平素から情報交換を行い（略）防災訓練への参加等に努め、緊急時に備えるものとする」（第5条）と訓練を重ね、いざという時に的確に対応出来る態勢づくりを盛り込んでいる。

協定内容を履行するため、同店では飲料水180本（1本2リットル入り）、ビスケット・乾パン13箱（1箱24缶入り）、コンロセット5組、おむつ、粉ミルクなどを備蓄、万が一に備えている。

## 防災倉庫を管理

協定の内容は食料の無償提供とシンプルだが、「協力」はこれに留まらない。

同店の裏側は斜面になっており、店舗沿いの細い道路を上がっていくとやや平坦な敷地がある。同社の所有地で、約330㎡ある。ここを避難場所に提供したのだ。同市はこの一角に防災倉庫を設置、鍵は同店が預かり、管理する体制とした。

店舗を出て、道なりに歩くと「防災倉庫」と書かれた灰色のプレハブがある。傾斜地なのでコンクリートの土台をつくり、その上に倉庫を建てている。背後には雑草が生い茂る空き地が広がっており、ここが避難場所。河野さんが店の事務所から持ってきた鍵で扉を開ける。中に入ってみると、ライトやヤカン、コンロ、ビニールシートなどが備蓄されている。プラスチックの箱には、風邪薬、筋肉痛やねんざに使う貼り薬、胃腸薬、救急キットなどが入れられていた。避難してきた人たちが取り

# 防災 進む地域との連携 ●ホールが敷地を避難場所に提供

市内を回るシャトルバス




シャトルバスの案内▶







ホール内



駐車場。山に囲まれているのが分かる

## 避難は津波発生から20分で訓練を重ねる

あえず傷を治療したり、お湯を沸かしたり出来るようになっている。

ではどのぐらいの時間で避難すればいいのか。

店舗に張り出されている「津波避難場所」の掲示には、地図とともに津波の到達時間は地震発生から「60分後」で「想定津波高さ 4・6m」と記載されている。同市の津波浸水予想図を見ると同店を含む海岸沿い一帯が「2m以上5m未満」のピンク色に染められている。実際に想定通りになるかどうかは分からないが、危険地帯であることは間違いない。

河野さんは「市の指示では、避難は『地震発生から20分』が目処とされています。ですからこれに合わせて計画を立て訓練を行っています」と説明する。

店舗内にお客さんがいても地震が起きてすぐ戸外に出て、坂を上がれば5～10分で避難場所にたどり着けるだろう。問題は勝っているお客さんがなかなか席を立ってくれないことになりそうだ。説得に時間がかかる。東日本大震災の際に被災地のホールで実際にあったことだ。従業員とお客さんとの関係が大切になってくる。

## シャトルバスやタウン誌 普段から住民サービスを

同店ではお客さんを運ぶシャトルバスを運行している。4コースあり、市内をきめ細かく巡る。店舗玄関には「シャトルバス 乗り場」「無料送迎」の掲示があり、時刻表が張り出されている。見ていると白い車体に「CP 津久見」のロゴが入ったワゴン車が玄関前に乗り入れ、カーディガン姿の女性らが降りてきた。

「結構、タクシーで来られるお客様がいまして、それならばシャトルバスを運行しようということになりました」と河野さんが解説する。

また、昨年7月から独自のタウン誌「タウンマガジン つくみ」の発行を始めた。フリーマガジンで防災情報なども掲載している。今年3月号（第5号）にはシャトルバ



◀防波堤

自治体の連絡を受ける無線装置






災害用無線を
手にする
稲垣副店長▶



石灰岩を掘った跡



防波堤が補強してある




タウン誌
「タウンマガジン つくみ」▶

スの運行のお知らせ、従業員による喫茶店紹介、市内の美味しいお店などの記事が載っている。

近所の男性は「タウン誌もいいし、敷地も貸してくれるし、会社はよくやってくれているよ」と話していた。店と住民との「距離」が近いと感じさせた。災害の際はこうした日頃から培った信頼関係が役に立ちそうだ。

## 独自の無線システムも導入

災害の時、情報の伝達、交換が最大の課題になることは過去の教訓から知られている。従業員の安否や店舗の状態など情報が入らなければ対策の打ち出しようがないし、不安も増大する。停電や電話回線の切断などに備え、同市では無線での連絡を準備。同店事務所には「エリアトーク 情報伝達無線システム」が置かれている。小型のラジオぐらいの大きさで、市からの津波情報などを放送の形で伝えることになっている。

だが、セントラルカンパニーではさらに独自の無線システムを導入した。

本社、津久見店、それに国東半島北西部で周防灘に面した豊後高田店の3か所をつなぐもので、携帯電話ほどの大きさ。津久見店副店長の稲垣潤さんは「とってもよく聞こえますよ」と話す。いざ災害の時、本社と連絡が取れる態勢だ。河野さんは「海に近く、津波の恐れがある店に配置しました。状況が分からないという事態は避けられます」と言う。

自然災害は予測がつかない。普段から最悪の事態に備えて準備をしておくしかない。

同社では避難場所、その案内、訓練、独自の無線システムなど考えられる対策はすべて取り入れている。稲垣さんが「大相撲が始まるとお客様が減るんですよ」と言うように同店のお客さんはシニアの方々が目立ち、いわゆる常連客が多い。バスでの送り迎えや敷地の提供などご近所とのつきあいも深い。日頃から培った人間関係が災害の際には迅速な避難などに結びつき大切な役割を果たすことになるだろう。

船舶が行き交う



### 津波からの避難ポイント

- 出来るだけ高いところに逃げる
- 自分から進んで逃げる
- 津波は一度波が引いて海面が下がるとは限らず、いきなり高い津波が襲って来ることもある
- 体で感じる揺れが小さいからといって、津波も小さいとは限らない
- 津波は川を何キロも遡り氾濫することがあるので注意しましょう

（津久見市津波ハザードマップから抜粋）



セメント工場が海岸沿いに

## 穏やかな津久見湾

高台から見る津久見湾は穏やかで静かなたたずまいを見せていた。漁船や貨物船が行き交い、海面には海鳥が群れをなしている。海岸沿いに巨大なセメント工場のプラントがあり、煙突からは煙を吐き出している。ここはマグロの漁場でもあり、防波堤沿いにはキビナゴなど鮮魚を販売する魚屋が並ぶ。マグロ専門の飲食店もあり、近隣のマチから訪れる人が多いという。

そうした町並みの中で閉鎖したホールの跡も見られ、競争の激化は海辺のマチにも及んでいるようだった。

## 南海トラフ地震 応急対策
# 静岡など10県を重点救援

南海トラフ巨大地震について政府は3月末、応急対策活動計画をまとめた。

それによると静岡、愛知、三重、和歌山、四国4県、大分、宮崎の10県を重点救援県に設定、自衛隊の動員や物資輸送などで救援する態勢を取ることにした。

マグニチュード9・1と最悪の被害想定を行い、自衛隊、消防、警察約14万人を投入する。主要道路を緊急輸送ルートとし、優先的に点検・復旧を行うほか、高速道路のサービスエリアなどを「広域進出拠点」とする。ここに救援部隊を集結させ、各県の被災地に移動する計画だ。

また、高松空港など40か所を「航空搬送拠点」に指定、医療チームを派遣して、臨時医療施設を開設する。被災地の負傷者らをヘリコプターなどで受け入れ、さらに被災地以外の病院に搬送する仕組みを構築する。

毛布、食料、おむつなど救援物資は地震発生3日目までに広域物資輸送拠点に運び込み、被災地に送り込む。暖房や発電に必要な燃料はタンクローリーを緊急輸送ルートを通行させることによって優先的に供給する計画になっている。

## 津波予想 最大34m

中央防災会議が昨年選定した防災対策強化地域は東京都を含め32都府県延べ1017市町村に上る。今回の応急対策は特に重大な被害が出る可能性のある県を取り上げたものになる。

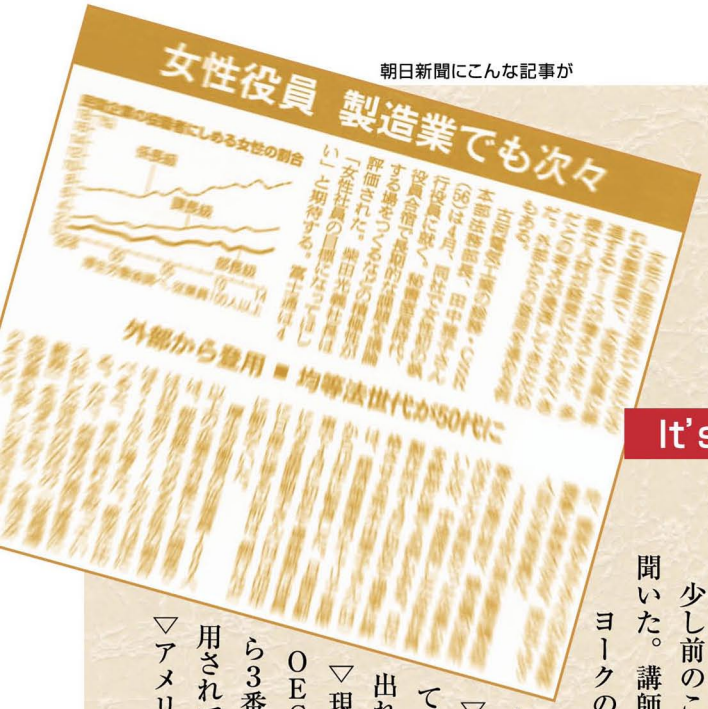
想定では津波は高知県黒潮町の34mを最大に、静岡県下田市33m、三重県鳥羽市27mなどとなっており、大分県の場合は津久見市に隣接する佐伯市が15mとされている。

両市ともリアス式海岸沿いにあり、「津波避難対策特別強化地域指定市町村」「防災対策推進地域指定市町村」に指定されている。

# 機構の窓から

## It's your time

朝日新聞にこんな記事が


女性役員 製造業でも次々

ようやく、といっていいのだろうがわが国でも女性役員が話題になるようになった。以前この欄で元勤務した新聞社の女性役員誕生をお知らせしたが、やはりサービス業での登用が多く製造業は遅れていた。

それが今春どうやら違ってきたようだ。3月20日、朝日新聞にこんな記事が載っていた。

「女性役員　製造業でも次々」

内容は「古河電気工業総務・CSR本部法務部長のAさん(56)が初の執行役員。富士通がBさん(53)を常務理事に(同社では3人目)。日立製作所では経産省から転身したCさん(54)を初の理事に、日産自動車もDさん(54)が専務執行役員になった。厚生労働省の調査では部長級の女性の割合は10年前の2・7%から14年には6%に増えた。しかし欧米に比べるとまだまだだそうだ」というもの。

女性の躍進はこれからもっともっと広がっていかなければと思う。

少し前のことになるが女性の就業問題についての講演を聞いた。講師は横浜国大、ニューヨーク大を卒業後ニューヨークの法律事務所勤務、帰国後外資法律事務所を経て女性、特にシングルマザーに焦点を当てた人材紹介企業を立ち上げた方だ。

▽日本には25~49歳までの女性で就労を希望している方が340万人いる。この女性が働きに出ればGDPは15%上がるというデータもある。

▽現在の日本の女性就業率は30か国を対象にOECDが調査した結果24番目で、その学歴は上から3番目だとわかった。つまり優秀な日本女性は活用されていない。

▽アメリカのビジネス雑誌「フォーチュン」が500社を対象に調査した結果、女性役員が多いトップ25%の会社と女性役員の少ない下の25%の会社の業績を見ると多い会社の「株主資本利益率」は13・9%に対し少ない会社は9・1%。売上利益率は女性役員が多い会社が13・7%少ない会社は9・7%。

▽ゴールドマンサックス証券のまとめだと日本女性の就業率は60%で男性は80%。働きたいという女性の20%が働きに出れば就業者が増加しGDPは5%アップする。

▽男女の消費の比較

女性の消費は伸びている。一般的に所得が上がると消費も増える。クレジットカードの保有率も全世代通して女性の方が高い。従って働く女性が増えれば消費も増え経済効果も高い。

▽出生率低下問題についても「女性が働きに出ると出生率が下がる」というのは間違いで先進諸国で見ると女性就業率の高い国ほど出生率は高い」。

という趣旨だった。

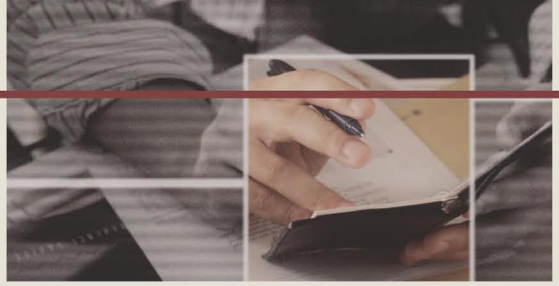
少子化による労働力の減少、個人消費の低下に悩むわが国にとって、女性の登用は当たり前の事。GDPが上がり、個人消費も労働力も増えるのだから女性の知力と力を借りない手はないだろう。頑迷な男の経営者だけでなく柔軟な若い女性役員が増え日本を元気にしたいものだ。

おりしもアメリカではヒラリー・クリントン氏が大統領選に出馬宣言をした。当選すれば初のアメリカ女性大統領が誕生する。

It's your time（あなたの番だ）

クリントン氏は全米にこう呼びかけた。日本女性も出番が来ている。

（勝）



# 店長に求められる知識

# 顧客サービスⅣ

**パチンコ店舗管理者実務能力検定試験**

通称・P能検。エンタテインメントビジネス総合研究所が2005年から実施。対象の中心はホール店長やその候補者。筆記試験は7科目（一般常識、業界知識・法律知識・不正排除、計数管理・機械整備・設定管理、顧客サービス、経営マネジメント、マーケティング、労務管理）で構成されており、全100問が出題される。

パチンコ店は不特定多数のお客様を相手にしたサービス業です。サービス業の本質は、形のないモノを売って対価を得ることです。

形がなく、目に見えないものであるからこそ、人は対価と引き替えに得られる価値を重視し、また、それを厳しく評価します。店舗責任者として、多くのお客様に満足、もしくは感動を与える高いサービスを実現するには、自身の経験だけではなく、社会科学や心理学などの幅広い知識が必要となります。

今回は、身だしなみについて取り上げます。人は外見で人を判断するものです。サービス業に限らず、マナーとして身だしなみは基本中の基本であり、ビジネスパーソンとしては当然のことです。

不特定多数のお客様が来店するパチンコ店では、お客様がはじめて目にするスタッフに対して好印象を抱くよう、身だしなみを整えて第一印象を良くすることが大切です。ここからは、問題を解きながら解説していきます。

## 制服

**【問題】**

**店舗でユニフォーム（制服）を着用して勤務する目的として、最も適切でないものはどれか。**

**【選択肢】**

**a：お客様が見ただけでスタッフと判るため。**

**b：作業で着衣が汚れても気にならないようにするため。**

**c：統一したデザインで店舗のイメージアップを図るため。**

**d：同じ制服を着ることでスタッフの連帯感を育てるため。**

**【回答分布】**

a：0・9％　b：87・8％

c：1・0％　d：10・3％

**【正解と解説】**

正解はbです。

ユニフォーム（uniform）とは、uni（単一の）とform（形）から作られた合成語であり、日本では制服と訳されます。

制服を着用する目的は、
▼お客様とスタッフを視覚的に区別すること
▼店舗の統一イメージ、ブランドイメージの形成
▼スタッフ間の連帯感を育てる
――などがあり、制服そのものに乱れや汚れがあっては、店舗イメージや規律意識の低下につながります。一人でも着こなしが雑であったり、汚れや臭いでお客様の印象を悪くしたりすると、それがそのまま店舗のイメージとして捉えられかねません。制服の着こなしは、頭髪やメイクなどと同様に身だしなみ基準に取り入れてしっかりと管理しましょう。

**【制服の身だしなみ基準事例】**
▼腕まくりはNG
▼シャツはスラックス、ラップキュロットの中に入れる
▼スラックスの丈は靴にかぶさる程度
▼ラップキュロットの丈は膝が見える程度
▼靴は黒のスニーカー、靴下の色は黒もしくは濃紺のものを着用
――など。

## 季節演出

**【問題】**
**夏を演出するためのホール内での取り組みとして、最も適切でないものはどれか。**

【選択肢】
**a：スタッフ全員に、ココナッツのフレグランスをつける。**
**b：海水浴フェアとして、景品カウンターで浮き輪、花火を陳列する。**
**c：カウンタースタッフは夏の制服として、浴衣を着る。**
**d：白、青を基調とした涼感を伴う店内装飾を施す。**

※フレグランス＝香りを付ける化粧品

【回答分布】
a：91・8％　b：1・5％
c：5・2％　d：1・5％

【正解と解説】
正解はaです。
ココナッツのフレグランスを付けることは、夏らしい演出の一種ではあります。しかし、フレグランスの臭いには好みがあるため、不快に感じるお客様もいます。よって、パチンコ店での取り組みとしては相応しくありません。季節演出により他店との差別化を図ることは重要ですが、臭いによる演出は好き嫌いがハッキリ分かれるため、注意が必要です。パチンコ店では、風除室や休憩スペースなど一部に留めた方が無難でしょう。
このように、制服の着こなしやメイクの見栄えなど視覚的な清潔感と同様、嗅覚における清潔感も重要な要素です。フレグランスだけでなく、体臭や口臭などにも細心の注意を払いましょう。
選択肢をそれぞれ見てみます。
bの海水浴フェアとして浮き輪や花火を陳列することは、季節感を作り出す効果があります。cの浴衣を着ることも、夏の演出として相応しいと言えるでしょう。dの白・青を基調とした店内装飾は、涼感感を生む効果が見込めます。よって、それぞれ適切と言えます。

## 身だしなみ対策

**【問題】**
**夏の身だしなみ対策として、最も適切でないものはどれか。**

【選択肢】
**a：制服の汗の臭いを消すために、ロッカーには芳香剤を常備しておく。**
**b：汗の臭いを抑えるために、靴下やインナーを小まめに着替える。**
**c：髪型が乱れないようにするために、短髪でも整髪料で髪をまとめる。**
**d：すぐに汗を拭けるようにするために、ハンカチを常備しておく。**

【回答分布】
a：66・1％　b：6・0％
c：26・6％　d：1・3％

【正解と解説】

正解はaです。

芳香剤とは、果物や樹木などの匂いによって悪臭をマスキングする、もしくは、単純に香りを付けるものです。一般の生活では消臭目的に用いられるものも多いですが、基本的に消臭成分は入っていません。よって、消臭剤とは違って消臭効果はなく、汗の臭いは体に残るため適切な対策とは言えません。

店内を忙しく動き回るスタッフにとって、夏場の身だしなみ対策は欠かせません。小まめに汗を拭いたり、定期的に着替えたりすることで、臭いの元を取り除くことが大切です。また、制服や整髪などで少しでも涼しさを感じられるような見た目を心掛けるとよいでしょう。

その他選択肢を見てみます。

bの靴下やインナーを小まめに着替えることは、お客様を不快にさせる汗の臭いを抑えることができます。整髪料で髪をまとめるのは、見た目の清潔感を保つ効果があります。ハンカチを常備することは、汗をすぐに拭くことができるだけでなく社会人の常識でもあります。よって、それぞれ適切と言えます。

◆

最後に、お客様に好印象を与える身だしなみの3つのポイントをお伝えします。

**清潔感があること**

身だしなみの基準は、店舗コンセプトやターゲット層によって変わるものです。しかし、どのような店でも清潔感は欠かせない要素です。

身だしなみ基準を決める際に苦慮する頭髪ですが、大切なことは髪色や長さよりも〝髪型〟です。金髪やパンチパーマなどの非日常的な髪型は好ましくありませんが、多少の染髪（特に女性）は時代の流れで、社会に受け入れられつつあります。また、あまりに前時代的な厳しい基準を定めることは、採用活動にも支障をきたすでしょう。むしろ、黒髪であっても寝癖が残っていたり、短髪であってもきちんと整髪されていない方が、清潔感を損ないます。

**控えめであること**

お洒落と身だしなみは、全く意味合いが異なります。お洒落は自分が基準であるのに対して、身だしなみはお客様が基準となります。身だしなみにおいて、個人の好みは必要ありません。お客様から見てどのように映るかが大切であり、そのためには下手に目立ち過ぎないよう控えめであることが重要です。

男性であれば、ヒゲやスキンヘッドは保守的な年配層に恐怖感を与えてしまいます。女性であれば、派手なメイク、アクセサリーなども同様に不快感を持たれるでしょう。

お客様の好みは千差万別であり、すべてのお客様に好まれるのは難しいものです。よって、できるだけ多くのお客様に悪印象を持たれないよう、あらゆる面で控えめに徹しましょう。

**TPOに合っていること**

TPOとは、T：time（時間）、P：place（場所）、O：occasion（場合）の略語であり、スタッフ一人ひとりがその場、その瞬間に適した身だしなみを守ることが重要です。

たとえ、高級でデザイン性の高い制服を支給したところで、内装や外観、店舗コンセプトに不似合いでは、お客様に与える店舗の印象を損なってしまいます。ターゲット層に合わせた身だしなみを心掛けましょう。

◆

身だしなみを整えるのは、お客様に見た目で礼を尽くして感謝の意を伝えるためです。スタッフがお客様を大切におもてなしする気持ちがあったとしても、ちょっとした服装の乱れや汗の臭いなどで相手に不快の念を与えてしまうことがあります。これではお店全体のイメージが悪くなってしまいます。清潔な外見は心を引き締め、その動作にも影響を与えるものです。

スタッフの身だしなみをしっかりと管理し、顧客サービスレベルを高めて繁盛店をつくりましょう。



# 銀世界の裏

## 83 借金の、その先

文・綾小路杏
イラスト・末永士朗

「そのままぁー！そのままぁ1ー3だろー！」
「ばかぁー」

3号艇が、内から伸びてきた4号艇に最終ターンマークで飛ばされて1、4の順でゴール板を通過した。

「ばかやろぉ！」
オレは叫んだ。

最終レースの払戻し窓口に早く並ばないと、帰りは渋滞に巻き込まれるな…などと考えていた自分が愚かに思える。

舌打ちしながら横を見る。

「おい、タケオ、帰るぞ」

タケオはオレのほうを見て、ニタニタしている。

ん?まさか?

「おまえ、まさか今のレースとったのかよ?」

「いや、とってませんよ。オレは今日5万しか持ってなかったから、10レース以降は買えなかったんですよ。でもカツヤ先輩があんまり『バカ野郎』を連発するから、超おもしろくって！」

「バカ野郎！競艇場でバカ野郎というのは声援と同じなんだから、当然なんだ！」

ちょっと期待したのに、バカ野郎。

「まあいいや。それより早く駐車場に行こうぜ。国道に出るまでに時間かかるぞ」

オレはタケオを促して、車に向かった。あたりは不機嫌な顔をしたオッサンでいっぱいだった。

みんな、オレと同じようにスッったんだな、と思ったら、ちょっと心が軽くなった。

●

今日は同僚というか部下のタケ

オと一緒に、朝から競艇場に来ている。

オレらの仕事は、パチンコホールの店員。

隣町の小さなパチンコホールだ。

オレが主任でタケオが副主任。年齢はオレが二つ上だ。

田舎町の零細企業が経営するパチンコホールだから、主任も副主任も仕事や給料はほぼ同じ。

タケオとは入社日も同じで、しかも競艇好きだったということもあって気が合い、いつも一緒に遊んでいる。

住んでいるところ（＝会社の寮）も同じだから、家族のよう……いや、それ以上の仲だと言っていいだろう。

今日はたまたま休日が同じだったので、隣町の競艇場に朝から行こうと、以前から約束していた。

駐車場に停めた車に二人で乗り込み、国道へ出る道をのろのろと走り、ようやく勤務するパチンコホールの男子寮に戻ってきた。

「カツヤ先輩、これからどうするんですか？」

車から降りようとすると、タケオがいつになく暗い声で話しかけてきた。

「どうするもなにも、これから晩飯食って風呂入って寝るよ」

「いや、そうじゃなくて、お金ですよ。……まずいっすよね？」

タケオが何を言っているのかがわかった。

そしてそれは、オレが気にしないようにしていても、常に頭の中にこびりついていることだった。

オレには、借金がある。現在、１５０万円近く。

タケオにも借金がある。タケオは、60万円ちょっとだという。



最初は、給料日前に祝い事があって、お金が足りないから1万円だけ借りた。

すぐに返した。

そしたら、消費者金融から電話がかかってきて、「ご入り用じゃないですか？」なんて言う。それがもうタイミングがいいというか、何なのか、オレがちょうど競艇場にいて、大負けした時にだ。

毎月の返済額は少ないし、零細とはいえ、オレたちはそこそこ良い給料をもらっている。

オレは「だったらもう一回借りても大丈夫じゃ？」と思ってしまった。

1万円、3万円、5万円、10万円。

合計19万円。

借金の理由はもちろん競艇の負けだ。

タケオには言ってないが、今日もオレは15万負けた。

給料のほとんどをつぎ込み、ちょっとだけ借金を返し、その頃にはまた競艇で負けて、次の軍資金は借金して……。

そんなことを繰り返していたら、あっという間に１５０万。

次第にオレは、「借金をしている」という感覚ではなく「ＡＴＭでお金をおろしている」という感覚になっていた。

「借りる」じゃなくて「おろす」。

ちょこちょこ返しているとはいえ、ここしばらくは借金の額は膨らむ一方。

このままだと……マズいところから借りるしかない。

まあ、なんとかなるだろ。

オレはそのまま、その言葉をタケオに言って自室に戻った。

確かにタケオの言う通りだ。

今の消費者金融で返済不能になったら……。

その先は、テレビや漫画で見たことがある。

悲惨なことになるのはわかっている。

タケオのことを考える。

タケオには年老いた両親がいて、仕送りをしていると聞いたことがある。

借金している場合じゃないと思いながら、オレに付き合っているんだろうなと思うと、少々申し訳なく思う。

どうにか、この状況を改善する方法はないだろうか。

つまり、給料だけじゃなくて、ドカーンと大金が入るような。宝くじとか……。

オレはともかく、タケオのことはなんとかしてやりたい。

そう思いつつ、オレはいつしか眠りについた。




## の裏

翌朝、いつもように出勤。

フロアに出る制服に着替え、寮と店の間にあるコンビニで朝食を買って事務所に入った。

二階の事務所には、副店長がいた。

副店長はオレの顔を見ると、小冊子を渡してきた。

「なんすか、これ」

「とりあえず、読んでおいて」

見ると、表紙には「パチンコホールの防犯対策」と書かれていた。

パチンコホールはいつも大きなお金が動いているから強盗などの犯罪が起こりやすい。だからこういった点に注意を！……などと書かれている。

聞けば、昨日、パチンコ組合の研修会があって、うちのホールを代表して出席した副店長が防犯対策を勉強したのだとか。

オレは朝食として買ったパンを食べながら、中身をペラペラとめくっていた。

いろいろな注意事項が書かれている。

その時だ。

突然、頭によからぬ考えが浮かんだ。

わかっている、「よからぬ」ことだ。

でも……。

オレだけでは無理だ。

とりあえずタケオに相談して……。

そうだ、タケオが「やめよう」って言ったら、やめればいいんだし。

●

その晩、オレはタケオの部屋に行き、思いついた「よからぬこと」について話をした。

最初は「マズイっすよ、マズイっすよ」と言っていたが、次第に「でも…」と気持ちが変わっていくのがわかった。

オレは半ば、タケオに最後まで「やめたほうがいい」と言われるのを待っていたような気もする。

だけど、タケオは最終的に「やるしかないですよ」と言った。

決意した顔だった。

額面はオレより少なかったが、オレよりも借金について思い悩んでいたようだった。



# 銀世界

それからオレとタケオは計画を練った。

二人が遅番で最後の戸締りをする場面はかなりある。

社長の作った「マニュアル」では、戸締り時は副店長か店長が同席していること、と書かれているが、実際には実行されていない。

店長や副店長は先に帰ってしまって、オレらが戸締りしている。

なので……オレとタケオが遅番になって戸締りすることになった時、強盗に襲われたようにデッチ上げればいい。

防犯カメラの死角もわかっている。

内部の情報がわかっているだけに、「もし自分が強盗だったら」と考えると、おもしろいように成功するシミュレーションができた。

準備を整え、オレたちが遅番になる日を待った。

●

そしてその日。

ホール内のセキュリティーをかけ、事務所裏のドアを開け、外に出る。

そして手袋を着用してまたドアを開け中に入った。

事務所裏のドア付近が映る防犯カメラは無い。

もちろん他の防犯カメラは電源コードなどを切っている。

犯人に脅されてすぐに切った、と言えば良いだろう。

金庫を開けて売上金を取りだす。

問題は、盗んだ金をどこに保管しておくかだ。

事務所内はすぐに店長たちや警察が調べるだろう。

これにはすごく悩まされたが、盲点という場所が残っていた。

ホールの、お客様用に設置したロッカー。

引き取り忘れて、数日放置されたものは少なくない。

さすがに何日かして取りに来るお客さんがいなかったら開けて確認しているが、1日程度の延滞なら、プライバシーの問題もあるから開けて確認などしない。

「これなら、絶対に大丈夫ですよ！」

タケオの目がギラついていた。

もう、後戻りはできない。

この物語はフィクションです。
実際の出来事を参考に書いていますが、
現実に存在する人物像や事件とは
一切関係ありません。

# 射幸性に頼った営業の終焉



三堀 清
みほり　きよし
昭和32年 神奈川県生まれ
早稲田大学法学部卒
司法修習終了後
昭和63年　弁護士登録(第二東京弁護士会)し、大手企業の法律問題を扱う法律事務所勤務を経て
平成8年　早稲田大学大学院修士課程終了
平成9年　三堀法律事務所開設
現在、パチンコホールを始め企業関連の民事事件を手がける

## 1　業界6団体への行政からの要請事項

平成27（2015）年1月14日、日遊協本部で開催された業界6団体（全日遊連・日遊協・日工組・日電協・全商協・回胴遊商）代表者会議において、この会議に出席していた警察庁生活安全局保安課の担当者から、パチンコホール関連業界に対して、以下の3項目の取組みについて要請があった。

### (1)　射幸性の抑制に関する さらなる取り組み

依存問題についてガイドライン・自主申告プログラムが検討されているが、先ずこれを行った上で、遊技機の射幸性について改めて少額・短時間で遊べるようお願いしたい。

### (2)　置引き対策の取り組み

他の場所では減っているのに、ホールのみが増加している。ホールが誘発させているのではないかと声が上がるのではないか。

### (3)　AT機、ART機等の闇賭博流出を防止する取り組み

4号機の流出の反省を踏まえ、犯罪に流れることの無い仕組みを業界全体の課題として取り組んで欲しい。

これらの要請事項は、パチンコに起因する社会悪を払拭せよ、という至極まっとうなものであるが、その背景に、パチンコの射幸性を抑え、娯楽性を高める方向に回帰するべきであるとの考えがある。

## 2　業界側の反応

警察庁からの要請を受けた業界側の反応は素早かった。

まず業界6団体は、傘下の遊技産業活性化委員会において、2月18日に、以前からの検討結果を踏まえた「パチンコ店における依存（のめり込み）問題対応ガイドライン」を制定し、3月16日、パチンコ・パチスロ産業21世紀会（前述の業界6団体に、8団体が加わった計業界14団体からなる）名で、一部改訂のうえ公表した。

このガイドラインでは、依存問題への対応を業界の社会的責任として捉え、ユーザーを守るという視点から、その未然防止をはかるため、以下の取組みを図ることとしている。

### ①　一次予防：社会一般に対する依存問題リスク啓発

【パチンコ・パチスロは適度に楽しむ

遊びです。のめり込みに注意しましょう。】という共通標語を定め、新聞の折込広告（チラシ）を始めとする様々な媒体で広く活用していく。

**② 二次予防：ホールにおける遊技客に対する啓発活動、早期発見・早期対応及び専門機関の橋渡し**

また、ホール内にリカバリーサポート・ネットワーク（ＲＳＮ）の告知ポスターや啓発ステッカーを掲示する。また、ホールでユーザーから依存問題について相談があった場合、相談機関や専門機関を紹介し、橋渡しすることにより早期治療につなげる。

**③ 三次予防：治療過程におけるリハビリや保健指導等の専門領域**

また、全日遊連が、3月12日に制定した「置引マニュアル」も3月16日に、同じ21世紀会より発表されている。

## 3 関係団体の取組み 日工組の内規変更

ところで、このガイドラインでは、ホール以外の、メーカー及び販社等の依存問題対策を挙げているが、パチンコ機のメーカー団体である日工組の取組み事項6項目の中に、「手軽に安く、短時間で遊べる遊技機の開発と提供」及び「遊技性の検討」が盛り込まれている。要するに、メーカーは射幸性を低減させた遊技機を製造して下さい、ということである。

そして、これを受けた日工組は、3月5日の技術委員会で、以下の通り内規を変更した。

**① 初当たり確率の下限値を３２０分の１とする（現行は４００分の１）**

**② 初回の大当り獲得遊技球数の下限値は、最大獲得球数の3分の1以上かつ６００個以上とする（現行内規なし）**

**③ 対象機種は、獲得遊技球数の期待値が６４００個を超えるものとする**

**④ これらに該当しない機種の販売、納品は平成27年10月31日までとする**

これは、大当り確率約４００分の１のいわゆるＭＡＸタイプのパチンコ機がなくなるということである。

## 4 射幸性に頼った営業の終焉

この日工組の内規変更により、パチンコの射幸性は20％低減されるという。いずれ、スロットについても、射幸性の低減化がなされるであろう。ここに、一部のヘビーユーザーに売上を依存する射幸性に頼った営業方法は終焉を迎える。

最初に射幸性に頼った営業方法の弊害を指摘し、このような営業方法からの脱却の必要性を説いたのは、平成17（２００５）年4月に発表された鶴代隆造警察庁生活環境課課長補佐（当時）の「ぱちんこ営業の健全化を推進する取組状況について～平成16年7月以降の状況～」（「警察学論集」59巻4号84頁～）であり、その後、同年5月16日の日工組総会及び6月9日の日遊協総会における講話で、田端智明同課長が射幸性の低い遊技機の市場投入によるヘビーユーザーに偏った営業の是正を求めており、その後の歴代生活安全局生活環境課・保安課課長及び課長補佐の講話にてこの趣旨が繰り返し語られて来た。

警察庁の担当者は、約10年にわたり、同じことを説き続けたのである。この間、早い時期にその趣旨を汲み取り、射幸性に頼った営業方法からの脱却をはかる布石を打ち、徐々にライトユーザーを育てて来た業者は生き残り、従来型の営業方法を漫然と継続して来た業者は退場を余儀なくされることになる。

## 5 業界の「聖域」タブーはなくなる

ところで、本誌前号の本欄で賞品の買取りの問題について取り上げ、その中で、現任の小柳誠二保安課長が平成27年1月23日の全日遊連の理事会における講話で、「営業者の賞品買取りへの関与が全国的に蔓延している状況」に反省を求めたことを紹介したが、警察庁は、4月1日に営業停止のモデル処分基準を改正し、現金等の賞品提供禁止及び賞品の自家（直）買い禁止（風適法23条1項1号・2号）違反に対する行政処分の量定を「C」から「B」に引き上げた。量定「C」は「20日以上6月以下の営業停止命令。基準期間は40日」とされているが、量定「B」は「40日以上6月以下の営業停止命令。基準期間は3か月」となる。

この厳罰化は、今後、賞品買取事犯を積極的に摘発することを前提にしたものと考えられる。

また、小柳課長は、同じ講話で、釘曲げの問題についても、「くぎを曲げたり取り替えたりすることにより、検定や認定を受けた遊技機と異なる遊技性能を創出することは悪質な不正改造である」とし、「くぎの問題は、単純に悪質な営業者だけの問題で済ませることができないほど、業界内の広範囲で甘く考えられているのではないかと危惧しております」としたうえで、「くぎの問題を業界全体で改善すべき課題と捉え、その認識を業界の常識とするよう尽力し、不正改造事案の絶無を目指して頂きたい」としている。

警察は、裏ロム等の不正改造事犯はかなり減少して来たので、これらからは釘の問題をとりあげるということを宣言しているのである。

以上、業界のタブーであり、警察は手を付けることのない「聖域」と思われていた分野、言葉を代えれば、業界において既得権のごとく捉えられていた分野にも、警察は積極的に摘発の手を入れて行くことになる。

ホール業界にとって、体験したことのない劇的な変化が始まろうとしている。

**ポイント**

**この日工組の内規変更により、**
**パチンコの射幸性は20％低減されるという。**
**いずれ、スロットについても、**
**射幸性の低減化がなされるであろう。**
**ここに、**
**一部のヘビーユーザーに売上を依存する**
**射幸性に頼った営業方法は終焉を迎える。**

データでみるパチンコ業界

# Yesterday, Today And Tomorrow

第九十五回

# 広告は長期的観点で再来店を促すために

【協力】株式会社エンタテインメントビジネス総合研究所

## ライターイベントを自主規制

今春、ある県の遊技組合がファン雑誌ライターの来店イベントを自主規制することを決め、業界で話題になりました。２０１１年８月以降、イベント・広告規制の適正化で、広告について特定の日、特定の機種または特定の台などと関連付ける表現は一掃されたはずです。それにも関わらず、いまだに規制を守らず射幸心に訴える営業を行っているパチンコ店が存在していることは残念なことです。現在、パチンコ・パチスロを楽しむ人々の機種選択のあり方や情報収集のあり方はどうなっているのでしょうか。エンタテインメントビジネス総合研究所の「パチンコ・パチスロプレイヤー調査」を基に検証してみましょう。

## 「その日の状況で決める」が減少

パチンコをする人に対して「普段遊ぶ機種は決まっていますか？」と質問した結果が、図１「パチンコの機種特定状況の推移」です。２００９年の調査では５７・７％であった「機種は特定せずその日の状況で決める」という回答は、２０１４年には４１・３％にまで減少しています。この傾向は、パチスロ（図２）でも同様です。２００

図１■ パチンコの機種特定状況の推移

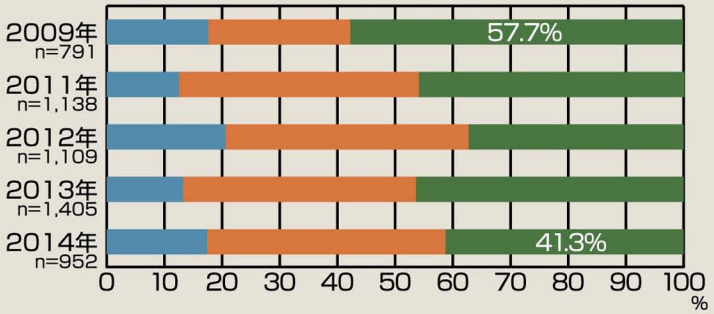
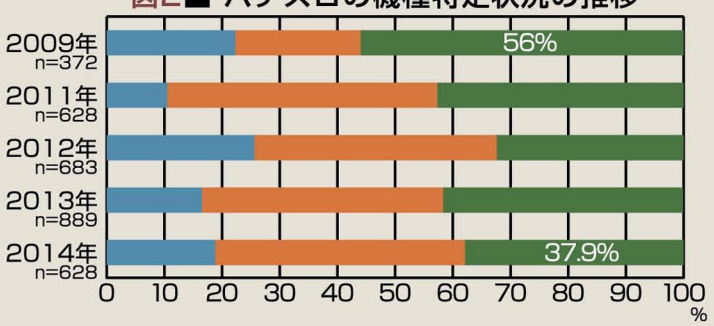



図２■ パチスロの機種特定状況の推移



9年に56％だった「機種は特定せずその日の状況で決める」は2014年には37・9％にまで減少しています。つまり自分の好みの特定の遊技機を選択するお客様が増える傾向にあるのです。

2014年の回答を遊技頻度別に見てみたものが図3と図4です。2つの図を見てみると、遊技頻度が高い層ほど、「ある特定の1機種に決めている」と「複数の特定機種の中から決めている」の合計の割合が高いことが分かります。「週2回以上」遊技をする「ヘビー」層ではパチンコ、パチスロともに60％を超える数字が出ています。遊技頻度が高い層ほど、パチンコ店を訪れる前に自分が遊技する機種をほぼ決めているということなのでしょう。そして、近年「機種は特定せずその日の状況で決める」という回答者比率が低くなっているのは、図5「頻度別遊技者構成比推移」に示されたように「ライト（年に4～5回程度）」「レア（年に1～3回）」層が減少しているためと考えられます。

図3■ パチンコの遊技頻度別機種特定状況

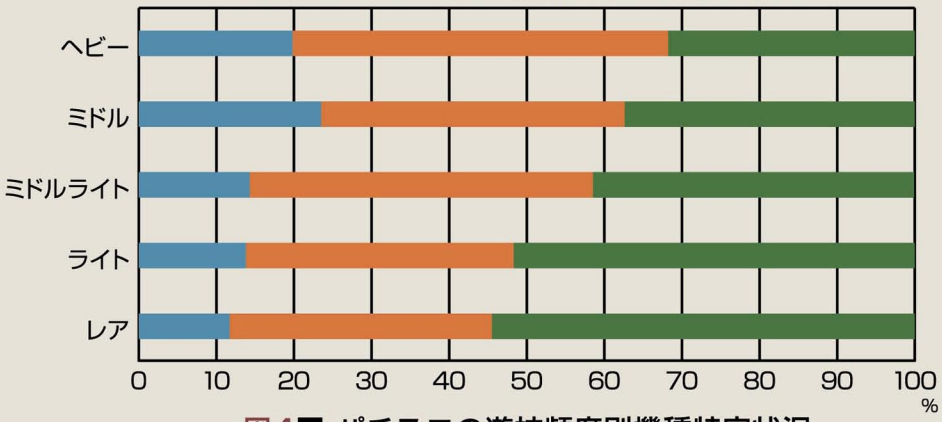
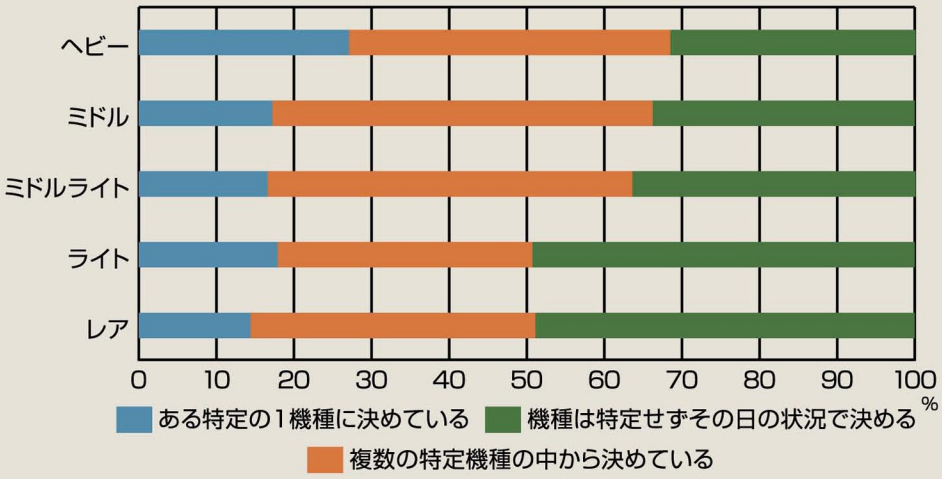



図4■ パチスロの遊技頻度別機種特定状況




## 「広告を見て遊技しようと思ったことはない」が46％

では、パチンコ・パチスロをする人たちは、遊技する機種を決めるために何を参考にしているのでしょうか。

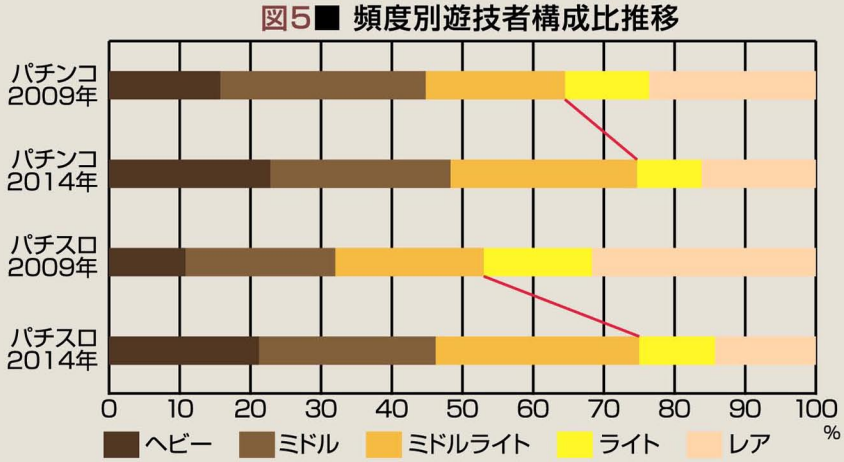
「パチンコ・パチスロの新機種の広告などを見て、実際に遊ぼうと思ったことがあるものは何ですか」という質問の結果が図6「新機種の情報収集源」です。半数近い45・6％の方は「広告を見て遊技しようと思ったことはない」と回答しています。情報源としては「店内・店頭ポスター」が15％、「無料のパチンコ情報番組」13・3％、「パチンコ・パチスロ専用サイト」12・3％、「店舗の新聞折込チラシ」11・1％の順となっています。

## 短期的効果は薄い？

この結果を見ると、広告の吸引力には過大な期待はできないようです。

イベント・広告規制については、地域で差はあるものの新台入替は別枠となっています。しかし、特

図5■ 頻度別遊技者構成比推移



# 広告は長期的観点で　再来店を促すために

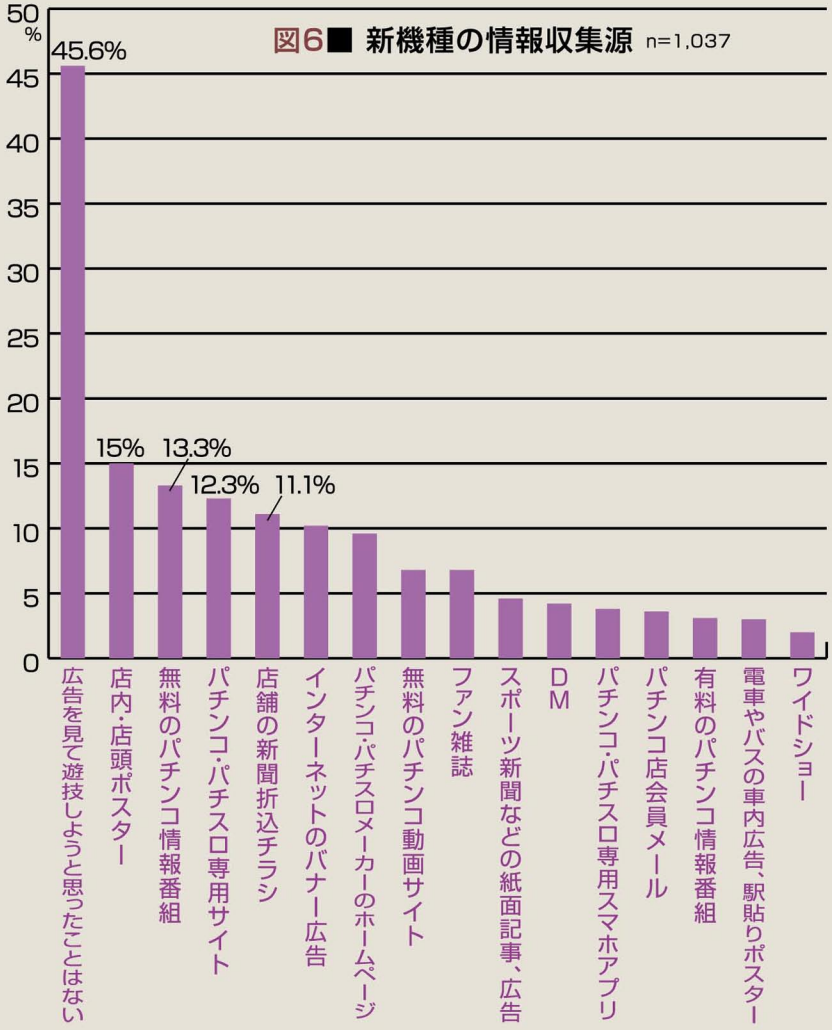
定の日や遊技機の宣伝は以前から禁止されています。従って、広告には短期的な効果は求めるべきではないのかもしれません。

遊技の頻度が高い層のお客様は、すでに行きつけの店も決まっていることでしょう。そのようなお客様は、今の人気機種や新台の入替についても、店頭や店内の告知で良くご存じのはずです。一方、年に数回程度しか来店されないお客様は、ポスターや折込チラシを目にすることで、その店の存在を思いだし、時間に余裕のある週末や長期休暇などの折に再来店されるのでしょう。

## 再来店を促すのは〝今〟のサービス

パチンコ・パチスロの参加人口の減少が続いているのは、この来店頻度の低いお客様が減少していることに原因があるようです。来店頻度の少ないお客様は、それほどパチンコ・パチスロに思い入れはありません。そのため、普段から新台の情報などに触れる機会は少なく、新台入替がいつなのか、今はどのような台が人気なのかについても疎くなりがちです。従って、機種よりはその店の印象が再来店を決定づける要因になると考えられます。だから「機種は特定せずその日の状況で決める」の比率が高くなるのでしょう。

店の印象を形成するものとして、広告も重要な要素です。しかし、来店経験のあるお客様にとっては、実際にその店で経験した店舗の状況やサービスそのものが、店の印象として残ります。不愉快な経験があった店に再来店するお客様はいないはずです。つまり、将来の来店を決定づけるのは、今の店舗の状況やサービスということになります。




## 繁忙期、見慣れないお客様こそ、大切に

来店頻度の低いお客様は、スタッフにとっては見慣れないお客様になります。そのようなお客様こそ大切に扱わなければいけません。好印象を残すことができれば、再来店の可能性が生まれるからです。親しく会話ができるような常連のお客様だけを重視しては将来に繋がりません。

また、来店頻度の低いお客様は、長期休暇などの繁忙期に訪れる可能性が高いでしょう。忙しい時こそ待機の姿勢やお辞儀の角度、制服の着こなし、店舗の清掃など、きめ細かく確認しておくことが大切になります。

常連のお客様は自分が通っているお店に対して寛容になりがちです。音量や排煙設備、接客のあり方などについても慣れています。

しかし、パチンコの経験のあまりない、たまにしかパチンコをしない方は、パチンコ店をもっと厳しい目で見ています。その厳しい目に耐えられる店内の環境やサービスを整備し、新たなお客様を獲得出来るよう努力しなければ現状を打破出来ないでしょう。

# KiKO NEWS お知らせ

## 編集後記

**風物詩**

**梅**雨が近づくと思い出す場所がある。浅草の「山谷」だ。簡易宿泊所が密集、作業員が大勢宿泊し、蒸し暑い夜、酔っぱらった労働者たちが巨人の負けをきっかけに騒ぎを起こした。パチンコ屋に火を付け、ついで交番に放火する。機動隊が出動して鎮圧するのだが、石が飛び交う中での取材は今思い出してもぞっとする。

その町がすっかり変わった。労働者の姿はほとんどなくアジア系の外国人が建て替えた元宿泊所に泊まっている。巨人が振るわず梅雨も近い。でも騒ぎは起きないのだろう。（F）

**意識の流れ**

**ヴァージニア・ウルフの小説「灯台へ」**を読んだ。20世紀初頭に活躍した英国の女流作家で、どちらかと言えば「～なんか怖くない」という戯曲やE・テイラーが2度目のオスカーを受賞した映画を思い出す方の方が多いかと思う。わずか2日間、サマーハウスでの哲学者一家の生活を描いたものなのだが、なにせ意識の流れを書いているので、息子に本を読んであげる場面が100頁も続く。平凡であくびが出るかというとそうではない。意外性もある。ポストモダニズムの旗手と言われただけのことはある。

同傾向のプルーストの大作に手を出すかどうか、迷っている。（T）

**郵便局と銀行の違い**

**個**人的に偏ったイメージを抱いているのかもしれないが、同じ手続きを銀行と郵便局でやった場合、絶対に郵便局の方が腹の立つことが多いと思う。

先日も満期の保険を郵便局で払い戻した際に、わずかな保険金額の使い道を何度も聞かれて、「うるせー、オレの金をどう使おうがおめーに関係ねーだろーが！」と危うく怒鳴りそうになった。でも自分は50歳を超えた大人だし、ぐっと堪えてレジャーに使う、などと言って払い戻しを受けたが、同じことを銀行で聞かれてもそれほど腹が立たないから不思議だ。

郵便局はお客を怒らせる猛特訓を毎日しているとしか思えない。個人的な思い込みなのだろうか…。（H）

## 立入検査の種類

「機構の検査が来たのでそちらで確認したいのですが」。機構事務局に電話が入るが、そこは機構の検査対象のホールではない。「本日そちらで機構の検査は行っておりません。おそらく、県の組合の検査だと思いますので確認してみて下さい」。こうした会話が連日交わされる。

ほとんどが県遊協の検査の場合が多いが、改めて誓約書との関連で説明してみたい。

誓約書は4種類ある。

① 全日遊連傘下の各都府県方面遊技業協同組合に所属している法人用
② 同個人用
③ 組合に所属していない非組合員ホールの法人用
④ 同個人用

①、②は、遊技産業健全化推進機構、全日遊連、各都府県方面遊協に、③、④は遊技産業健全化推進機構宛にそれぞれ出される誓約書となる。

①、②の組合員ホールの場合は、誓約書にサインすれば、機構、全日遊連、各都府県方面遊協の3つの団体の検査を受け入れるという約束をしたことになる。

もちろん、この他にも行政当局の立入検査があることは言うまでもない。

こうした誓約書記載事項を理解頂き、立入検査の際にはどこの検査かを確認の上、それぞれの組織に問い合わせをして下さい。よろしくお願い致します。

機構事務局の連絡先

電話番号 03−3518−2062
FAX番号 03−3518−2063

遊技産業健全化推進機構広報誌　平成27年6月1日（毎月1日発行）第96号
監修 遊技産業健全化推進機構 編集室

一般社団法人 遊技産業健全化推進機構
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-12-14 晴花ビルディング3F
TEL 03-3518-2062　FAX 03-3518-2063

おかしいと思ったら すぐここへ http://www.suishinkikou.or.jp/



# 不正排除に全力

## 遊技機も 計数機も

OSDPPI

遊技産業健全化推進機構

第三者機関

遊技産業健全化推進機構

21世紀 パチンコ・パチスロは変ります

おかしいと思ったらすぐご一報を
http://www.suishinkikou.or.jp

遊技産業健全化推進機構
Organization for
the Sound Development of
the Pachinko & Pachislot Industry