

KiKO NEWS

鳥越神社 とんど焼き



不正根絶を目指して! 五木田彬 代表理事
「しづくちゃん」に支援を! ~静岡のホールが募金活動に協力

表紙のはなし



鳥越神社 とんど焼き

歳神様(としがみさま)を迎えて平穏な正月を過ごしたあと、しめ縄や正月飾りを高く積み上げて燃やし歳神様を送り無病息災、五穀豊穣を祈る。とんど焼き、どんど焼き、左義長(さぎちょう)…名称は異なるが全国的に盛んな正月の伝統行事だ。

東京・鳥越神社では毎年松の内が明けた1月8日、とんど焼きが行われる。神主が祝詞をあげ、火打ち石で点火すると境内はものすごい炎と煙に包まれる。火の勢いが収まると子供たちが「トンドヤトンド」と囃子ながら青竹で地面をたたいて回る。竹竿に吊るして焼いた餅(表紙)を食べると1年間病気にならないそうだ。651年創建の同神社では江戸時代から続いているが、起源はさらに古く平安時代の宮中の行事という。環境に配慮して有害物質が出るプラスチックやビニール等は燃やさない。

(N)

CONTENTS

1 January
2018

不正根絶を目指して! 五木田彬 代表理事	1
「しづくちゃん」に支援を! ~静岡のホールが募金活動に協力	6
「たける君」移植手術成功! ~早期にドナーと出会う	12
機構の窓から「中位の春」	14
店長に求められる知識「顧客サービスI」	15
銀世界の裏114「羽振り」	18
遊技約款と違反者への措置について 三堀 清	22
データでみるパチンコ業界	25
お知らせ	28

不正根絶を目指して！

新年明けましておめでとうございます

皆様方におかれましては

ご健勝で爽やかな平成30年を迎えてられましたことを
心よりお慶び申し上げます

平素のご支援に対し御礼申し上げるとともに

新年もこれまで以上のご協力をお願い致します



一般社団法人
遊技産業健全化推進機構

代表理事 五木田 栄

遊技産業健全化推進機構に対し
旧年中に賜りました皆様の
ご支援、ご協力に感謝申し上げます。

の検査員が全国のホールをほぼ2巡半したことになります。そして検査台数は計18万7630台になります。パチンコ遊技機8万8265台、回胴式遊技機9万6350台で、計数機は3015台（玉2038台、メダル977台）というのが内訳です。

機構は遊技業界からの要望で、遊技機及び周辺機器の不正改造の根絶を目的として2006年に設立され、以来全力を挙げて不正防止に取り組んで参りました。行政当局の摘発につながり、不正を未然に防ぐ抑止力となるなど様々に業界の正常化に寄与してきたものと自負しております。

検査台数 約18万台に

こうした立入検査の結果、遊技機の不正改造など異常事案が判明し、行政通報に至ったケースが相当あつたとの報告を受けております。

機構の検査が開始してから既に10年以上が経過しているにも関わらず、相変わらず不正事案が出て来るということはどういうことなのか。真剣に不正根絶に立ち向かっていこうという姿勢が浸透しているのか、疑問を抱かざるを得ません。ホールに限らずどのような業種でも法令遵守は営業の基本、基盤であるはずです。無論、全部の皆さんがこうした事案に手を染めているとは思いませんし、限られた人たちなのでしょうが、不正によって受けれるダメージは業界全体に及びます。各分野の皆さん、「不正を追放しよう」と機構を立ち上げた初心を忘れずに、この課題に取り組んで頂きたいと思います。

また、立入検査の際、経営者や店舗責任者が検査開始以来の検査日数は延べ4594日、店舗数は2万5976店（遊技機2万3512店、計数機2464店）を数えます。立入検査で機構

後を絶たない不正改造事案

業界健全化に全力！

検査員に「機構なんて知らない」「（誓約書に）判子を押した覚えはない」などと言いがかりをつけたケースも後を絶たないとの報告も聞いております。いずれも検査員の説明・説得で立入拒否には至りませんでしたが、関係者の皆様には機構の検査の重要性、必要性を現場に浸透させることをお願いしたいと思います。

回胴式遊技機 目立つカバー欠損など

異常事案につきましては電子部品の改造といった露骨な不正改造は少なくなりましたが、回胴式遊技機に関して前年同様にメダルセレクターのカバー欠損や主基板交換の際のかしめ未封印、さらにドアパネル裏の中継端子板封印バンド欠損などが目立っております。ホッパーの部品取りと見られる事案は減少し、計数機の計数誤差もほぼ無くなりました。これは各ホール団体やホール現場の方々の日々の努力によるものと感謝しております。是非、ホール現場での日常的な遊技機点検を継続して行つて頂きたいと思います。

一昨年に警察庁からの要請で開始した遊技機性能調査につきましては、今年度も引き続き実施致しております。

この2月からは改正された風適法施行規則、遊技機規則が施行されます。これにどう対応していくのか遊技業界として大きな節目を迎えることになります。

景気個人消費伸びず

気になる景気ですが、11月に内閣府が公表した実質国内総生産（GDP、7～9月）は前期比増加率が年率1・4%で7四半期連続のプラスでした。このまま推移すれば今年度は3年連続のプラス成長になる見込みと言います。株価は2万円台の高値を維持し、訪日外国人も増えて百貨店の免税売上は最高額を更新しました。有効求人倍率は1・52倍（9月・季節調整値、厚労省）と1974年2月以来の高率となつており、大学卒業者の就職率も7年連続で上昇しております。

では「緩やかな回復基調にある」（内閣府・平成29年度年次経済財政報告）ことを皆が実感出来ているのでしょうか。どうもそうではなさそうです。先の内閣府のGDP公表時のデータでも、電子部品や自動車などの輸出が伸びた一方で個人消費は前期を0・5%下回つております。財務省が11月に発表した「国の借金」は約10兆円（9月現在）、国民1人当たり同852万

業界健全化に全力！

円にも膨れあがつております。将来年金が受け取れるかなど先行きへの不安が広がつておき、家計の節約志向は強くなるばかりです。消費者が長く続いた「デフレ心理」から抜け出すのはまだ先になります。

ユーチャー獲得に全力を

こうした大きな流れの中で遊技業界に景気回復の波が及んでいるとは言えそうもありません。

「レジャー白書2017」によりますと2016年の遊技参加人口は約940万人と1000万人の大台を割りました。前年より同130万人の減少です。市場規模も約21兆円と前年より約7%ダウンしております。参加率は9・3%です。18歳以上の方の10人に1人しかホールに来場していないうといふ数字です。しかも中心は40～50歳代の方々で、若者層は少ないので。

年間平均費用を見ると、8万9000円と09年に比べ約15%アップしているというデータです。参加人数は減っているのに使用金額が増える。以前から指摘されているように「ヘビーユーザー」がホール経営を支えているという構図のようです。国税庁が9月に公表した「民間給与実態統計調査結果」（2016年末現在）によりますと平均給与は422万円（男性521万円、

社会的信用の獲得を

国税庁の「平成28年度法人税等の調査事績の概要」が11月に報告されました。「不正発見割合の高い10業種」（法人税）でパチンコはワースト7でした。昨年度は3位でしたから順位は下がりましたが、不正発見の割合は28・6%に上ります。1位は「バー・クラブ」、2位は「外国料理」でした。「不正1件当たりの不正所得金額の大きな10業種」（同）ではパチンコはワースト4に入っています。「不正1件当たりの不正所得金額」は3081万円。1位は「水運」の6441万円、2位は「民生用電気機械器具電球製造」の4272万円でした。これも昨年度のワースト2から順位は下がりましたが、名誉なことではありません。業界にダメージを与えることになります。

昨年も指摘致しましたが、こうした結果が毎

女性280万円）となっています。月給にしますと約31万円です。とても年間約9万円をパチンコやスロットだけにつぎ込むわけにはいかないことが分かります。全国的に低貸しが浸透しておりますが、構造的にホール経営をどう変化させていくのか、考えなければいけない時期だと思われます。

年公表されるようでは、社会一般の方から信用・信頼を得ることは難しくなります。

I R 推進法の成立以来、遊技業界につきましては依存・のめり込み問題が従来以上に注視されるようになりました。国会でも取り上げられ、規則改正では出玉規制などが盛り込まれました。遊技業界では自己診断表のホールへの配置など様々な対策を打ち出しております。

こうした姿勢が社会に受け入れられるかどうかは、常日頃から培われるイメージによるところが大きいと考えられます。税に関する不正や駐車場での車内放置による幼児の死亡事故などは大きく影響することになるでしょう。是非、各地域で信用・信頼関係を構築出来るよう真剣に取り組んで頂きたいと思います。

明るい新年に向かつて

新しい年が将来の展望を開く明るい年になることを期待しております。

景気の行方、規則改正、依存・のめり込み問題など新しい年には業界が乗り越えなければならぬ重要な課題が山積しています。いずれにしろ将来を占う重要な年になるでしょう。こうした変動期には業界が一致団結することが最も大切です。

三本の矢のたとえではありませんが、各分野がバラバラでは大きな問題には対処出来ないからです。ホール、メーカーなど様々な立場があるでしょ

うが、まずは社会的信用・信頼を獲得する努力をして頂きたいと思います。あらゆる産業の基盤だからです。心臓病の子供たちの募金活動に協力する、路上で倒れた通行人のためにA E D を貸し出す、地震や豪雨で家を失った方々への支援を行う、などこれまで多くの業界の方々が実行されてきました。この輪をさらに広げていって頂ければと考える次第です。

いろいろ厳しいことも申し上げましたが、業界が法令を遵守して健全化を推進しながら一丸となつて幾多の困難に対処していくば、自ずと道が拓けてくるでしょう。大衆娯楽として多くの人に親しまれて来た底力は衰えていないと思います。

機構も不正根絶の目的に向かつて全力で業務に邁進してまいります。どうかよろしくお願ひ申し上げます。

最後に皆様方の新年の益々のご繁栄、ご健勝を祈念致しまして、年頭のご挨拶とさせて頂きます。

静岡のホールが募金活動に協力

「しづくちゃん」に支援を！



院内学級へ登校



同年3月、公園で遊んでいたところ突然意識を失い、救急車で病院に運ばれた。同9月には小学校の中庭で意識を失った。AEDによる蘇生作業や救急隊の対応、病院の救命措置などで奇跡的に命を取り留めた。致死性不整脈だった。

同10月、東大医学部附属病院に入り、精密検査の結果、「左室心筋

同病院の斡旋で米国・コロンビア大学病院での受け入れが決まった。しかし、手術、渡航費用などは3億1000万円にも上る。親子5人の一般家庭で負担出来る金額ではない。そこで知人らが立ち上がりて会を結成、募金に乗り出することにした。ご両親らは同年7月に厚生労働省、横須賀市、お母さんの故郷・静岡県庁で会見を行い、「心臓移植しか道はなく、皆さんの善意にすがるしかないのです」と協力を訴えた。

募金活動は最初の会見が行われた厚労省前を皮切りに、京急久里浜駅前、衣笠商店街など地元・横

目標3億1000万円 募金の輪 全国に広がる

須賀、横浜・関内、東京・龜有、北千住、大阪の千里中央駅、豊中駅、静岡・菊川、三重・鈴鹿、盛岡など全国に広がって行つた。各地の駅頭などで水色のベストを着けたメンバーが道行く人に募金を呼びかける姿が見られた。小さな子供たちも活動に加わり、募金箱を手にお願いをしていた。

また、募金箱の設置も神奈川、東京、北海道、宮城、新潟、長野、香川、長崎など人脈をたどつて増えている。ホームページの「募金箱設置協力店」には飲食店、書店、花屋、靴屋、医院、ヘアサロン、薬局など多くの職種が並んでいる。

同年3月、公園で遊んでいたところ突然意識を失い、救急車で病院に運ばれた。同9月には小学校の中庭で意識を失った。AEDによる蘇生作業や救急隊の対応、病院の救命措置などで奇跡的に命を取り留めた。致死性不整脈だった。

同10月、東大医学部附属病院に入り、精密検査の結果、「左室心筋

緻密化障害」と診断された。心筋の一部がスポンジ状になり、収縮不全を引き起こす心筋症の一種と言われている。突然死を防ぐためにICD(植え込み型除細動器)を埋め込む手術を行つた。この後も何回か心室細動が起き、国内では可能性の薄い心臓移植を外国で行うことを家族は決意した。



LAS VEGAS静岡店 店内



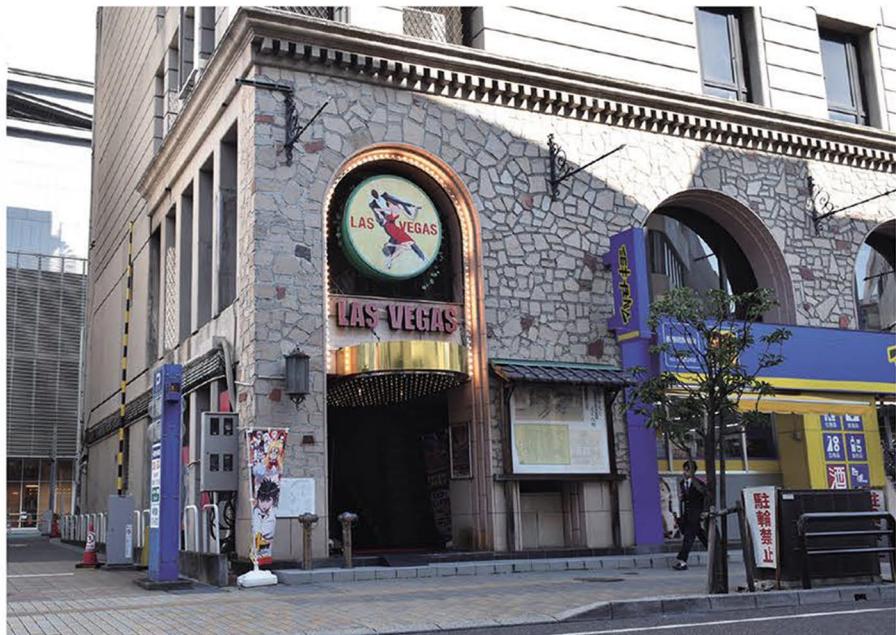
駿府城跡



繁華街の真ん中にある



募金箱が置かれている



LAS VEGAS静岡店

JR静岡駅から歩いて約10分。店舗は繁華街の真ん中のホテルのビルの地下1階にある。ゴールドのアーチをくぐり、建物内に入ると天井に「地下スロット」の文字と矢印が目に入る。階段を下りるとドアがあり、店舗へ続く廊下に出る。さらに進むとまたドアがあり、ここからがホール。照明を弱めた店内でグレーのパークーを着込んだ若者や白いシャツ姿の男性らが遊技機に向かっている。

**「まあにぐうんと手をのばせ
もう一回学校に戻りたい**

零ちゃんは院内学級に通い、歩く練習など体力維持にも取り組む

ここに参加したのが静岡市の「LAS VEGAS静岡店」(大石実店長)である。エスプランニング(大石博志社長、本社・静岡市)経営のスロット専門店で、約160台を設置。従業員は10人。11月末、現地を訪れた。最高気温19度。季節外れの暑さで、コート姿は見られない。

JR静岡駅から歩いて約10分。店舗は繁華街の真ん中のホテルのビルの地下1階にある。ゴールドのアーチをくぐり、建物内に入ると天井に「地下スロット」の文字と矢印が目に入る。階段を下りるとドアがあり、店舗へ続く廊下に出る。さらに進むとまたドアがあり、ここからがホール。照明を弱めた店内でグレーのパークーを着いた若者や白いシャツ姿の男性らが遊技機に向かっている。

(12月12日現在)となっている。

募金総額は約2億9900万円

多くの人たち参加する中での小さな積み重ねが大切な活動だけに静岡店の参加は貴重なものと言える。

かる。様々な景品が展示してあるが、1番角に零ちゃんの顔写真が貼られた募金箱が置かれていた。脇に「しづくちゃんに心臓移植を」のポスターが立看板の形で据えられている。

LAS VEGAS 静岡店

大石店長は「社長が『救う会』に関係する知人に頼まれて9月から始めました。自分も子どもがいるし、助けてあげたいということでした。まだ、当分続けようと思っています」と話している。

多くの人たち参加する中での小さなやかな支援かもしれないが、小さな積み重ねが大切な活動だけに静岡店の参加は貴重なものと言える。

零ちゃんは院内学級に通い、歩く練習など体力維持にも取り組む



詩を手にする零ちゃん▼



子供たちも活動に参加



お勉強中

など渡米の日に備えている。

同会ホームページの「しづく日記」ではお母さんが普段の生活の様子を紹介している。例えば歩行については、恐怖心や疲れなどかとで、足の筋力が落ちていたが、「最近はリハビリの先生や看護師さん達と調子が良いと病棟内をお散歩してくれるようになりました」。体を動かすことと同じぐらい好きなのがお絵かきや工作。お月見では団子とすすき、ハロウィンではカボチャを作った。クリスマス用には綺麗なツリーを仕上げた。「しづく日記」には絵に描いた月を背景にしたお団子や星を飾ったピンクや白、ブルーのツリーの写真

が掲載されている。
以前は、大勢の人がいる学校の中庭で意識を失った恐怖心から、院内学級の発表会では中に入れず廊下で見学。エレベーターでは先に誰か一人でも乗つていると中には入れず、何台も見送っていた。それを克服し、「今では空っぽでなまえいくつん山
大きいやん
かきわけて
つかいふじさんつかまえろ」と書いている。

国語の時間に作った詩を紹介したい。

「空にぐうんと手をのばせ」

まえにぐうんと手をのばせ

大きい山

小さい山

かきわけて

でつかいふじさんつかまえろ

「もう一度、小学校に通いたい」。その願いがかなう日を多くの人が心待ちにしている。

頑張れ！零ちゃん。



絵本に夢中のあやめちゃん▲



あやめちゃん募金目標達成へ



あやめちゃんの募金活動

左室心筋緻密化障害の佐々木あやめちゃん（2歳）（川崎市）は埼玉医科大学で渡航の準備をしている。募金の目標額は3億1000万円で、12月8日現在、約3億900万円に達している。

11月中旬に4回目の補助人工心臓のポンプ交換を行い、その後チューブ挿入部から感染症にかかり、抗生素剤を服用した。最近はジグソーパズルに夢中で、「ばかばかバズルとつて」などとご両親にせがむという。また、病棟にあつたサンタクロースの本にも夢中で、「1日に何十回も読んでと言つてします」。11月からは寒さが厳しくなるので外へのお散歩はしていない

ので、絵本に出て来る雪を見ては外で雪が見たいとせがみ、折り紙やテツシユを細かくちぎって頭の上に降らせて遊ぶと、「ほんとのゆきはつめたいんだよ」と教えてくれるという。

同月末に対面した父親の幸輔さんは「2週間ぶりに会うのですが、前回あつた頃より随分とたくさんおしゃべり出来るようになります」といいました。「パパ、ママが揃っているときは『みんな』と言うようになります」と成長ぶりを報告している。



ヒューストンの空港に到着した尊君

「たける君」移植手術成功! 早期にドナーと出会う



京都府
福知山市
後一尊君
(2歳)は

11月27日(日本時間)、

米国のテキサス小児病院で

心臓移植手術を受け、成功した。

渡米して13日目にドナーと出会い、

早期の移植が実現した。

術後のリハビリに取り組んだり、

国内での募金活動が

続けられたりしている子供たちもおり、
支援の輪の広がりが期待されている。

（略）心臓移植が叶い、大きな大きな一步を踏み出す事が出来ました」と感謝の気持ちをホームページに綴っている。

術後10日には、人工呼吸器の抜管を行い、「まだ呼吸は不安定で、少しんどそうではありますがあ



「大きな大きな一步
ご両親が支援に感謝

「救う会」に入った連絡によると、尊君は11月13日関西国際空港をチャーター機で出発、翌日テキサス州ヒューストンに到着した。すぐ入院し、26日にドナーが見つかっての報告を受けた。手術は翌未明にかけて行われ、成功した。術後数時間後に突然血圧が低下し、再度開胸して治療を行った。その後容体は安定に向かい、29日に胸を開じたという。

ご両親の充宏、美優紀さんは手術前から寝ておらず、「身も心もフラフラ」だったが、「ちょうど1年前に、募金活動を開始してから、本当にたくさんの方々にご支援・ご協力をして頂きました。(略)本当にありがとうございました。

日に日に自力で呼吸をするのが力強くなっているそうです」「心臓は、とても元気に力強く鼓動しており、問題はありません」などの報告が入っている。

祐綺ちゃん

米国にいる福島県東白川郡棚倉町の中川西祐綺ちゃん（1歳）はニューヨークで術後のリハビリに取り組んでいる。これまで心筋生検でも拒絶反応は見られず、寒い中お散歩を楽しむなど元気に過ごしている。帰国の報が聞けるのもそう遠くはないさそうだ。

環ちゃん

大阪府吹田市の青山環ちゃんは11月12日に4歳の誕生日を迎えた。これまで国内や手術を受けたシートルの病院で過ごしていたので、「今回は初めて、日本の我が家で誕生日を迎えることができました」とご両親は喜びを表している。

陽茉莉ちゃん

（2）

（歳）は11月14日に移植から1年を迎え、日々リハビリ専門病院に通っている。脳出血による身体の麻痺などが残っていたが、言語、作業、理学療法を重ね、「少しづつではありますが、左手を動かす事が

増えてきました」という。ご両親は「1年前は生死の間にいるような状況でとても大きな不安の中」にいたが、多くの人の力強い応援で「順調に元気に過ごせております」と感謝している。



▲カメラを見つめる
祐綺ちゃん



4歳になった環ちゃん



▲リハビリに励む陽茉莉ちゃん

機構窓のから

中位の春

機構の事務所に近い谷中界隈を休日によく散歩する。寺や古い町並みを過ぎて、日暮里駅近く、幕末の彰義隊の戦いの銃弾跡が残る経王寺の門を眺めていたら、隣の本行寺もまた、俳人の小林一茶（1763～1823）がしばしば訪ねた由緒ある寺院だと説明板に記してあった。

一茶か。

やせ蛙 負けるな一茶 ここにあり

やれ打つな 蝶が手をする 足をする

などの子どものころに覚えた句が浮かぶが、師走の今、次のような句があつたのを思い出した。

目出度さも ちう位也 おらが春

（めでたさもちゅうぐらいなりおらがはる）

やつてきた正月は、世間はともかくも、自分にとつては中位のめでたさの春だ、という内容なのだろう。若い頃は、

中位とはさみしい正月だな、と思つたものだが、時代が過ぎ、バブル時代も遠く去つて、いまとなつては、「中位なら、上々の正月じゃないか」と思えてくる。

一茶は、江戸時代後期に生きたが、今の世相に通じることが多い、句を読むとそう感じる。例えば、現在の猫ブーム。一茶も猫の句を沢山残している。それでもの俳人たちには、さかりのつい春の恋猫は句にしたが、四季にわたる猫の生態を句にした俳人はいなかつたのではないか。

ともに冬の句だが、

猫の子が 手で落とす也 耳の雪

紅梅に ほしておく也 洗い猫

まるで、当代人気の動物写真家、岩合光昭さんに劣らない猫の観察家に思える。

門の松 おろしや夷の 魂消べし

（かどのまつおろしやえびすのたまげべし）

といつた警告の句を残している。

50歳で江戸から故郷の信濃に帰った一茶は、20代後半の若い嫁をもらい、日夜子作りに励み、奥さんの逝去の後、さらに2度結婚している。

遠雷のような世情の不安を抱えながら、一茶が故郷で迎えた中位の春は、幸せな正月だったのではないかと思えてくる。

時代の先読みをする専門家の話では、日本は株高ではあるものの、税や社会保険料などが増え、国民一人当たりの可処分所得は減り、消費増に結びつかず、本格的な景気回復は遠いとのことだ。業界の春もまた、規則改正を2月に控え、例年とは違つた厳しい春になりそうだ。

一茶には、大病から生還し

ことしから 丸儲けぞよ 婆婆遊び

（ことしからまるもうけぞよしやばあそび）

という威勢のいい正月の句を作つていて、亡くなつた俳優の小沢昭一さんが座右の銘にしていたそうだ。

厳しい環境の中で迎える新年は、同じ一茶の句でも、丸儲けの方は封印して、身の丈にあつた中位の春でいいから、平穏無事であつてほしいと、業界のこと、わが事ともに願うばかりだ。





店長に求められる知識

顧客サービス I

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、目に見えないモノであるからこそ、お客様は対価と引き替えに得られる価値を重視し、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品質を実現するためには、自身の経験だけではなく、社会科学や心理学といった、経験を裏付けるための幅広い知識が必要です。

今回はクレーム対応に関する問題を取り上げます。クレームとは、お客様が期待した「成果」に対して、スタッフまたは店舗が提供了したサービスが行き届かなかつた場合に起こる不満感情です。お客様が感情的になつているかどうかや、実際に言葉として表現したかどうかはあまり問題ではありません。お客様の感情の変化が基準です。

たとえば、寒い日に自動販売機で購入したコーヒーが温まっています。ここでいう「期待した成果」は、「温かいコーヒー」です。

【問題】
クレーム対応として、最も適切でないものはどれか。

【選択肢】
a：お客様の気持ちに共感を示すために、常にうなずい

購入したお客様はコーヒーが温かくなかったため不満感情が残りました。これがクレームです。些細なことかもしれません、こういった積み重ねが大きな不満として爆発することもあります。

まずはクレームの原因となる不满要素を取り除くことが先決です。それとともに、お客様が不満感情をクレームとして態度や声に表した場合の対応を身につけなければなりません。対応の仕方によっては、お客様の満足を生む結果につながります。それでは、クレーム対応について、問題を解きながら見ていきましょう。

クレーム対応の基本

たり相づちしたりしながら話を聞く。

b：お客様が言っていることを整理するために、しっかりとメモを取る。

c：お客様に理解してもらうために、クレームが起つた原因を最初に原因を最初に伝える

d：お客様の言い分を理解していることを示すために、お客様が言つたことを繰り返す。

【回答分布】

a : 7・5% b : 11・7%
c : 64・7% d : 16・1%

【正解と解説】

正解は c です。

クレーム対応では、お客様の話を最後まで聞くことが原則です。

そのあと、店舗の見解として、その事象が起つた原因や理由を伝えます。店舗側が真っ先に理由を伝える言い訳と受け取られる場合があります。すると、さらなる

不満を生み、二次クレームにつながる恐れがあります。したがって、クレームが起つた原因を最初に伝えるのは適切ではありません。

d：お客様の目を凝視しながら、話を聞く。

お客様の話を聞くときには、話をさえぎらず、否定せず、言い訳をせず、最後までしっかりと話を聞くようにしましょう。

そのほかの選択肢 a、b、d は、こちらが聞いていることを示すためには必要な態度です。詳細は次の設問で説明します。

モを取りながら、話を聞く。

a : 7・4% b : 4・2%
c : 21・9% d : 66・5%

【正解と解説】

正解は d です。

クレーム内容の聞き方

【問題】

お客様からのクレーム対応として、最も適切でないものはどれか。

【選択肢】

a：お客様の話に相づちを打ちながら、話を聞く。

b：お客様の話をさえぎらずに、最後まで話を聞く。

c：お客様が言つたことはメ

クレームの聞き方のポイントは次の3つです。

① うなずく（相づちを打つ）：「はい」という返事だけでなく、態度

期待



実際

期待



実際

クレーム発生危機！

クレームは出ない

a：お客様の話に相づちを打

ちながら、話を聞く。

b：お客様の話をさえぎらず

に、最後まで話を聞く。

c：お客様が言つたことはメ

期待

実際

期待

実際

クレーム発生危機！

クレームは出ない

【問題】

お客様からのクレーム対応として、最も適切でないものはどれか。

【選択肢】

a：お客様の話に相づちを打

ちながら、話を聞く。

b：お客様の話をさえぎらず

に、最後まで話を聞く。

c：お客様が言つたことはメ

期待

実際

期待

実際

クレーム発生危機！

クレームは出ない

クレームの聞き方のポイントは次の3つです。

① うなずく（相づちを打つ）：「はい」という返事だけでなく、態度

なり相づちしたりしながら話を聞く。

a : 7・5% b : 11・7%
c : 64・7% d : 16・1%

【回答分布】

d：お客様の目を凝視しながら、話を聞く。

【正解と解説】

正解は d です。

クレーム対応では、話を聞く態度が大変重要です。特に、多額の投資で遊技しているお客様が多い

パチンコ店では、些細なクレームも大きなトラブルに発展しやすいのです。負けているお客様であればなおさらでしょう。こういった背景から、クレーム内容そのものの対応だけでなく、それを聞いているときの態度にも注意が必要なのです。話をきちんと聞いているということがお客様に伝わる態度が必要です。

でも示す。

② 目を見る：適度に視線をはずしながらアイコンタクトを取る。

③ メモを見る：話の記録だけでなく、メモを取る姿で安心感を与える。

選択肢dの凝視とは、じっと見つめることです。お客様の目を凝視すると、威圧感を与えてしまい小さなクレームも大きなトラブルにつながる可能性があります。じつと見つめるのではなく、適度に視線をはずすことも大切です。本来のクレーム内容とは関係なく、対応したスタッフの態度によって大きなトラブルに発展することもあります。話を聞いていることが相手に伝わる態度をしましょ。

対処法として、最も適切でないものはどれか。

① 場所を変える：休憩スペースに移動するなど、話している場所を変える。

② 人を変える：対応しているスタッフを変える。

③ 時間を変える：お客様の話に、適切な対応をするために時間をいだく。

- 【選択肢】**
- a：お客様が言つたことを復唱し、共感していることを表現する。
 - b：対応するスタッフを上司に変える。
 - c：周りのお客様やスタッフの視線を意識させないよう、場所を変える。
 - d：お客様の怒りが収まるまで、繰り返し謝罪し続ける。

選択肢b、cはポイント①②にあたります。選択肢aのように、復唱して共感を示すことも大切です。選択肢dについて、謝罪することは大切ですが、謝罪のみを繰り返すだけでは納得は得られず、クレームを助長させることにつながりかねません。また、謝罪によって暗に非を認めるような態度に感じさせると、のちのちそこにつけこまれ、不当な要求をされる可能性も出できます。

【回答分布】

a : 17・9% b : 5・6%
c : 9・4% d : 67・1%

◆

クレーム対応において、お客様の興奮がエスカレートしてしまってからでは、こちらの話を聞き入れてもらうことは難しいです。お客様の興奮をいったん抑えるボイントは次のとおりです。

クレーム対応で最も大切なことは、お客様が何に困っているのか、不満を抱いているのかなどについてしっかりと話を聞くことです。お客様が、「話を聞いてもらつてい



【問題】

クレーム対応中、お客様の興奮がエスカレートした場合の

興奮がエスカレートしたときの対応

【正解と解説】

正解はdです。

クレーム対応において、お客様の興奮がエスカレートしてしまってからでは、こちらの話を聞き入れてもらうことは難しいです。

◆

クレーム対応で最も大切なことは、お客様が何に困っているのか、不満を抱いているのかなどについてしっかりと話を聞くことです。お客様が、「話を聞いてもらつてい

クレーム対応で最も大切なことは、お客様が何に困っているのか、不満を抱いているのかなどについてしっかりと話を聞くことです。お客様が、「話を聞いてもらつてい

る」「共感・理解してくれている」「きちんと対応してくれている（してくれそう）」、と感じてもらえる聞き方が必要です。

クレームを助長する原因のひとつに初期対応の悪さが挙げられます。クレームを最小限にとどめるために、店舗管理者は、店舗ルールに沿った対応をスタッフ間で共有させることが大切です。お客様の事前期待を裏切らないサービスを提供するとともに、起こつてしまつた場合の対応を日常的に共有しておきましょう。



114

羽振り

文・綾小路杏

イラスト・岩崎政志

この会社に転職して、本当に良かったなあ。

新入社員は朝一で配属された不動産店の鍵を開けて掃除をすることになっている。

前は、地元に支店のある不動産屋で働いていた。

大学を出て、1年はそこで働いていたが、あまりにも自分にとつてブラックな会社だったので耐え切れずには辞めた。

そして今の会社に入ったのだが、本当に転職してよかつたと思う。給料などの待遇が悪いわけではないかったが、とにかく「社員の質」が悪かった。

気にくわないと、集団でとことんいじめる。

学生時代にもそんな稚拙ないじめに遭遇したことはなく、これが本当に社会人のやることかと驚いた。

たとえば……

「えー、そんなことも知らないの？大学行つてるのにー？」とイヤミを言われたこともあるから、

それが何度も続き、泣き寝入りするつもりもないので、主犯（何人かでやっていた）の先輩に苦情を言つたが聞くわけもなく。

店長と自分以外は、みな高卒だった。

一部、高校中退の元ヤンみたいな先輩もいた。

なので、自分も掃除をしていたのだが、キレイに掃除したところにわざと煙草を捨てられた。捨てたのを知らずにそのまま別のところの掃除をしていると、落ちた煙草を見つけた店長が激怒。1日が怒鳴り声で始まるこになる。



たぶん間違はないだろう。

使っていたペンがなくなるとかの地味ないじめから、店長（いじめを知らない?）の評価が悪くなるようないやがらせが続き、さすが

に無理してここで働くことはないなど退職を決意した。

そういう先輩たちの行為のせいもあつて勤務評価も悪くなつてい

たため、退職願いはあつさりと受け取られた。

むしろ、店長に「退職願」を渡したら、和を乱すやつがいなくなる的なホツとした顔をしていた。

店長もいやがらせを知つていたのかかもしれない。

まあ、どうでもいいが。

「退職願」を出した翌日から、有給消化として出社しなくなつたので、その後の様子は知らない。もちろん送別会をやるとかも言われなかつた。

ただ、ちょっとした復讐はしたので、今頃それで本社から怒られていればいいなと思う。

なので、本社のほうに自分がされたことのレポートを送つておいた。そもそも、大卒の自分を採用したのは本社だ。

実家暮らしで、すぐに働かなくても衣食住には困らないというのもあって、ノンビリ探していたら、あつという間に1年が過ぎてしま

つ送付したが、人事から「教えてくれてありがとう、昨年もあの支店で採用した大卒の新人がすぐ辞めていた原因がわかつた」という内容の返信がきていたので無駄ではなかつたようだ。

スッキリとはしたが、そんな感じで急遽無職になつてしまつた。

第二新卒と同じだし、アベノミクスで求人率が改善しているということだったから、なんとかなるだろうと思っていた。

ところがなんとかならない。

ハローワークに行つても自分にあつてそうな職は無いし、求人誌もダメ。

つた。

ずっと家に引きこもっているのも
体裁が悪いので外出するも、やる
ことがない。

自然に、パチンコ始めた。

そして、すっかりハマってしま
った。

とはいって、お金がないから1パ
チとか5スロ。それでも暇を潰す
には最適の遊びだつた。

景品会社というのは、パチンコ屋
さんに景品を卸すのを主たる業務
にしている。

一般景品もたくさん扱っているが、
取引高が大きいのは特殊景品だ。

仕事の内容はさておき、前の会社
で人間関係で苦労している自分と
しては、そこが一番不安なところ
であつた。

パチンコ業界だから、荒っぽい人
が多いかも知れない、前と同じよ
うに嫌がらせされるかもしれない、
と。

それがいま働いている景品会社だ。
父は自分がパチンコにハマつたの
を知つて、関連する職を探してく
れていたらしい。

普段はあまり会話もなく、自分の
ことなんて興味もないのかな、な

ど思っていたが、ちゃんと気に
かけてくれていたのが嬉しい。

紹介とはいえ、面接や試験もあり、
その後無事採用された。

銀世界の裏



優しく教えてくれた。

それこそ、コピー機の扱い方など

んていう知つてて当然のようなことも、聞けば怒らずに教えてくれた。

本当にこの会社に転職して、良かつた！

もちろん発注元であるパチンコ屋さんからの無理難題は多かつたが、

会社の人たちがフォローしてくれた。

もともと好きだったパチンコが、

会社の給料はそこまで良いわけでもなさそだから、奥さんが高給取りなのかな、実家がお金持ちなのかな……と思っていたが……。

親切な社員さんの中で本当にすぐ優しく接してくれたのがZ先輩

だった。

年齢は自分よりも一回り上の37歳。奥さんと子供が2人いるらしい。

Z先輩は特殊景品を扱っていて、自分が配属された一般景品部の業務とは直接関係は無かつた。

しかし、仕事を丁寧に教えてくれて、かつ気前が良かつた。

Z先輩は、どうしてお金がそんなにあるの？っていうくらい、たくさんお金を持っていた印象がある。

高級車に乗つていたし、同僚や後輩を週に何度も誘つてくれて、高級なキヤバクラとかにも連れていくつてくれた。

とにかく羽振りが良かつた。

もともと好きだったパチンコが、

会社の給料はそこまで良いわけでもなさそだから、奥さんが高給取りなのかな、実家がお金持ちなのかな……と思っていたが……。

のちに、羽振りが良かつた理由が判明する。

判明する。

ちょうど自分がこの景品会社で働き始めてから、1年くらい経った時、Z先輩が会社を辞めた。

業務上横領でのクビだった。

という。

うちの景品会社はそんなに大きな会社でもないのに、よくそれだけ横領するお金があつたもんだと驚く。

実際、これで会社がヤバくなるかも……と、先輩たちは青くなつていた。

Z先輩がやつた手口は、まわりの先輩たちもよくわからないらしい。

ただ、入社以来、ずっと特殊景品の担当だつたため、何か抜け道みたいなものを見つけたのだろうと

いう話だつた。

どうりで自分らに気前が良かつたはずだ。

はずだ。

あのキヤバクラ代も、実は会社から横領したお金が……と思うと、非常に複雑な気分だ。

に3年以上は働かせない、というルールを作つた。

そして、特殊景品の担当者には、こまめな面談と厳しい相互監視の制度が設けられた。

新しく担当になつた先輩を見ていると、かなり大変そうだ。

新人の自分には関係ない、と思っていたが……さつき部長に呼ばれた。

どうやら、自分も特殊景品担当になるらしい……。

大丈夫かな……。

でも、もしかして自分も「羽振りが良くなる方法」を発見しちゃつたりして……なんてこと、あるわけないか。

たりして……なんてこと、あるわ

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。

遊技約款と違反者への措置について



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 遊技に関する契約の内容

18歳未満の年少者やゴト行為等の不正目的で客を装った者がホールに立ち入ってプレイした場合、適法にプレイを開始した者がプレイ中に店内ルールに違反した場合、ホール業者は、これらの違反者に対し、遊技を中止させて出玉を没収したうえ、退店させるなり警察に通報するという措置をとるのが一般的である。

このような措置が可能なのは、ホール業者と遊技客間の遊技に関する契約の内容からである。遊技に関する契約は、客は、貸玉料金の支払いと交換的に適法で適正に作

動する遊技機でプレイし、出玉があれば賞品（景品）の提供を受ける権利を得る反面、法令・店内ルール等を遵守すべき義務を負担することを内容とする。

遊技に関する契約による客の遵守事項には、以下のものがある。

第一に、18歳以上であること。18歳未満の年少者を客としてホールに立ち入らせるることは風適法違反となるから、そもそも年少者との遊技に関する契約は違法・無効である。

第二に、ゴト行為や不正機器の持ち込みをしないこと。ゴト行為は出玉に対する窃盗罪（刑法235条）となる違法行為であるが、ゴト行為に用いる不正機器を持ち込むこと自体も、違法行為を目的とする違法な態様でのホール

への入店で、不法侵入罪（刑法130条）となる違法行為である。

第三に、掛け持ち遊技や手放し遊技をしないこと。ホール業者がこれらの行為を容認することは、著しく射幸心をそそる行為／営業方法として各都道府県の風適法施行条例に違反する違法行為である。

第四に、止め打ち、出玉共有や台移動をしないこと。これらは、各ホールが望ましくないものとして店内ルールで禁止している行為である。

2 遊技に関する契約の違反者に対する措置

遊技に関する契約の違反者に対して、ホール業者は、18歳未満の年少者の場

合は契約 자체の違法・無効を、客を装つた不正行為者の場合は錯誤による契約の無効（民法95条）但し、後述する平成29年改正民法95条1項では、無効ではなく、取消しができるに留まる）又は詐欺による契約の取消しを（同法96条1項）、それ以外の違反者の場合は有効に成立した契約を継続できない背信行為があつたとして契約の即時解除を主張することができる（民法541条）。

そして、客側の違反により遊技に関する契約の無効、取消し又は解除となると、いざれも契約はなかつたことにあり、ホール業者は、違反者に対して、遊技を提供する義務も出玉を賞品（景品）と交換する義務も免れ、所有物である玉・メダルの返還を請求することができる（出玉の没収）。また、ホール業者は、このような不良客と再び契約を結び直すこともないから、ホールからの退去を申し入れができる。以上は、遊技に関する契約の内容から自然に導かれる結論である。

では、ホール業者は、違反者が遊技中止までに支払済みの遊技料金を返還しなくてよいのか。というのも、遊技に関する契約の無効、取消し又は解除のいずれの場合も、遊技中止時点までは有償でプレイが行われ、ホール業者

は遊技料金と対価関係にあるサービスを提供している反面、出玉への賞品の提供ないし出玉による再プレイの提供は免れるという、一種の利益を得ているからである（遊技料金と対価関係にあるサービスの一部を提供せずに済んでいる）。

この問題に対しても、違反者への措置として、遊技中止、出玉没収及び退店の外、支払済みの遊技料金を返還しない旨を店内に表示することにより、損害賠償額の予定としての合意があつたものとする、という方策が考えられる。

3 平成29(2017)年の 民法改正の影響

ところで、遊技に関する契約は、不特定多数の遊技客を対象とし、オプションはあるものの取引内容が画一的で、生命保険への加入、普通預金口座の開設、市販ソフトウエアの利用等に関する契約と似た面がある。このように、不特定多数の者を相手にした取引で、取引内容の全部又は一部が画一的であることが当事者双方にとつて合理的なものと定義される「定型取引」という。

この種の取引については、平成29年

5月26日に成立した（同年6月2日公布、公布後3年以内に施行予定）民法改正法により、新たに「定型約款の合意」等として規定が設けられた。これは、前述の「定型取引」をすることの合意すなわち「定型取引合意」をした者は、すなわち定型取引の内容を記載した条項を契約内容とすることを合意した場合、又は、②この定型約款を準備した者（ホール業者がこれに該当する）があらかじめその定型約款を内容とする旨を相手方に表示したときに限り、この定型約款の個別の条項についても合意したものとみなす旨を定めるものである（改正民法548条の2第1項）。簡単に言えば、表示が義務付けられていない貸玉料金や18歳未満の年少者の立入禁止は別として（風適法17条、18条）、その他の契約内容、特に法令上の明確な根拠のない店内ルールは、これに関する条項をホール内の見やすいところに掲示しておかなければ、合意したことにならず、客はこれを遵守しなくてはならないことになる。

更に、民法改正法の「定型約款の合意」には「…その定型取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして（信義誠実の）基本原則に反して

相手方の利益を一方的に害すると認められるものについては、合意をしなかつたものとみなす」という規定も設けられた（同法548条の2第2項）。これは、約款に表示していても、相手

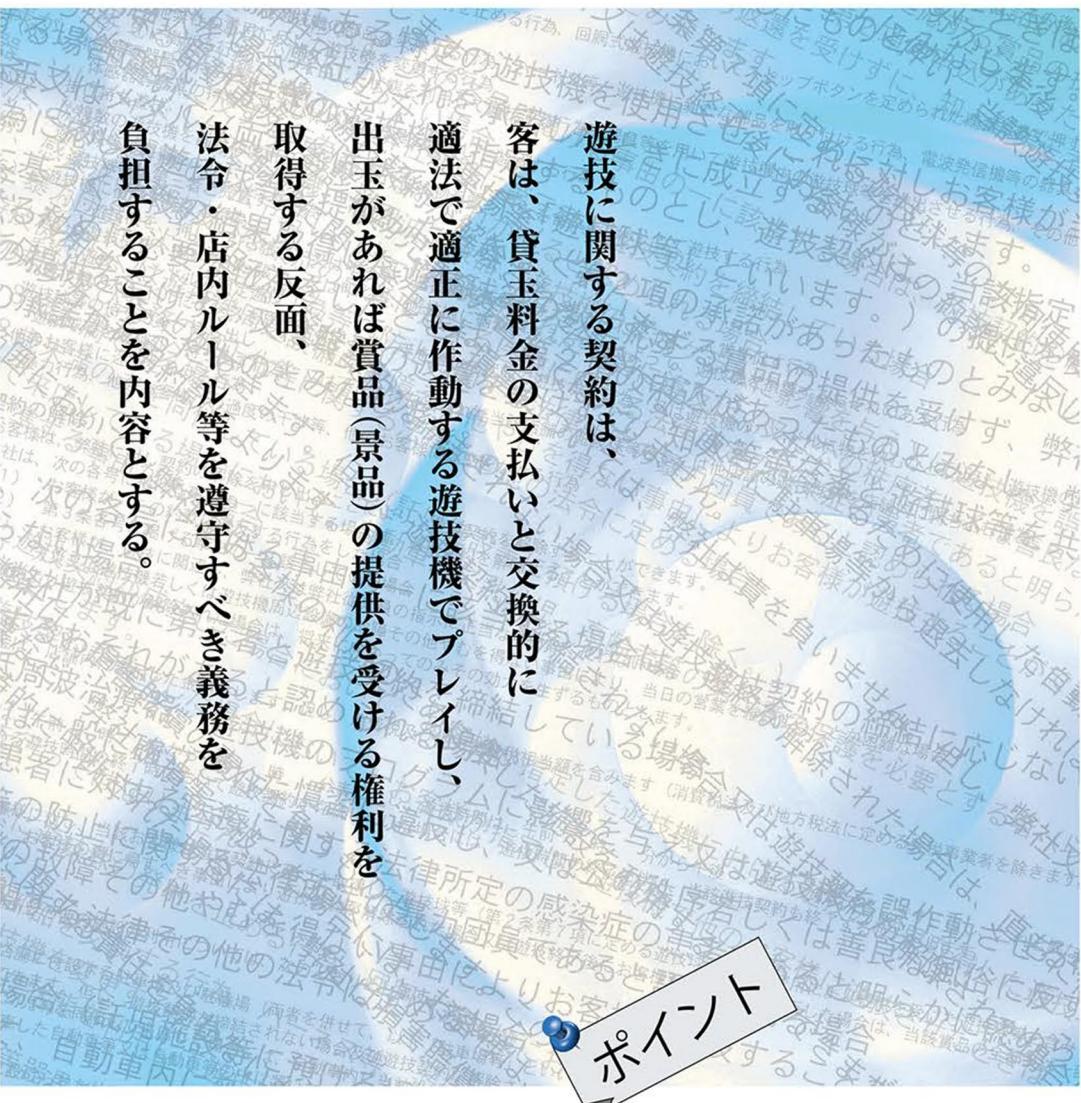
方に一方的に不利益な条項は無効であるというものである。

この規定によると、約款に、違反者は出玉没収のうえ支払済みの遊技料金を返還しないという条項を定めたとし

ても、例えばホールが満席で入場待ちの人や入場を諦めて帰る人がいるような状況でない限り、ホール業者には、違反者が遊技台を占めても機会喪失による損害は発生していないのだから、かかる定めは、損害賠償額の予定としては過大で、信義誠実の原則に反する一方的に客に不利益になるものであって効力がないと主張して、遊技料金の返還を求めてくる可能性は否定できない。

不正行為や店内ルール違反の場合には、違反者に対する懲罰的な意味合いから、支払済みの遊技料金不返還という扱いにも合理性があると思われるが、特に、年少者の場合にはホール側にもこれを見落とした一種の落ち度があり、また、遊技料金不返還により事実上年少者のプレイを認めてしまう結果に見られかねないという問題もないわけではなく、親権者から返還請求を受ける可能性は否定できない。

いずれにせよ、現時点では遊技に関する契約の条項（遊技約款）をホール内に掲示している例は少数だが、民法改正法の施行を前に、キッチンとしたものを作成・掲示すること、特に違反者その他の不良客への適切な対応のためにも望ましいことは明らかである。



データでみるパチンコ業界 Yesterday, Today And Tomorrow

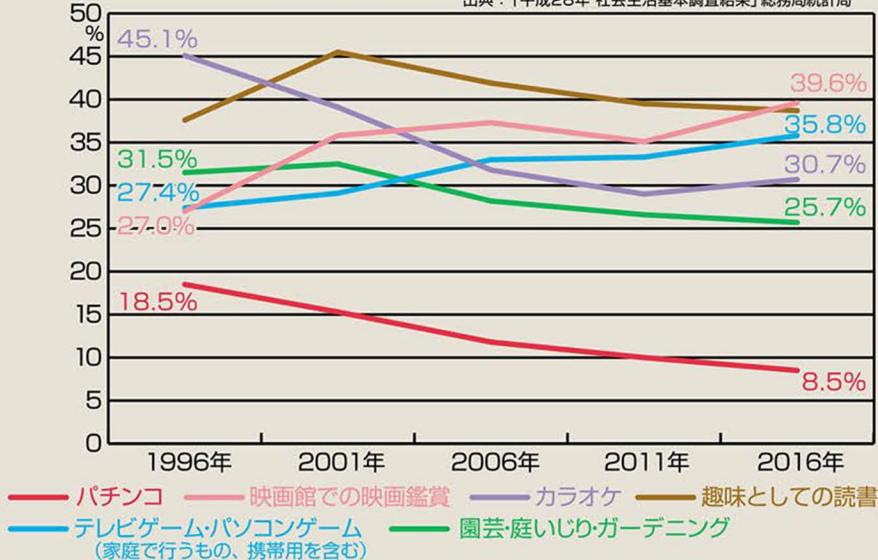
第126回

「社会生活基本調査」から 獲得すべき年齢層はどこか?

【協力】株式会社エンタテインメントビジネス総合研究所

図1 ■ 趣味・娯楽の種類別行動者率推移

出典:「平成28年 社会生活基本調査結果」総務局統計局



5年に1度の 「基幹統計調査」

パチンコなど趣味・娯楽の行動者率について総務省統計局が実施している「社会生活基本調査」から検証してみましょう。この調査は5年に1度行われるもので、各種統計の中でも特に重要な「基幹統計調査」と位置づけられ、行政施策に役立てられています。

春に経営戦略などに必要な長期的な変化を確認するには最適な統計と言えます。

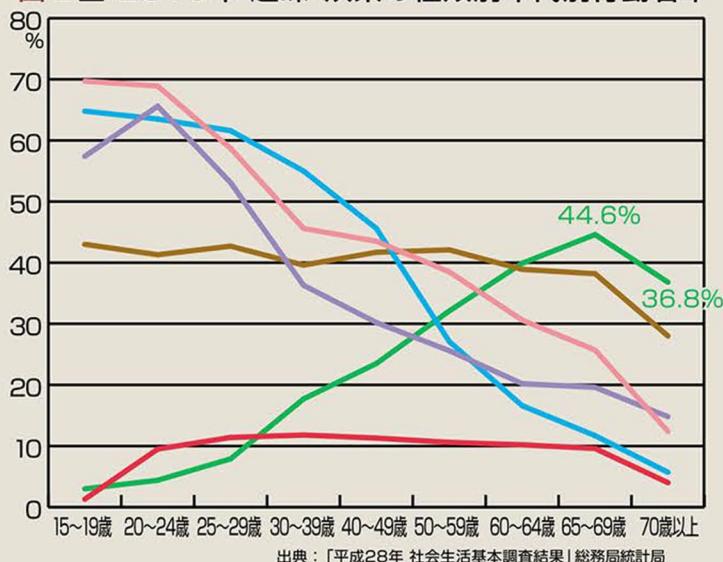
社会生活基本調査は、過去1年間に自由時間に活動を行った人の比率を行動者率として示しています。活動は大きく「学習・自己啓発・訓練」「スポーツ」「趣味・娯楽」「ボランティア活動」「旅行・行楽」に分類されており、「パチンコ」は「趣味・娯楽」の中の1つに含まれています。今回は「趣味・娯楽」の分野から、比較対象に「映画館での映画鑑賞」「カラオケ」「テレビゲーム・パソコンゲーム（家庭で使うもの、携帯用を含む）」「趣味としての読書」「園芸・庭いじり・ガーデニング」のデータを取り上げました。

行動者率、 20年間の変化

図1は「趣味・娯楽の種類別行動者率推移」です。1996年から2016年まで20年間の変化を示しています。この間で最も大きく行動者率が下がったのは「パチンコ」で

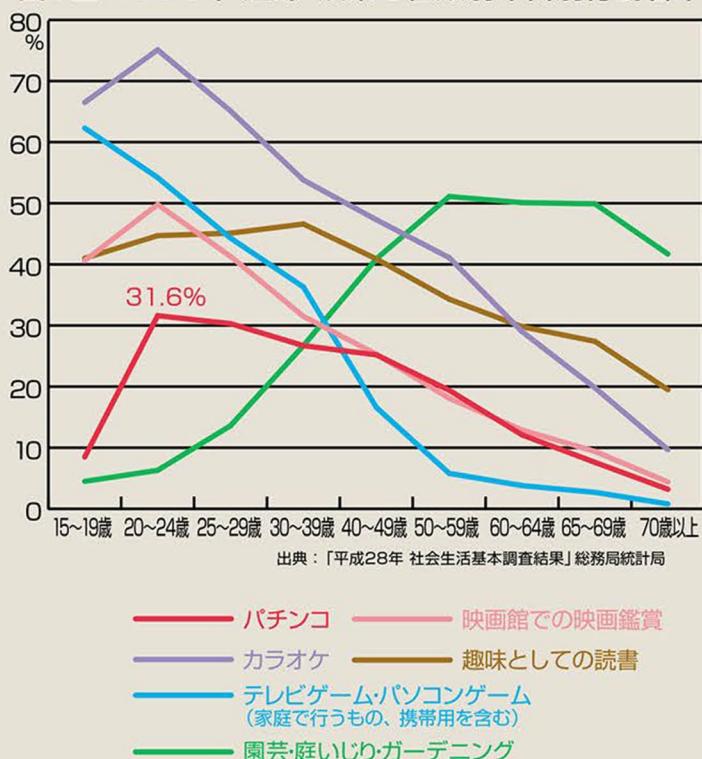
データでみるパチンコ業界 Yesterday, Today And Tomorrow

図2 ■ 2016年 趣味・娯楽の種類別年代別行動者率



出典：「平成28年 社会生活基本調査結果」総務局統計局

図3 ■ 1996年 趣味・娯楽の種類別年代別行動者率



出典：「平成28年 社会生活基本調査結果」総務局統計局

若者の
パチンコ離れ
浮き彫り

図2の20年前の状況を図3「1」

す。1996年の18・5%が2016年には8・5%と、10ポイントも下がっています。他に「カラオケ」(1996年・45・1%、2016年・30・7%)、「園芸・庭いじり・ガーデニング」(1996年・31・5%、2016年・25・7%)が行動者率を下げています。一方で、行動者率が大きく上昇しているのが、「映画館での映画鑑賞」(1996年・27・0%、2016年・39・6%)です。同じ劇場で何本の作品を上映できるシネマコンプレックス化や3D化、さらには劇場の座席が動く4D化などの映画館の変化が行動者率を高めているのでしょうか。また、「テレビゲーム・パソコンゲーム」(1996年・27・4%、2016年・35・8%)も、行動者率が高まっていました。任天堂スイッチが発売されるなど、20年の間に新しいゲーム機、ゲームソフトが登場し続けていることが行動者率を高めていくと思われます。

「趣味としての読書」(1996年・35・8%)も、行動者率が高まっていました。任天堂スイッチが発売されるなど、20年の間に新しいゲーム機、ゲームソフトが登場し続けていることが行動者率を高めていくと思われます。

次いで、図2「2016年 趣味・娯楽の種類別年代別行動者率」を見てみましょう。パチンコは「20~24歳」から「65~69歳」まで10%程度の行動者率でそれほど変化がなく、真ん中が平坦で両側が下がっている低い台形状のグラフになっています。

「映画館での映画鑑賞」「テレビゲーム・パソコンゲーム」「カラオケ」は、「15~19歳」「20~24歳」の若年層の行動者率が高く、年齢が上がるにつれて行動者率は下がっています。「趣味としての読書」は、「15~19歳」が他の年代に比べ、最も行動者率が高くなっています。しかし、年齢があがるとともに行動者率が下がるわけではなく、グラフの形状としては比較的平坦な状態が続き、「70歳以上」で急に落ち込んでいます。「園芸・庭いじり・ガーデニング」は、右上がりのグラフになっています。若年層の行動者率は低く、「65~69歳」の44・6%でピークになり、「70歳以上」では36・8%まで落ち込みます。

「20~24歳」から
「65~69歳」まで
10%程度で
推移するパチンコ

年・37・6%、2016年・38・7%)は、1996年との比較ではやや増加していますが、ほぼ横ばいです。安定的に上位を保っています。

「社会生活基本調査」から 獲得すべき年齢層はどこか?

996年 趣味・娯楽の種類別年代別行動者率に示しました。パチンコの折れ線グラフを見ると、20年前に若年層の行動者率が高かつたことが分かります。「20~24歳」で31・6%となっています。2016年の3倍以上の数値です。現在の若者のパチンコ離れの傾向を裏付けています。そして、そのグラフは年代が上がるごとに下がっていく傾向を示しています。

「テレビゲーム」「パソコンでの映画鑑賞」でも、2016年とほぼ同様に年代が上がるほど、行動者率が上がっています。このグラフの形状からは、若年時に親しんでいた趣味・娯楽を加齢により止めるという傾向が見られます。**図4**「趣味・娯楽の行動率 総数」が見られます。

図4 ■ 趣味・娯楽の行動率 総数

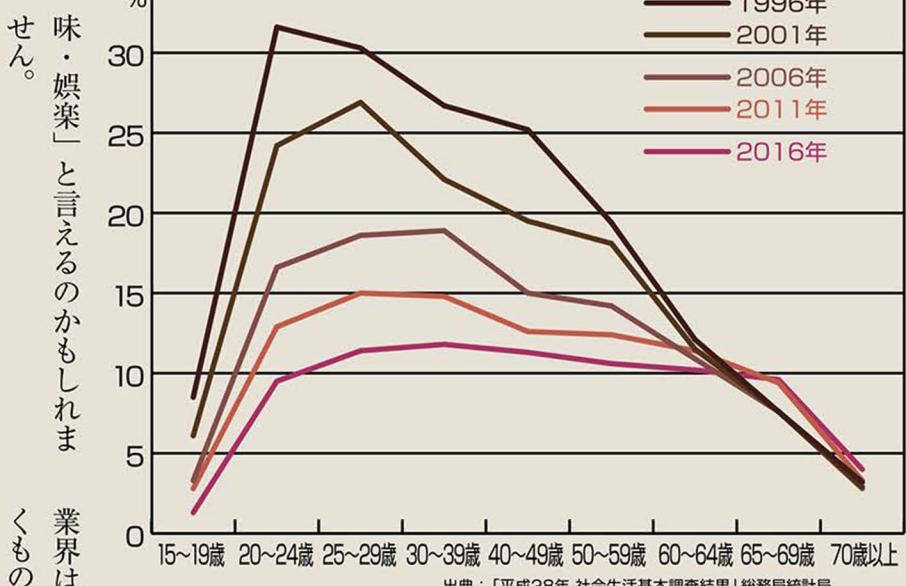


出典:「平成28年 社会生活基本調査結果」総務局統計局

人が多いといふことで、成熟した大人のための「趣園芸などを始める年齢になつてから上つてから行動者率が増えていける程度の年齢になります。年代が上つてから行動者率が増えていける程度の年齢になつてから园芸などを始める年齢層」だけは異なります。

その中でも「園芸・庭いじり・ガーデニング」だけは異なります。年代が上つてから行動者率が増えていける程度の年齢になつてから园芸などを始める年齢層」だけは異なります。

この傾向にあります。



業界は大きな変動期に突入していくものとみられています。映画鑑賞のように新たな魅力で若年層を惹きつけるのか、園芸のような成熟した大人の遊びとして定着させていくのか。各種データを参考しながら将来像を考える時期に来ていています。

**変動期の
パチンコ業界
新規客の獲得は
どの年齢層?**

図5 「パチンコ 年代別行動者率の推移」に20年間の変化を示しましたが、若年層どころか中年層

新しい年に試行錯誤しながらも道を切り開いて行かなければならぬでしょ。若年層を惹きつけるのか、園芸のような成熟した大人の遊びとして定着させていくのか。各種データを参考しながら将来像を考える時期に来ていています。

遊技産業健全化推進機構ニュース

KiKO NEWS お知らせ



編集後記

好きな映画監督にH・ホークスがい

正月は親戚が集まつて麻雀をする。妻の兄弟たちが皆麻雀好き。もう30年続いている。わが子も2、3歳で参戦。じやらじやらという音に興奮して、小さな手でいつしよに牌をかき混ぜたものだ。

金鳥の春

なぜか、イーピンが気に入つて、皆の手牌のぞきこんで、「キンチヨー」「キンチヨー」と指さして毎回叫ぶのだった。金鳥が解け、丸いイーピンが、金鳥を取り繕香の渦巻きの絵と勘違いして蚊取り線香を突き刺した。イーピンがドラのときは、皆手を隠して警戒したものだ。昨年から息子は夫婦で参加している。

(M)

H・ボガートらを有名にした。
930年代にギャング映画でスタート、
1948年、ウェインとM・クリフトの
延々と続く壮烈な殴り合いや牛の群れ
が暴走するシーンは忘れられない。西部劇映画のベスト3に入る傑作と思つ
てゐる。フランク・オーケナー
が脚本に参

加した作品もある。でもグットと軽くモノローの「紳士は金髪がお好き」もいいですが。(T)
H・ホークスは今年で90歳。夫婦で映画監督として活躍する珍しい夫婦だ。夫のH・ホークスは、妻の夫婦で映画監督として活躍する珍しい夫婦だ。夫のH・ホークスは、妻の夫婦で映画監督として活躍する珍しい夫婦だ。

結婚してから数年後、妻の両親が中

はなかつた。

(H)

機構のポスター 積極的に掲出を!

一般社団法人遊技産業健全化推進機構のポスター(左ページ)が好評です。

サイズはB2で、「不正を許さない」という機構の方針を示す力強いデザインとなっています。

このポスターは、作成時に全日遊連など機構社員団体に希望枚数をお送りし、各団体を通じて全国に配布されました。ホール店舗内を中心に各団体、関連会社などに掲示して頂いていますが、「破損したので新たらしいポスターを送ってほしい」などの要望が機構事務局に寄せられています。

一般の方々に不正に対する遊技業界の強い姿勢をアピールするいいツールだと思いますので、お客様たちが日々訪れるホールなどの掲出をお願いしたいと思います。

ポスターに関するお問い合わせがあれば下記の電話またはファックスをご利用下さい。

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30年1月1日(毎月1日発行)第127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1-1 山基ビル6F
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



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