



業界のコロナ対策や社会貢献を全日が独自のテレビ番組で発信
～ファン感謝デーに合わせ全13回のミニ番組を制作・放送～

2021年度上半期の検査結果報告 機構検査部

明けましておめでとうございます。

令和4年も、新型コロナウイルス感染症第6波の襲来を警戒する中で新年を迎えました。

旧年中は、新型コロナウイルス感染症の猛威のなか、皆様方のご理解をいただき、遊技業界の不正根絶を目指す当機構の活動にご支援、ご協力いただいたことに厚く御礼申し上げます。

新年も皆様と一丸となって、コロナ感染への警戒、対策を継続しながら、さらなる業界の健全化を目指して参ります。変わらぬお力添えをお願い申し上げます。



一般社団法人
遊技産業健全化推進機構

代表理事

五本 田 彬

検査協力に感謝します

昨年度当機構は、

- ① 不正防止の主力事業である遊技機や計数機に対する立入検査活動に加え、
- ② 政府が取り組むギャンブル等依存症対策推進基本計画の一環として、依存防止対策調査を全国の承諾書提出パチンコホールで実施し、
- ③ さらにパチンコ・パチスロ産業21世紀会から要望のあった検定切れ、認定切れの遊技機の有無の確認調査等を全国で

展開しました。

検査、調査活動にあたっては、検査員全員の2度のワクチン接種、必要に応じたPCR検査などのほか、細心の衛生対策を取って実施しましたが、全国パチンコホールのご協力を得、必要な活動が出来たことを感謝しております。

このような中でも、不正改造の疑いで、行政通報した事案が数件ありました。当機構の役割、責務の大きさを感じるとともに、不正事案根絶のため邁進する決意を新たにしております。

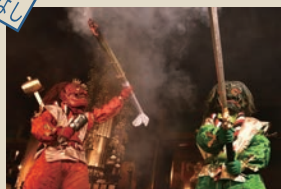
CONTENTS

1 January 2022

業界のコロナ対策や社会貢献を全日が独自のテレビ番組で発信 ～ファン感謝デーに合わせ全13回のミニ番組を制作・放送	2
2021年度上半期の検査結果報告 機構検査部	5
不正行為を目的として入店した者及び迷惑客への対応 三堀 清	8
店長に求められる知識「顧客サービスⅡ」	11

兵庫県姫路市 円教寺・書写の鬼追い会式

赤鬼が松明をかざし、鈴を激しく振って床を踏み鳴らす。青鬼も両手に宝剣を握って、赤鬼に続いて踏み鳴らす。「春を呼ぶ行事」として各地の寺院で行われる正月の修正会（しゅしょうえ）。円教寺のものは、護法童子が、赤鬼・青鬼となって登場し、悪鬼（災厄）を追い払うという特徴ある舞踏祈願で知られる。松明とろうそくだけの暗い摩尼殿で、赤鬼青鬼は四股を踏むように大地を踏みしめ、新年の吉祥、五穀豊穡を祈る。



表紙の
はなし

地域のなかで存在感を 示した業界の活動

新型コロナウイルス感染が懸念される中で、生活は3年目を強いられます。一昨年は緊急事態宣言下で、自治体の休業要請にこたえずことなく、営業を強行した一部パチンコホールのため、業界全体がバッシングにあう事態となりました。

昨年度は業界の広報活動が一定の成果を上げ、空調設備の進んだホール環境などが一般にも認知されるようになり、業界への過度のバッシングは姿を消しました。

加えて、気候変動により恒常化しつつある豪雨災害に対しても、ホールが駐車場を積極的に開放し、車の水没被害を減らすなど、各地で広がる自治体との協力体制が功を奏し、行政、地域住民から高い評価を受けました。喫緊の課題だった全国でのワクチン接種においても、ホールが施設、駐車場を提供する活動が報じられ、地域社会に貢献する業界の取組みが全国に伝えられました。

困難な時期にこそ、 健全化の取組みを

年明けに、業界には大きな課題が待つ

ています。1月末でほとんどの旧規則機の入替完了時期を迎えます。期限を過ぎた旧規則機は取り締まりの対象となるとのアナウンスもなされており、廃棄台についても、もし一部のホールが適正処理をせず放置すれば、かつて業界バッシングを引き起こした「野積み」問題が再燃しかねません。これまで築き上げてきた業界の信用は台無しとなるおそれがあります。

コロナ禍の影響で業界は大きな痛手を受け、市場規模は、14兆6000億円に落ち込んだと伝えられます。全国のホールを回り検査活動をする機構検査部の職員からも、ホールの厳しい経営環境が報告されています。また、国際的な半導体不足によって、新遊技機の製造が遅滞し、ホールへの供給面での影響も懸念されます。

私たちは、この困難な時期にあっても、健全化の取組みを止めることなく、国民的娯楽としての信用を維持することが、業界挙げての責務だと考えております。

第三者機関である当機構は、コロナ禍からの早い復興を祈念しながら、業界の健全化と発展のために邁進する覚悟です。本年もご支援、ご協力よろしくお願いいたします。

機構の動き

11月度<2021年11月1日～11月30日>

遊技機等への立入検査関係

- 11月度 立入検査店舗数145店舗
(遊技機検査124店舗、計数機検査21店舗)
- 11月末日 誓約書提出店舗数8589店舗(対前月比▲49)

依存防止対策調査の関係

- 11月度 依存防止対策調査実施店舗数175店舗
- 11月末日 承諾書提出店舗数8387店舗(対前月比▲41)

会議開催関係

先月号でお伝えした通り、11月4日(木)に定例理事会並びに臨時社員総会を開催しました。臨時社員総会においては「社員の経費負担の件」が異議無く承認可決されました。また、理事会、総会ともに本年度上半期の活動報告として主に以下の内容をご説明しております。

- 2021年度上半期(2021年4月1日～9月30日)の検査活動について、全国23都府県方面、329店舗(計数機検査26店舗含む)への立入検査を行ったこと等。
- 昨年10月から実施している検査対象遊技機等の検定期間、認定期間の確認調査の状況については、本年度上半期に303店舗において実施し、一部の店舗において検定通知書、認定通知書の準備がなされておらず、さらに精査をすすめた結果、最終的に検定切れと思われた遊技機の設置も確認されたことから、行政当局への情報提供に至った事案も複数件あったこと等。
- 2021年度上半期(2021年4月1日～9月30日)の依存防止対策調査の結果について、全国47都府県方面の1323店舗に対して調査を行ったこと等。

業界のコロナ対策や社会貢献を 全日が独自のテレビ番組で発信

ファン感謝デーに合わせ全13回のミニ番組を制作・放送

全日本遊技事業協同組合連合会は2021年10～12月、業界の新型コロナ対策や都府県方面遊協の社会貢献活動を伝える5分間のオリジナル番組を13回にわたってBS11で放送した。

この番組は第31回全国パチンコ・パチスロファン感謝デーの企画の一環として、制作された。

業界ではさまざまな健全化推進活動や社会貢献活動をしているが、いまだに社会的に十分認知されていないのが実状だ。

一般のテレビ視聴者に向けた今回の取組みを高く評価する声が業界で上がっている。

阿部恭久理事長に狙いや情報発信に対する考えなどを聞くとともに、全国ファン感謝デー開催時のホールの様子をレポートする。



阿部恭久理事長

初回は阿部理事長が登場 業界の『今の姿』を発信

全国パチンコ・パチスロファン感謝デーは全日遊連が年1回開催する催しで、参加ホールではその場で来店客に賞品が当たるお楽しみ抽選会が行なわれる。

2021年度第31回の全国ファン感謝デーは11月19～21日の3日間。幹事商社はそごう・西武で、A～Fの6コースが用意されたセ

ット賞品に対して、全国のホールから計2万1815セットの注文が集まった。1セット当たりの販売価格は組合員店舗が8万円、非組合員店舗が9万円。購入金額の一部は、全日遊連として一般社団法人パチンコ・パチスロ社会貢献

機構に拠出される。

この催しの一環として企画されたのが、業界の新型コロナ対策や都府県方面遊協などの社会貢献活

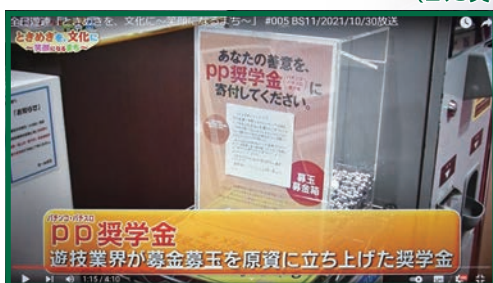
動を伝えるオリジナルテレビ番組の制作・放送だ。

番組名は「ときめきを、文化に」笑顔になるまち」で、各回の放送時間は約5分。10月上旬～12月下旬の毎週土曜日の21時55分～22時、BS11で放送した。

各回の内容は別掲のとおりで、第1回は阿部理事長が登場し、全日遊連という組織や新型コロナの感染予防対策の現状を説明したほか、

都府県方面遊協の社会貢献活動の事例をいくつか紹介した。大規模災害時に店舗の駐車場などを一時避難所や復旧のための資材保管場所として提供する協定を、地元の自治体や警察と締結する組合が増えていることも伝えた。

1本当たりの放送時間は約5分。短いようだが、それぞれの取組みがかなり詳細に伝えられている(2、3頁の画面写真は「全日遊連公式パチローチャンネル」より)



社会貢献活動に取り組む理由について、阿部理事長は「遊技業界は地域の人たちが安心して日常生活を暮らせる延長線上に成り立っている」からだと言明。「地域密着の大衆娯楽だからこそ、『あつて本当に良かった』と言われる業界でありたい。誰もが幸せに暮らせる社会の実現のために、これからもさまざまな活動を行なっていきたいと思います」と語った。

1年間は二次使用が可 組合員はホール活用

阿部理事長は連作のオリジナルテレビ番組の狙いについて、従来と同じことをしていても、現状は変わらないからだとする。

「業界は安心・安全な遊技環境づくりに努めるとともに、さまざまな社会貢献活動を行なっています。しかし、そうした『今の姿』が社会的には十分認知されていないのが実情で、それはコロナ禍初期の誤った報道やバッシングでも明らかです。何かしら新しい試みが必要だと考えました」

全国ファン感謝デーの開催にあたって15秒のテレビCMを放送（BS11、BSフジ、BS日テレ、BSテレ東で11月1～21日、ファン告知と感染症予防対策をPR）、全国紙に全面広告を打つことから、オリジナル番組を放送するタイミングとしてもちょうどいいと判断したという。

同番組の映像は今後約1年間、二次使用が可能。組合員店舗は組合員専用サイトから映像をダウンロードし、自店のデジタルサイネージなどで使用できる。

ユーザーもYouTubeの「全日遊連公式パチローチャンネル」で、

CM編ともども視聴できる。先の全国ファン

感謝デーで抽選クジを引いた遊技客にも視聴してもらおうと、クジにはQRコードが掲載されており、読み込めば同チャンネルに飛べるようになっている。

阿部理事長は番組の仕上がりについて、「自画自賛かもしれませんが、かなり良いと思っています。これまでテレビによる広報としては15秒や30秒のCMを放送してきましたが、短い時間なので『何か良いことをしているようだ』というイメージしか伝えられませんでした。今回は5分番組を13本用意した上、今後1年間、二次使用が可能なので、社会貢献の内容をより確実にお伝えできると考えています」と言う。

一県遊協がテレビ番組を制作するのは極めて困難な上、全国的な訴求効



オリジナルミニ番組の各回の内容

第1回	遊技業界の今（本文参照）
第2回	業界の感染症対策
第3回	パチンコ・パチスロ社会貢献機構の紹介、医療用防護服や除菌機器の寄贈（石川県遊協）
第4回	子ども絵画コンクール（福岡県遊協）
第5回	奨学金で社会貢献（DP奨学金制度）
第6回	福祉車両寄贈・ふれあいコンクール他（神奈川県遊協）
第7回	被災時支援（神奈川、広島、長崎、大分 各県遊協）
第8回	高齢者の生きがい支援（岐阜県遊協）
第9回	犯罪被害防止対策（大分県遊協）
第10回	ユニバーサルな街づくり（兵庫県遊協）
第11回	社会貢献フォーラムin福島（社会貢献機構）
第12回	未来っ子カーニバル他（大阪府遊協）
第13回	フリースクールや青少年育成事業の支援（三重県遊協）



今回の全国ファン感謝デーの抽選くじ。QRコードを読み込むと「全日遊連公式パチローチャンネル」に飛ぶ

2021年11月19日の読売新聞朝刊に掲載した全面広告

変わらない明日の笑顔のために。

社会貢献活動で、社会の安心・安全を。

パチンコ・パチスロファン感謝デーのみなさまへ
私たち全日本遊技事業協同組合(全日遊連)は、
誰もが安心して暮らせる社会の実現のため、
さまざまな活動を行っております。

私たちほこれからもさらに、笑顔で過ごせる明日のために
一歩一歩進んでまいります。

感染症予防対策で、お客様の安心・安全を。

2021年11月19日(土)開催
全国パチンコ・パチスロ
ファン感謝デー
豪華な賞品がその場で当たる!
11/19(土)20(日)21(月)
パチロー・パチンコ・パチスロホールで!

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。

全日遊連は、全国のパチンコ・パチスロホールの組合です。

全日遊連 (ホームページ <http://www.zennichiyuren.or.jp>)

果にも乏しい。ある都府県方面遊協の理事長は「素晴らしい。画期的な取組み」と評価。「世間の方々にも少しでも我々の取組みを知っていただく機会になってほしい」と期待する。

**多面的な情報発信で
業界への誤解を払拭**

現在、全日遊連では事業委員会において2022年度第32回全国パチンコ・パチスロファン感謝デー関連の企画の検討に入っているが、次回も同様のオリジナルミニテレビ番組を制作・放送する方向で議論を進めているという。

業界では20年10月に全国遊技場青年部連合会が「遊技場における換気検証動画」を制作し、記者会見を開いて発表。WEBを活用し

年配客を引きつけるファン感謝デー パチンコ・パチスロ大衆娯楽を再認識

11月20日、第31回全国パチンコ・パチスロファン感謝デーの取材に訪れたホールは神奈川県川崎市の「ハトヤ」。

1965年創業の老舗ホールだが、同市の区画整理事業に伴い、2016年12月にいったん閉店。20年8月に新たなスタートを切った。1階が「パチンコハトヤ」、2階が「スロットハトヤ」のツインホールになっている。

同店が用意したセット賞品は1等が「ハイセンス32V型液晶テレビ」のEコース。抽選時間の午後4時が近づくにつれ、来店客が増えていく。松田浩典副店長は「当店の場合、



JR小田急登戸駅前に建つハトヤ。パチンコは272台、パチスロは210台

特にパチンコは年配の常連客が多いので、ファン感謝はおなじみの行事。旧店舗時代は開催中の稼働がぐんと上がりまして、コロナ禍のなかでの開催となった20年も抽選時間付近に来店するお客様が少なくありませんでした。今回は前回以上に開催効果が出ているようです」と話す。

実際、ひざ掛けが当たった年配の男性常連客は「毎年、この時期になるとこのホールでも目にする催しなので、頭に入っている。今日は仕

オンをお持ちの時代ですから、いつでも簡単に視聴や閲覧ができるよう、今後はWEBの活用も重要だと考えています」と話す。

さらに、誤った報道や関係各方向の言動に対して見逃すことなく、是正を求めていくのも大事な情報発信活動だと強調。20年5月にあるワイドショーのコメントーター

が「(パチンコ店は)反社会的勢力の一手前」と発言したことに対して、全日遊連が当該テレビ局に

事の都合がついたので、絶対来なければと思っていった。賞品が当たってとてもうれしい」と笑顔で語る。

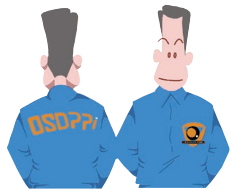
抽選くじを配る際や賞品を渡す際にスタッフと来店客が談笑する光景も目につく。全日遊連では全国ファン感謝デーの意義について、「日頃のファンへの感謝の気持ちを伝えるとともに、抽選くじを配る際などにお客様との間にコミュニケーションが図れば」と述べているが、その目的は達成されているようだ。



◀賞品をゲットし、ピースサインで喜ぶ年配の女性客

抗議し、謝罪を得た事例などを挙げ、「今後も同様のことがあれば、そのつど業界の取組みや実情を丁寧に説明し、理解と訂正を求めていきたい」と言う。

情報発信活動において新たな一歩を踏み出した全日遊連。新年を迎え、さらにどのような舵取りをめせるのか、注目したい。



2021年度上半期の検査結果報告

機構検査部が2021年度上半期（4月～9月）に行なった立入検査活動の結果報告をお届けする。

なお、全国的な新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、東京都などに出された緊急事態宣言などを受け、当機構検査部としても検査活動等を自粛した地域・期間等があったことから、実績としては少ないものとなった。この点をご理解を頂きたい。

この半年間の遊技機検査で確認された異常事案の主な内容は以下の通りであり、いずれも回胴式遊技機で確認されたものであった。

① 外部集中端子板の代替品と思われる装置の設置

② メダル払出装置（通称…ホッパー）の代替品と思われる装置の設置

検査を行なった都府県方面別の検査ホール数、検査遊技機数等は別表の通りであるので、参考として頂きたい。

また、検定通知書・認定通知書の確認調査結果については、半年間の確認店舗数が23都府県方面の303ホールとなった。

そしてこの半年間においても複数店舗において「検定切れ」と思われた遊技機の設置が確認されていた。

《2021年度 上半期 月別集計》

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	
4月	6	4	47	9	56	168	192	8	1	369
5月	10	6	89	-	89	322	360	-	-	682
6月	12	9	115	17	132	430	458	16	1	905
7月	2	1	24	-	24	94	94	-	-	188
8月	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9月	6	3	28	-	28	104	112	-	-	216
合計	36	23	303	26	329	1,118	1,216	24	2	2,360

（2021年4月1日～2021年9月30日）



《2021年度 上半期 誓約書提出ホール数の推移》

各月	提出ホール数	提出ホール数	提出ホール数	前月との差
	組員	非組員	合計	(ホール数)
4月末	8,219	648	8,867	-77
5月末	8,155	674	8,829	-38
6月末	8,105	677	8,782	-47
7月末	8,078	684	8,762	-20
8月末	8,045	682	8,727	-35
9月末	8,005	680	8,685	-42

(2021年4月1日～2021年9月30日)

る。いずれもうっかりミスの設置していた…ということでは無いような状況であった。
ホールの現場においては、設置遊技機の検定切れ等にはじゅうぶんな注意をお願いしたい。

《2021年度 上半期 検査ホール数及び検査台数》

NO	都府県方面名	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	
1	青森県	9	-	9	36	36	-	-	72
2	岩手県	10	8	18	42	36	8	-	86
3	宮城県	11	9	20	38	48	8	1	95
4	秋田県	9	-	9	34	34	-	-	68
5	山形県	9	-	9	32	40	-	-	72
6	福島県	9	-	9	36	36	-	-	72
7	東京都	24	-	24	94	94	-	-	188
8	栃木県	11	-	11	44	42	-	-	86
9	群馬県	6	-	6	20	20	-	-	40
10	埼玉県	20	-	20	70	72	-	-	142
11	千葉県	31	-	31	106	132	-	-	238
12	神奈川県	40	-	40	150	152	-	-	302
13	長野県	10	-	10	32	44	-	-	76
14	富山県	9	-	9	36	36	-	-	72
15	石川県	9	-	9	36	36	-	-	72
16	福井県	10	-	10	42	36	-	-	78
17	岐阜県	13	-	13	44	54	-	-	98
18	愛知県	17	9	26	60	76	8	1	145
19	徳島県	10	-	10	32	48	-	-	80
20	香川県	9	-	9	30	36	-	-	66
21	高知県	9	-	9	32	40	-	-	72
22	佐賀県	8	-	8	32	30	-	-	62
23	鹿児島県	10	-	10	40	38	-	-	78
合計		303	26	329	1,118	1,216	24	2	2,360

(2021年4月1日～2021年9月30日)

2021度上半期の検査結果報告

遊技機の検定通知書・認定通知書の確認調査実績について

(2021年4月1日～2021年9月30日)

NO.	都府県方面名	調査 ホール数	調査台数	
			ぱちんこ	回胴式
1	青森県	9	36	36
2	岩手県	10	42	36
3	宮城県	11	38	48
4	秋田県	9	34	34
5	山形県	9	32	40
6	福島県	9	36	36
7	東京都	24	94	94
8	栃木県	11	44	42
9	群馬県	6	20	20
10	埼玉県	20	70	72
11	千葉県	31	106	132
12	神奈川県	40	150	152
13	長野県	10	32	44
14	富山県	9	36	36
15	石川県	9	36	36
16	福井県	10	42	36
17	岐阜県	13	44	54
18	愛知県	17	60	76
19	徳島県	10	32	48
20	香川県	9	30	36
21	高知県	9	32	40
22	佐賀県	8	32	30
23	鹿児島県	10	40	38
合 計		303	1,118	1,216

※検定期間・認定期間の確認調査は主に遊技機検査時に実施している。

KiK NEWS

地域社会に貢献

12月3日に熱海市役所で行なわれた目録贈呈式では、静岡伊東店の倉持裕一郎ストアマネジャーが齊藤栄市長に目録を贈呈。市長から感謝の言葉が贈られた。



倉持ストアマネジャー(右)と齊藤市長

ダイナムが熱海市に 災害復興支援金を寄付

全国に店舗展開するダイナム(本社・東京都荒川区、保坂明社長)は、2021年7月に大雨に伴い静岡県熱海市で発生した「令和3年7月伊豆山土砂災害」の復興支援として、同市に88万9168円を寄付した。義援金は、静岡県内7店舗における2021年3月1日～10月31日の募玉・募メダル相当額86万9168円に、同社グループの特例子会社ビジネスパートナーズが制作した「さをり織り」のチャリティー売上金2万円を加えたもの。

村上課長(中)と天野署長(右)、殿島会長



総務部総務課兼経営企画部の村上知隆課長が東警察署を訪問し、天野喜彦署長が臨席するなか、東区老人クラブ連合会の殿島征男会長に目録を手渡した。

同社では「地域の皆様がこれからも安心・安全に暮らすよう、今後もこういった取組みを積極的に行っていききたいと思います」とコメントしている。

特殊詐欺防止のため 真城がステッカー寄贈

愛知県と岐阜県に店舗展開する真城ホールディングス(本社・愛知県名古屋市中区、真城貴仁社長)は11月29日、名古屋市の東区防犯協議会に特殊詐欺防止オリジナルステッカーを寄贈した。

不正行為を目的として 入店した者 及び迷惑客への対応

1

不正行為を目的として 入店した者及び迷惑客

18歳以上の者であれば誰にでも門戸が開かれているパチンコホールには、不正行為すなわち犯罪を目的として入店する者もいれば、遊技を目的として入店しながら迷惑行為を働く客もいる。

不正行為を目的として入店する者の代表格はゴト師や打ち子等であるが、他に引き犯や設定情報の漏洩を受けてプレイする者もいる。また、迷惑行為を働く者としては、店内ルールを無視する客の他、いわゆる「プロ」及び「セミプロ」がおり、これらの者がSNSで繋がって集団化した「軍団」等がある。

ホール業者は、これらの者にどう対

応すべきであろうか。

2

遊技に関する契約

不正目的の入店者及び迷惑客に対する対処方法を検討する前に、ホール業者と客との法律関係を確認する必要がある。

両者間の法律関係は、遊技に関する契約に基づく。この契約は、客が特定の遊技機でプレイすることを目的として玉・メダルの提供を受ける行為（料金を支払い又は貯玉払戻し）をし、ホール業者が玉・メダルを貸し出した時点で成立する。この契約の成立により、ホール業者は、客に対し、適法で適正に作動する特定の遊技機でプレイし、出玉があれば景品（賞品）の提供を受ける権

利を付与し、法令・店内ルール等を遵守すべき義務を課することになる。

なお、遊技に関する契約は、画一的な内容でサービスを提供する「定型取引」に分類されるから、ホール業者は「定型約款」（デジタルなデータであっても良い）を作成し、予めこの約款を契約内容とする旨を相手方に表示しておく必要がある（民法548条の2第1項）。この表示がないと、客はその内容を承諾したことにならないということになる。

3

不正目的の入店者と迷惑客 に対する措置

ホールでの不正行為のうち、ゴト行為では、裏口等セットする行為が



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

真正なロムに対する窃盗罪(刑法235条)と商標権を侵害する商標法違反という犯罪となる(法78条)。

また、裏ロム設置＝不正改造の目的で入店する行為は、客を装っていてもホール業者の意思に反する違法な目的のための違法な態様での立入りであるから建造物侵入罪となる(刑法130条)。

また、打ち子が不正改造された遊技機でプレイしたり、体感機やクレマン君等の不正機器を使ってプレイしたりする行為は出玉に対する窃盗罪となり、これらの目的で入店する行為も建造物侵入罪となる。

ホールの従業者が設定情報を漏洩する行為は不正競争防止法違反(同法21条1項)又は背任罪となる(刑法247条。幹部の場合は会社法960条1項の特別背任罪となる)。漏洩された設定情報を基にプレイする行為も、同じく不正競争防止法違反となる他、情報漏洩した従業者の背任罪の共犯となり、これらの目的で入店する行為も建造物侵入罪となる。

そして、不正行為(犯罪)を目的として入店した者との間で遊技に関する契約が締結されても、ホール業者から錯誤又は詐欺を理由としてこれを取り消

してプレイを止めさせたうえ(民法95条1項、96条)、ペナルティとして出玉を没収してホールから退去させることになるが、このような場合のペナルティについては、先述した「定型約款」に表示しておく必要がある。

4 店内ルール違反の行為

店内ルールとは、法令等に違反するものではないが、ホール業者が遊技に関する契約に基づいて客に遵守を義務付けるものであるから、予め約款等に表示しておく必要がある(民法542条の2第1項)。表示がなければ、客はこれを認識し得ないから、これに拘束されないことになるのである。

ゴト行為等の不正行為は犯罪であるから、約款に表示がなくても客は禁止を義務付けられるが、微妙なところで手放し遊技や掛け持ち遊技は、一方でホール業者がこれらを放任すると各都道府県の風適法施行条例の「著しく射幸心をそそるおそれのある行為／営業方法」の禁止に違反するが、他方で客にとつては違法行為とはならないから、やはり約款等に表示しなければ禁止を義務付けられない。

なお、いずれの場合も、ペナルティ

については約款等に表示しておく必要がある。

これに対し、止め打ち・間欠打ち・出玉共有・台移動等の禁止は、法令に抵触する行為ではないから、これらは約款に明示的に表示していなければ、禁止事項として遵守を義務付けることができない。

そして、店内ルールの違反があった客に対しては、ホール業者から契約違反を理由に遊技に関する契約を解除することができ(民法540条等)、出玉を没収し、ホールから退去させることになる。

5 「プロ」「セミプロ」及び「軍団」

しかしながら、「プロ」、「セミプロ」や「軍団」の行為は、基本的に犯罪行為にはならず、店内ルールに違反するか否かさえかなり微妙な点がある。

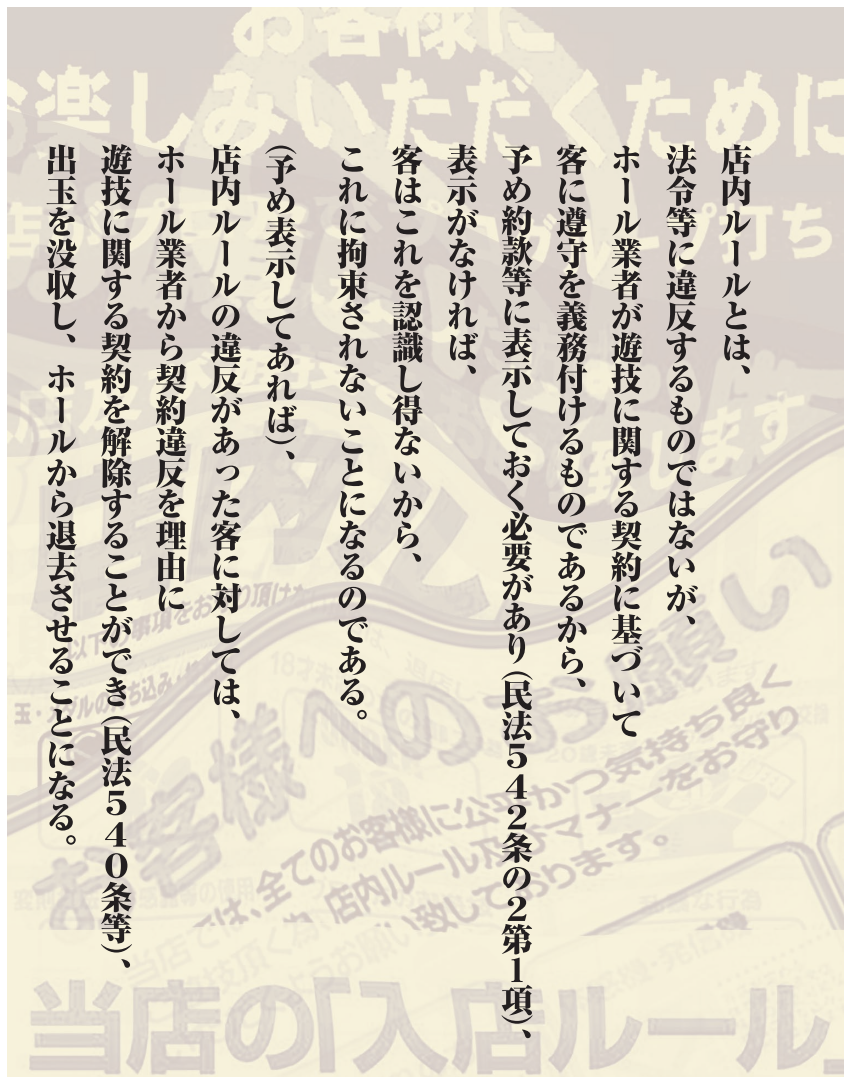
「プロ」及び「セミプロ」の行為としては、「遊タイム」に入る台を狙って、プレイヤーが離れるスキをうかがい、ホール内を徘徊する「徘徊行為」及びプレイヤーの後ろに張り付く「ハイエナ行為」、そして、ホール開店直後に前日からの確変状態を維持している(潜伏確変)遊

技機を狙って、頻繁に台移動をする「カニ歩き打法」等が挙げられる。

また、最近では、これらの「プロ」や「セミプロ」がグループ化した「軍団」が、高設定スロットの投入が期待されるホールに集結し、人数にものをいわせて目当ての遊技機を押さえてしまい、そのうち1人だけが実際にプレイをして設定示唆の演出がでるまで他は何もせず、高設定と判断した場合には全員で打ち始める一方、そうでないと判断した場合には全員が退店してしまうという例がある。

残念ながら、これらの行為は違法なものではないことは勿論、約款に禁止事項として「当店において他のお客様に迷惑となると判断した行為」等と表示していてもこれを適用できるかは微妙であり、更に「徘徊行為」、「ハイエナ行為」、「カニ歩き打法」及び「集団による遊技機の不法な占拠」等を具体的に表示していても実際にこれを適用して一旦成立した遊技に関する契約を解除することとは難しい面があることは否めない。

しかし、このように線引きの難しい「プロ」、「セミプロ」及び「軍団」の行為であっても、一般の客に対して不快感を与える迷惑行為であることは間違いないから、成立した遊技に関する契



約を解除することは難しいとしても、ホール業者は契約自由の原則を有するから、迷惑行為を働いた者に対して将来的に遊技に関する契約を締結しないことを宣告すること、すなわち「出入り禁止」とすることは可能である。

但し、「プロ」、「セミプロ」又は「軍団」メンバーとして「出入禁止」を宣告された者から、「証拠がない」とか「自分はそのような行為はしていない」と反論され

ても、十分対応できるように防犯カメラの映像や顔認証システムのデータで十分な証拠固めをしておく必要がある。また、「出入禁止」の宣告を他の客の面前でしたりすると、名誉毀損に該当するとして刑事告訴されたり(刑法230条)、不法行為に基づく損害賠償請求をされたりする可能性もあるので(民法709条)、この点も十分な配慮をする必要がある。

店長に求められる知識

顧客サービスⅨ

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。

敬語

【問題】

ホールスタッフによるお客様への敬語の使い方として、最も適切でないものはどれか。

【選択肢】

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、ヒト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。

お客様にサービスをする際には会話が 발생합니다。時には、マニュアルに則した言葉の応対だけでは済まない場合があります。そのようなときのために、基本的な敬語の使い方を知っておきましょう。敬語がうまく使えないとおお客様の気分を害してしまうことがあります。お客様に不快な思いをさせないように、敬語を使いこなせるようにしたいものです。ここからは問題を解きながら解説していきます。

a：詳しくは、電光掲示板をご覧くださいませ。
b：御不明な点はスタッフまでお伺い下さいませ。
c：かしこまりました。すぐに御用意いたします。
d：お客様に御案内を申し上げます。

【回答分布】

a：7・5% b：75・9%
c：5・5% d：11・0%

【正解と解説】

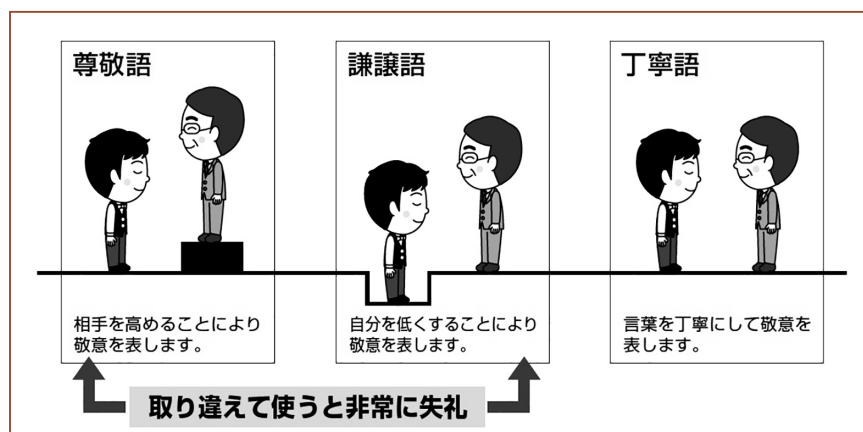
正解はbです。

敬語は、「丁寧語」「謙譲語」「尊敬語」の3種類に分けられます。

丁寧語は語尾に「です」「ます」をつけるだけで丁寧な表現になるため、比較的簡単です。しかし、謙譲語と尊敬語は言葉自体が変化する上、この2つを取り違えると相手に対して失礼にあたるため、使い分けに注意する必要があります。

謙譲語とは、自らをへりくだることとで相手を立てる言い回しです。そのため、主語は「私が」となる場合は謙譲語を使います。尊敬語はその逆で、相手を高める言い回しのこととで、主語は「相手（お客様）が」となる。

敬語の種類



場合にご利用します。両者を取り違えないために、尊敬語は「相手が主語」、謙譲語は「私が主語」と覚えておきましょう。

aは「お客様」が主語であり、「ご覧になる」は「見る」の尊敬語です。

bは「お客様」が主語で、「伺う」は「聞く」の謙譲語です。お客様への依頼として使用するの是不適切です。この場合、「お聞き下さいませ」

もしくは「お尋ね下さいませ」などが相応しいでしょう。

cはスタッフである「私」が主語です。「かしこまる」は目上の人の前で謹んだ態度を取ることを言います。この場合は、謹んだ態度でお客様の話をお聞きして理解をしたという意味になり、謙譲語です。dの主語は「私」です。「申す」は「言う」の謙譲語です。

続いて、もう一問謙譲語についての問題です。

謙譲語

【問題】
パチンコ店における謙譲語の使用例として、最も適切なものはどれか。

【選択肢】

a：この後のご遊技も、ごゆっくりとお楽しみくださいませ。

b：どちらで当店をお知りになりましたか。

c：詳しくは、店内ポスターをご覧くださいませ。

d：間もなく、スタッフが整理

券を回収に参ります。

【回答分布】

a：28・8% b：9・4%
c：19・8% d：42・0%

【正解と解説】

正解はdです。

a、b、cの動作の主語はお客様であり、dのみが、スタッフである「私」が

主語です。

a、bは丁寧語の文章であり、cは尊敬語の文章です。

なお、

尊敬語と

謙譲語を

覚えると

きには、

敬語の動

詞とその主語も一緒に文章で覚えると良いでしょう。

尊敬ごと謙譲語の言い方

	尊敬語	謙譲語
見 る	お客様がご覧になる	私が拝見する
行 く	お客様がいらっしゃる	私が参ります
言 う	お客様がおっしゃる	私が申す
く れる	お客様がくださる	私が差し上げる
知 る	お客様をご存知である	私が存じ上げる

接客の際には、相手に柔らかな印象を与えるクッション言葉も利用します。

クッション言葉

【問題】

クッション言葉(傍線部)の使い方として、最も適切でないものはどれか。

【選択肢】

a：申し訳ありませんが、本日はお引き取りください。

b：大変恐縮ですが、5分ほどお待ち頂きます。

c：あいにくですが、申し込み用紙に御記入頂けますでしょうか。

d：恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

【回答分布】

a：4・3% b：2・7%
c：92・6% d：0・4%

【正解と解説】

正解はcです。

あいにく(生憎)とは、自らの都合が悪いことを表します。お客様に対する依頼に「あいにくですが」をクッション言葉として使用することは不適切です。クッション言葉とは、そのままストレートに発

すると相手にきつい印象を与えてしまふとき、その衝撃を和らげるクッションの役割を果たす言葉です。クッション言葉を加えることで、お客様を不快にさせてしまふかもしれないご注意やお願いも柔らかく伝えることができます。

次の問題は、クッション言葉を使った声のかけ方についてです。

声掛け

【問題】

店内ルールに違反して、掛け持ち遊技をしているお客様への配慮ある声掛けの仕方として、最も適切なものはどれか(お客様は店内ルールを理解しているものとする)。

【選択肢】

a：恐れ入りますが、掛け持ち遊技はお止め頂けますでしょうか。

b：恐れ入りますが、掛け持ち遊技はお止めくださいませ。

c：申し訳ございませんが、当店では掛け持ち遊技は禁止とさせていただきます。

d：申し訳ございませんが、当



編集後記

推進機構が入居するビルは、山甚ビルという。一階に安田信託銀行があったが、コンビニに変わった。戦後の建てかえ前には、旧・山甚ビルがあり、そもそものは「内神田ビル」の名で、正岡子規の主治医宮本医師の長男が所有していたという。旧ビル4階には、俳人水原秋櫻子が主宰する句誌「馬酔木」の発行所があり、高浜虚子「ホトトギス」を脱会した秋櫻子が、昭和7年から新拠点にした。若き

日の石田波郷、加藤楸邨らが編集に当たった場所だった。年末の古本市で見つけた「昭和俳壇史」(村山古郷)で以上の事を知った。そこで、秋櫻子の正月句――「初日さす田の面(も)はつねの霜なれど」。初日の出で、霜が解けるように、凍った景気も上向きするように。(M)

に行かなければならなかった。競艇等も同じだ。しかし、今では全国どこにいてもスマホから購入できる。しかも競輪や競艇はミッドナイトレースもやっているから、それこそ毎日、**業界を取り巻く環境** 朝から晩まで賭け事をしようと思えばできるわけだ。そんな状況の中で、我が遊技業界は、お客様に何を提供できるのだろうか?と最近、悩むことが多い。

い。もちろん遊技であり、手軽に遊べる大衆娯楽であることは理解している。でも、それならばホールに足を運ばずとも自宅でオンラインゲームが楽しめるのではないかと思ってしまうのである。悩む。(H)

一般のフリマは経験があるが、文学フリマは初体験。どんな感じかと思ったが盛況で、来場者は思ったよりも若い人が多かった。出展者はさきさまで、好きなプロ野球チームの観戦記集を販売している人もいた。居心地はとてもいい。ただ、お世話になっている方の詩はちんぷんかんぷん。文学的素養の欠如をあらためて痛感する1日となった。とほほ…。(N)

店では掛け持ち遊技はできません。

【回答分布】

a : 38・0% b : 3・5%
c : 57・1% d : 1・4%

【正解と解説】

正解はaです。

c、dは店のルールを説明しているだけでお客様になにをしてもらいたいかなまでは伝えていません。bの「ませ」は丁寧語の「ます」の命令形、「ください」は「くださる」の命令形です。ませをつけることで丁寧な印象もありますが、「くださいます」ではお客様に対して命令することになってしまいます。

配慮ある声掛けの基本的な形は、クッション言葉+「〜でしょうか?」

(依頼形)です。

クッション言葉で礼儀正しく話しかけたうえで、文尾を命令形ではなく、依頼形である「〜でしょうか?」にすることで、選択権を相手に与えているという印象にするのです。お客様にご注意やお願いをするような場面では特に有効です。代表的なクッション言葉を覚えて、文尾は必ず「〜でしょうか?」という依頼形にするようにしましょう。



2022年は、1月末には旧規則機が姿を消します。第6波の不安は払拭しきれないものの、ワクチンのブースター接種や治療薬の開発も進み、新型コロナウイルス禍の影響も次第に落ち着いてくることが期待されています。22年も引き続き、

パチンコ店の営業のあり方が大きく変化していく時期だと言えます。

そのような折だけにスタッフが生み出す人的な魅力が必要になっていきます。

敬語や言葉遣いはお客様とコミュニケーションを取るための、接客の基本です。改めて確認をしておきましょう。

クッション言葉の例

用途	クッション言葉	用 例
お願いをする時	恐れ入りますが	恐れ入りますが、あちらの入り口にお回りいただけませんか。
	お手数ですが	お手数ですが、こちらの申込書にご記入いただけますでしょうか。
	申し訳ございませんが	申し訳ございませんが、台をたたくのはご遠慮いただけませんか。
	失礼ですが	失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。
	ご面倒ですが	ご面倒ですが、カウンターまでお越しく下さい。
提案をする時	よろしければ	よろしければ、こちらからご連絡を差し上げます。
	差し支えなければ	差し支えなければ、こちらでお待ちしております。
お断りをする時	残念ながら	残念ながら、有効期間が過ぎております。
	あいにく	あいにく、新台は満席です。

おかしいと思ったら すぐここへ <https://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

Organization for
the Sound Development of
the Pachinko & Pachislot Industry