

The logo consists of four vertical panels. The top panel features large orange stylized Korean characters '한국' (Hanok). The second panel from the top shows a light blue circular graphic with a dashed border, resembling a stylized globe or moon. The third panel features large orange stylized Korean characters '항공' (hanggong), which translates to 'air'. The bottom panel features large orange stylized Korean characters '여행' (yeohang), which translates to 'travel'.

## 遊技産業健全化推進機構ニュース

NOVEMBER 12  
DECEMBER 2024



# 業界団体が能登で3度目のボランティア活動

～MIRAIぱちんこ産業連盟が今度は珠洲市で～

# ユーコーが子ども向けの防災教室開催 島田療育センターを守る会が祭りを支援

# 機構の動き

8-9月度<2024年8月1日~2024年9月30日>

## 遊技機等への立入検査関係

- 8月度 立入検査店舗数129店舗  
(遊技機検査109店舗、計数機検査20店舗)  
8月末日 許約書提出店舗数6779店舗(対前月比▲20)  
9月度 立入検査店舗数142店舗  
(遊技機検査115店舗、計数機検査27店舗)  
9月末日 許約書提出店舗数6766店舗(対前月比▲13)

## 依存防止対策調査の関係

- 8月度 依存防止対策調査実施店舗数31店舗  
8月末日 承諾書提出店舗数6776店舗(対前月比▲20)  
9月度 依存防止対策調査実施店舗数30店舗  
9月末日 承諾書提出店舗数6763店舗(対前月比▲13)

## 会議開催関係

9月4日(水)に定例理事会を開催。臨時社員総会招集の件を審議し、承認可決した。また、広告宣伝ガイドラインの違反ホールに関するパチンコ・パチスロ産業21世紀会からの要望書を受けて、回答書など機構の対応について報告がなされた。

# CONTENTS

11/12 November  
December  
2024

豪雨災害の追い打ち。助けを求める地震被災地	1
業界団体が能登で3度目のボランティア活動～MIRAIぱちんこ産業連盟が今度は珠洲市で防災拠点としてのホールをアピール ユーコーが子ども向けの防災教室開催	4
「遊びの力で、心を元気に。」を実践 島田療育センターを守る会が祭りを支援	6
「パチンコ・パチスロ店営業における貯玉・再プレーシステムに関するガイドライン」とどう向き合うか 三堀 清	7
店長に求められる知識「顧客サービスXIII」	10
KiKo NEWS	13



## 京都市 伏見稻荷大社の火焚祭（ひたきさい）

京都では11月になると火焚祭があちらこちらの神社で行われる。秋の収穫に感謝する火の祭典で、代表的なものが11月8日の伏見稻荷大社だ。杉の井桁を檜葉で飾った3基の火床が神苑祭場に据えられ、神官がその上の神田の藁に点火する。煙がもうもうと立ち上がり、大祓詞を唱える神官たちの姿も煙で見えなくなるほどになる。神官はこの火床に全国からの10万枚とも20万枚ともいわれる火焚き串を次々に投げ入れる(表紙)。串には「家内安全」などの願いと氏名が記される。やがて煙は収まり、炎が激しく燃え上がり、さらに火焚き串が延々と投げ入れられる。雅楽が奏され、神樂鈴を手に2人の巫女が舞うと祭は終わりとなる。お下がりのみかん、御火焚饅頭、おこしを参詣者が口にすると、1年の息災となるのだという。

# 豪雨災害の追い打ち。助けを求める地震被災地 業界団体が能登で3度目のボランティア活動

正月の地震被災から約10か月、

復旧が遅れている奥能登を9月下旬豪雨災害が襲つた。

地震からの復旧を継続的に支援している

一般社団法人MIRAIばらんこ産業連盟が、

9月12、13日、会員企業の社員ら18人で珠洲市に出かけ、

被災住宅からの災害ゴミの搬出や仮置き場への運搬などに

汗を流した直ぐ後だった。

追い打ちをかけるような奥能登の記録的大雨被害。

MIRAIでは4度目の現地派遣を決めている。

心を痛める派遣スタッフに、

ボランティア活動の体験で感じたことを話してもらつた。

MIRAIばらんこ産業連盟が  
今度は珠洲市で

9月21日から23日にかけての豪雨に被災した珠洲市の様子  
(写真は石川県ホームページから)



9月12、13日に  
18人が珠洲市で支援活動

石川県の奥能登地方は地震の被害が特に大きかつた地域で、その一角にある珠洲市(人口約1万2000人)は死者が126人、重・軽傷者が249人、住家被害(全壊、半壊、一部破損)が550棟に及んだ。今も市内12か所の1次避難所で101人が避難生活を送っている(以上はすべて県危機対策課発表、10月9日現在)。

MIRAIばらんこ産業連盟(金光淳用代表理事。以下、MIRAI)では同市に9月12、13日、会員企業の社員ら18人によるボランティアチームを派遣した。同団体は4月24、25日に第1陣(25人)、5月22~24日に第2陣(26人)のボランティアチームを同県七尾市に派遣しており、今回が3回目。

現地に宿泊施設が不足しているため、一行は七尾市を拠点に、バスで

# 3度目のボランティア活動 MIRAIぱちんこ産業連盟が今度は珠洲市で

珠洲市入りし、同市ボランティアセンターの指示の下で復旧支援活動に汗を流した。

初日はメンバー全員で地元の秋祭りで使われる山車を保管する倉庫の片づけに従事。2日目は2班に分かれ、被災住家からの災害廃棄物（災害ゴミ）の搬出と仮置き場への運搬などに取り組んだ。

## 被災直後のような光景 スタッフも息を呑んだ

MIRAIは6月の理事会で七尾市でのボランティアの総括を行ない、今後はより大きな被害を受けた奥能登地方にチームを派遣する方針を決めていた。

その後、県の受付窓口から

団体派遣の了解が得られることから、ボランティアを担当する事業委員会管掌の趙顯洙副代表理事と沖宗也理事（災害時関東・中部ブロック担当）らが8月21、22日に同県加賀市で行なう夏季合宿の前日20日に、珠洲市の社会福祉協議会を訪問した。

ボランティア不足や公費解

体（地震で被災した建物を、申請に基づき、市町が解体・撤去する制度）が進まないことなどから、復旧が滞っている現状を聞き、実際に市内を視察した上で、同市へのチーム派遣を決定した。

同団体では毎年夏季合宿を北海道

道で行なってきたが、今年は被災地への支援の思いを込めて石川県で開催したのだった。

決定から実際の派遣まで約20日間と期間が短かったことや宿泊先の受け入れ態勢の問題から、過去2回の支援時に比べてチームの規模を縮小し、参加希望者は、全国の会員企業からではなく、理事企業に絞って募った。

先遣隊やボランティアチームが現地で目にしたのは、瓦屋根に押しつぶされたかのように倒壊した家屋の数々や、至るところで倒れ、傾いている電信柱。七尾で目撃した以上に、激しく破壊された町の光景に、趙氏は「衝撃を覚えました」と振り返る。

老夫婦が泣く泣く仏壇廃棄  
被災者の悲しみに声も出ず

一行が初日に割り振られた倉庫に保管されていた山車は、毎年9月15日に行なわれる地元の恒例の秋祭りで使われるものだった。

同団体は、母体の一つである旧・日本遊技産業経営者同友会が2011年の東日本大震災で被災地でのボランティア活動を行なつて以来、「激甚災害があれば基本的に出動継承している。こうした経緯から、斯年と期間が短かつたことや宿泊先の受け入れ態勢の問題から、過去2回の支援時に比べてチームの規模を縮小し、参加希望者は、全国の会員企業からではなく、理事企業に絞って募った。

その中核のメンバーの趙氏や事務局の宮本成徳次長の目にも、奥能登の光景は信じられないものだったという。ようやく復旧した道路を除いて、いまだに被災の爪痕が生々しく残る珠洲市の惨状に、被災から半年以上経つた現場とは思えなかつたと証言する。

能登半島地震の被災地ボランティアは今回が初体験というメンバーも、同市に近づくにつれて変貌していく光景に息を呑んだという。

同団体は、母体の一つである旧・日本遊技産業経営者同友会が2011年の東日本大震災で被災地でのボランティア活動を行なつて以来、「激甚災害があれば基本的に出動継承している。こうした経緯から、斯年と期間が短かつたことや宿泊先の受け入れ態勢の問題から、過去2回の支援時に比べてチームの規模を縮小し、参加希望者は、全国の会員企業からではなく、理事企業に絞って募った。

本遊技産業経営者同友会が2011年の東日本大震災で被災地でのボランティア活動を行なつて以来、「激甚災害があれば基本的に出動継承している。こうした経緯から、斯年と期間が短かつたことや宿泊先の受け入れ態勢の問題から、過去2回の支援時に比べてチームの規模を縮小し、参加希望者は、全国の会員企業からではなく、理事企業に絞って募った。



初日はお祭りの山車を保管している倉庫の整理に汗を流した

# 豪雨災害の追い打ち。助けを求める地震被災地 業界団体が能登で



2日間を終えて、それぞれが思いを伝えあった

車を運び出せる状況ではなかった。立ち会つたスタッフはどこから手を付けていいかわからないほど。励まし合い、なんとか倉庫内の片づけが円滑に進み予定より早く終わつたときには、「これで何とか間に合います」と住民から平身低頭でお礼を言われたという。

2日目に2班に分かれて訪れた被災住家はいずれも家としての形状は保つていたが、あちこちの土壁は剥落し、柱も傾くなどして、解体せざるを得ない状態だった。

もう一軒は、夫に先立たれた高齢女性の家。今は仮設住宅に暮らしているというその女性は、飲み物や昼食の心配をしてくれた。スタッフは食事を持参しており、気を使わないでほしいと答えたが、近くのスーパーに何度も足を運んでは飲料水や食べ物を買ってきてくれたという。

それだけ支援体制が遅れ、ボランティアの助けが有難かつたというこ

とようだ。ボランティア活動を終え、バスで現地を去るときも市の社会福祉協議会の会長やボランティアセンターのスタッフ一同が見えなくなるまで手を振つてくれた、と宮本氏は振り返る。

2日間の活動を終えて、参加スタ

珠洲市に派遣されたボランティアチームのメンバー。手にしているのはMIRAIのボランティア用ビブス▶

このように遊技業界が珠洲市でのボランティア活動を実施した直後、同市を含めた奥能登が新たな自然災害に襲われ、さらなる支援を必要とする事態となつていて。

9月21～23日に同地域を襲つた記録的な大雨は、各所で河川の氾濫や土砂崩れを引き起こし、石川県危機対策課によると、被害は輪島市が死者10人、重・軽傷者35人、住家被害（全壊、床上浸水）160

棟、珠洲市が死者3人、重・軽傷者5人がありでないと述べないほど立派な仮壇で、それを災害ゴミの仮置き場に搬出することになったとき、「本家やご先祖様に申し訳が立たない」と老夫婦は泣き出してしまった

という。

もう一軒は、夫に先立たれた高齢女性の家。今は仮設住宅に暮らしているというその女性は、飲み物や昼食の心配をしてくれた。スタッフは食事を持参しており、気を使わないでほしいと答えたが、近くのスーパーに何度も足を運んでは飲料水や食べ物を買ってきてくれたという。

それだけ支援体制が遅れ、ボラン

ツフからは「メディアではほとんど報じられなくなつた被災地の現状を目の当たりにして、復興の遅れを実感した」「少しでも役に立ちたいとの思いで作業したが、地元の方々から感謝されて、逆に恐縮した」「今後も被災者のために何かできれば」との声が聞かれたという。

こうした状況も鑑み、MIRAIは10月の理事会で、この秋、4回目のボランティアチームを奥能登に派遣することを決めたという。

なお、同団体は今回のボランティアに、「『珠洲』や『奥能登』が身近な存在になつたので、今後はそれらの言葉を耳にするつど、何かしら心の琴線に触れるものがあると思う。その思いを大事にしてほしい」とのメッセージを送つたという。

被災地から離れていても、被災者に寄り添う気持ちをもち続けることが大切であるということを伝えるものだ。このメッセージに対する共感は業界全体に広がつていくことだ



9人、住家被害（全壊）5棟で、半壊・一部破損・床上浸水・床下浸水の被害は調査中だが、地震被災者の仮設住宅には床上浸水したところもあるという（以上、10月9日現在）。

ただでさえ地震による被害の復旧作業が遅れ気味だったところに豪雨が発生し、復旧が進んでいた道路も各所であらためて整備が必要となつたことから、MIRAIの珠洲市支援に参加したメンバーは現地の人の心情を「心が折れるようではないだろうか」と思いやる。

こうした状況も鑑み、MIRAIは10月の理事会で、この秋、4回目のボランティアチームを奥能登に派遣することを決めたという。

なお、同団体は今回のボランティアに、「『珠洲』や『奥能登』が身近な存在になつたので、今後はそれらの言葉を耳にするつど、何かしら心の琴線に触れるものがあると思う。その思いを大事にしてほしい」とのメッセージを送つたという。

被災地から離れていても、被災者に寄り添う気持ちをもち続けることが大切であるということを伝えるものだ。このメッセージに対する共感は業界全体に広がつていくことだ

# 防災教室開催 ユーローが子ども向けの 防災拠点としてのホールをアピール



9月1日は国が「防災の日」としていることから、  
同月を防災月間とする自治体は多く、  
今年も各地で関連行事が行われた。

遊技業界ではユーコーラッキーグループ(金海基泰社長)が9月8日、  
本社を構える福岡県久留米市で子どもを対象とした防災教室  
「ユーコーラッキーグループPresents防災フェスタ」を開催。  
招待した地元の小学生とその保護者など約150人が参加し、  
テレビ局など一般メディアに報じられた。



同社社員10人が会場の設営、運営・進行、SNS展開、撤去作業に従事。同市役所が後援したほか、同市広域消防本部や防災専門家も協力し、招待した60人の小学生と

ユーコーラッキーグループが主催した子ども向け防災教室は、同グループが本社を構える福岡県久留米市「久留米シティプラザ六角堂広場」で行なわれた。

◀告知ポスター

その保護者に加え、会場を通りがかった児童とその保護者らも参加して約150人にふくれあがつた。企画内容は防災クイズ教室、災害体験脱出迷路、防災バッグの制作コーナー、防災食の展示・案内などで、防災クイズ教室は大型テレビモニターを使いながら、被災時に取るべき行動や緊急時の連絡先を質問。「おうちや学校で地震を感じたらどうする?」「下の階に逃げるとき、何を使う?」などの質問に「二者択」で回答するクイズ形式で、イラストも活用するなど、子どもたちの興味を引くよう工夫を凝らした。

防災バッグの制作コーナーは、被災して緊急避難する際に持ち出す手荷物の収納袋づくりに取り組む企画で、子どもたちは防災士の手助けを受けながら、袋に絵を描くなど、オリジナルバッグづくりに熱心に取り組んだ。

特に人気だったのは災害体験脱出迷路で、火災などが発生したことを想定し、視界が悪く設計された迷路で、子供たちは安全な脱出ルートを見つける練習を行った。また、防災食の展示では、災害時に必要な栄養バランスを学ぶとともに、実際に災害食を試食する機会があった。このイベントを通じて、地域の防災意識向上と、子どもたちの防災知識の豊富化を目指す取り組みが実現された。

た7m四方の迷路からの四つん這いになつての脱出に、子どもたちは笑顔でチャレンジした。

また、同市広域消防本部の協力により消防車1台を展示。水消火器を使った消火器訓練や消防車搭乗体験のほか、希望者には消防服を実際に着てもらい写真撮影を行なうなどしたところ、見学者、写真撮影希望者が後を絶たなかつたといふ。

## パチンコ店が有事の拠点にイベントに込めた思い

ホール企業による子ども向け防災教室開催は非常に稀有な取組みで、今回のイベントには「パチンコ店は自然災害発生時に防災拠点となることの呼びかけ」と「地域ぐるみの防災意識の向上支援」という2つの目的が込められていたといふ。

同社では「パチンコ店は有事の際には有事の際に防災拠点となる」

◀特に人気だった災害体験脱出迷路



との思いのもと、日頃から系列店で防災備蓄品の確保に努めるほか、台風襲来時には各店の駐車場を避難場所として一般開放するなど、積極的な支援活動を行なつてきた。一方、「防災」が、日常生活において非常に重要なテーマであることが話してきたのはまだまだ最近の話であることから、地域社会全体の防災意識のさらなる向上の必要性、特に災害弱者とされる子どもたちにも楽しく防災を学んでもらえる機会づくりの必要性を実感していたという。

こんな思いを具現化できなかっただけで、この役員からの提案を受け、社内にプロジェクトチームが発足したのが今年4月。以来、同社の消防関連機器の取引先で、かつ防災士の有資格者が代表を務める会社の協力を得て、市役所をはじめとする関係各所との打合せを適宜進めてきたと振り返る。

開催前は会場となつた久留米ティープラザ内でのフライヤーやポスターの展示、Webサイトでの告知、近隣の飲食店に対するフライヤーの掲示依頼やPR用うちわの配布、地元ラジオ放送でのCMなどで認知に繋げた。

## 久留米市も高く評価 継続的な協力関係構築へ

同市防災対策課の担当者からも高い評価を得て、同市が後援する年2回開催の防災イベントへの参加オファーを受けた。また実務担当者間レベルではあるが、同社と防災協定締結に向けた協議をしていきたい旨の提案も受けたといふ。

災害時の被害を最小限に抑えるためには日頃の備えが非常に重要

その結果、当日は同社の想定を上回る人数が来場し、子どもたちの反応がとても良かつたのは先に述べたとおり。保護者からも好評で、パチンコ・パチスロをしない人たちからも「何かあつたときはお世話になるね」「良いことをやっていいですね」など、同社の取組みを認知・理解した声が多数寄せられたという。

当日の模様はテレビ局3社をはじめとする一般メディアが取材に訪れ報道。同社では報道各社に対し、パチンコ店に備わる地域の防災拠点としての機能についても説明したそうで、「各局が当日の夕方及び翌朝の報道番組内で放映してくれたこともあります」と話す。

も繋がり、業界にとつても重要なことだと捉えています」と話している。意識を共有し、協力体制を築いていきたい。それが企業のCSR活動に期的に地域の人々と防災についての意識を共有し、協力体制を築いていきたい。そのため、企業のCSR活動に

いために確信。「自助・共助・公助」のいずれの面からも、一時避難場所としての利用や災害備蓄品の配布などの地域貢献を積極的に行なうべきだと感じているとし、「今後も定期的に地域の人々と防災についての意識を共有し、協力体制を築いていきたい。それが企業のCSR活動に

ないのが現実だとされている。

◀消防車の見学も希望者が後を絶たなかつた



# 「遊びの力で、心を元気に。」を実践 島田療育センターを守る会が祭りを支援

都内のホール関係者有志などで組織する「島田療育センターを守る会」（飛田正雄代表世話人）は9月14日、社会福祉法人日本心身障害児協会「島田療育センター」（東京都多摩市）の夏の恒例行事「わいわい祭り」を支援した。

当日は、飛田代表世話人、副代表世話人の小島豊・泰青両氏らの呼びかけに賛同した業界関係者、ギャンブル等の依存回復支援施設の関係者な

どが同センターに続々と集結し、総勢75人と昨年（68人）を上回るボランティア数となつた。

今年は、パチンコ・パチスロの体験コーナーや東京都遊技業協同組合の協力による大型遊技盤ゲーム「ジャンボパチンコ」など各種ゲームを用意。飲料やかき氷などの提供や、敷地内の草刈り作業でボランティアは汗を流した。

施設の改修工事が秋から本格化することから、今までのようくグランドが使用できず、会場を棟内に限定しての開催だったが、地域住民が多数訪れ、入所者・通所者やその家族らとともに交流して賑わい、いずれの会場も笑顔があふれた。

特に人気を博したのが遊技機メーカー（豊丸産業・北電子）の協力によるパチンコ・パチスロの体験コーナーで、希望者が後を絶たず、同会では「パチンコ・パチスロ産業21世紀会が今年6月に発表した業界パークス『遊びの力で、心を元気に。』の確かさを再認識しました」と語る。

同センターは1961年、当時の東京都遊技場組合連合会日本橋遊技

場組合の故・島田伊三郎組合長が土地の提供など尽力して開設された日本初の重症心身障害児施設。その縁で守る会が75年に発足。以後、50年近くにわたり、物心両面でセントナーをサポートしてきた。23年度までの募金総額は2億7000万円余にのぼる。

ボランティア活動の中心は入所者や通所者、施設のスタッフ、その家族らのリフレッシュと地域住民との交流を目的とした「わいわい祭り」の支援。同会ではその意義をあらためて肌で感じることができたと振り返った。施設の改修工事が長期にわたることから、来年の「わいわい祭り」の開催は流動的だが、

特に人気を博したのが遊技機メーカー（豊丸産業・北電子）の協力によるパチンコ・パチスロの体験コーナーで、希望者が後を絶たず、同会では「パチンコ・パチスロ産業21世紀会が今年6月に発表した業界パークス『遊びの力で、心を元気に。』の確かさを再認識しました」と語る。



◆東京都遊協の協力による「ジャンボパチンコ」

特に人気だったパチンコ・パチスロ体験コーナー。ちなみにパチンコは豊丸産業の福祉施設向け遊技機「トレバチ」。



ボランティアに集まつた守る会の世話人と業界関係者ら

# 「パチンコ・パチスロ店営業における貯玉・再プレーシステムに関するガイドライン」とどう向き合うか



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 貯玉・再プレーシステム

### 利用手数料の貯玉からの徴収 を認めたガイドライン

ホール関係4団体(全日遊連、日遊協、MIRAI及び余暇進)は、令和6(2024)年9月2日、「パチンコ・パチスロ店営業における貯玉・再プレーシステムに関するガイドライン」を制定した。

- (1)維持管理等経費以上の手数料を徴収すること
- (2)周知期間を経ずに手数料を変更すること
- (3)周知期間中にさらに手数料を変更すること
- (4)合理的な理由なく手数料を変更すること
- (5)手数料に関する広告宣伝をすること

## 2 手数料の貯玉による徴収を 禁止した警察庁通知

ガイドラインは、従来禁止されていた貯玉・再プレーシステム利用手数料として一定数の遊技球等を徴収すること、すなわち、手数料の貯玉による徴収を、以下のような禁止事項を設けたうえで認めた。

手数料の貯玉による徴収は、警察庁生活安全局保安課理事官の平成24(20

12)年4月13日付の「貯玉・再プレーシステムの利用に伴う手数料の取扱について(通知)」(以下「警察庁通知」)で禁止されたが、それまではかなり行われており、払出玉数の30%前後を徴収する例もあった。

警察庁通知では、「：手数料等と称して一定数の遊技球等を徴収している…」が、これは「：本来遊技の用に供するためのものに過ぎない遊技球等について、これを金銭として扱うものである。加えて、一定数の遊技球等に対する賞品として貯玉・再プレーシステムの利用権を提供することとすることについて、ぱちんこ営業における賞品が有体物に限定される…から」、風適法施

行規則35条（現36条）2項1号イ、風適法第19条に違反するとしている。

しかるに、この通知からは、貯玉ではなく現金で支払わるのであれば、ホールは独自に設定した利用料を徴収してもかまわないという趣旨も読み取れる。

### 3

#### システム利用料に関する 別の視点からの考察

ところで、貯玉・再プレーシステムの本質は、客が保持している出玉数に応じて行使できる景品の提供を受けるかプレーをする権利を翌営業日以降に持ち越すことを認める契約である。この貯玉・再プレーに関する契約は、貸玉によるプレーと出玉に対する景品提供を内容とする遊技に関する契約を不可欠の前提とするが、これとは別個の契約である。そして、この契約によつて「物」としての出玉は、目に見えない「権利」としての貯玉に変換されてデータとして保有されることになる（これは出玉保有により取得される「権利」を、「物」としての出玉から引き離して裸の「権利」にすることであり、出玉に対する景品として貯玉という権利が提供されることにはならない）。

ホール関係4団体（全日遊連、日遊協、MIRAI及び余暇進）は、「パチンコ・パチスロ店営業における貯玉・再プレーシステムに関するガイドライン」を制定した。

ガイドラインは、

従来禁止されていた

貯玉・再プレー・システム利用手数料として一定数の遊技球等を徴収すること、  
すなわち、

手数料の貯玉による徴収を、以下のようない定数の遊技球等を徴収すること、

- (1) 維持管理等経費以上の手数料を徴収すること
- (2) 周知期間を経ずに手数料を変更すること
- (3) 周知期間中にさらに手数料を変更すること
- (4) 合理的な理由なく手数料を変更すること
- (5) 手数料に関する広告宣伝をすること

ただし、組合等においては、ガイドラインの運用に際して、

独禁法上の注意点があることを十分に配慮する必要があろう。

このように貯玉・再プレーに関する契約が遊技に関する契約とは別個の契約であり、これによつて出玉が貯玉という権利として保有されているのであれば、権利行使の際に、利用料として一定

数の貯玉の権利を差し引いても、出玉を金銭として扱うことにはならないし、出玉に対してサービスを提供したことにもならないという解釈も成り立つ。

ガイドラインが同様の理屈に基づく

# 「パチンコ・パチスロ店営業における貯玉・再プレーシステムに関するガイドライン」と どう向き合うか

ものか否かは別として、本質論から、利用料の貯玉からの徴収は可能との結論も導けるのである。

## 4

### ガイドラインの 基本的考え方と注意点

ところでガイドラインでは、警察庁通知が利用料の貯玉による徴収を禁止する理由を「実質的に換金行為を行つてゐるとみなし得るものである」とするに留まらずに、「…手数料を自由に設定・変更したり、…手数料に関する広告宣伝をしたりすることにより、同システムの維持管理等経費の範囲を超えて、ホール営業者の利益を図る手段として、…手数料を徴収していた実態があつたことを踏まえ、…手数料として遊技球等を徴収すること自体を禁止したものであると考えられる」と深読みしている。そして、この観点から「手数料を自由に設定・変更したりすることなく、…手数料を広告宣伝として利用するなどしていい場合」には、貯玉からの徴収を認めてよいとしているのである。

要するにガイドラインは、警察庁通知は、貯玉による手数料徴収は換金と同視できるだけでなく、手数料で利益を得たり、手数料を広告宣伝したりす

ることは怪しからんから、貯玉による徴収を禁止したのだ、という解釈に基づくものである。

しかし、警察庁通知にはこのようないことは書かれていないし、却つて貯玉ではなく現金で徴収するのであれば適宜手数料を徴収して良いとする趣旨も読み取れる。

すなわち、手数料は契約自由の領域に属するから、これにより必要経費を超えた上乗せも可能とも考えられることになる。また、手数料の額等は競争手段となるから、これを広告宣伝しても、それ自体は「著しく射幸心をそそるおそれのある行為が行われていることを表すもの」(解釈運用基準第17-1-5(2)イ)とはならないことになる。確かに、手数料に関する広告宣伝が、出玉イベント等の告知に利用されることは危惧されるが、これは専ら風適法16条による広告宣伝規制の領域に属する問題であつて、必ずしも手数料の広告宣伝を禁止する理由にはならない。

そうなると、合理的な理由のない手数料の変更を禁止したり、手数料に関する広告宣伝を禁止したりすることは、独占禁止法によつて禁止される「一定の取引分野における競争を実質的に制限すること」(同法8条1号)或いは「構

成事業者：の機能または活動を不当に制限すること」(同法8条4号)に該当するとされる可能性も出て来ることになる。

組合等においては、ガイドラインの運用に際して、このような注意点があることを十分に配慮する必要があろう。

ところで、ガイドラインの冒頭には「貯玉・再プレーシステム運用に当たっては、維持管理等経費として、ユニット代、システム使用料、メンテナンス費用等が必要になるところ、…受益者負担の観点から一定の負担を負つて頂くことが適當である…」と、手数料の貯玉からの徴収を解禁する背景を説明している。ここに、ホール業者の苦しいホンネが垣間見える。

しかし、貯玉からの徴収を禁止する警察庁通知が発された平成24年ころまでは、相当高率の手数料を、出玉の良さで還元することが十分可能な時期でもあつた。これに対し、客離れと売上減少が続く中で、出玉での還元が困難なホールも少なくない現状での利用料の貯玉からの徴収解禁が、更なる客離れの呼び水とならないかが懸念される。

## 5

### その他の懸念材料



# 店長に求められる知識

## 顧客サービス XII

### 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。

**感情労働**

【問題】  
アーリー・ラッセル・ホック  
シールド（アメリカの社会学者）が提唱した感情労働について最も適切ではないものはどれか。

その点が多いと言えるでしょう。  
そのサービスの特色を示す言葉に「感情労働」があります。最初の問題で、感情労働について学びましょう。

#### 【回答分布】

a	20	1%
c	45	1%
b	19	3%
d	15	6%

【正解と解説】  
正解はcです。  
感情労働とは、自分の感情表現そのものが労働要素の核となる労働のことです。身体を使って報酬を得るのが肉体労働であり、知識やノウハウ、アイデアを元に報酬が得るのが頭脳労働です。肉体労働、頭脳労働とは異なり、お客様の感情に配慮しながら、自分自

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、人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。

パチンコ店の場合は、特に提供しているサービスが「遊技」であるため、お客様それぞれで使用する金額も異なり、遊技の結果として得られる賞品の有無も異なります。だからこそ、一般的なサービス業以上にお客様と接する際には注意すべき点が多いと言えるでしょう。

【選択肢】  
**a**：看護師は感情労働に該当する。  
**b**：誠実さなどのイメージを与えるため心の商品化が要求される。  
**c**：職場（店舗）から出れば（帰宅）、仕事での負荷がなくなるためストレスはかかりにくい。  
**d**：理不尽な苦情であつても自分の感情を殺して表情に出さないようにしなければならない。

【選択肢】  
**a**：看護師は感情労働に該当する。

【選択肢】  
**a**：看護師は感情労働に該当する。



をさせてしまった」ことに関する限定して謝罪しておいた方が良いのです。また、cのように事実かどうかの判断がつかないまま感謝を伝えることも適切ではありません。

クレーム自体の解決はもちろんのこと、お客様の感情に寄り添つて行動するように心がけましょう。次はお客様の感情に配慮しながら好印象を残すために知つておきたい「ピーケンドの法則」に関する問題です。

## ピーケンドの法則

### 【問題】

お客様に好印象を残すために「ピーケンドの法則」を活用した接客の仕方として、最も適切なものはどれか。

### 【選択肢】

a：遊技機トラブル処理を終

えた後、お客様の邪魔にならないよう急いで立ち去った。

b：大量の賞品を獲得して気分良く帰られるお客様に

対して、出口まで付き添いながらお見送りをした。  
c：呼び出しランプ対応時、トラブル処理には自信があるため胸を張って堂々と対応をした。

d：お客様が大ハマリ後に当たりを引いたタイミングを見計らって、会員サービスの案内をした。

### 【回答分布】

<b>a</b> : 9 · 3 %	<b>b</b> : 65 · 3 %
<b>c</b> : 6 · 9 %	<b>d</b> : 18 · 5 %

### 【正解と解説】

正解はbです。

ピーケンドの法則とは、人は最も感情が動いたとき（ピーケ）と一連の出来事が終わつたとき（エンド）の印象で、その出来事の全体的な印象を判断するというものです。ピーケには正と負の両方があります。

aの「急いで立ち去る」行為は、その場を早く離れようとしているところを早く離れようとしていると受け取られかねないためエンドの印象としては良くありません。cはお客様の負のピーケ時

であり「胸を張って堂々と対応を始める」行為は相手に不快感を与えるかねない対応です。良い接客とは言えません。dの声掛けはお客様の正のピーケに水を差しかねないものです。

従つて、正解はbです。お客様に良い印象を植え付けるために、エンド時を活用した接客と言えます。

## アーカイブをご活用ください

「店長に求められる知識」の過去の掲載は、ホームページ内「機構広報誌」のアーカイブでご覧ください。  
今回の「顧客サービス」の項は—。

2018年	1月号	クレーム対応の基本／クレーム内容の聞き方／興奮がエスカレートした時の対応
	4月号	忘れ物対応／お客様対応力／紛失物の問い合わせ対応／取り扱っていないタバコ銘柄の対応
	7月号	ザイオ ns効果／お客様への声掛け／クローズド・クエスチョン／ワゴンサービス
2019年	12月号	マイクアンウンス／アイコンタクト／コールランプ対応／インカム対応
	4月号	言葉と表情の印象／P·O·Pの印象／季節演出の印象／熟知性を高める取り組み
	5月号	初心者のお客様への説明／高齢のお客様への対応／受け答え／接客の位置
	6月号	クレームの意味／T·P·O／クレーム対応／ロールプレイング
2021年	12月号	年配客対応／車椅子対応／傷病者対応／ユニバーサルデザイン
2022年	1月号	敬語／謙譲語／クッション言葉／声掛け
2023年	4月号	制服／お辞儀／基本動作／アプローチ
	5-6月号	紛失物対応／クレーム対応／トラブル対応／電話対応

大野氏(中央奥)らとラグビーを楽しむ子どもたち

福島県遊連がラグビー教室  
元日本代表の大野氏が指導

童養護施設「青葉学園」でラグビー元日本代表の大野均氏によるラグビー教室を開催した。

販長(左から2人目)を挟んで左から  
営業係長、新美健一営業本部長、服部正男次長



店の協力のもと子成長を支援する社会貢献活動の環境として行なわれたもので、「夢に挑戦することや人を思いやることの大切さ」を同学園の生徒たちに伝えようと、同県出身の大野氏にオファーして実現した。

明治三十一年五月

市内のジュニアラグビースクールの子どもたち4人も協力するなか、年長から高校生までの男女22人が笑顔でバスの練習をしたり、ミニゲームを楽しむなどして、元気に運動場を走り回った。

**有楽グループが半田市と  
クリーニングシェルター協定**

2日、同県半田市内に展開する系列4店舗(有楽東浜店、有楽衣浦店、有楽住吉南店、有楽住吉北店)が同市から民間指定暑熱避難施設(クーリングシェル

対象店舗は青森・秋田・岩手・山形・宮城・福島の東北6県に展開する68店舗。顧客の協力による玉・メダルの賞品相当額を同社の営業利益のなかから義援金として秋田・山形の両県に寄付する。

に展開する成通グループ(本社・岡山市千原行喜代表)は大型の台風10号が8月28日に九州南部に接近したのに伴い全国の系列店の立体駐車場を地域住民の一時避難場所として開放。特に車両の避難場所として、計122台の顧客に利用されたことを発表した。

編集後記



表紙で紹介したように京都では冬の風物詩として火焚祭が行われ、「おひたき饅頭」が配られる。饅頭には、火炎宝珠という炎を発する如意宝珠の印



おき問題なのは連續ドラマを見続けるのが年々億劫になつてゐることだ。思えば小説も長編はしんどくなつた。辛抱がきかなくなつたのは老化のせい?と思ひ、少しへこむのだけた。  
(N)

が捺されている。神社はかりか京都の菓子店で売り出される。京が伏見稻荷なら、江戸は王子稻荷。火焚祭はなく大晦日の夜、狐の提灯行列が行わられる。東西の違いだろう。王子稻荷の参道には明治以来の甘味処があり、同じ饅頭でも、狐の顔が捺されたキツネ酒饅頭が売られている。

今年も秋は短く、冬はすぐ隣まで来ている。(M)

**果**暗場の高齢化が進んでいる。それと共に身体にも変調を来す職員も増えている。特に多いのが脚部、特に膝に関するトラブルだ。何故か左膝のトラブルが多い。

ネット等で整形外科、諸々の情報を探る面白い?テキストが目に飛び込んできた。「左膝の痛み」は感情的なサポートや愛情の欠如かも?とのことで所謂スピリチュアル関連のページで

秋を迎えて、各テレビ局で10～12月期の新作ドラマが始まった。今回は最後まで見続ける作品が何本あるのだろうか。さまざまな新作ドラマに最初は興味を抱き、録画するのだが、次々と途中で見なくなり、7～9月期は最後回まで完走した作品が3本だった。作品が期待外れだった場合はさて

はあつたが、他人からではなく、自分自身を・といったことらしい。そんなことを某台遊技中、回らな  
いことにイラつきつつ調べてしまつた。年齢を重ねると共にパチスロからパチンコへ嗜好が移りつつあるが5日連続無当選を何とかしてほしいと、某所への投稿的な愚痴ばかりが浮かぶ。来月は膝の痛みを忘れるよう当たりを期待したい。(1)



#### 「スーパー・ハリウッド1120」(福岡県春日市)の様子

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

遊技産業健全化推進機構広報誌 令和6年11月1日(隔月1日発行)第200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 山甚ビル6F  
TEL 03-3518-2062 FAX 03-3518-2063