

ギャンブル依存症予防回復支援センター 「サポートコール」アニュアルレポート

2025 年 4 月～2026 年 3 月

一般財団法人 ギャンブル依存症予防回復支援センター

2026 年 9 月

<目次>

序章	4
0.1 「サポートコール」の目的	4
0.1.1 ギャンブル等依存症とは	4
0.2 支援センターの位置づけ	5
0.2.1 支援センターの設立経緯	5
0.3 本報告書の位置づけ	6
0.3.1 本報告書の目的と内容	6
1章 サポートコールの活動状況	7
1.1 概要	7
1.1.1 サポートコールの目的	7
1.1.2 サポートコールの業務内容	7
1.1.3 サポートコールの体制	7
1.2 活動状況の報告	8
1.2.1 2025 年度の活動状況	8
1.2.1.1 利用者の推移	8
1.2.1.2 相談対象者の属性情報	17
1.2.1.3 相談者の知りたい内容（「サポートコール」の利用目的）	22
1.2.1.4 相談対象者の就業状況	23
1.2.1.5 収入形態	25
1.2.1.6 併存する状態（ギャンブル等依存症以外に抱えている問題）	26
1.2.1.7 債務整理経験	27
1.2.1.8 案内先及び案内内容の割合	28
1.2.1.9 継続カウンセリング活用状況	33
1.2.1.10 相談の補足情報	34
1.2.1.11 認識経路	39
1.2.2 SMS アンケート調査結果	45
1.2.2.1 単純集計結果－SMS アンケート調査結果	45
1.2.2.2 ヒストグラム	49

1.2.2.3. 単純集計結果－SMS アンケート回答者の入電状況	50
1.2.2.4. 単純集計結果－SMS アンケート回答者の属性情報、ギャンプリング実態	52
1.2.2.5. クロス集計結果－属性別 SMS アンケート調査結果	63
1.2.3. AI チャットボット利用履歴（2025 年 3 月度）の分析	70
1.2.3.1. AI チャットボットについて	70
1.2.3.2. AI チャットボットの利用状況	71
1.2.3.3. AI チャットボットの利用属性	76
1.2.3.4. AI チャットボットの利用内容	83
2章 相談者の実態分析	91
2.1 目的と概要	91
2.2 相談者の依存症の深刻度（実生活への影響度レベル）	92
2.2.1 実生活への影響度レベルの定義	92
2.2.2 実生活への影響度レベルの分析結果	93
2.3 相談者の依存症に対する自覚（自己認識レベル）	95
2.3.1 自己認識レベルの定義	95
2.3.2 自己認識レベルの分析結果	96
2.4 解決策の提示状況	102
2.5 継続カウンセリング実態調査	107
2.5.1 継続カウンセリング実施内容	107
2.5.2 継続カウンセリング実施者の属性	123
2.5.3 継続カウンセリング実施者の生活状況	133
2.5.4 継続カウンセリング利用者のギャンプリング状況	143
2.5.5 継続カウンセリング実態調査結果－クロス集計分析	162
3章 SMS アンケート追加分析	168
3.1 目的と概要	168
3.2 分析結果	170
3.2.1 相関分析	170
3.2.2 “全体”で見た分析結果	172
3.2.3 “相談者との関係”で見た分析結果	173
3.2.4 “対処法”で見た分析結果	174
3.2.5 “実生活への影響度レベル”で見た分析結果	175
3.2.6 “自己認識レベル”で見た分析結果	176
3.3 SMS アンケート追加分析結果のまとめ	177

4章 提言	178
4 当センター活動高度化に向けた提言	178
4.1.1 当センターの活動成果	178
4.1.2 2025 年度の概況と今後の課題	179
5章 講評	187
5.1 「デジタル時代のギャンブル問題と回復支援 —「やめさせる支援」から「より良く生きる支援」へ—」....	187
5.2 「あいまいな「ギャンブル等依存症」の正体解明に向けて」	189

発行：2026 年 9 月 30 日

作成：一般財団法人 ギャンブル依存症予防回復支援センター

作成協力：株式会社マーケティングリサーチシステム（MRS）

監修：河本泰信（医療法人敬寿会 よしの病院＜東京都選定 ギャンブル等依存症専門医療施設＞）院長
 稲村厚 （司法書士法人燈 代表 / 認定NPO法人ワンデーポート 理事長）

序章

0.1 「サポートコール」の目的

「サポートコール」は、ギャンブル等依存症当事者本人及び同家族・友人などが抱えている各種問題（心理的問題、金銭的問題など）に対する具体的なアドバイスや適切なリファー先の案内、ギャンブル等依存症に関する情報提供、周知啓発を目的としている。

0.1.1 ギャンブル等依存症とは

我が国で言う「ギャンブル等依存症」は行政用語であり、ギャンブル等依存症対策基本法において、「ギャンブル等（法律の定めるところにより行われる公営競技、ぱちんこ屋に係る遊技その他の射幸行為をいう）にのめり込むことにより日常生活又は社会生活に支障が生じている状態」と定義されている。したがって医学的概念ではない。ただ医学的概念としてはアメリカ精神医学会作成の「精神障害の診断・統計マニュアル」（DSM-5）に収載されている「ギャンブル障害」が概ねこれに相当する。「ギャンブル障害」とは「ギャンブルが原因となって心理的社会的な機能障害やそれに伴う苦痛などの問題が反復して生じている状態」である。世界保健機関（WHO）の国際疾病分類（ICD-11）においても同様の定義がなされている。

2024 年 10 月 28 日、独立行政法人国立病院機構久里浜医療センターによる無作為抽出された一般住民 18,000 人（18 歳～74 歳）を対象にした『ギャンブル障害およびギャンブル関連問題の実態調査』※¹ が公開された。その結果、「過去 1 年におけるギャンブル等依存が疑われる者（PGSI 8 点以上）の割合」は全体の 1.7%であることが示された。

なお、「ギャンブル等依存が疑われる者（PGSI 8 点以上の者）における過去 1 年間で最もお金を使ったギャンブルの種類」は「パチンコ・パチスロ」が 69.8%で最も多かった。

ギャンブル等依存症を発症すると、次のようなことが起こり、本人だけでなく、周囲（親類・知人・友人・職場）の健全な社会生活・活動に悪影響を及ぼすことがある。

(1) 健康面

通常の生活に集中できなくなり、睡眠や食事が不規則となるため健康が害されることもある。

(2) 金銭面

生活費や預貯金をつぎ込むようになり、足りなくなると家族や友人に嘘をついてお金を調達するようになる。調達できなくなると金融機関などから借金をしたりする。また場合によっては、窃盗や横領までしようとすることもある。

(3) 人間関係面

家族や友人へ嘘をつくなどして、家族や友人との信頼関係を悪化させることもある。

(4) 社会的役割面

就労や学業の遂行能力が低下する。時に突発的な欠勤・欠席を生じることもある。

（※1）出典元：松下幸生，古賀佳樹，新田千枝，浦山悠子，柴山笑凜，遠山朋海，伊東寛哲，木村充；令和 5 年度 依存症に関する調査研究事業「ギャンブル障害およびギャンブル関連問題の実態調査」，2024 年，p.32-39

0.2 支援センターの位置づけ

0.2.1 支援センターの設立経緯

前述の 8.29 決定では、公営競技におけるギャンブルの依存課題に対し、以下の対策が挙げられた。

- (1) 相談窓口の明示・周知、相談体制の整備
- (2) 未成年による舟券購入禁止等に係る注意喚起の徹底、未成年者による舟券の購入を防止する為の競走場及び場外舟券売場における警備の徹底
- (3) 本人申告・家族申告によるアクセス制限の仕組みの拡充
- (4) 購入限度額設定を可能とするシステムの整備、ギャンブル等依存症の注意喚起表示・相談窓口の案内
- (5) ギャンブル等依存症の注意喚起にも資する形での周知の実施、競走場等におけるギャンブル等依存症の啓発
- (6) 競走場及び場外舟券売場に設置されている全ての ATM キャッシング機能の廃止又は ATM の撤去

対策（１）の実施に当たり、ギャンブル等依存症を患っている本人だけでなく、不安を感じる方やその家族や友人もいつでも相談できるようにすることが大切であり、相談体制及び社会課題として実績に応じた対策を講じていく体制を整備することが求められている。

そんな中、ギャンブル等依存症者の支援を系統的、効果的に行うべく、2017 年 6 月 30 日に、ギャンブル等依存症予防回復支援センター（以下、「当センター」という。）が設立された。

0.3 本報告書の位置づけ

0.3.1 本報告書の目的と内容

当センターが「事業者の考え方」として中心に掲げる「予防」、特に「早期発見早期介入」に広く貢献していくことを目的に、これまでサポートコール事業等を行ってきた。その結果ギャンブル等依存症に関する多くの情報を蓄積してきた。

本書では、主に以下の内容について整理し、報告書としてまとめた。

（第1章）活動状況の定量分析

2025年度のサポートコールログの定量分析結果を活動状況として報告した。

（第2章）活動状況の実態分析

サポートコール活動によって、多くのデータが集まりつつある。それらの収集データの実態分析によって、依存症の傾向性・要因・進行過程の体系化を行った。そして早期解決に向けてどのような層にアプローチすべきかを明確にした。

（第3章）SMS アンケート追加分析

（第4章）提言

上記の活動を通して見えてきた課題及び課題解決の方向性を提言として整理した。

（第5章）講評

※ 本書に掲載している各割合（％）は、表示位未満を四捨五入して表示しているため、内訳の合計が 100％にならない場合がある。

1 章 サポートコールの活動状況

1.1 概要

1.1.1 サポートコールの目的

「サポートコール」は、2017 年 10 月 1 日より、当センターが提供しているギャンブル等依存症問題に関する電話相談サービスである。ギャンブル等依存症当事者及びその家族・友人を主な利用対象者とし、24 時間・年中無休で電話相談に対応している。電話対応では受付をオペレーター、相談を心理カウンセラーが（臨床心理士、精神保健福祉士など）それぞれ対応している。通話料も含め相談に係る費用は相談者からは徴収せず当センターで負担しているため、相談者は無料で電話相談サービスを受けることができる。

1.1.2 サポートコールの業務内容

「サポートコール」でのサポート内容は電話相談受付のほか、相談者へのカウンセリング、リーフレットの送付、相談内容に応じた「医療機関」や「公的機関」の案内を行っている。そして、当センターでは医療機関を受診した相談者に初診料を含む最大 3 回までの「診察料負担サービス」を行っている。

電話による相談の際に、相談者（含当事者）に対し、相談者属性といった基本情報から、普段行っているギャンブルの種類、職業、収入形態、ギャンブル以外に抱えている問題、借金の有無・債務整理の経験など詳細な情報を相談プロセスの中で傾聴しつつ、無理のない範囲で聴取する。そしてこれらの情報を踏まえて、相談者のニーズを引き出している。その上で、具体的なアドバイスや適切なリファール先の案内を行っている。なお、入電から【具体的アドバイス】やリファール先の案内までの標準的な「対応プロセス」は以下の通りである。

▼「サポートコール」の標準的な対応プロセス

【入電】→【受付】→【相談の実施】（傾聴）

（→【具体的アドバイス】AND/OR【リファール先の案内】）

1.1.3 サポートコールの体制

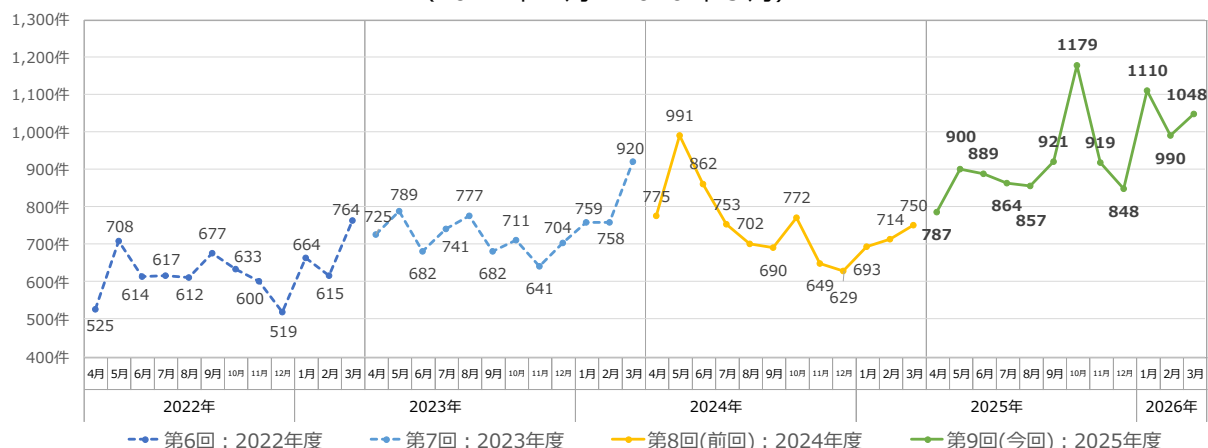
「サポートコール」には、多数の臨床心理士、精神保健福祉士といった専門家や、50 名程度の臨床経験 5 年以上の専門スタッフが対応していて、ギャンブル等依存症の当事者及び同家族・友人などを対象とし、24 時間体制で相談を行っている。

1.2 活動状況の報告

1.2.1 2025 年度の活動状況

1.2.1.1 利用者の推移

直近 4 年度における入電件数の推移
(2022 年 4 月～2026 年 3 月) ※

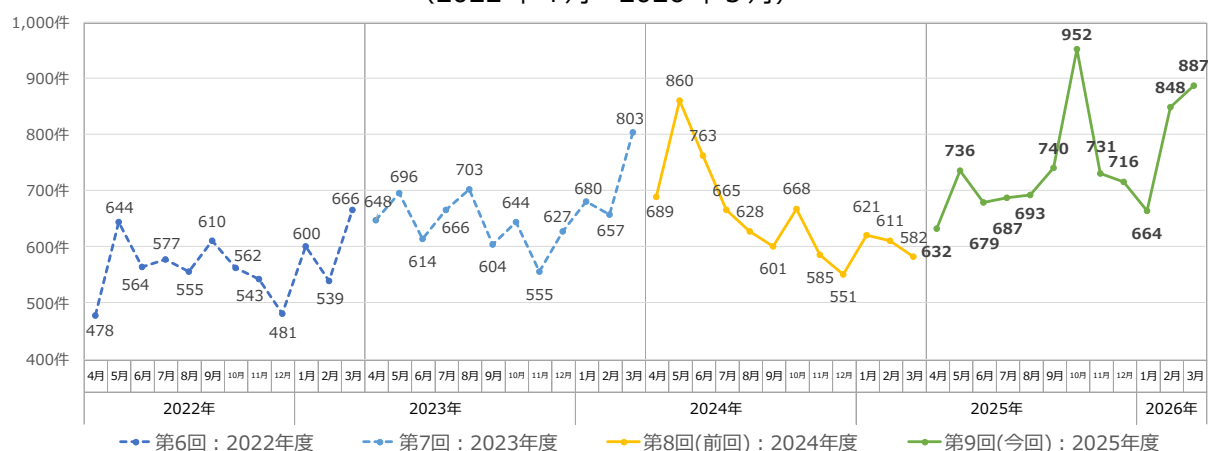


入電件数は、サービス開始時（2018 年度）より増加傾向が続いていたが、2024 年度では 2023 年度と概ね同程度となった。2025 年度では再び増加傾向を示しており、最も少ない月（2025 年 4 月）でも 787 件となった。2025 年 10 月、2026 年 1 月、3 月では 1,000 件以上の入電があった。なお、2025 年 10 月は 1,179 件となっており、2024 年度までの最多入電件数である 2024 年 5 月の 991 件を 188 件上回り、過去最多の入電となった。

1 年間の入電全数は、サービス開始年度である 2018 年度の 2,497 件、2019 年度の 4,312 件、2020 年度の 4,453 件、2021 年度の 5,858 件、2022 年度の 7,548 件、2023 年度の 8,889 件、2024 年度の 8,980 件に対し、2025 年度では 11,312 件と約 2,300 件増加している。月別に比較すると、2024 年度で最も入電件数の多かった 5 月は 2024 年度の方が約 90 件多いものの、それ以外の 11 ヶ月はいずれも 2025 年度の方が多くなっている。特に、2025 年 9 月以降は 2024 年度の同月比較で毎月 200 件以上増加しており、中でも 2025 年 10 月、2026 年 1 月は 400 件以上増加している。2024 年度と 2025 年度とでは、入電件数には差があるものの、傾向として、5 月と 10 月、1～3 月の年度末にかけて入電が多い点は類似している。

2021 年度初頭にかけて新型コロナウイルス感染症の流行による外出自粛などの生活環境の変化による影響が見られたものの、長期的にはサービス開始以降、毎年入電件数は拡大している。コロナ禍において急速にニーズが高まった公営競技におけるオンライン投票の定着やオンラインでのギャンブルが普及・浸透した点、2023 年 5 月に新型コロナウイルス感染症が 5 類に引き下げられ、コロナ禍以前の生活様式へと回帰した点、物価高・原料高から将来への備えとしての必要意識の高まりや投資・資産運用を始めやすい環境整備が進んでいる点、オンラインギャンブル普及によるオンラインカジノ等違法賭博問題等の懸案事項がある点など、ギャンブル等依存症や金銭トラブルを抱える方からの相談についても増加・拡大傾向が続くことが予想される。今後も周知啓発活動の継続とともに推移を見守る必要があるといえる。

直近 4 年度における相談件数の推移
(2022 年 4 月～2026 年 3 月) ※



入電件数のうち、通話時間が極端に少ないもの（具体的には通話時間が2分未満）や相談以外のものを無効回答として除いた件数（有効回答件数）を「相談件数」とし、2025年度は8,965件であり、2024年度の7,824件から1,141件の増加となった。

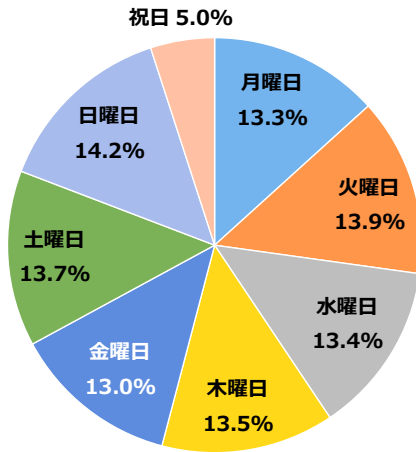
なお、2019年度、2018年度の相談件数については、質問内容の全てに対して有効回答しているもののみを対象とし、2019年度は3,955件、2018年度は2,299件となっている。2020年度は3,965件、2021年度は5,276件、2022年度は6,819件、2023年度は7,897件であった。

次項以降の分析においてはこれらの「相談件数」を母集団とした集計・分析結果を掲載している。

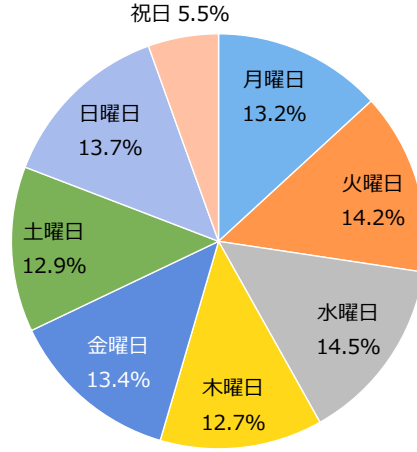
曜日別の相談件数の推移

(2022 年 4 月～2026 年 3 月)

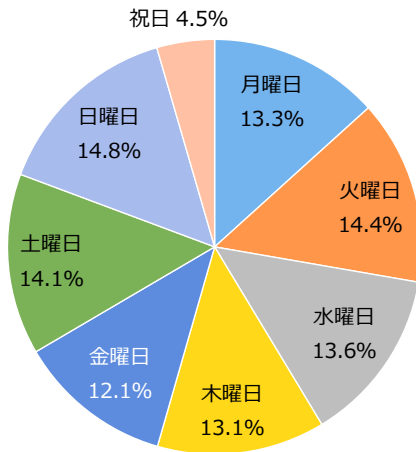
(2025 年度 : 8,965 件)



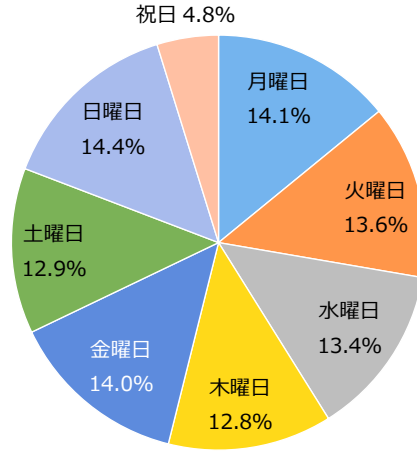
(2024 年度 : 7,824 件)



(2023 年度 : 7,897 件)



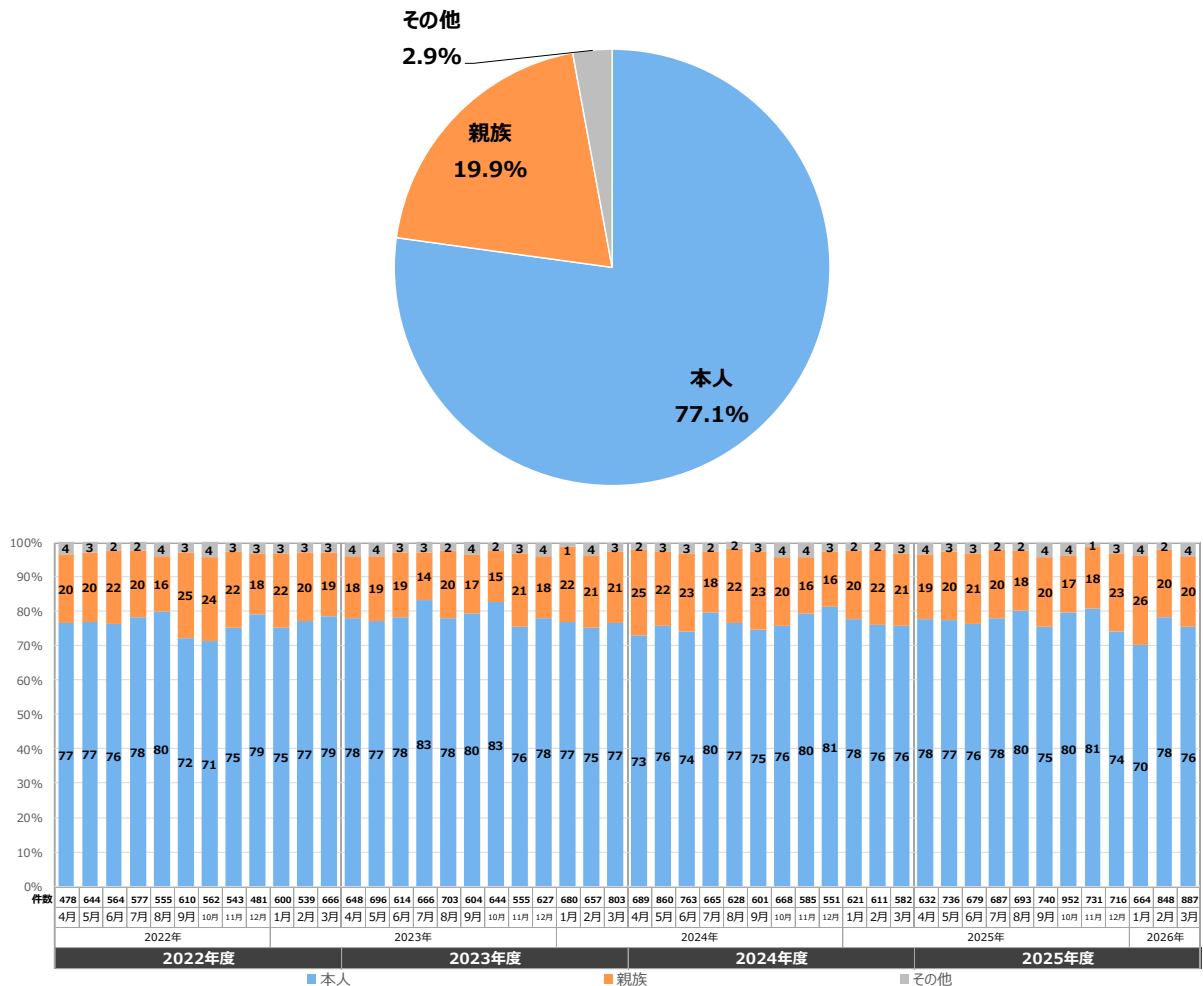
(2022 年度 : 6,819 件)



相談件数の曜日別の内訳は、各曜日とも約 13～14%、祝日は 5%となっており、入電や相談が多い曜日は僅差で日曜日となっている。なお、平日（月曜日～金曜日）の合計は 67.1%、土日祝の合計は 32.9%である。

2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

相談者の属性
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)



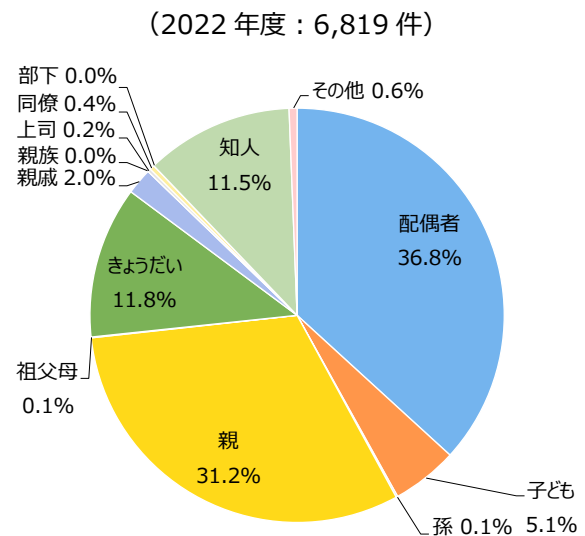
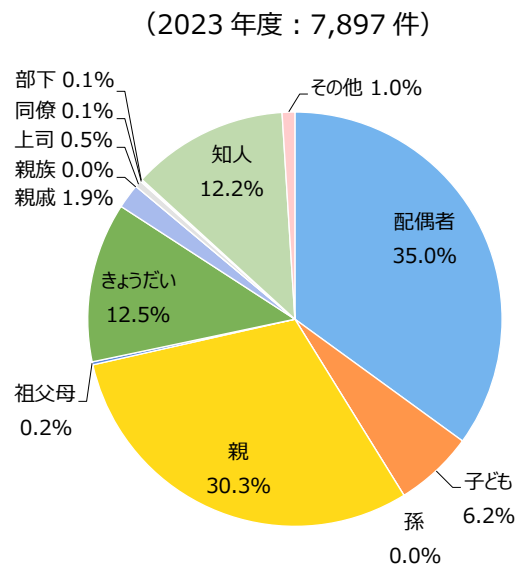
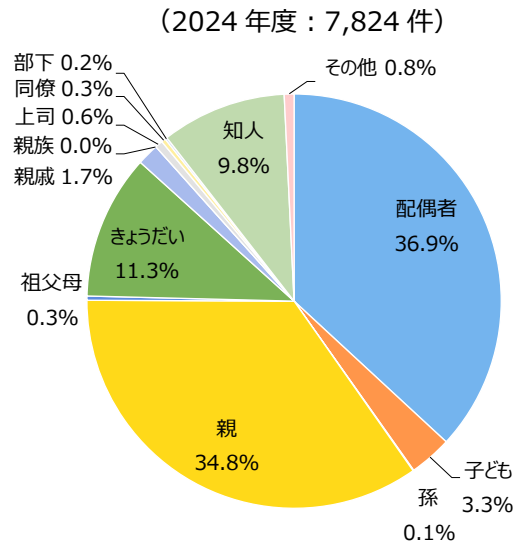
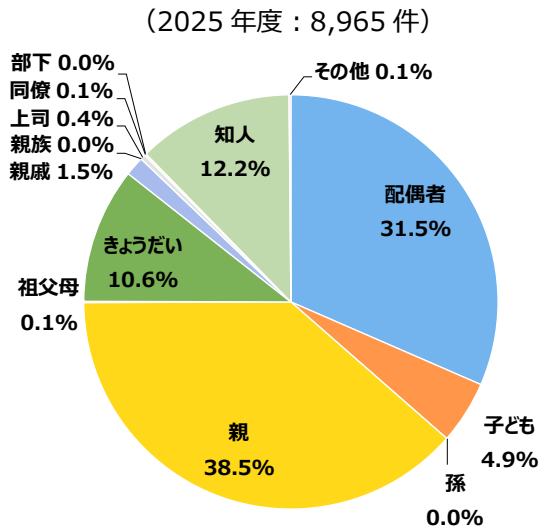
相談者の内訳としては、本人が 77.1%、親族（配偶者、親、子ども）が 19.9%、その他が 2.9%であった。本人が直接電話をしてくるケースが一番多いが、4 件に 1 件程度の割合で本人以外の方が電話を掛けている。

月別の内訳でも、電話を掛けた方の多くは本人で、毎月 7～8 割を占めている。毎月発生する電話相談の多くを当事者が占めていることから、当事者にはギャンブル等依存症に悩んでいるという自覚があり、相談・解決したいという思いがあると想定される。

なお、2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

（【前回：2024 年度】本人：76.6%、親族：20.7%、その他：2.7%）

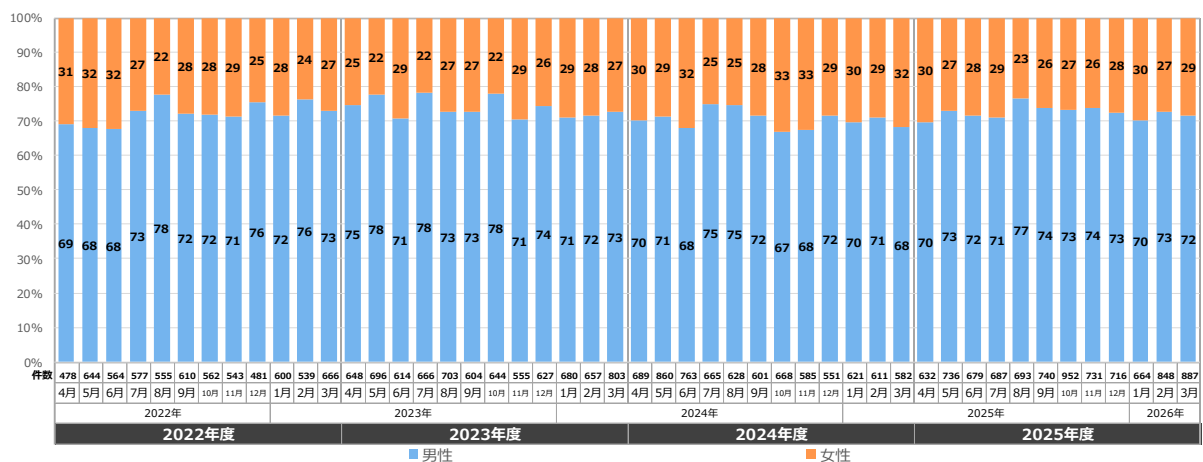
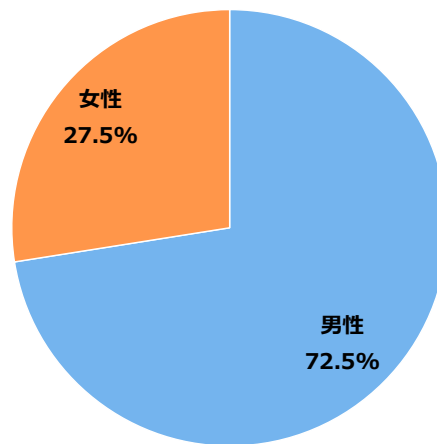
相談者の属性（本人以外）
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)



相談者の内訳としては、本人以外が全体の 22.8%を占めており、2,052 件であった。本人以外からの相談者を対象に具体的な属性をみると、「親」が 38.5%、「配偶者」が 31.5%、「知人」が 12.2%、「きょうだい」が 10.6%と続いている。

2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

相談者の性別
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)

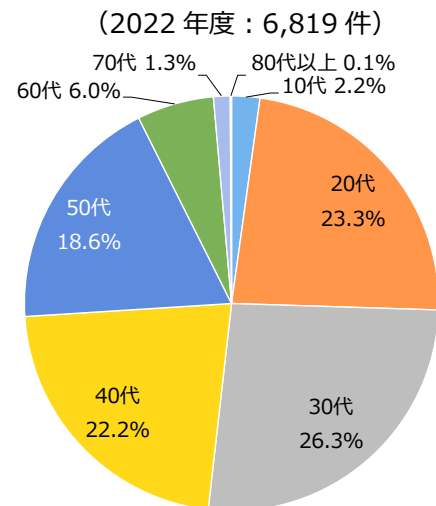
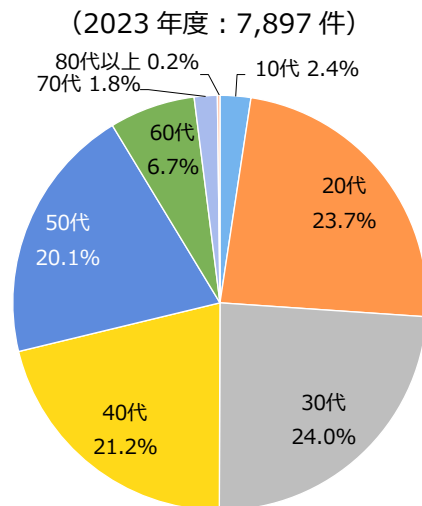
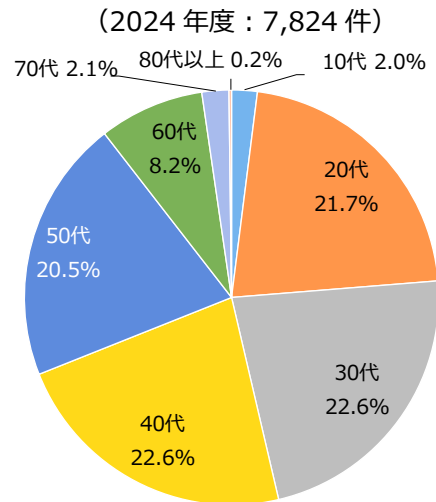
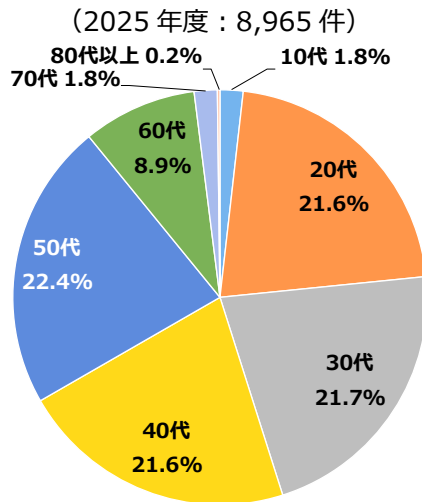


2025 年度は相談件数のうち女性からの入電は 2,461 件で、相談件数全体の 27.5%を占めている。2024 年度に女性から入電があった割合は 29.6%で、僅かに減少したが、ほぼ同程度を示している。

相談件数の性別割合は、月による変動がそれほど大きくなく、どの月も女性の割合が 3 割前後である。この傾向は 2024 年度以前から続いており、大幅な変化は見られない。

(【前回：2024 年度】男性：70.4%、女性：29.6%)

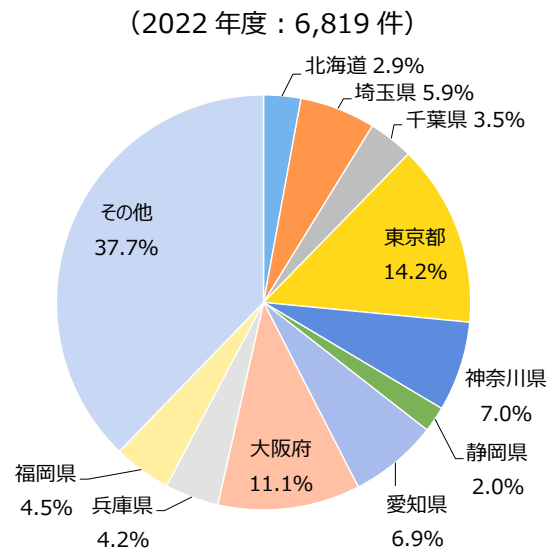
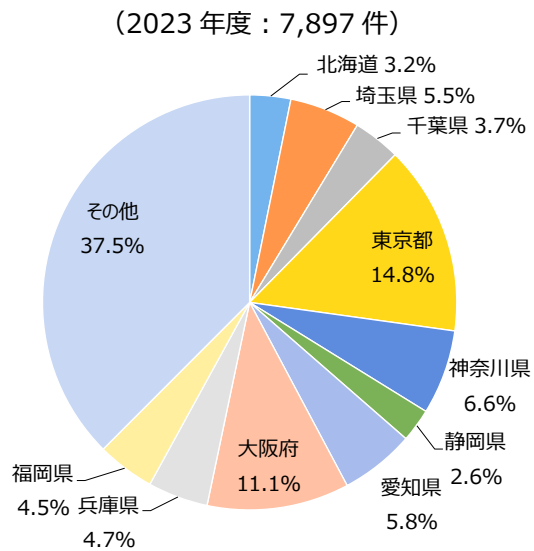
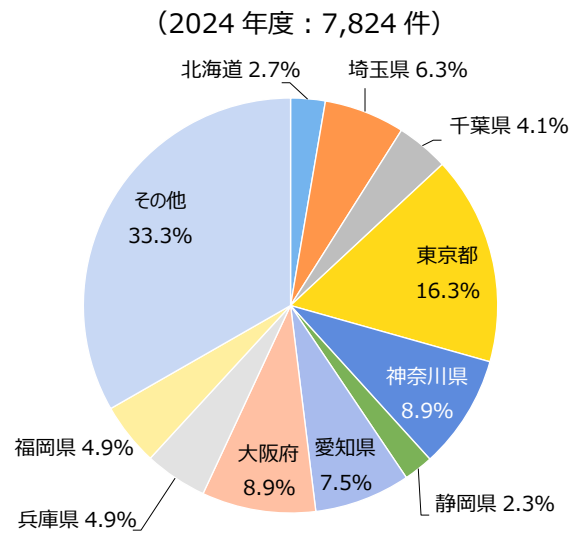
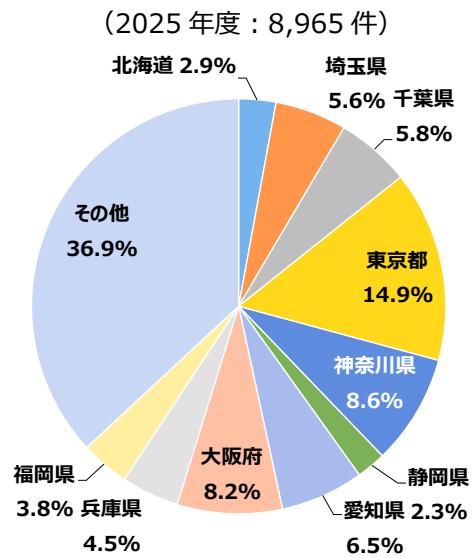
相談者の年代



相談件数のうち、20 代が 21.6%、30 代が 21.7%、40 代が 21.6%、50 代が 22.4%と、20 代から 50 代が 87.3%と大多数を占める。10 代は全体の 1.8%、60 代以上は全体の 10.9%に留まる。

2024 年度以前と比較すると、30～40 代は僅かに微減傾向が続いている一方、50～60 代は微増傾向が続いている。20 代以下や 70 代以上は同水準で推移している。

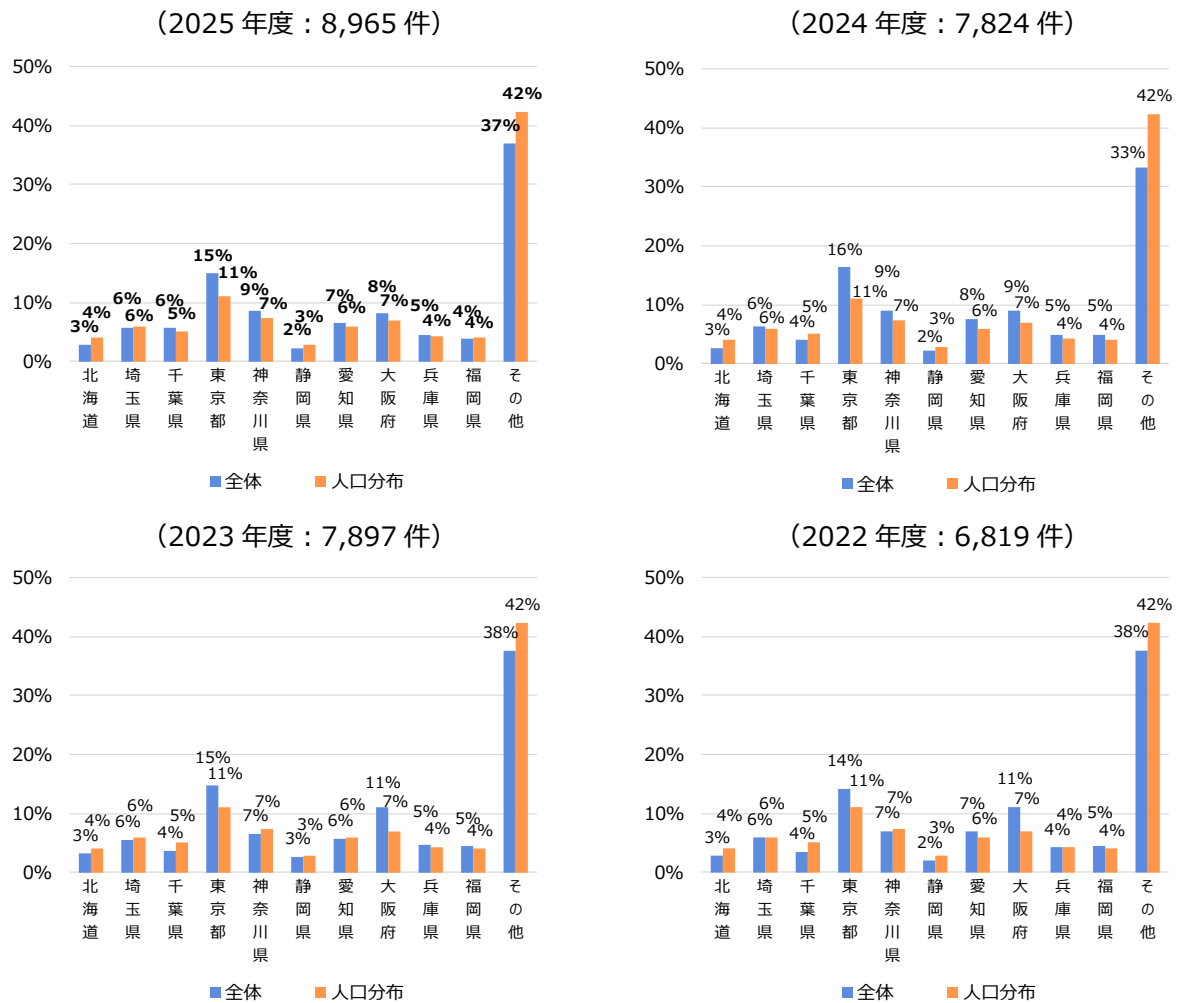
相談者居住地別の割合



相談件数のうち、東京都、大阪府、福岡県、神奈川県をはじめとした 10 都道府県からの相談が全体の 6 割超を占める。

なお、2024 年度と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

相談者居住地別の人口分布※1



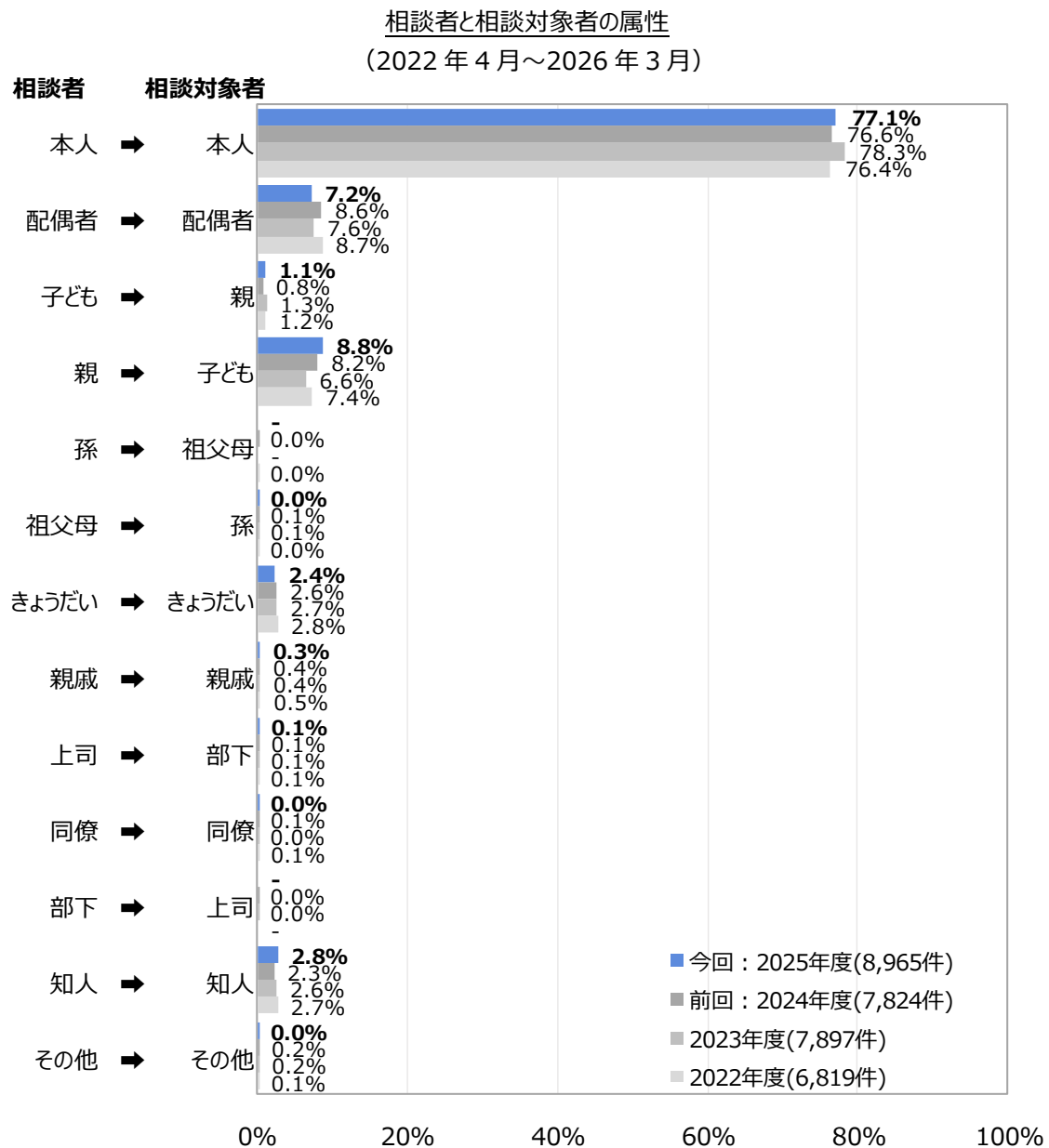
全国の人口分布と併せて見ると、各都道府県の相談件数の分布との人口分布は、正の相関を持つ傾向にあるものの、東京都や神奈川県、大阪府などの大都市圏からの相談者が比較的多い。

なお、2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

(※1) 出所：人口分布は、総務省統計局 統計データより作成

2022 年度～2025 年度：令和 2 年国勢調査（総人口）

1.2.1.2 相談対象者の属性情報

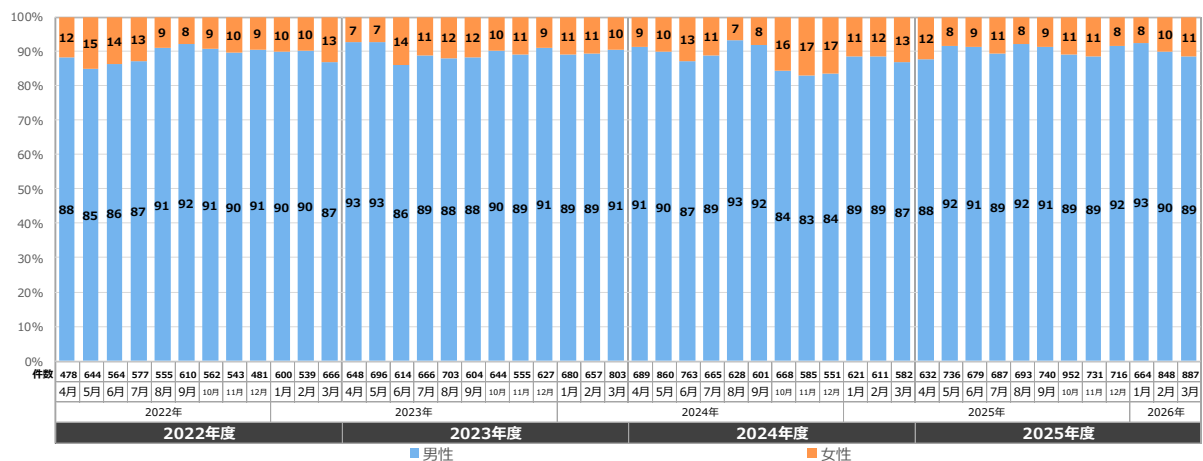
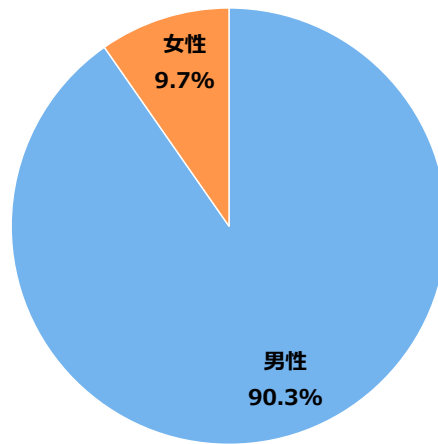


相談件数のうち、相談者と相談対象者の関係性を分類すると、大きく 16 種類に分けられた。「電話を掛けた方の属性」で前述した通り、相談件数の大多数は本人が直接相談している。残りの 22.8%については、「親⇒子ども」が 8.8%、「配偶者⇒配偶者」が 7.2%、「知人⇒知人」が 2.8%、「きょうだい⇒きょうだい」が 2.4%と続いている。

上司、同僚、部下といった職場内での相談については、8,965 件中 11 件となり、0.1%となっている。なお、小数点以下を四捨五入している関係でグラフ内での表示は 0.0%となっている項目については、各年度の相談件数に占める割合として 0.1%未満ではあるものの 1 件以上の場合は 0.0%と表示されている。(0 件の場合は「-」で表示している。)

なお、2024 年度と比較して順位の変動はあるものの、いずれも 1%程度の僅かな変動であり、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

相談対象者の性別
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)

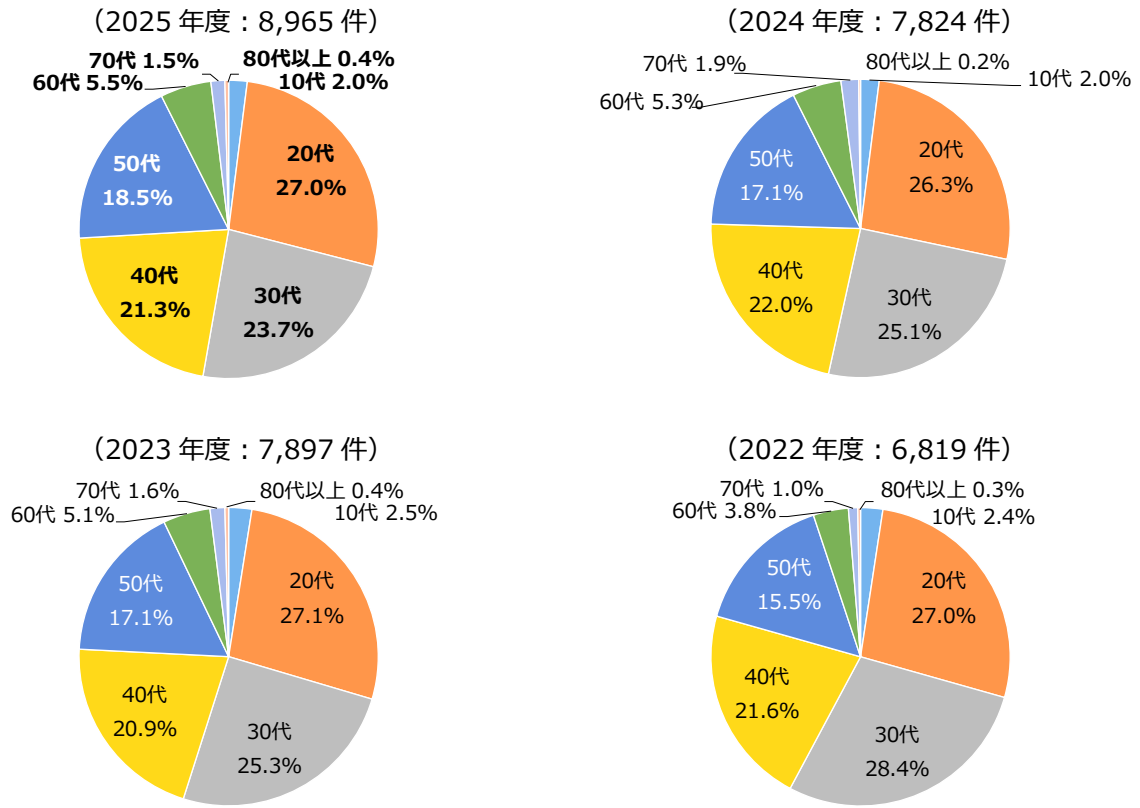


相談件数のうち、男性は全体の 90.3%を占めている。女性の相談対象は 9.7%で、女性による入電・相談件数の全体に占める割合（27.5%）に比べて半数以下に留まる。このことから、女性からの入電は、当事者本人としての相談ではなく、相談対象である当事者の家族、恋人、知人としての相談が多いことがわかる。

なお、2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られない。

（【前回：2024 年度】女性の相談対象：11.8%、女性による入電：29.6%）

相談対象者の年代



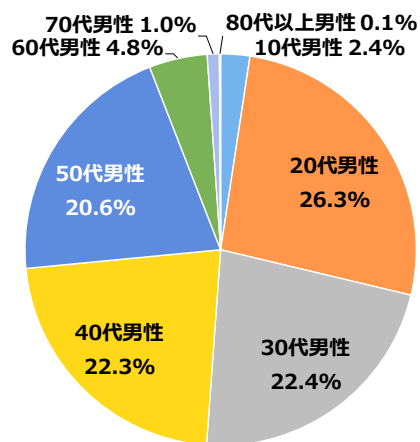
相談件数のうち、20代が27.0%、30代が23.7%、40代が21.3%と、20代から40代で72.0%と大多数を占める。この傾向は2024年度以前と同様である。

60代以上は全体の7.4%に留まる。理由としては、ギャンブルをしていても依存に関する問題を抱える人が少ない、インターネットの利用者が少ない、などが考えられる。

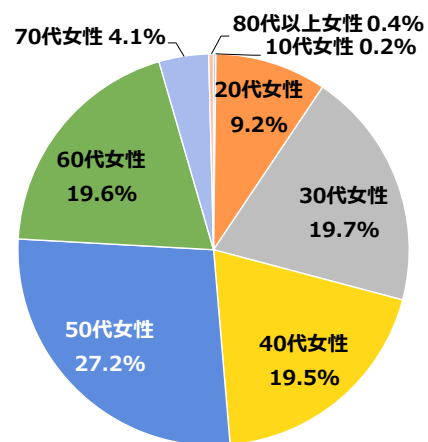
10代は全体の2.0%だが、適切な対応を行わなければ、問題が長期化する可能性があるため、軽視できない数値である。

2024年度と比較すると、30代は1.4pt微減し、50代は1.4pt微増しているものの、その他の年代では1%以上の変動は見られない。2018年度の開設以降、30～40代は緩やかな微減傾向が続いている一方、50～60代では緩やかな微増傾向が続いている。

男性相談者×相談者の年代
(2025 年度：6,504 件)



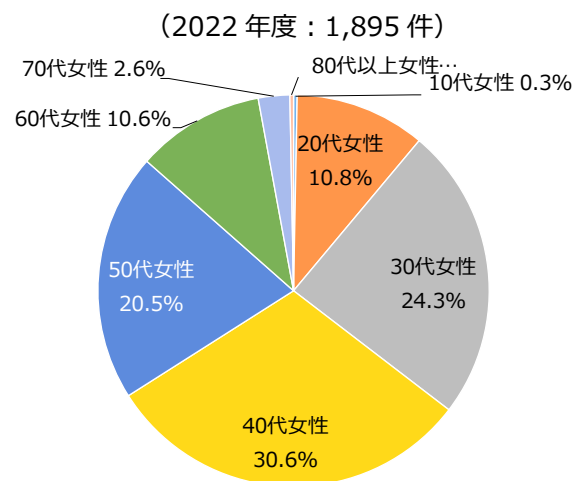
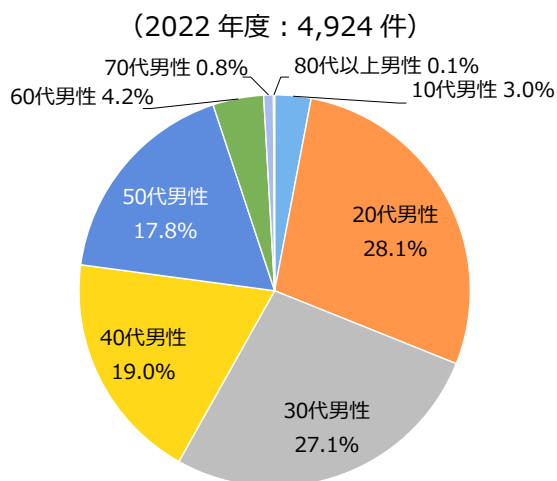
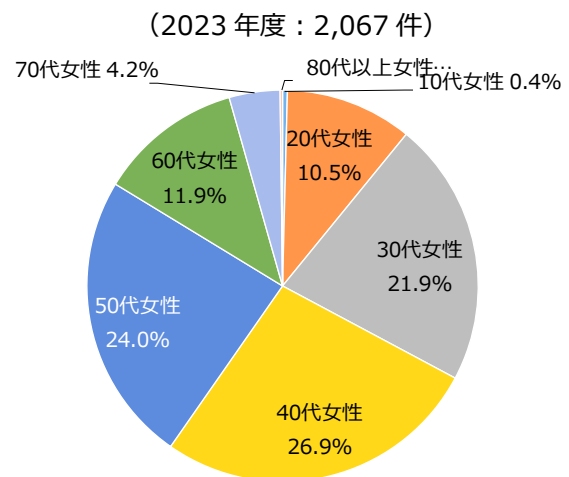
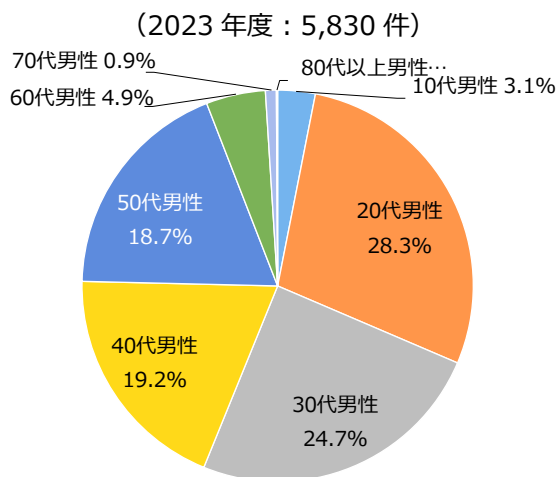
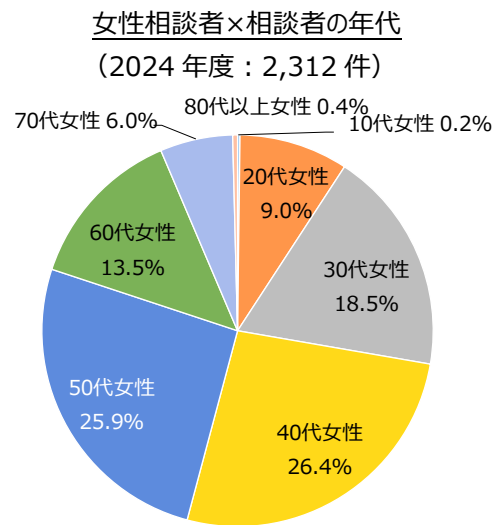
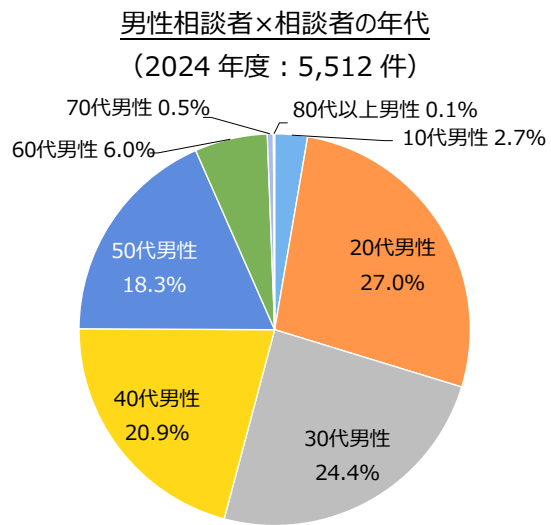
女性相談者×相談者の年代
(2025 年度：2,461 件)



男女別の分布をみると、男性相談者は 30 代以下の若年層が全体の 51.1%を占める。一方で、女性相談者は 30 代から 50 代の中年層が全体の 66.4%、60 代以上が 24.1%を占めており、全体的に女性相談者の年代が高い傾向にある。これは、女性当事者本人の相談件数に加えて、当事者の親族からの相談件数が含まれていることが要因であると考えられる。

2024 年度と比較すると、男性相談対象者においては「30 代男性」「60 代男性」が微減し、「40 代男性」「50 代男性」が微増している。女性相談対象者においては「70 代女性」が微減し、「40 代女性」が減少している。また、「30 代女性」「50 代女性」が微増、「60 代女性」が増加している。その他の性年代では 1%以上の変動は見られない。

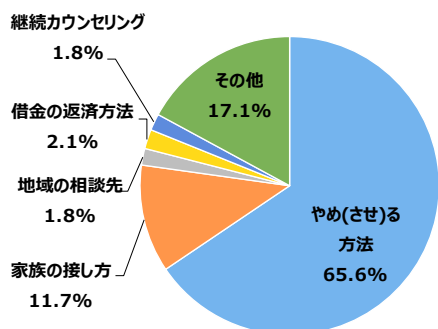
参考：2022 年度～2024 年度



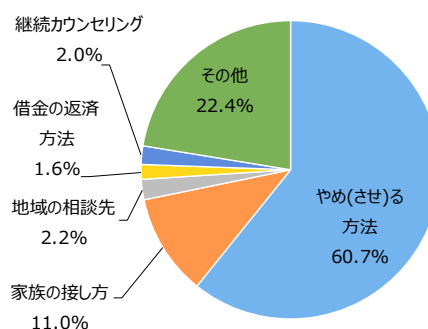
1.2.1.3 相談者の知りたい内容（「サポートコール」の利用目的）

相談者の知りたい内容

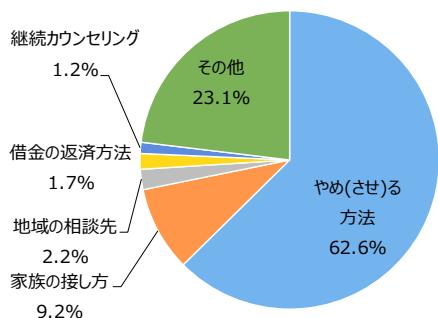
(2025 年度 : 8,965 件)



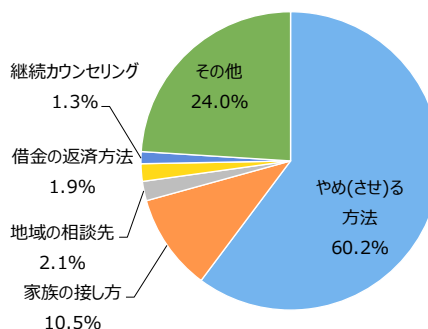
(2024 年度 : 7,824 件)



(2023 年度 : 7,897 件)



(2022 年度 : 6,819 件)

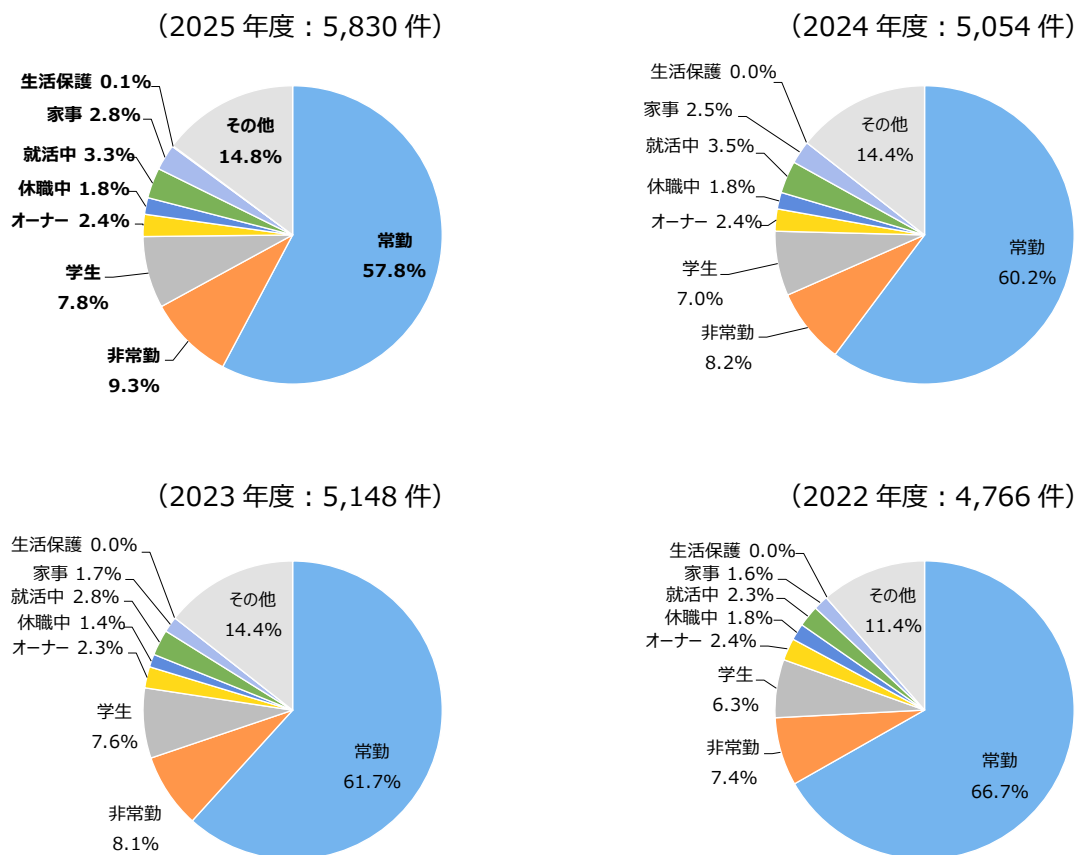


8,965 件のうち、相談者の知りたい内容としては「やめ（させ）る方法」が 6 割半ばを占めており、ギャンブル依存に悩む多くの人が、当事者においてはやめたい、周囲の人間としてはやめさせたいという意識を持っていることがわかる。続いて「家族の接し方」が 11.7%、「借金の返済方法」が 2.1%と続いている。

2024 年度以前と比較すると、2025 年度の結果では「やめ（させ）る方法」に対するニーズがより高まっているものの、全体的な傾向として顕著な変化は見られない。

1.2.1.4 相談対象者の就業状況

相談対象者の就業状況



※各年度：相談全体のうち、「就業状況不明」を除いた相談者が対象

対象件数である 5,830 件のうち、「常勤（フルタイムで勤務する正社員）」が 57.8%で、「非常勤」が 9.3%、「オーナー」が 2.4%と、（比較的安定した）収入の見込める有職者が 69.5%を占める。以下、「学生」が 7.8%、「休職中」が 1.8%、「就活中」が 3.3%、「家事」が 2.8%、「生活保護」が 0.1%と、全体の 15.8%を占める。

なお、前回の実施結果と比較すると、「常勤」が微減し、「非常勤」が微増している。

（参考）

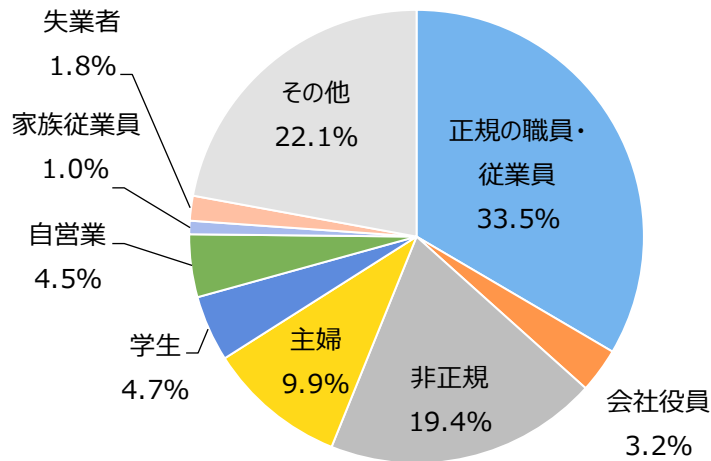
【2025 年度】有職者（「常勤」+「非常勤」+「オーナー」）の割合は 69.5%

【2024 年度】有職者（「常勤」+「非常勤」+「オーナー」）の割合は 70.8%

【2023 年度】有職者（「常勤」+「非常勤」+「オーナー」）の割合は 72.1%

【2022 年度】有職者（「常勤」+「非常勤」+「オーナー」）の割合は 76.5%

全国人口の就業状態※1



労働力調査（2026 年 3 月結果）の全国結果によると、全国の労働力人口は 6,967 万人おり、このうち就業者が 6,773 万人、完全失業者（失業者）が 194 万人となっている。また、非労働力人口は 3,983 万人おり、このうち学生（＝通学）が 516 万人、主婦（＝家事）が 1,083 万人である。これらのデータを、本調査結果と比較ができるよう再分類したものが上記グラフデータである。

「正規の職員・従業員」が 33.5%で最も多く、次いで「非正規」が 19.4%、「主婦」が 9.9%、「学生」が 4.7%、「自営業」が 4.5%と続く。

本調査における相談者の就業状況のうち有職者（「常勤」、「非常勤」、「オーナー」の合計）が 69.5%に対し、全国人口の就業状態における有職者（「正規の職員・従業員」、「会社役員」、「非正規」、「自営業」、「家族従業員」）の割合は 61.5%となっている。同様に「主婦（＝家事）」と「学生（＝通学）」の割合を比較すると、本調査における相談者で 10.6%に対し、全国人口では 14.6%となっている。

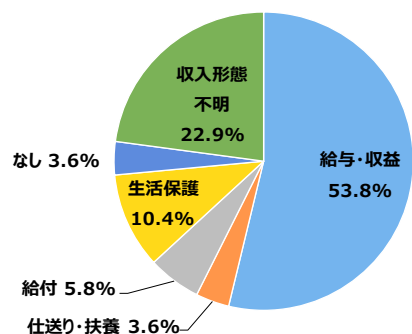
聴取項目が異なるため参考値となるものの、本調査における相談者の就業状況と全国人口の就業状態を比べると、有職者が大半を占める構造は同様ではあるものの、相談者には就労者が多く、非就労者は相対的に少ない。次項の『相談者の収入形態』においても相談者の大多数が何らかの収入がある状況である点からも、仕事や家事等の合間の『余暇』に行うギャンブルがきっかけで何らかのギャンブル等依存症の悩みや不安を抱える現状に至っていることが推察される。

（※1）出所：総務省統計局 統計データより作成

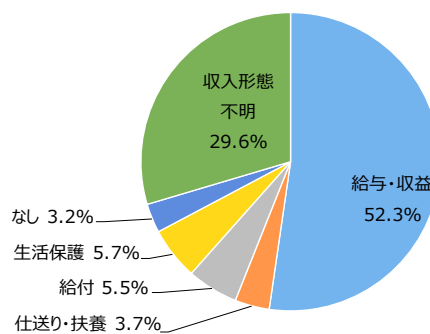
1.2.1.5 収入形態

相談者の収入形態

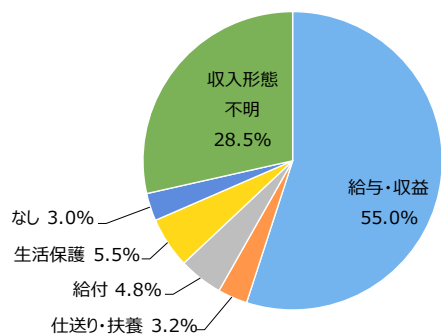
(2025 年度 : 8,965 件)



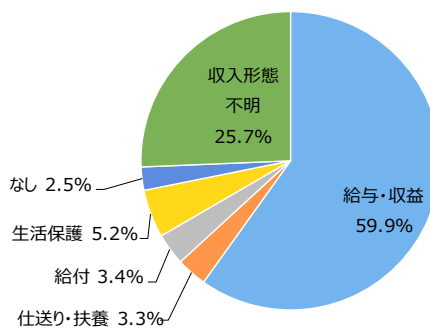
(2024 年度 : 7,824 件)



(2023 年度 : 7,897 件)



(2022 年度 : 6,819 件)



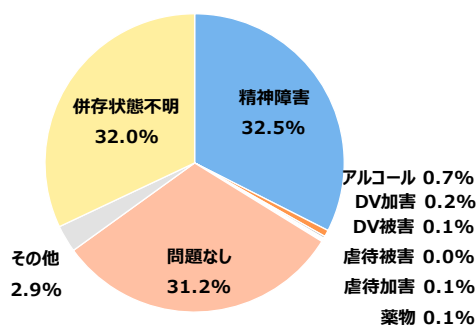
「給与・収益」を収入源とする相談者は 53.8%を占め、「生活保護」が 10.4%、「給付」が 5.8%、「仕送り・扶養」が 3.6%と続く。全体の約 2 割が「収入形態不明」であるものの、「なし」は 3.6%に留まることから、相談者の大半は何らかの収入がある状況。不明者及び回答拒否を除いた数値のため参考となるが、前述の有職者（「常勤」、「非常勤」、「オーナー」の合計）が 69.5%と大半を示しており、収入形態における「給与・収益」も 53.8%と半数以上を示している。

2024 年度以前と比較しても、2025 年度の結果に顕著な変化は見られないものの、前回の実施結果と比較すると「給与・収益」「生活保護」が微増している。「収入形態不明」は相対的に減少しており、実態把握がより進んだといえる。

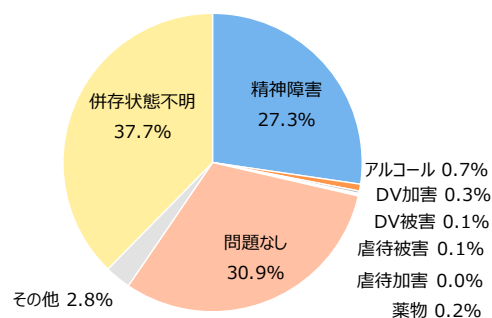
1.2.1.6 併存する状態（ギャンブル等依存症以外に抱えている問題）

相談者の併存状態

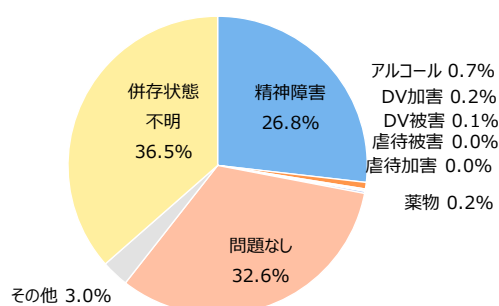
（2025 年度：8,965 件）



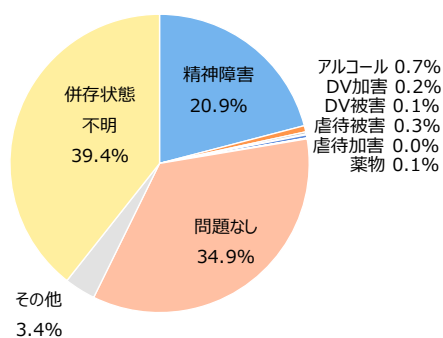
（2024 年度：7,824 件）



（2023 年度：7,897 件）



（2022 年度：6,819 件）



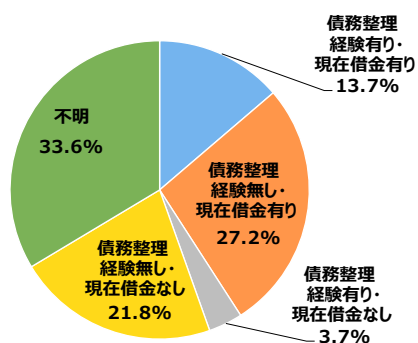
ギャンブル等依存症と併存している問題がある回答は、「併存状態不明」と「問題なし」を除いた 3,296 件の 36.8%である。そのうち、「精神障害」が 2,912 件で 32.5%となっている。

2024 年度と比較すると、「併存状態不明」が減少し、「精神障害」が増加している。我が国における一般人口に占める精神障害の比率は 4.8%程度である（「令和 7 年版 障害者白書」：内閣府ホームページより）。単純比較のみでは確定的な結論は得られないが、「併存状態不明」の中に併存問題を有する方の割合の方が大きいことが推測され、実際の精神障害併存率は 32.5%よりも高いと考えられる。

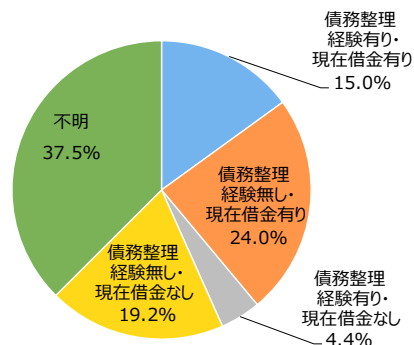
1.2.1.7 債務整理経験

相談者の借金有無/債務整理経験

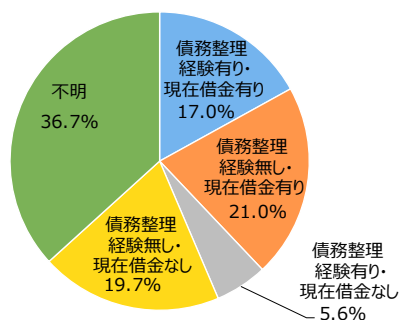
(2025 年度 : 8,965 件)



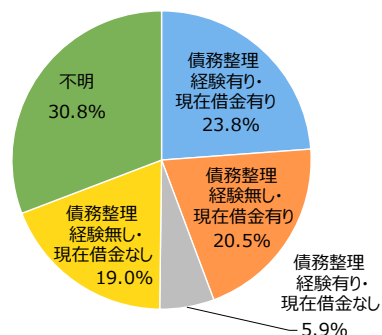
(2024 年度 : 7,824 件)



(2023 年度 : 7,897 件)



(2022 年度 : 6,819 件)



債務整理経験「有り」が 1,560 件で 17.4%、現在借金「有り」は 3,666 件で 40.9%を占めている。なお、借金をしていない範囲の相談者は 2,286 件で 25.5%と、少なからずいる。

債務整理経験があり、現在も借金をしている人は 1,230 件で、全体に占める割合としては 13.7%である。ただし、債務経験者 1,560 件に対する割合としては 78.8%にのぼる。

2024 年度に比べ、「債務整理経験有り・現在借金有り」「不明」が微減、「債務整理経験無し・現在借金有り」「債務整理経験無し・現在借金なし」は微増している。そのため、「債務整理有り」の合計は微減、「現在借金有り」の合計は微増した。

1.2.1.8 案内先及び案内内容の割合

「サポートコール」では相談内容に応じて専門スタッフが解決策やアドバイスを実施するほか、必要に応じてカウンセリング案内や外部機関への案内も実施しており、傾聴のみの対応や、傾聴が不十分なまま外部機関を案内する「案内優先主義」を克服課題と認識し、「アドバイス（問題解決）優先主義」への転換を目標に掲げている。

2018 年度、2019 年度のコールログを分析した結果、専門スタッフは相談者や相談対象者の話を傾聴し、多種多様な状況に応じた複数の解決策やアドバイスを主体に、必要があれば適宜案内を行っている等の改善状況を伺い知ることができた。

そのため、2019 年度、2020 年度のコールログを再分類し、複数の対応を行っている状況に則した集計処理を行い分析することとした。そのため、単一の対応を行っているものとして処理している 2018 年度、2019 年度に発表したアニュアルレポートに記載している項目名や数値と異なる点がある（※項目の対応については下表参照）。

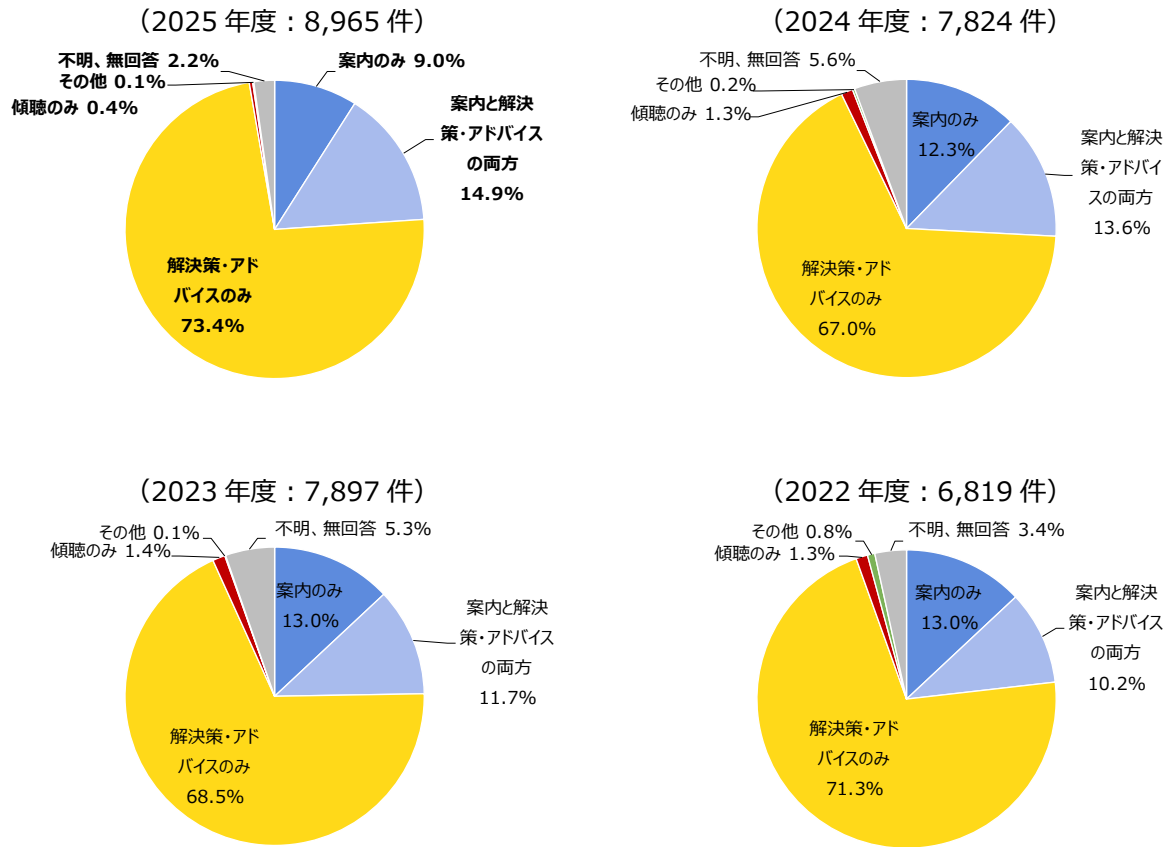
さらに、その後も 2021 年度及び 2025 年度において、サポートコールでの相談内容や相談員の対応状況を鑑みて、案内先や解決策・アドバイスの具体的内容に対して分類の整備を行った。

2020年度以降の分類内容		2019年度以前の分類内容
案内	医療機関	医療機関
	自助グループ	自助グループ
	回復施設等 ※2025年度新規項目	
	法的機関	法的機関
	行政機関	行政機関
	継続カウンセリングの案内	
解決策・アドバイス	お金の管理・使い方のアドバイス	その他
	ギャンブルのやり方についてアドバイス	
	ギャンブル行動の引き金や要因についてアドバイス ※2025年度新規項目	
	ギャンブルを制限する方法についてアドバイス ※2025年度新規項目	
	代替行動をおすすめ	
	本人への接し方について ※2025年度変更	
	主治医への相談をすすめる	
	司法書士相談をすすめた ※2025年度新規項目	
	その他アドバイスなどを行った	
	傾聴のみ(案内・解決策・アドバイスは行っていない)	紹介なし
	その他(ギャンブル等依存症に関連する入電だが、上記以外の対処方法)	
	利用対象外(かけなおしの依頼、問い合わせなど)	
	不明、無回答(通話時間が2分未満、相談内容なし、回答内容なし、途中切電など)	

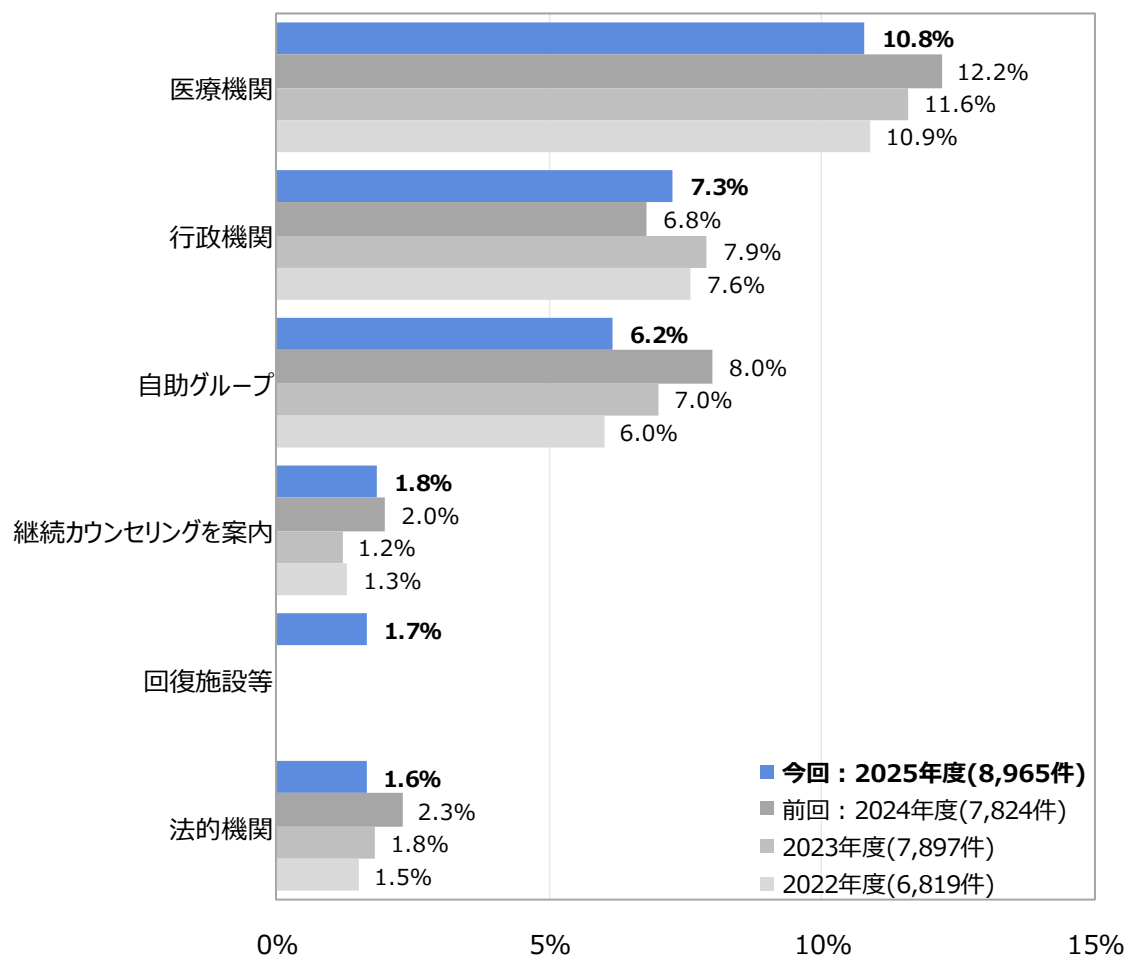
※2024 年度までは「解決策・アドバイス」の内容として「受診の目安を伝えた」「心理教育を実施した」を項目化して集計していた。

※2021 年度～2024 年度では「本人への接し方について」を「本人への接し方について（家族からの入電の場合）」「本人への接し方について（家族以外）」に項目化して集計していた。

案内先及び案内内容の割合

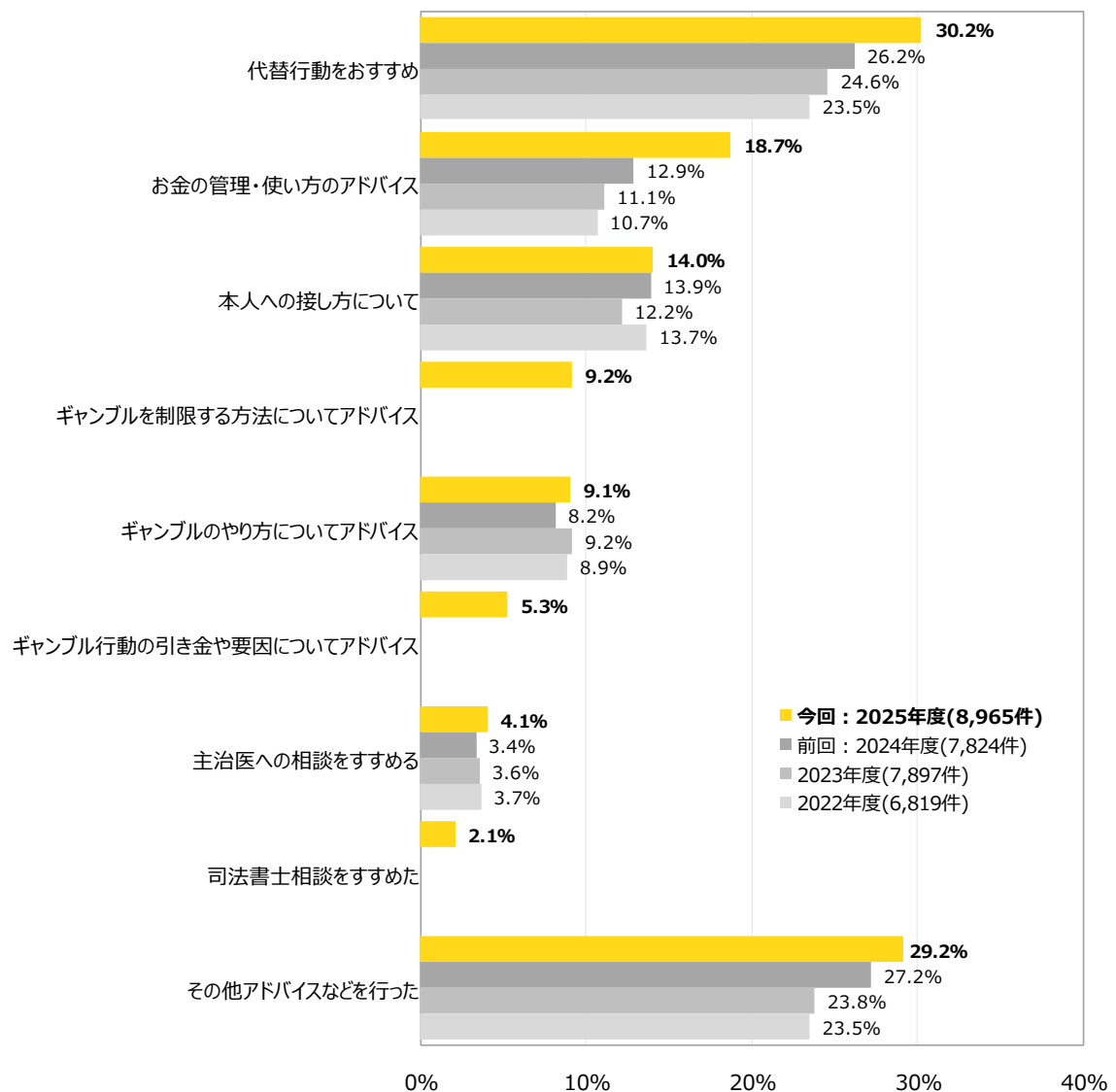


「サポートコール」への相談件数のうち、23.9%にリファー先の案内を実施している。2021年度以前は1割台だったが、2022年度以降は2割以上を維持している。その内訳については、「案内と解決策・アドバイスの両方」が2024年度から微増し14.9%、「案内のみ」は2024年度から微減し9.0%。「解決策・アドバイスのみ」が73.4%に増加しており、「案内と解決策・アドバイスの両方」が微増している点とともに、ワンストップ型対応がなされていることが推測される。なお、「傾聴のみ」は微減傾向が続いており、2019年度の6.5%から2025年度では0.4%にまで低下しているが、カウンセラーの判断の元、相談者の話を傾聴しながら相談者自身の状況を整理し、気持ちを落ち着かせるケースなどが該当している。



主な案内先は「医療機関」が 10.8%、「行政機関」が 7.3%、「自助グループ」が 6.2%となっている。

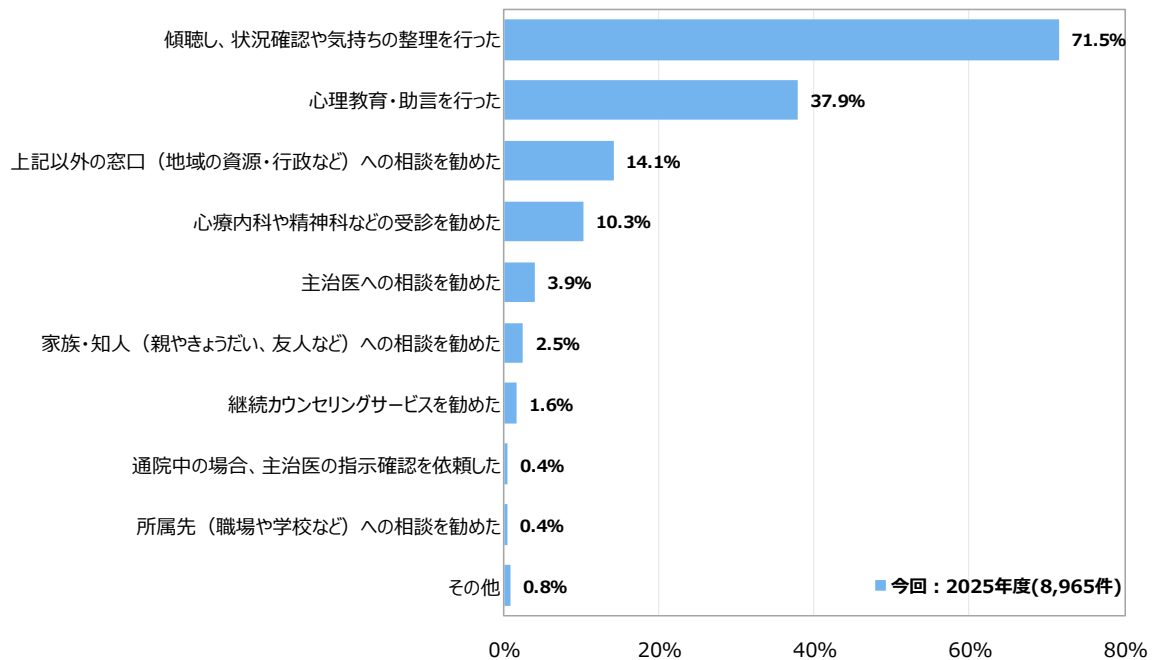
各年度の相談件数に一定の差はあるものの、直近 4 年間の推移状況として大きな変化は見られない。このことから、相談者の入電目的である悩みや不安への直接的な対応だけでなく、傾聴の中で得られる相談者が背景に抱えている問題（金銭問題や家庭間不和、就労・疾病状況、犯罪等）について必要に応じて適切な案内先へ繋げる体制が維持されていることがうかがえる。また、2024 年度に比べ、「医療機関」「自助グループ」への案内が微減した。



主な案内内容は「代替行動をおすすめ」が 30.2%、「お金の管理・使い方のアドバイス」が 18.7%、「本人への接し方」が 14.0%となっている。

2024 年度に比べ、「代替行動をおすすめ」「司法書士相談をすすめた」が微増し、「お金の管理・使い方のアドバイス」が増加した。ただし、「その他アドバイスなどを行った」も 29.2%となっており、直近 4 年間の推移状況として微増傾向が続いている。「サポートコール」の専門スタッフが入電者個々のニーズに応じた細やかな対応を行っていることが伺える一方、今後も精緻化していくことで入電・相談の実態がより明確化できると考えられる。

参考：相談内容に対するスタッフの対応内容

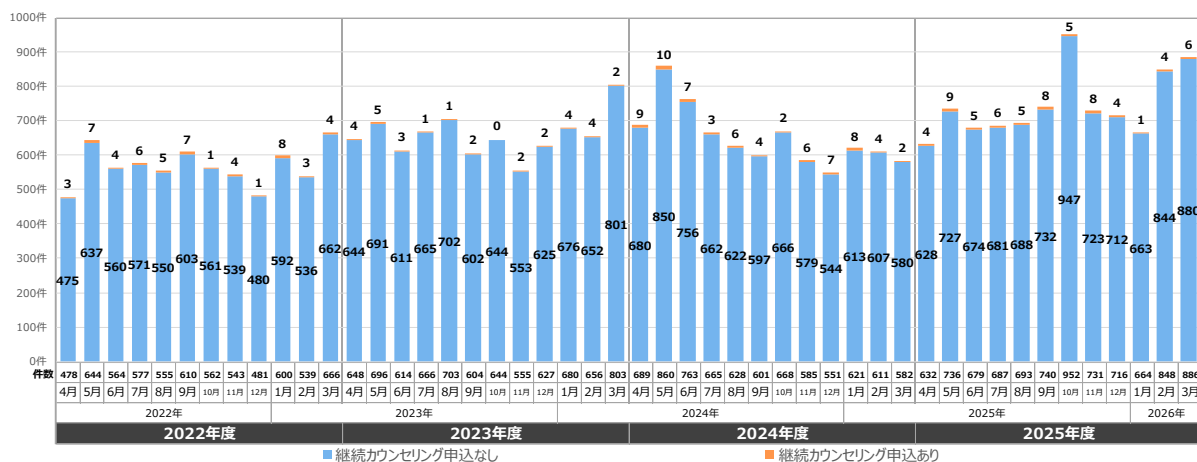


相談者からの相談内容に対し、「サポートコール」スタッフがどのような対応を行ったのか、前項のデータの他にもう 1 種のログデータがある。選択形式によるものと、記述形式によるものとが混在しているため、記述形式のデータについては、選択形式での選択肢に合わせて再度振り分けを行い集計対象とした。そのため、直接相談にあたったスタッフ当人でないと把握できない対応も存在していたことが懸念されるため、本データは参考掲載に留める。

なお、選択形式または記述形式のいずれかに記入のあった件数は 8,502 件であったが、相談件数全件に占める割合で示している。

1.2.1.9 継続カウンセリング活用状況

相談者の継続カウンセリング申込状況
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)



2025 年度の 1 年間の「サポートコール」相談件数 8,965 件のうち、継続カウンセリングの申込があった件数は 65 件で、2025 年 5 月は最も多く 9 件となっている。

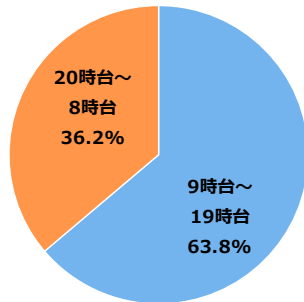
継続カウンセリングの申込があった件数の割合は、2025 年度は 0.8%と、2024 年度や 2022 年度以前と同水準である。入電件数や相談件数が年々増加している中で、継続カウンセリングのニーズも一定以上あることがわかる。

ただし、サポートコールでは相談者に対して具体的なアドバイスを多く行っているため、すぐに専門家との継続カウンセリングに結び付ける必要性がなくなったケース（「ワンストップ型対応」）が一定数存在する点は依然として変わらない。今後についても、継続カウンセリングの適応者として 2020 年より記載している「家族葛藤や対人関係ストレスを抱えた相談者」に対し、継続カウンセリングの実施が特に必要であると考え。そのためには相談者の背景情報の一層の評価が求められる。

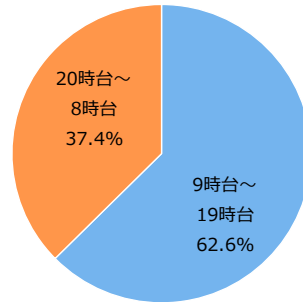
1.2.1.10 相談の補足情報

相談の時間帯

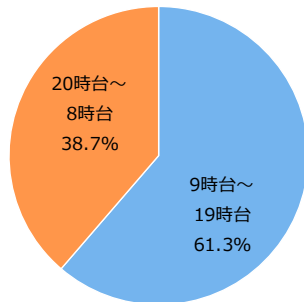
(2025 年度 : 8,965 件)



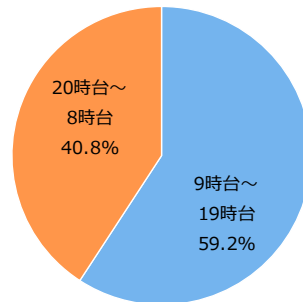
(2024 年度 : 7,824 件)



(2023 年度 : 7,897 件)



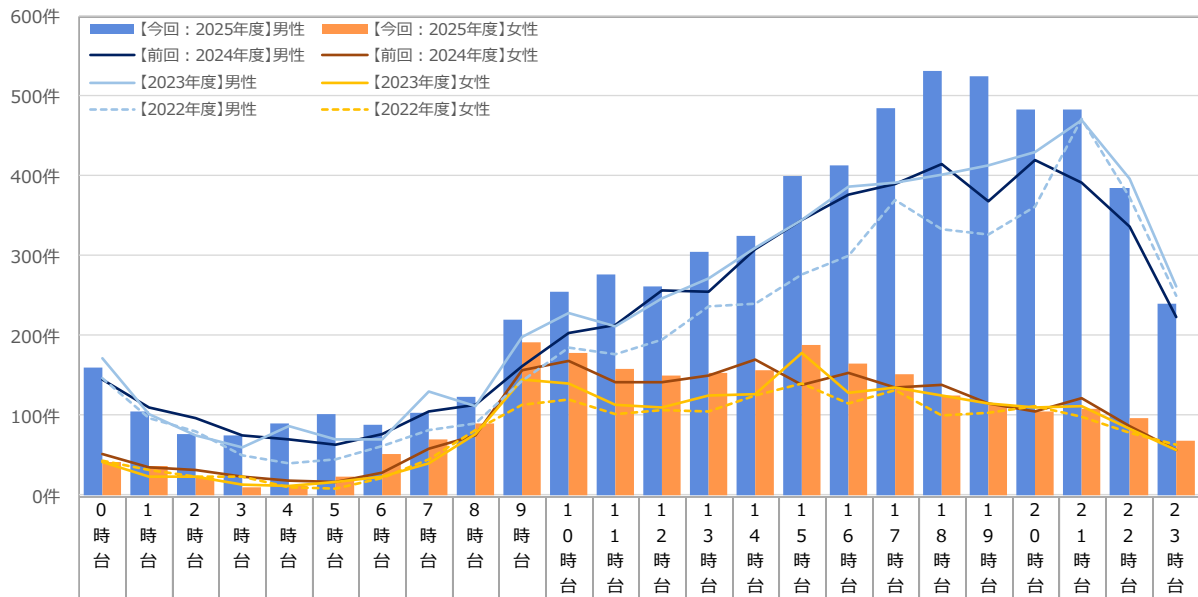
(2022 年度 : 6,819 件)



相談件数のうち、6 割以上（5,723 件）が 9 時から 20 時までに行われたものだが、20 時から翌 9 時までの相談件数が占める全体の割合も 3 割半ば（3,242 件）を占めている。

直近 4 年間の推移状況としては、「20 時台～8 時台」が緩やかな微減傾向となっているが、24 時間体制での相談受付により、深夜時間帯での相談の受け皿を担っている状況が伺える。

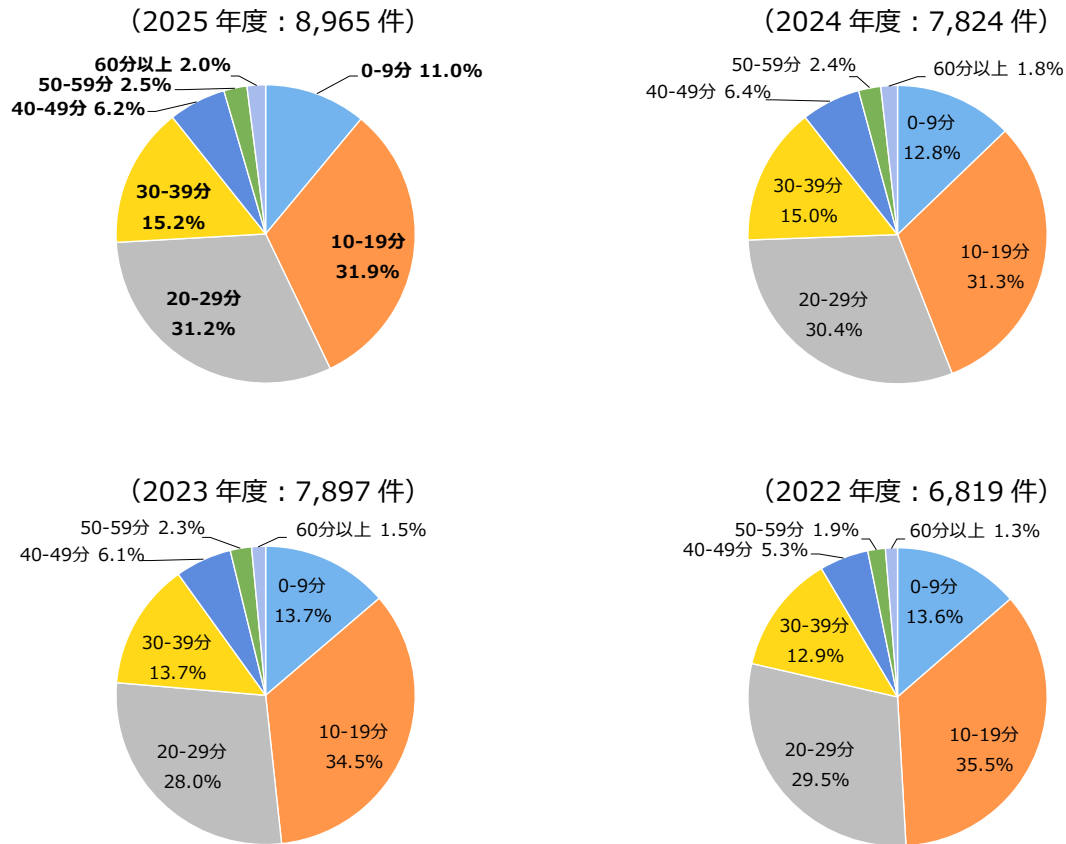
男女別の相談の時間帯



相談件数全体の 7 割以上を占める男性による相談は、18 時台をピークに推移しているが 15 時台から 21 時台では毎時 400 件以上と特に集中している。一方、女性による相談は 9 時台、15 時台に小さなピークがあるものの、9 時台から 21 時台にかけて 100 件以上で推移している。その後は深夜にかけて緩やかにピークアウトし、深夜・早朝の時間帯は極少数ながらも一定の件数からの入電が見られる。前回までと同様に、男性は仕事が終わった後、女性においては家族がいない時間に相談の電話をかけることが多いのではないかと考えられる。

なお、2024 年度以前の実施結果と比較しても、男性、女性それぞれが電話をかける背景考察については変わらない。

相談時間の長さ/10 分単位

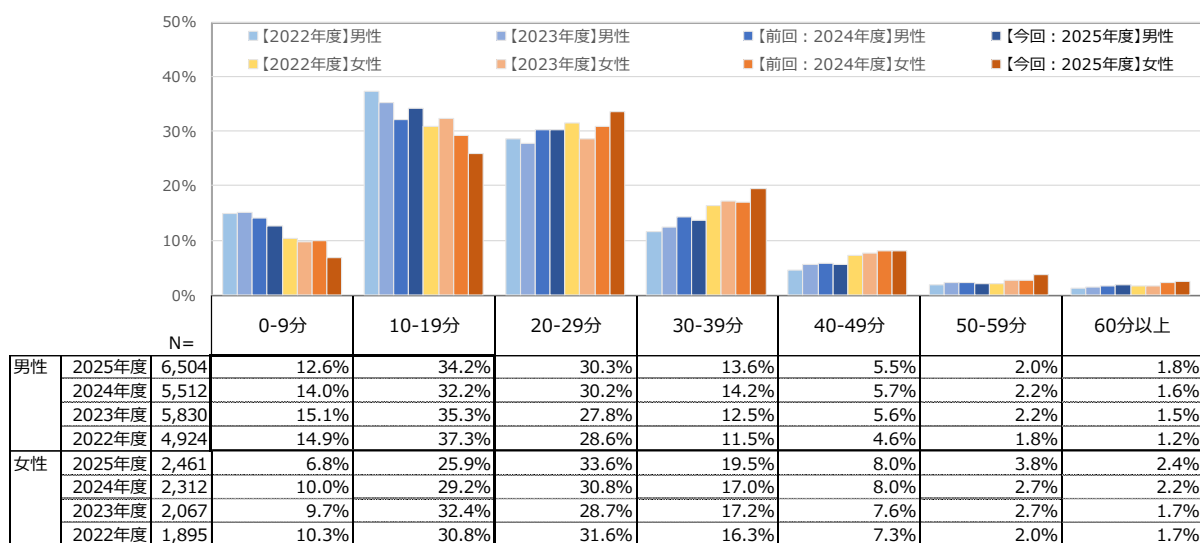


より多くの相談者に対応できるよう、「サポートコール」の専門家たちは相談者の相談内容に合わせて効率的かつ有効的な相談を行っている。そのため、年間の相談件数 8,965 件のうち、42.9%の相談は 20 分未満に完了している。

また、場合によっては、相談者の相談内容を踏まえて、より時間をかけた相談対応となるが、20-29 分で完了した相談は 31.2%、30-39 分で完了した相談が 15.2%と、全体の 89.3%が 40 分未満の時間で終了している。

2024 年度に比べて、10 分未満が微減しており、極僅かではあるものの、やや長時間化の傾向が窺える。ただし、40 分以上の割合としては 2024 年度並みであるため（2024 年度：10.6%、2025 年度 10.7%）、「サポートコール」の専門家たちのスキルの高さがわかる。

男女別の相談時間の長さ/10 分単位

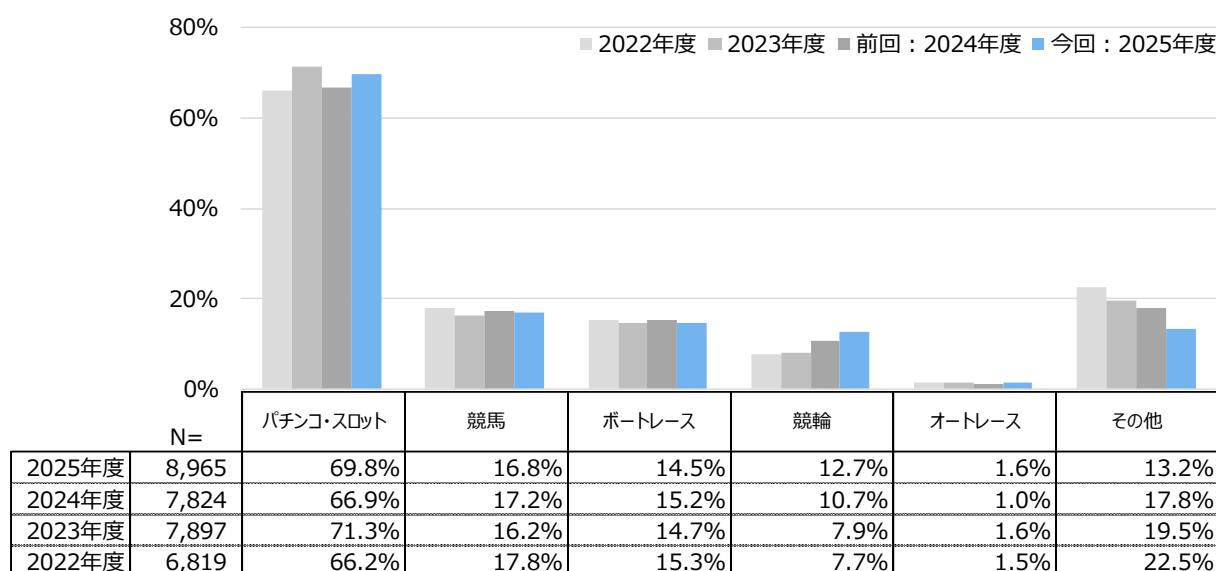


男性相談者のうち、46.8%が 20 分未満の相談であるのに対し、女性相談者の 67.3%が 20 分以上の相談であり、全体的に男性より女性の相談時間が長い傾向にある。これは、男性に比べて女性相談者の相談対象は家族・友人である割合が高く、家族・友人は本人よりも切迫感や危機感が高いことに加えて、本人への怒りや恨み等の不満が蓄積しているためであると考えられる。

2024 年度以前に比べて傾向としての大きな変動は見られない。ただし、2024 年度に比べると女性相談者において 20 分未満の割合が減少し、20 分以上の割合が増加しており、長時間化の傾向が窺える。

我が国のギャンブルは、広義的にはパチンコや公営競技だけでなく、FX・株なども含まれており、10以上の種類がある。「サポートコール」への相談も、全種類のギャンブルが網羅されている。比較的相談件数の多い、「パチンコ・スロット」、「競馬・オートレース・競輪・オートレース」（公営競技類）、「その他」は、主に、株・FX、カジノ、仮想通貨、toto、宝くじ、ゲーム、スマートフォン、インターネット、SNS、ブックメーカー、不明などが含まれる。

ギャンブル種類別の相談割合



相談件数のうち「パチンコ・スロット」の相談が最も多く、69.8%を占めている。前回までにおいても「パチンコ・スロット」が最多である点は同様であり、2024 年度に比べて 2.9pt 微増した。

公営競技の直近 4 年間の推移状況としては、「競輪」が微増傾向にあるものの、「競馬」「オートレース」は同水準。「その他」は 2022 年度をピークに微減傾向である。

「その他」ギャンブル種類の内訳としては、「株・FX」が 4.4%、「カジノ」が 2.5%、「ゲーム」が 1.4%、「宝くじ」が 1.3%、「仮想通貨」が 0.5%、「toto」が 0.1%と続く。なお、「不明」は 3.7%となっている。

1.2.1.11 認識経路

公式ホームページへのアクセス実態を把握するため、Google 社が提供しているアクセス解析ツール『Google アナリティクス』を用いたデータ収集を行っている。2023 年 7 月 1 日以降、ユニバーサルアナリティクス（UA）が廃止されたため、Google アナリティクス 4（GA4）へ移行しデータの収集を継続している。UA と GA4 では各種データの計測方法が異なっているため、2023 年度の結果については留意が必要である。また、2023 年 7 月 1 日～7 月 12 日においては、公式ホームページ内のコンテンツ「マンガで解説！ギャンブル依存症」へのアクセスデータを計測できなかった点も結果に影響を及ぼしていると考えられる。

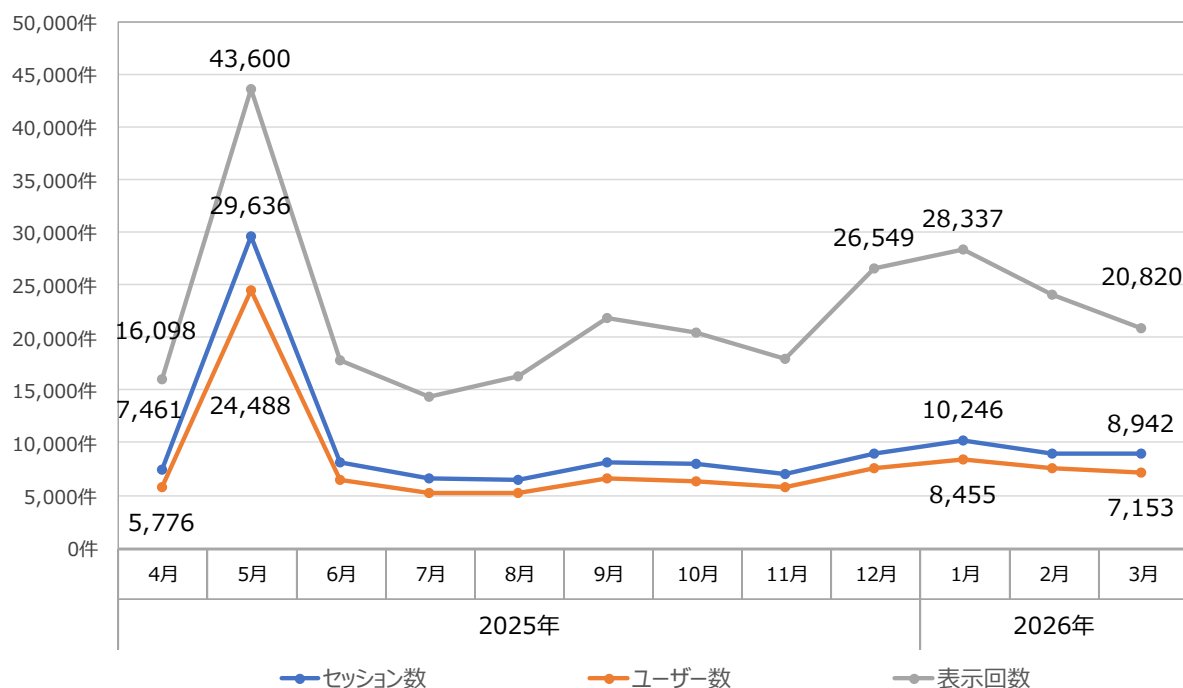
また、公式ホームページへのアクセス状況に強い影響力を持つ広告出稿状況について、2023 年度では 4 月～7 月（広告種 A）と 8 月～3 月（広告種 B）とで異なる内容の広告を出稿している。この点も特に公式ホームページ内でのアクセス状況や滞在時間に影響があると考えられる。

これらの状況を、以下の表にまとめた。

2023 年度 留意事項まとめ		解析ツール（計測について）		広告出稿内容
4 月 ～ 6 月		UA		広告種 A （当センターを周知するための 広告）
7 月	1 日 ～ 12 日	GA4	「マンガで解説！ギャンブル依存症」 ページの計測結果未反映	
	12 日 ～ 31 日			
8 月 ～ 3 月				

なお、2025 年度においては広告掲出を行っていないため、「公式ホームページへの流入経路」における「ウェブ広告」が 0 件である。また、「ウェブ広告の内訳」についても同様の理由から非掲載としている。

公式ホームページ利用状況
(今回：2025 年度)



公式ホームページに訪れた利用者のセッション数/ユーザー数/表示回数のいずれも5月が最も多い。また、9月や1月においても、5月には劣るもののセッション数/ユーザー数/表示回数の小さなピークとなっている。なお、9月以降は11月を除き、表示回数が毎月20,000回以上となっているが、12月と1月では25,000回以上と特に多い。セッション数とユーザー数には大きな差はないことから、既存ユーザーによるリピート訪問も一定数見受けられるが、大多数は新規ユーザーであることがわかる。

※グラフ内では、年度初めの4月、年度末の3月はセッション数/ユーザー数/表示回数とも表示。

それ以外の月については、2026年度の各平均値を参考に表示対象とする基準値を設定し、基準値以上の数値のみ表示している。

セッション数＝10,000回以上（平均9,868.3回）

ユーザー数＝8,000件以上（平均8,045.3件）

表示回数＝25,000回以上（平均22,357.0回）

※セッション数：ユーザーがサイトに訪れてから離れるまでの一連の流れを示す。

（サイトに訪れたユーザーの訪問回数を表す。）

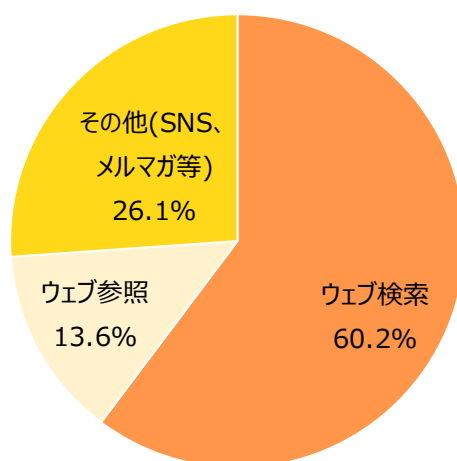
※ユーザー数：ある期間中にサイトを訪れた、異なる（ユニーク）ユーザー数を表す。

（同じユーザーが同じ期間中に複数回サイトを訪れても、ユーザー数は1回とカウントされる。）

※表示回数：サイトがどのくらい表示されたかを測る一般的な指標で、サイトのページが何ページ表示されたかの回数を表す。

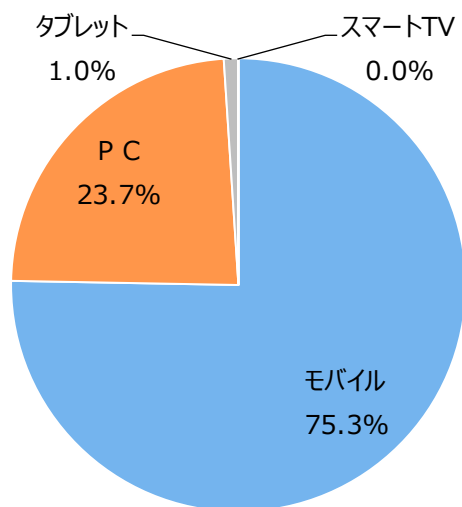
（例：「ページA」→「ページB」→「ページA」と遷移した場合、「ページA」の表示回数は2回とカウントされる。）

公式ホームページへの流入経路
(今回：2025 年度)



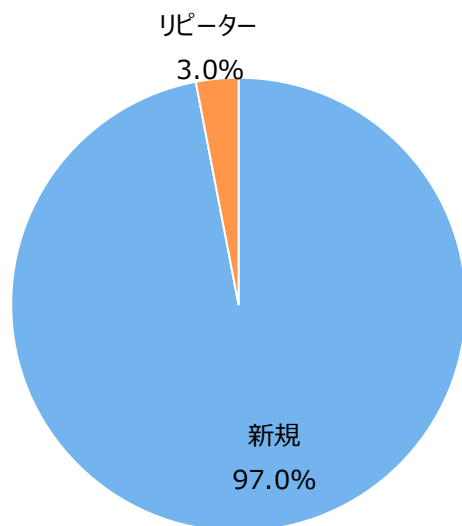
公式ホームページに訪れた利用者の流入経路として、過年度ではバナー広告などの「ウェブ広告」を経由してサイトにアクセスした割合が概ね 7 割前後を占めていたが、広告出稿をしていない今年度においては、「ウェブ検索」が全体の 60.2%を占め、「ウェブ参照」が 13.6%、「その他（SNS、メルマガ等）」が 26.1%となっている。

利用端末別のアクセス状況
(今回：2025 年度)



公式ホームページに訪れた利用者の利用端末は、スマートフォンや携帯などの「モバイル」が全体の75.3%を占め、身近な端末を使用した情報収集が主流となっている。「PC」も23.7%と4人中1人程度が使用している。

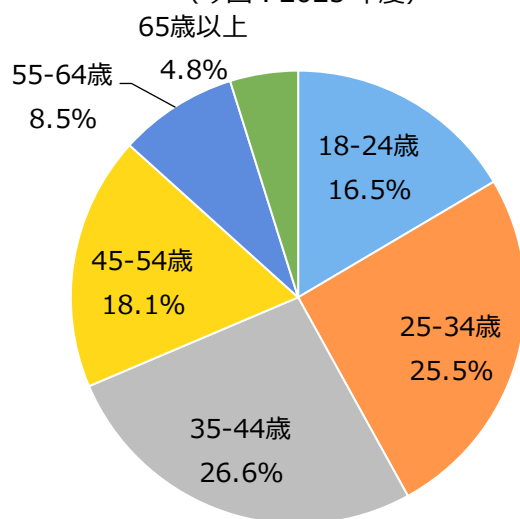
新規/リピーター別のアクセス状況
(今回：2025 年度)



公式ホームページに訪れた利用者は、新規ユーザーが全体の97.0%を占めており、「ウェブ検索」からの流入が大多数である点を考慮すると、当センターの認知度や「ギャンブル等依存症」に対する認知度・関心度が向上していることが推測される。

年齢別のアクセス状況

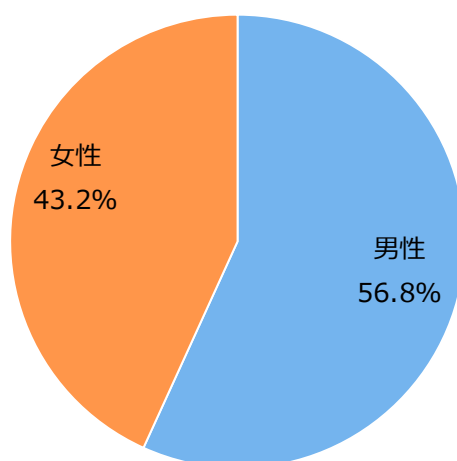
(今回：2025 年度)



公式ホームページに訪れた利用者の年齢は、40 代前半までが全体の 68.6%、50 代前半まででは 86.7%を占めている。この構成比は、相談者の年代の割合と概ね同様の傾向である。

男女別のアクセス状況

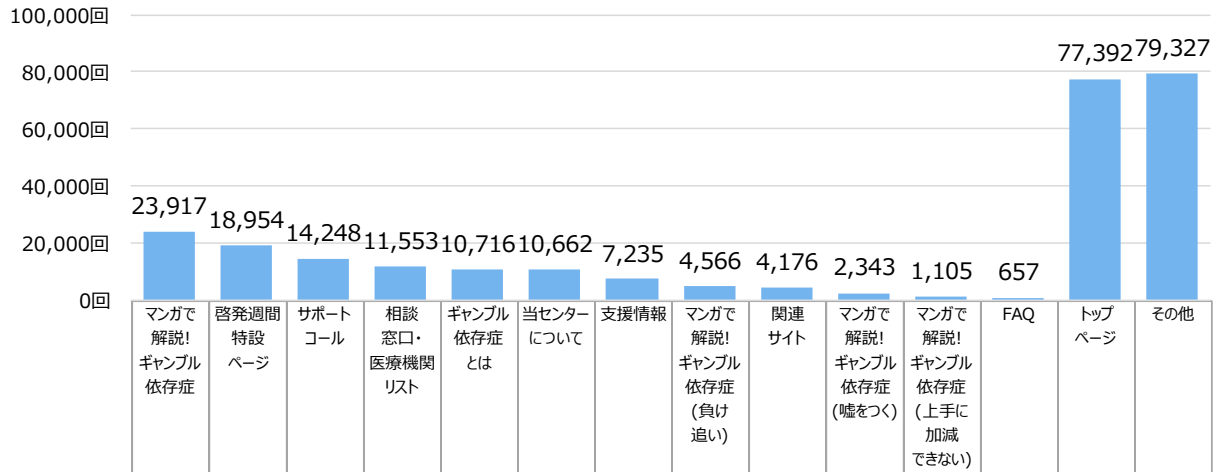
(今回：2025 年度)



公式ホームページに訪れた利用者の性別は、男性が全体の 56.8%、女性が全体の 43.2%を占めている。相談者の性別の割合に比べると男性が低く、女性が高い。

(相談者の性別の割合：男性 72.5%、女性 27.5%)

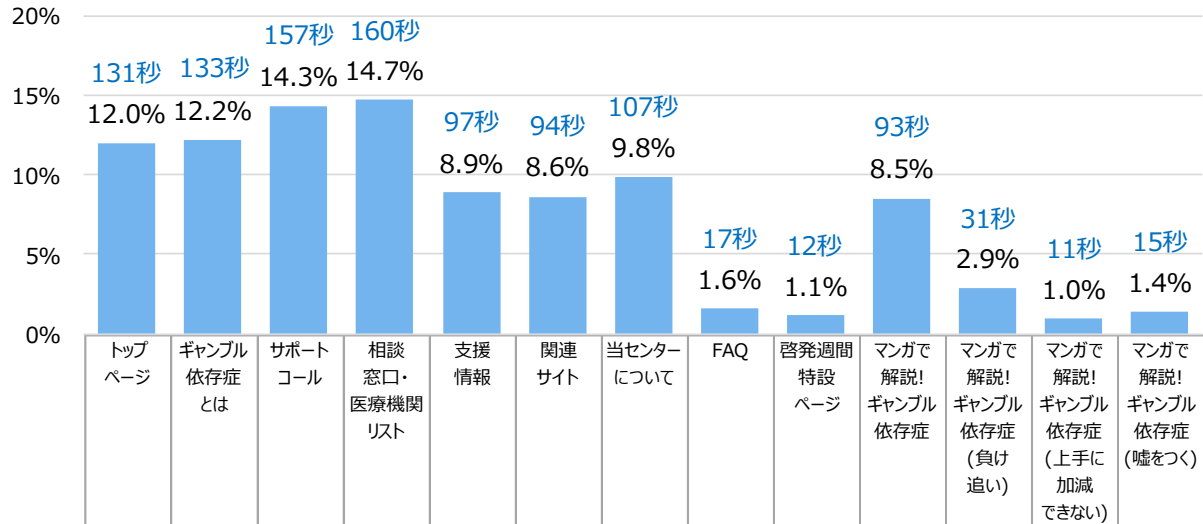
ページ別の表示回数
(今回：2025 年度)



公式ホームページの表示回数は、「マンガで解説！ギャンブル依存症」が 23,917 回で最も多い。次いで「啓発週間特設ページ」が 18,954 回、「サポートコール」が 14,248 回と続く。

※「その他ページ」には訪問者が最初にアクセスしたページを指す「ランディングページ」を含む。

ページ別の閲覧平均時間
(今回：2025 年度)



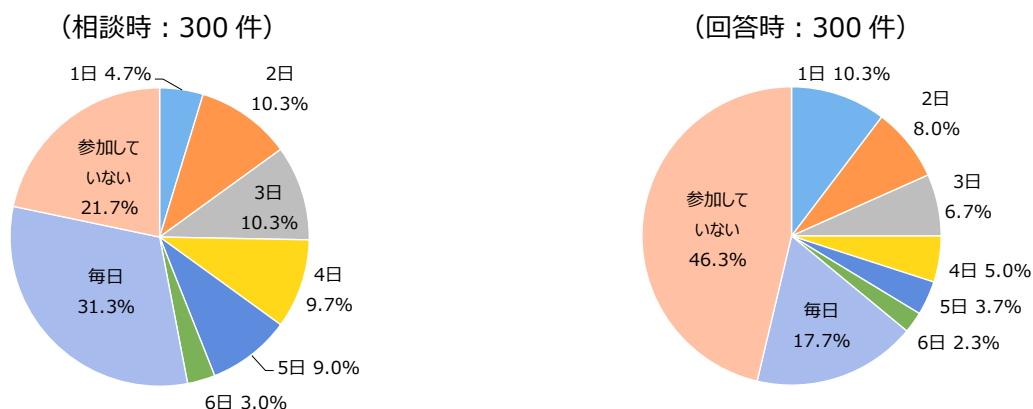
※各月の集計仕様上、平均閲覧時間の上位 10 ページを対象に集計しているため、年間を通じて一度も上位に入らなかったページはグラフから除外しています。

訪問者が最も時間をかけて見ているページは「相談窓口・医療機関リスト」の平均 160 秒で、全体の 14.7%を占めている。次いで「サポートコール」の平均 157 秒（全体の 14.3%）、「ギャンブル依存症とは」の平均 133 秒（全体の 12.2%）、「トップページ」の平均 131 秒（全体の 12.0%）、「当センターについて」の平均 107 秒（全体の 9.8%）が上位に続く。

1.2.2. SMS アンケート調査結果

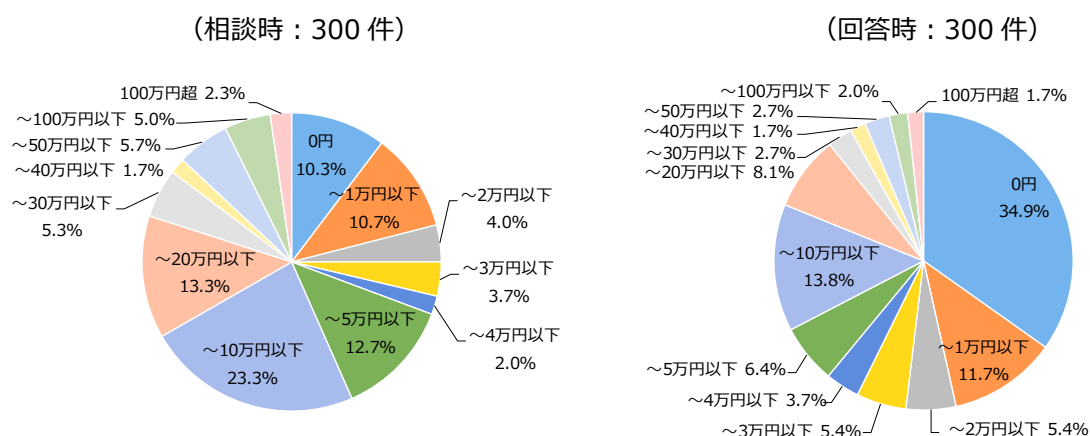
1.2.2.1. 単純集計結果－SMS アンケート調査結果

1 週間あたりのギャンブルへの参加日数



1 週間あたりのギャンブルへの参加日数は、「サポートコール」相談時の平均日数が3.77 日であったのに対し、SMS アンケート回答時には2.22 日と、1.5 日以上減少している。「毎日」の割合が31.3%から17.7%に減少した点と、「参加していない」割合が21.7%から46.3%に増加した点から、当センターの介入により1 週間あたりのギャンブル参加日数が減少していることがわかる。

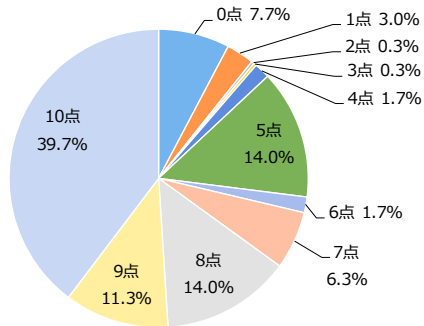
ギャンブルへの費用



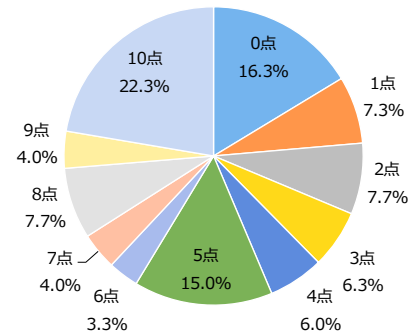
ギャンブルへの費用は、「サポートコール」相談時の1 か月あたりのギャンブル平均費用が235,743.3 円であったのに対し、SMS アンケート回答時には130,768.1 円と、10 万円以上減少している。「0 円」の割合が10.3%から34.9%に増加した点、「～5 万円以下」から「100 万円超」の合計が69.3%から39.1%に減少した点から、当センターの介入により1 か月あたりのギャンブル費用が減少していることがわかる。

ギャンブルへの参加衝動

(相談時：300 件)



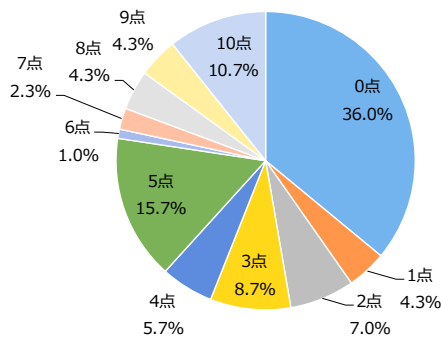
(回答時：300 件)



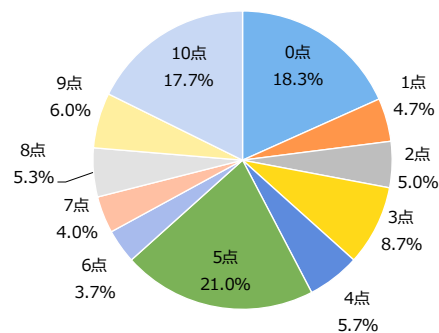
ギャンブルへの参加衝動（0 点：参加したくなる衝動がない～10 点：参加したくなる衝動がある）は、「サポートコール」相談時の平均点が 7.46 点であったのに対し、SMS アンケート回答時には 5.09 点と、2 点以上減少している。「10 点」の割合が 39.7%から 22.3%に減少した点と、「0 点」の割合が 7.7%から 16.3%に増加した点からも、当センターの介入によりギャンブルへの参加衝動が軽減されていることがわかる。

ギャンブルに参加しない自信

(相談時：300 件)

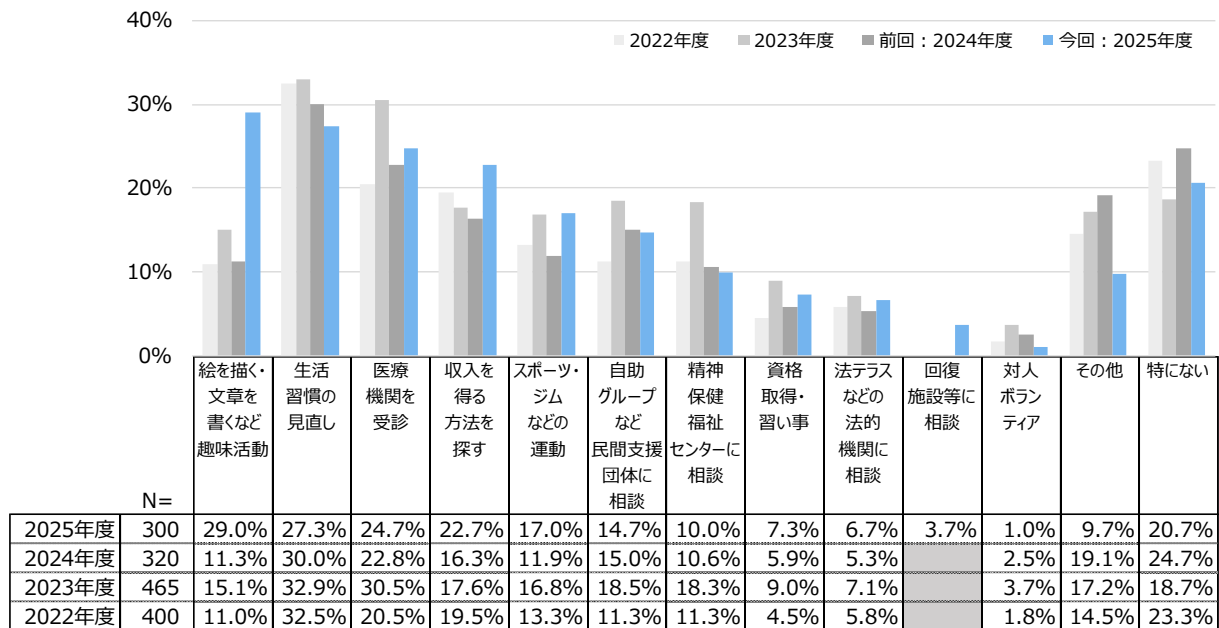


(回答時：300 件)



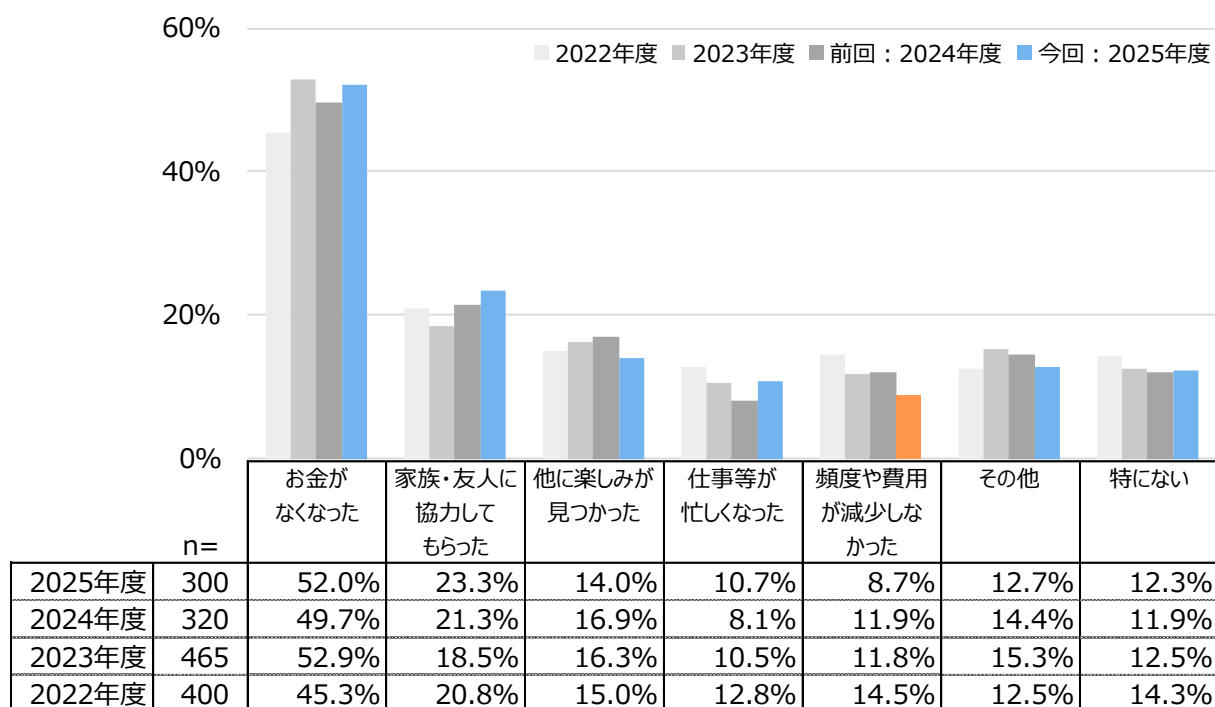
ギャンブルに参加しない自信（0 点：参加しない自信がない～10 点：参加しない自信がある）は、「サポートコール」相談時の平均点が 3.48 点であったのに対し、SMS アンケート回答時には 4.92 点と、約 1.5 点増加している。「0 点」の割合が 36.0%から 18.3%に減少した点と、「10 点」の割合が 10.7%から 17.7%に増加した点からも、当センターの介入によりギャンブルへの参加衝動が軽減されていることがわかる。

実際に克服するために行った対処法



実際に克服するために行った対処法の有無については、「特になし」が 20.7%と、全体の 79.3%はいずれかの対処法があったと回答している。具体的な対処法としては、「絵を描く・文章を書くなど趣味活動」が 29.0%、「生活習慣の見直し」が 27.3%、「医療機関を受診」が 24.7%、「収入を得る方法を探す」が 22.7%、「スポーツ・ジムなどの運動」が 17.0%、「自助グループなど民間支援団体に相談」が 14.7%、「精神保健福祉センターに相談」が 10.0%と続く。個人的な対処として趣味活動や運動などの『代替行動』や生活習慣や収入を得る方法など行動を伴う意識改革（ギャンブルからの気持ちの逸らし方）が比較的上位に挙がっている。また、医療機関、民間支援団体、精神保健福祉センター、法テラスなどの専門機関への受診・相談も有効な対処法であることが窺える結果となっている。

ギャンブルの頻度、費用が減少した理由



ギャンブルの頻度、費用について、「頻度や費用が減少しなかった」が 8.7%と、全体の 91.3%が減少したと回答している。そのうち、「特になし」が 12.3%と、全体の 79.0%はいずれかの理由があると回答している。具体的な理由としては、状況要因である「お金がなくなった」が52.0%と突出している。次いで、主体要因である「家族・友人に協力してもらった」が 23.3%、代替行動につながる「他に楽しみが見つかった」が 14.0%と上位に続いた。

※項目の分類について

■「頻度や費用が減少しなかった」

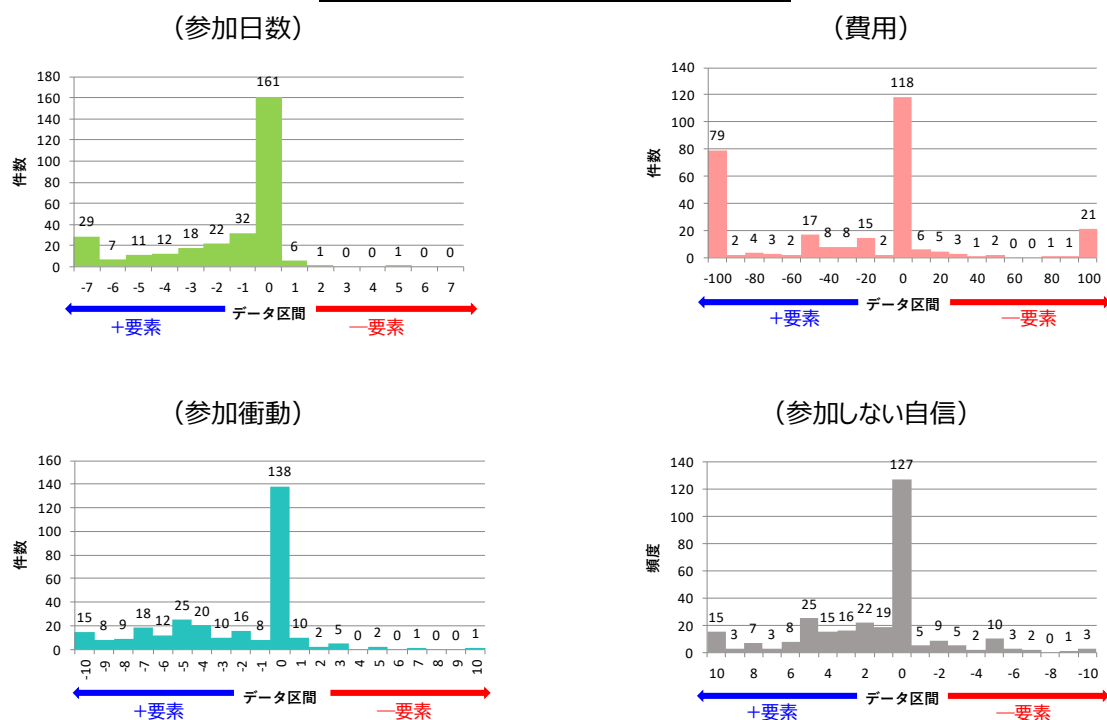
■頻度や費用が減少した

- | | | |
|--|---|------|
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 3em; margin-right: 10px;">{</div> <ul style="list-style-type: none"> ■「お金がなくなった」～「仕事等が忙しくなった」理由で費用が減少した ■「その他」の理由で費用が減少した ■「特になし」 特に理由はないが、費用や頻度が減少した </div> | } | 理由あり |
|--|---|------|

1.2.2.2. ヒストグラム

SMS アンケート回答者全体である 300 名について、数量回答質問（参加日数、費用、参加衝動、参加しない自信の 4 問）における回答が「サポートコール」への相談前後でどの程度増減したか、度数分布の状況を下記に示した。

SMS アンケート回答者全体（各 n=300）



参加日数については、横軸の階級幅（データ区間）を 1 日単位としている。300 件中 161 件が「±0」に分類されるが、+要素である「-1」～「-7」が合計 131 件、-要素である「1」～「7」が合計 8 件と、4 割以上が+要素の結果を得られている。

費用については、横軸の階級幅（データ区間）を 10 万円単位としている。300 件中 118 件が「±0」に分類されるが、+要素である「-10」～「-100」が合計 140 件、-要素である「10」～「100」が合計 40 件と、半数近くが+要素の結果を得られている。「-100」が 79 件と比較的多くなっているが、これは相談時に多額の費用をギャンブルに費やしていた方が回答時に費用を大幅に抑えられるようになっていたケースが一定数見られたことによる影響である。

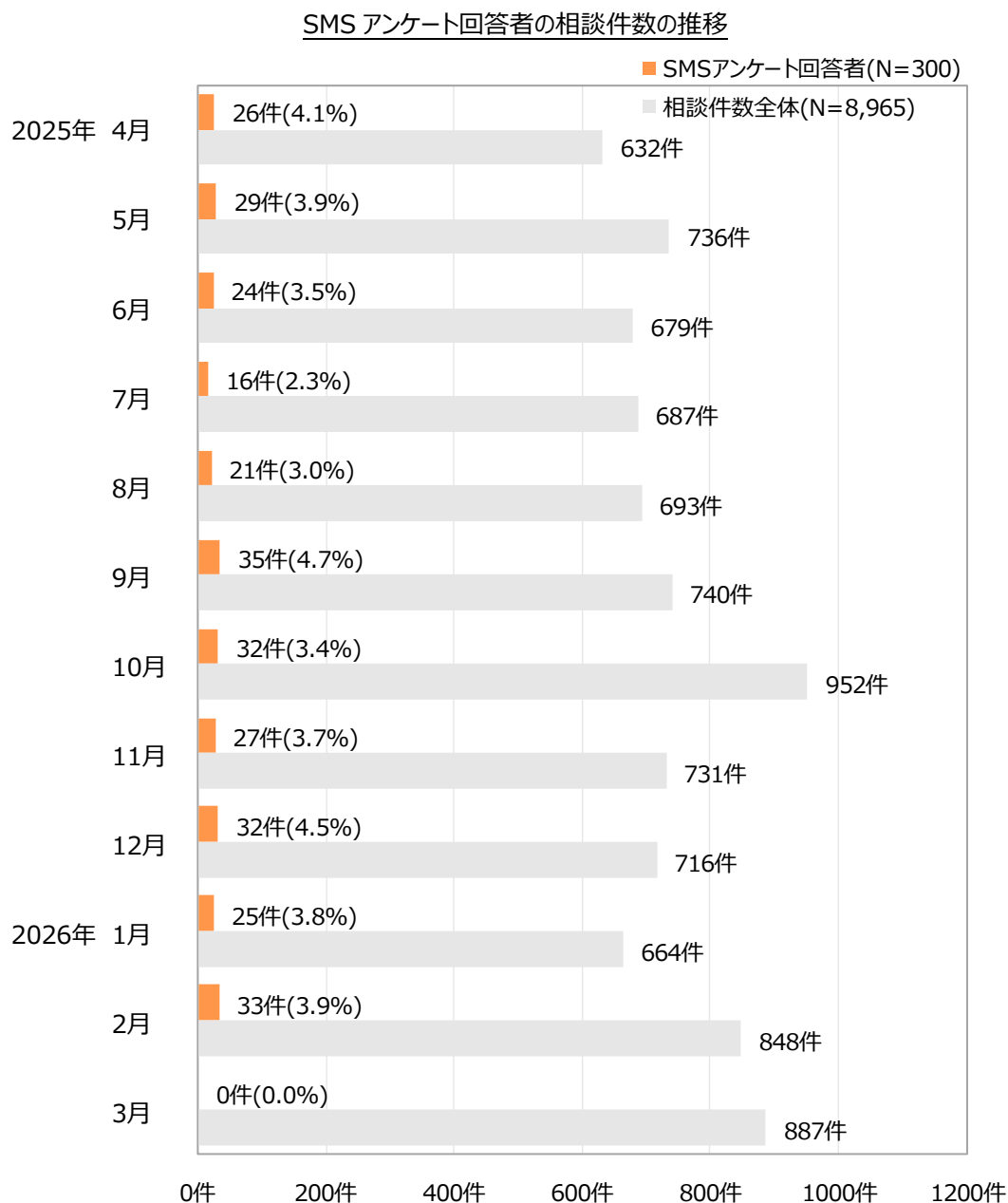
参加衝動については、横軸の階級幅（データ区間）を 1 点単位としている。300 件中 138 件が「±0」に分類されるが、+要素である「-1」～「-10」が合計 141 件、-要素である「1」～「10」が合計 21 件と、半数近くが+要素の結果を得られている。

参加衝動についても、横軸の階級幅（データ区間）を 1 点単位としている。300 件中 127 件が「±0」に分類されるが、+要素である「1」～「10」が合計 133 件、-要素である「-1」～「-10」が合計 40 件と、4 割以上が+要素の結果を得られている。

これらの結果を基に、後述する『1.2.2.5. クロス集計結果』において「実際に克服するために行った対処法」「ギャンブルの頻度、費用が減少した理由」についてのクロス集計分析、及び、『3章 SMS アンケート追加分析』において当センターの介入による改善効果が見られるか、4 項目の平均値の差の検定（対応のある t 検定）を実施する。

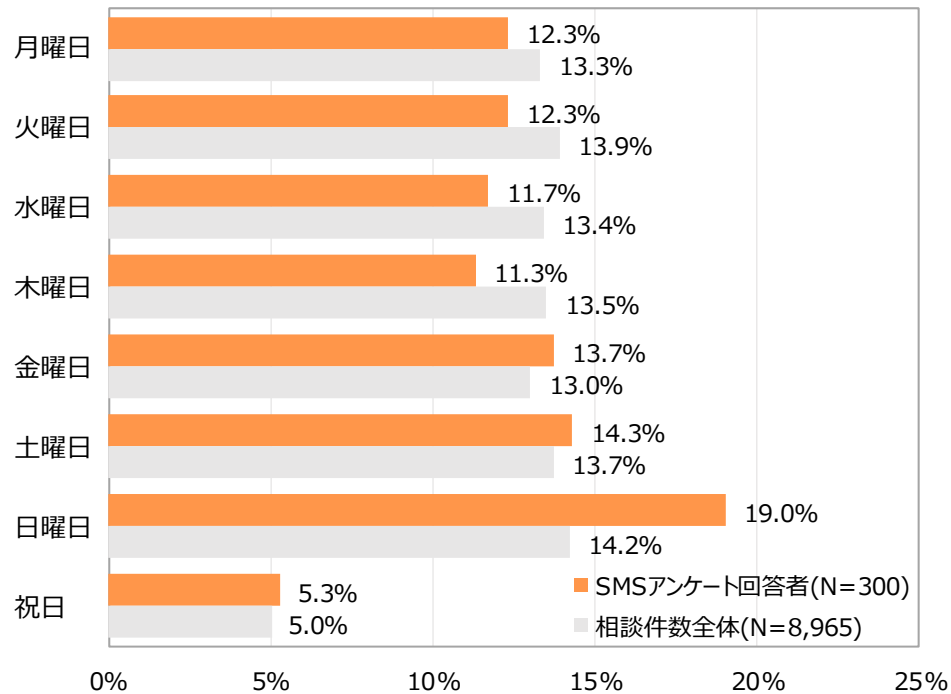
1.2.2.3. 単純集計結果－SMS アンケート回答者の入電状況

「サポートコール」へ相談したデータと紐付けが可能な SMS アンケート調査の回答件数は 300 件であり、全相談件数 8,965 件の 3.3%に相当する。全相談件数に占める割合としては小さいため、SMS アンケート回答者における特徴的な偏りや、全相談件数と異なる特徴が生じていないか入電状況を比較確認する。



月別に見ると、2025 年 4 月～2026 年 2 月にかけて毎月約 10～30 件程度となっている。各月の相談件数に占める割合は概ね 3～5%程度となっており、月による偏りは小さいといえる。

SMS アンケート回答者の曜日別の相談件数の推移



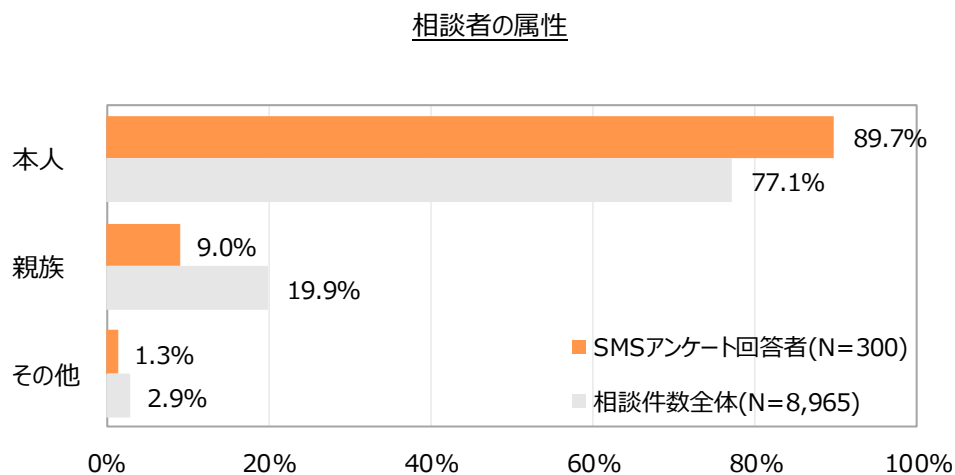
相談件数の曜日別の内訳は、各曜日とも1割台、祝日は約5%となっている。

相談件数全体と比較すると、「日曜日」が高いため、平日（月曜日～金曜日）の合計は61.3%、土日祝の合計は38.6%と、月別の相談件数と比べると平日が低く、土日祝が高い。ただし、日曜日以外の各曜日単位における偏りは小さいといえる。（相談件数全体では、平日が67.1%、土日祝の合計が32.9%）

1.2.2.4. 単純集計結果－SMS アンケート回答者の属性情報、ギャンブリング実態

前項と同様に、SMS アンケート回答者における特徴的な偏りや、全相談件数と異なる特徴が生じていないか、属性情報や相談時のギャンブリング実態などを比較確認する。

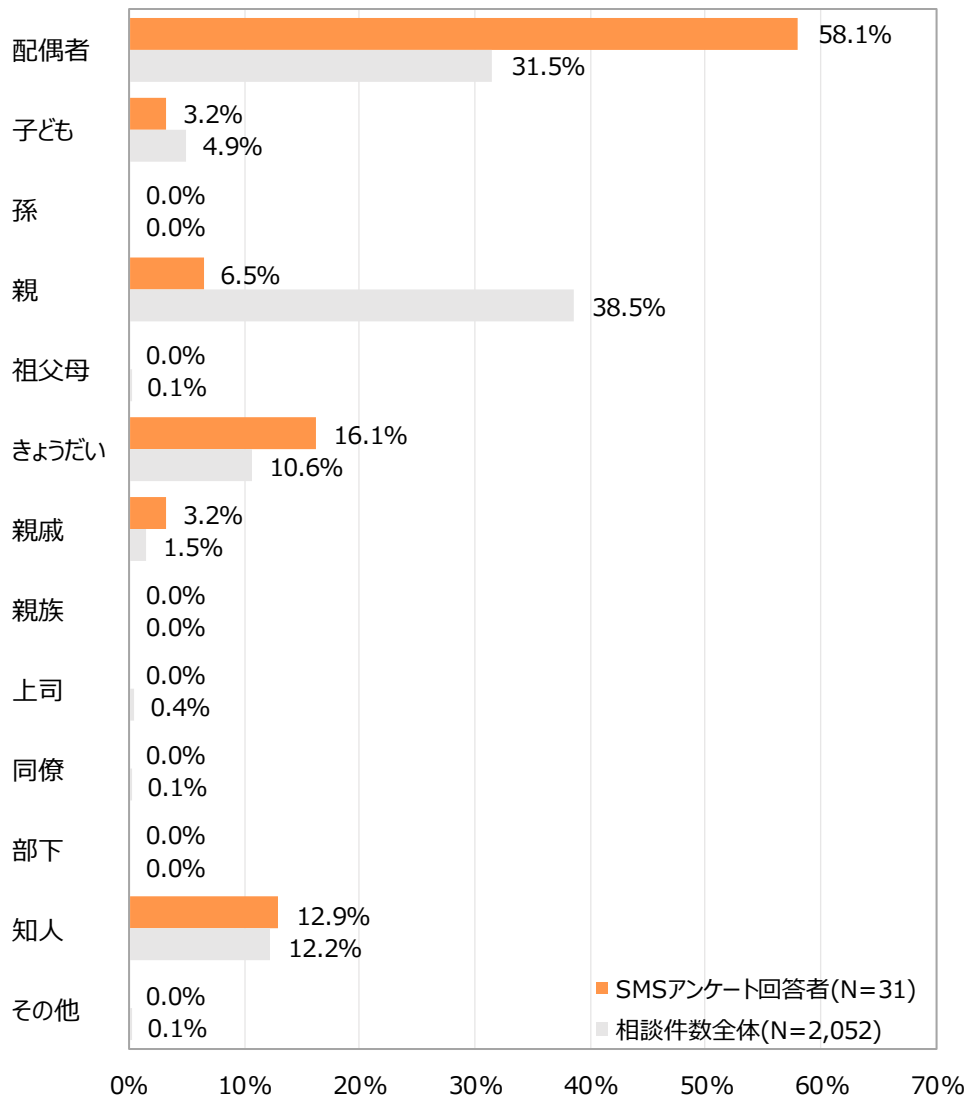
なお、本項では SMS アンケート回答者全体と相談件数全体とのスコア比較を行うことで SMS アンケート回答者が全相談件数に対して偏った抽出がされていないか、SMS アンケートへの回答有無や属性情報同士の関連性があるか確認する。これらの情報を基に、後述する『3章 SMS アンケート追加分析』においてより精度の高い結果を得られる相関分析を実施する。



SMS アンケート回答者全体では、本人が直接入電・相談している割合が89.7%、親族（配偶者、親、子ども）が9.0%、その他が1.3%であった。

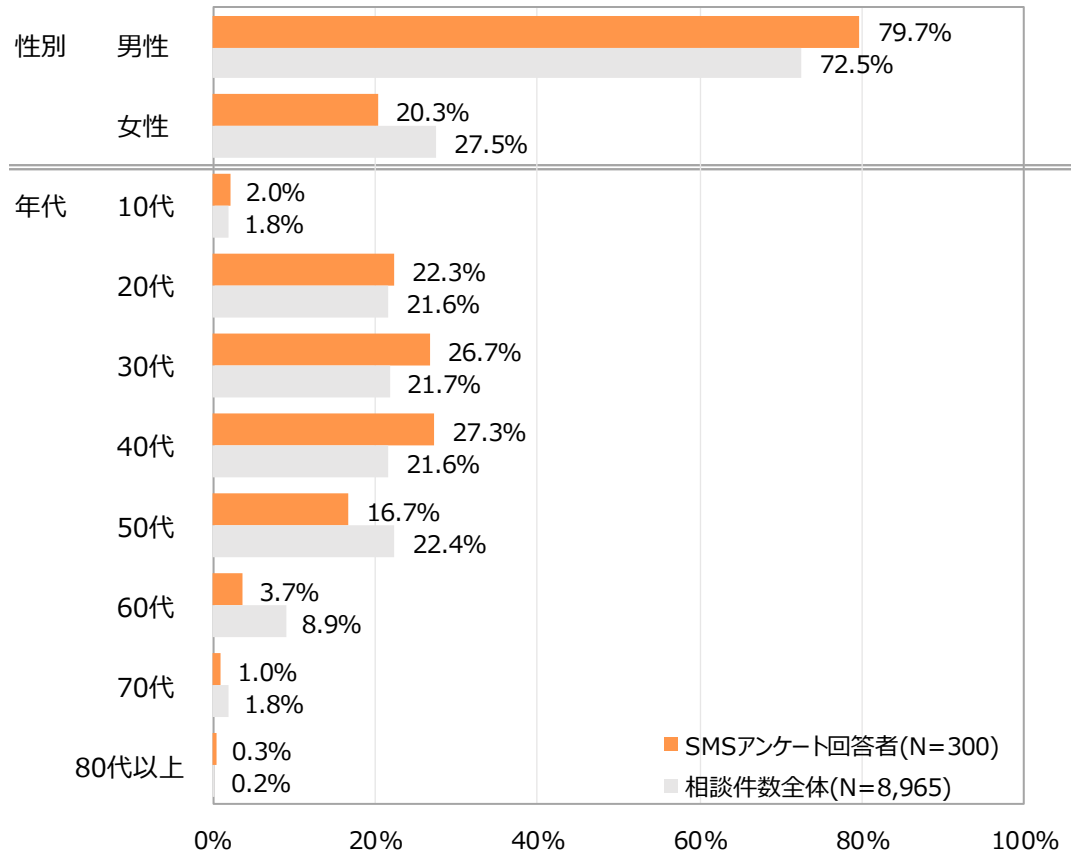
本人が直接電話をしてくるケースが一番多い点は相談件数全体と同様の傾向である。ただし、相談件数全体と比較して「本人」がより高く、「親族」は相対的に低くなっている。

相談者の属性（本人以外）



「親族」「その他」の本人以外の方から入電した方の属性について、具体的に見ると、「配偶者」が 58.1%で最も多く、「きょうだい」が 16.1%、「知人」が 12.9%、「親」が 6.5%と続いている。SMS アンケート調査においては、本人以外の方からの入電が 31 件と少サンプルであることによる誤差が大きく、相談件数と異なる傾向を示している。

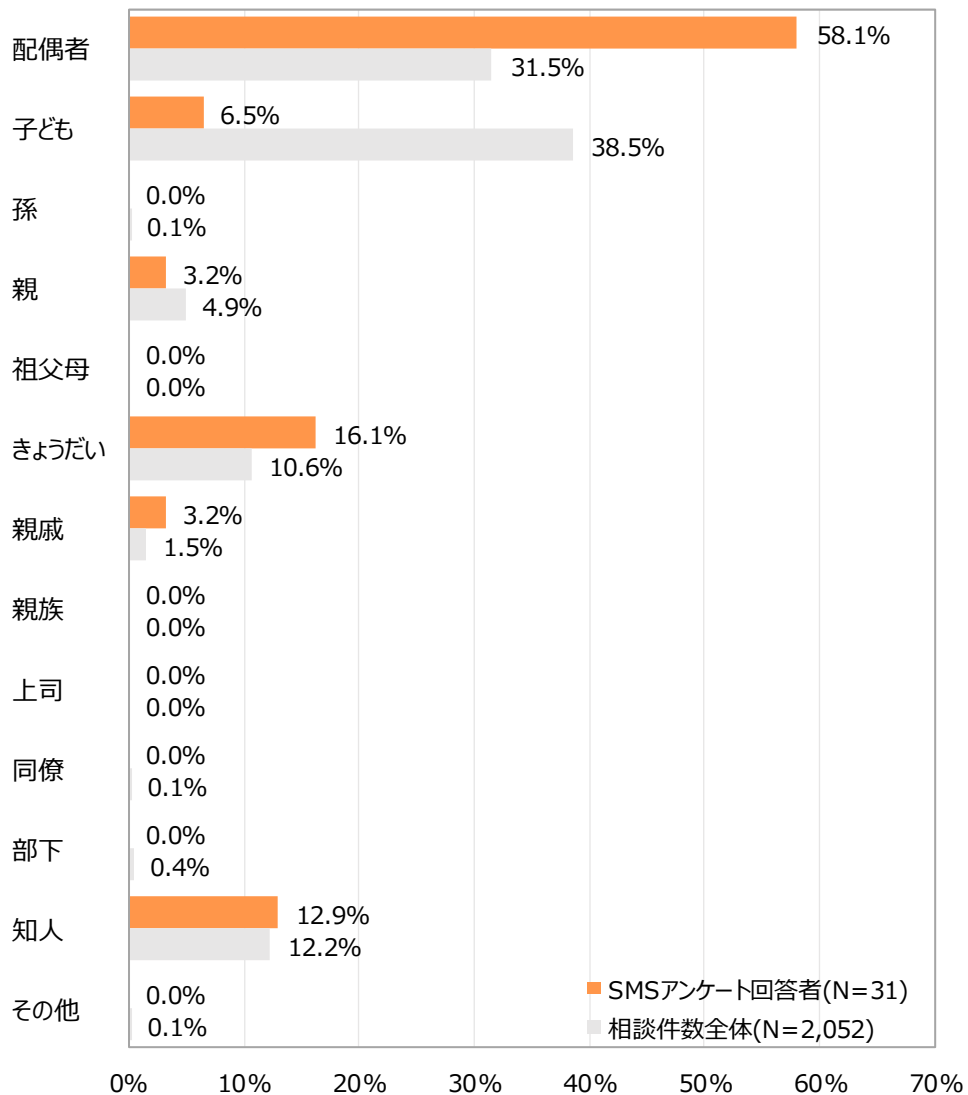
相談者の性別、年代



SMS アンケート回答者全体では、女性からの入電は 20.3%と、相談件数に比べて少ない。SMS アンケート回答者においては、女性よりも男性の割合が多い「本人」からの入電・相談の割合が相談件数全体よりも多いことによる影響と考えられる。

電話を掛けた方の年代については、20 代が 22.3%、30 代が 26.7%、40 代が 27.3%と、20 代から 40 代が 76.3%と大多数を占める。10 代は全体の 2.0%、60 代以上は全体の 5.0%に留まる。相談件数とほぼ同様の傾向を示しているが、SMS アンケート回答者においては、「30 代」「40 代」が多く、「50 代」「60 代」が少ない。

相談対象者の属性（本人以外）

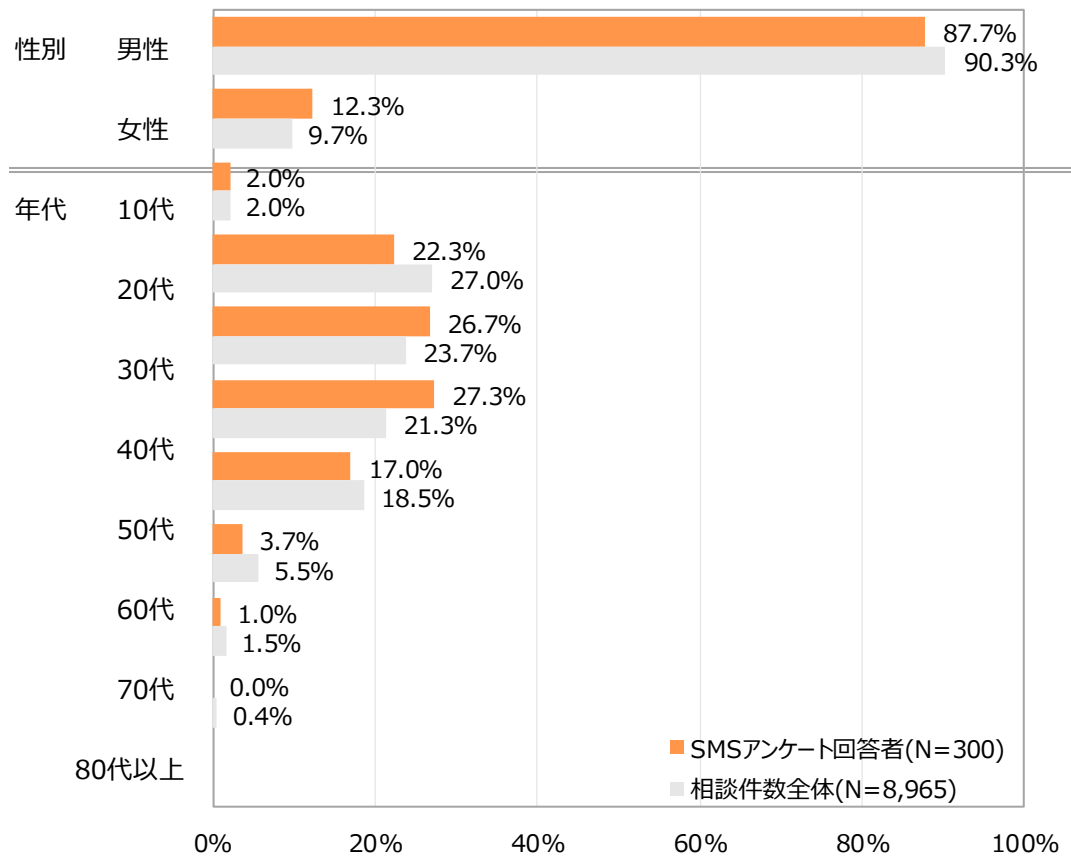


SMS アンケート回答者かつ、本人以外の方が電話を掛けてきた 31 件の相談対象者については、「配偶者」が 58.1%で最も多く、「きょうだい」が 16.1%、「知人」が 12.9%、「子ども」が 6.5%と続いている。

電話を掛けた方の属性の結果から、最も多いのは「配偶者が配偶者について相談」するケースとなっており、次いで「きょうだいがきょうだいについて相談」、「知人が知人について相談」するケースと続いていると考えられる。

全相談件数の傾向と比較すると、SMS アンケート調査においては、本人以外の方からの入電が 31 件と少サンプルであることによる誤差が大きく、先述の電話を掛けた方の属性と同様、相談件数と異なる傾向を示している。

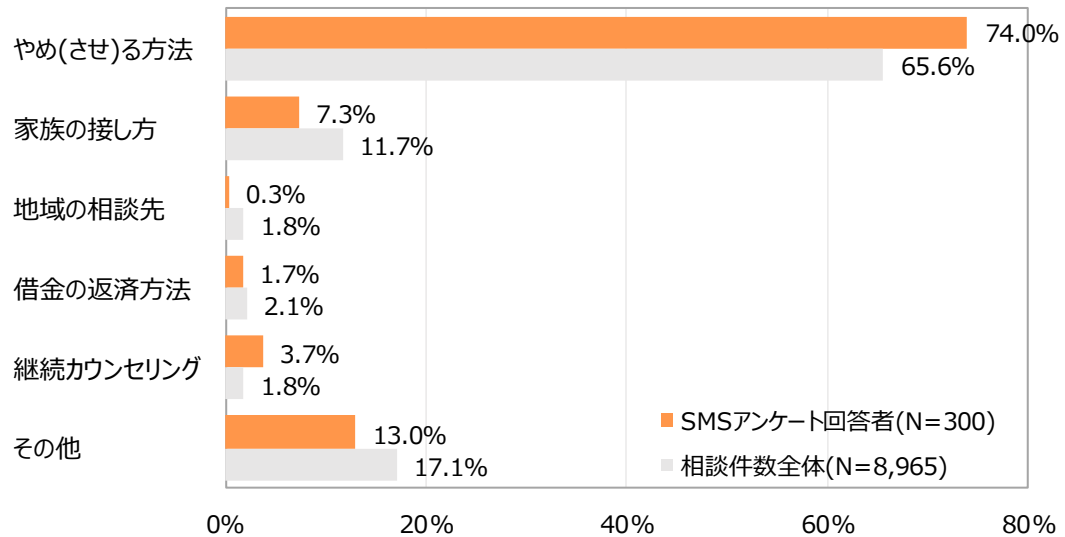
相談対象者の性別、年代



SMS アンケート回答者全体においても相談件数全体と同様、男性が全体の 87.7%と大多数を占め、女性の相談対象は 12.3%。

相談対象者の年代については、20 代が 22.3%、30 代が 26.7%、40 代が 27.3%と、20 代から 40 代が 76.3%と大多数を占める。10 代は全体の 2.0%、60 代以上は全体の 4.7%に留まる。相談件数とほぼ同様の傾向を示しているが、SMS アンケート回答者においては、「20 代」がやや少なく、「30 代」がやや多く、「40 代」が多くなっている。

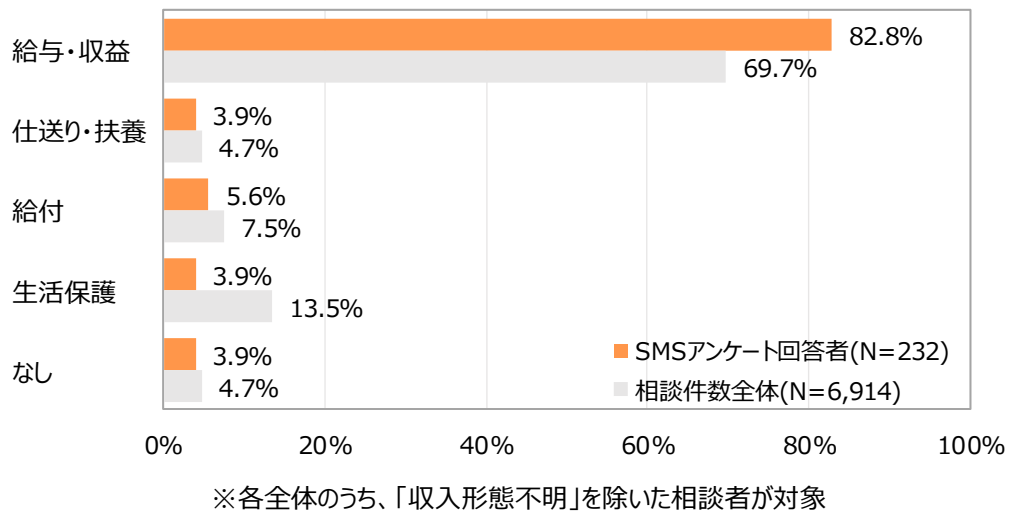
相談者の知りたい内容



相談者の知りたい内容としては「やめ（させ）る方法」が74.0%を占めており、相談件数全体の65.6%と比較して高く、SMS アンケート回答者は「ギャンブルをやめたい、やめさせたい」という意識がより顕著であると考えられる。続いて「家族の接し方」が7.3%、「継続カウンセリング」が3.7%と続いている

「サポートコール」に対するニーズの傾向としては、相談件数全体と SMS アンケート回答者に大きく乖離していないことがわかる。

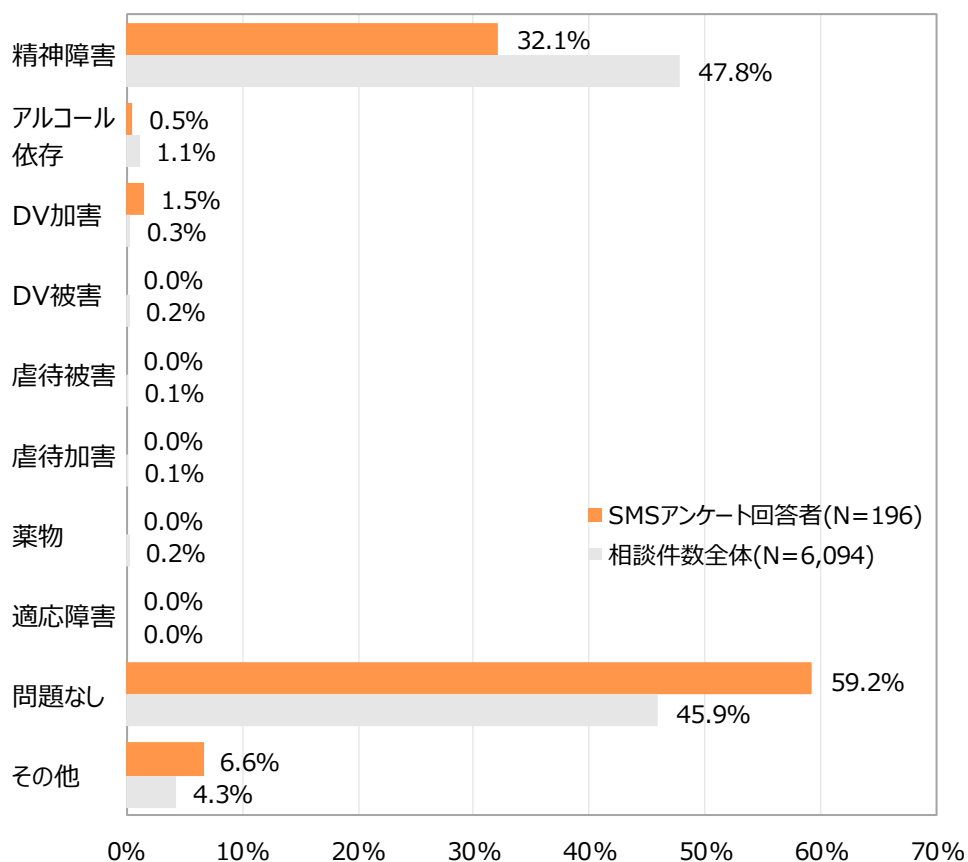
相談者の収入形態



SMS アンケート回答者全体では、対象件数である 232 件のうち、「給与・収益」を収入源とする相談者は 82.8%を占め、「給付」が 5.6%、「仕送り・扶養」「生活保護」が各 3.9%と続く。「なし」が 3.9%であるため、全体の 96.1%には何らかの収入がある状況。

相談件数とほぼ同様の傾向を示しているが、SMS アンケート回答者においては、「給与・収益」が多く、「生活保護」が少ない。

相談者の併存状態

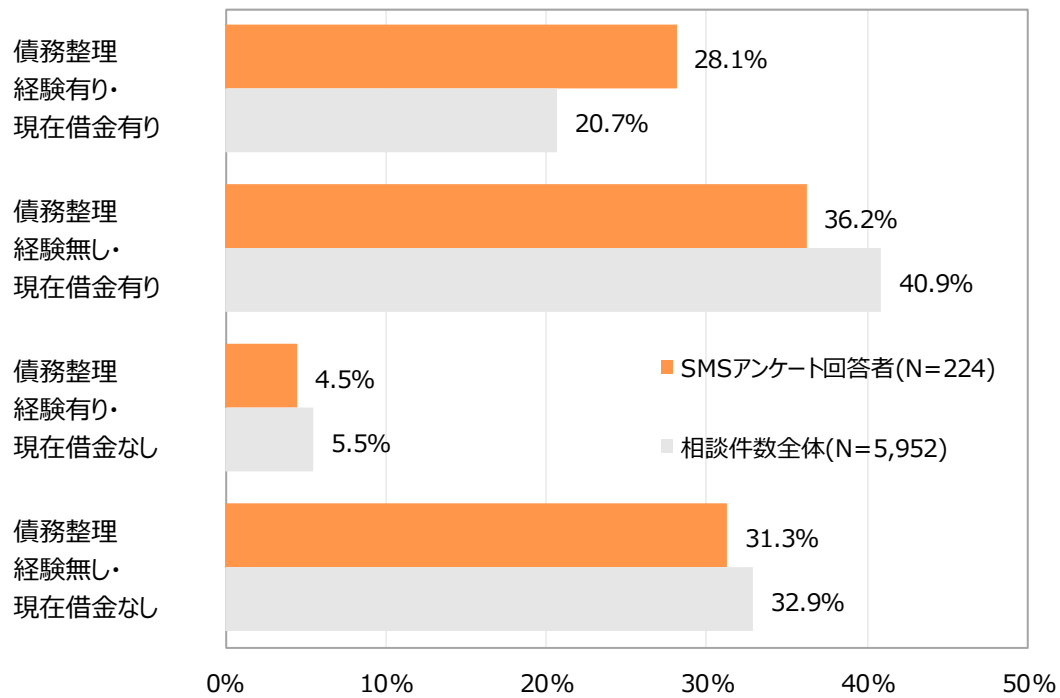


※各全体のうち、「併存状態不明」又は「回答拒否」を除いた相談者が対象

SMS アンケート回答者全体では、対象件数である 196 件のうち、ギャンブル等依存症と併存している問題がある回答は、「問題なし」を除いた 40.8%である。そのうち、「精神障害」が 32.1%となっている。

相談件数全体と比較すると、SMS アンケート回答者では問題がある方が少なく、「精神障害」も少なくなっている。ただし、一般人口に占める精神障害の比率である 4.8%（「令和 7 年版 障害者白書」：内閣府ホームページより）を大きく上回っている点や、「併存状態不明」「回答拒否」の中に併存問題を有する方の割合の方が大きいことが推測される点については相談件数と同様であることが推測される。

相談者の借金有無/債務整理経験

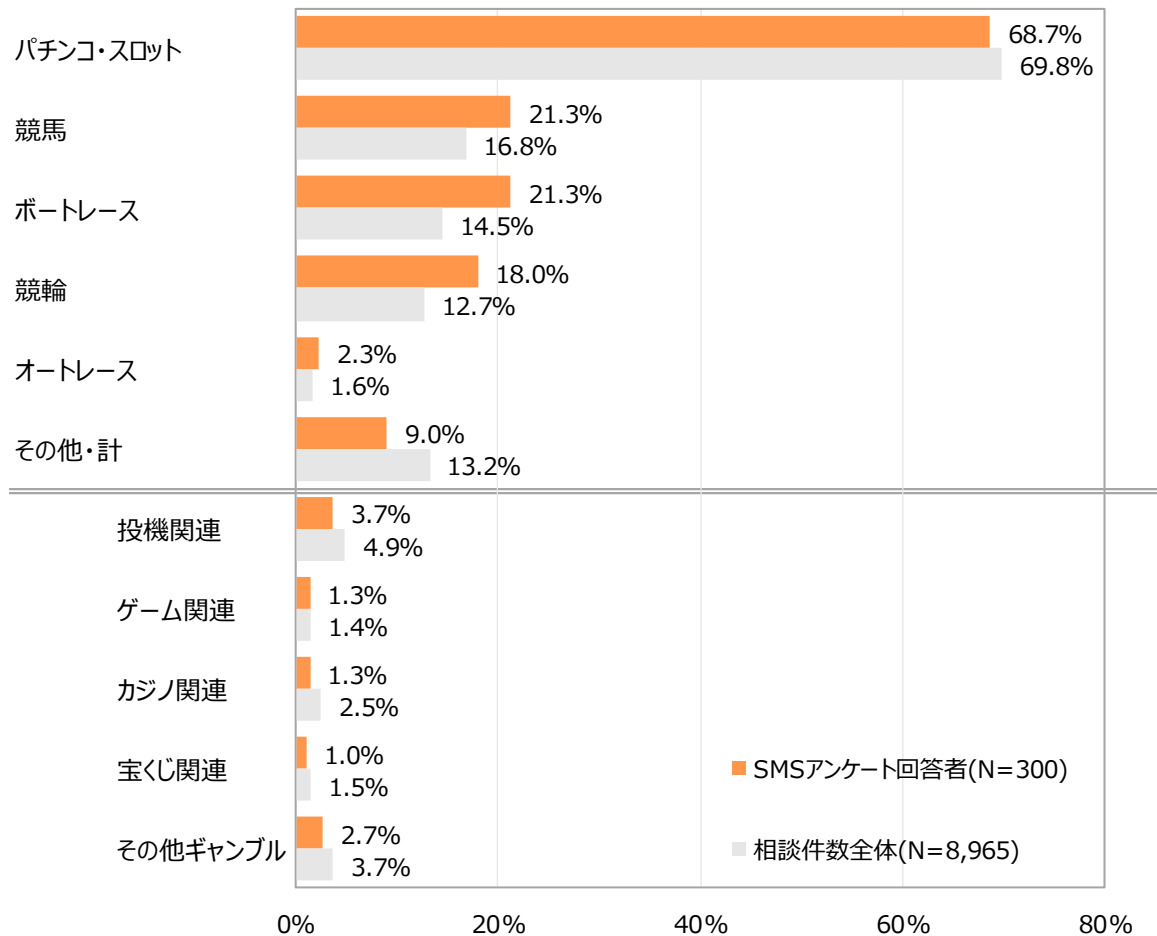


※各全体のうち、「債務整理経験不明」を除いた相談者が対象

SMS アンケート回答者全体では、対象件数である 224 件のうち、債務整理経験「有り」が 32.6%、現在借金「有り」は 64.3%を占めている。なお、借金をしていない範囲の相談者は 35.8%となっている。

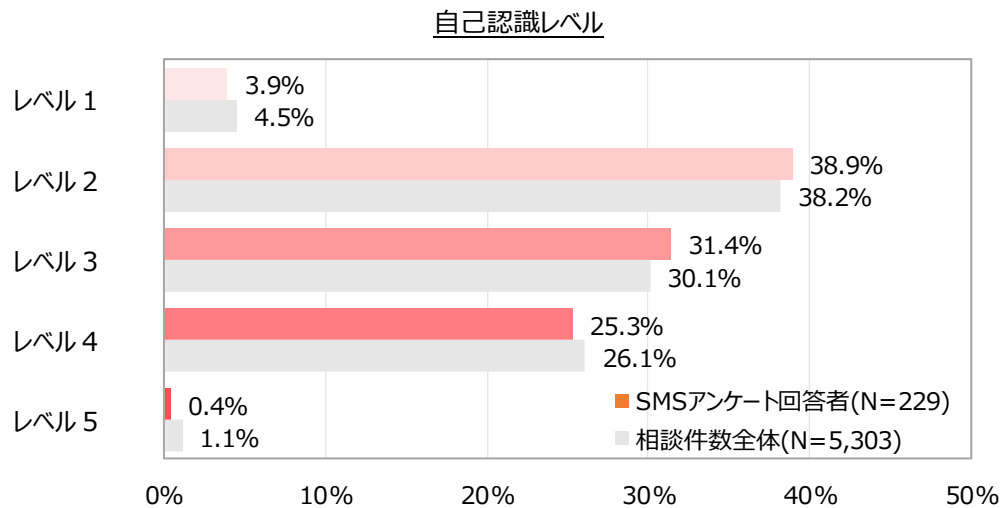
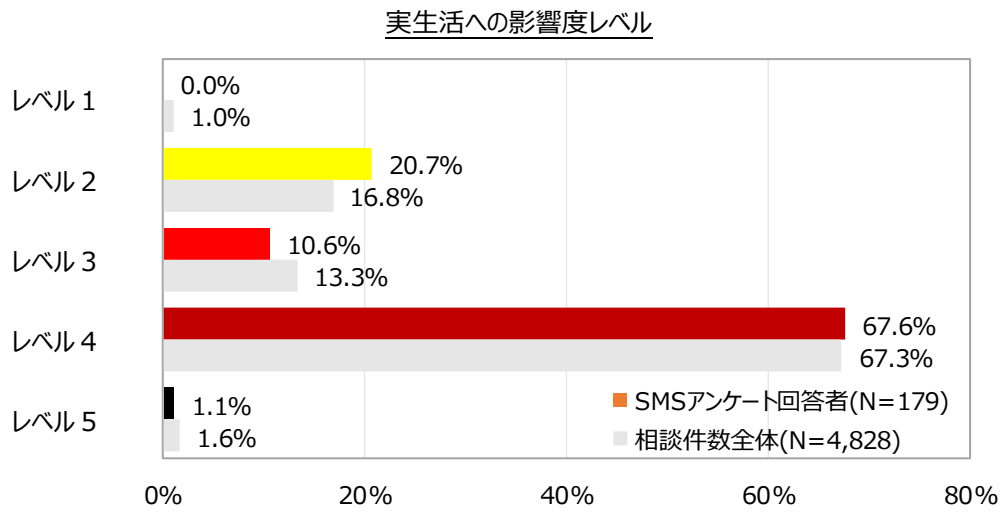
相談件数全体と比較すると、SMS アンケート回答者では「債務整理経験有り・現在借金有り」が多く、「債務整理経験無し・現在借金有り」がやや少ないものの、借金や債務整理経験の傾向としては、相談件数全体と SMS アンケート回答者に大きく乖離していないことがわかる。

ギャンブル種類別の相談割合



SMS アンケート回答者全体では、「パチンコ・スロット」が 68.7%、次いで「競馬」「ボートレース」が各 21.3%、「競輪」が 18.0%と続いている。「その他」は 9.0%となっており、その他のギャンブル内容を分類すると、その内訳は「投機関連（株・FX、仮想通貨）」が 3.7%と最も多い。そのほかには、「ゲーム関連（ゲーム）」「カジノ関連（カジノ）」が各 1.3%、「宝くじ関連（宝くじ、toto）」が 1.0%となっている。「その他ギャンブル（ブックメーカー、不明）」は 2.7%となっているが、内訳の大半は「不明」であるため参考値である。

相談件数全体と比較すると、SMS アンケート回答者では「競馬」がやや多く、「ボートレース」「競輪」が多く、「その他」はやや少ないものの、ギャンブル種類の傾向としては、相談件数全体と SMS アンケート回答者に大きく乖離していないことがわかる。



実生活への影響度レベルについては、レベル 2 がやや上回っている。

自己認識レベルについては、レベル 1～5 のいずれにおいてもが相談件数とほぼ同水準である。

なお、実生活への影響度レベルと自己認識レベルの定義については、本レポートの 2 章で後述する。

1.2.2.5. クロス集計結果－属性別 SMS アンケート調査結果

前項までで、SMS アンケート回答者と全相談件数に異なる差異が生じていないか抜粋して比率を比較確認したところ、いくつかの特徴は散見されたものの、属性情報や相談時のギャンブリング実態などに極端な差異は見られなかった。

そのため、SMS アンケート調査における数量回答の質問項目について、属性情報や相談時のギャンブリング実態のクロス集計分析を行った。結果の比較を容易にするため、平均値を算出している。また、クロス集計軸のうち、「ギャンブル種類」については平均値のもととなる各回答状況も参考掲載する。

また、前項『1.2.2.2. ヒストグラム』にて、数量回答質問（参加日数、費用、参加衝動、参加しない自信の4問）における回答が「サポートコール」への相談前後でどの程度増減したか度数分布の状況を確認した。この結果を基に、特定の条件を満たすサンプル層を設定し、クロス集計軸として「実際に克服するために行った対処法」「ギャンブルの頻度、費用が減少した理由」についてクロス集計結果を分析する。

※当センター介入前後の評価分類について

数量回答設問の分布状況を以下のように【＋効果】【変化なし】【－効果】の3区分で分類した。

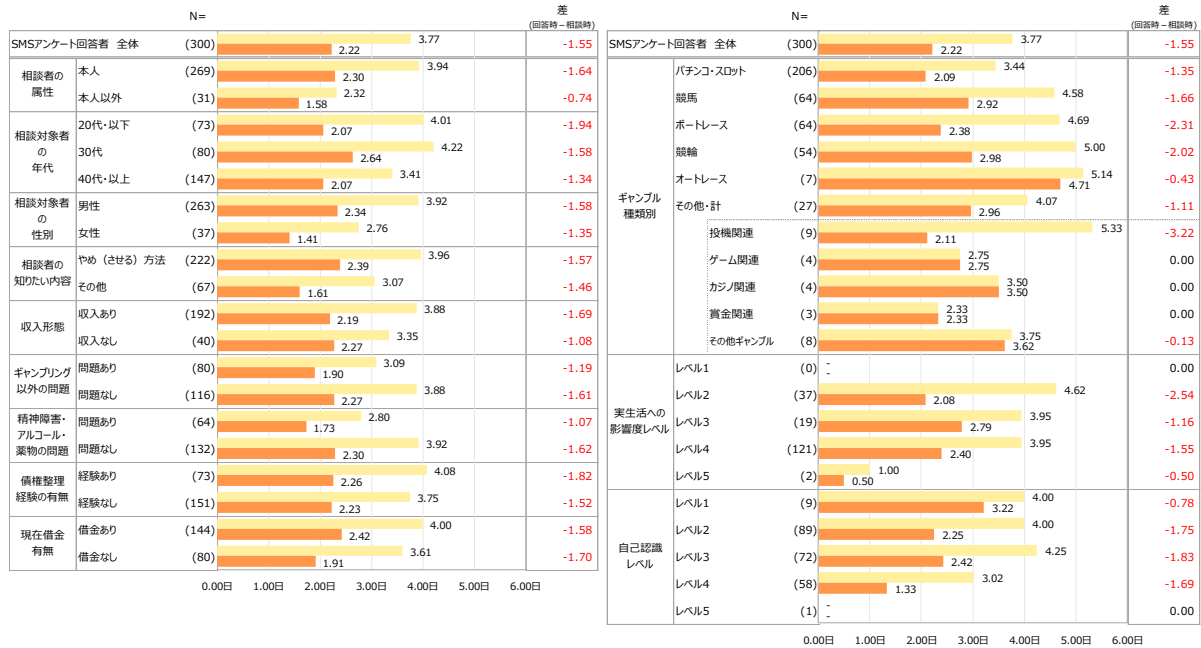
参加日数：【＋効果】1日以上減少 【変化なし】1日未満の増減、【－効果】1日以上増加
費用： 【＋効果】1万円以上減少 【変化なし】1万円未満の増減 【－効果】1万円以上増加
参加衝動： 【＋効果】1点以上減少 【変化なし】1点未満の増減 【－効果】1点以上増加
自信： 【＋効果】1点以上増加 【変化なし】1点未満の増減 【－効果】1点以上減少

さらに、4つの数量回答設問について、SMS アンケート回答者1サンプルごとの回答状況ごとに細分化し、以下の条件を満たすサンプルをクロス集計対象者としている。

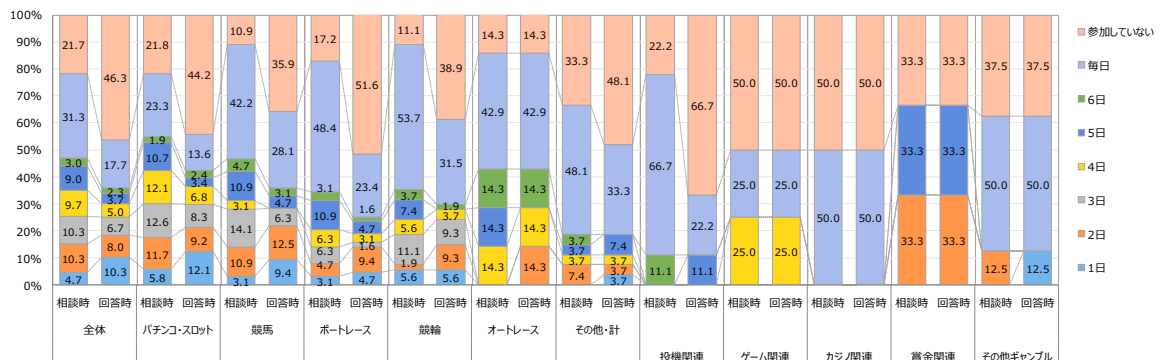
好事例：4設問いずれも【＋効果】に該当
概ね改善：いずれか3設問で【＋効果】に該当
変化なし：4設問いずれも【変化なし】に該当
概ね悪化：いずれか3設問で【－効果】に該当
悪化：4設問いずれも【－効果】に該当

なお、クロス集計にあたり、「概ね悪化」「悪化」に該当するサンプルは極少数のため、個別の集計結果は割愛し、悪化層の合計（「概ね悪化」＋「悪化」）のみを掲載する。

1 週間あたりのギャンブルへの平均参加日数



※参考：1 週間あたりのギャンブルへの参加日数（ギャンブル種類別）



1 週間あたりのギャンブルへの平均参加日数は、「サポートコール」相談時が 3.77 日であったのに対し、SMS アンケート回答時には 2.22 日と、1.5 日以上減少している。

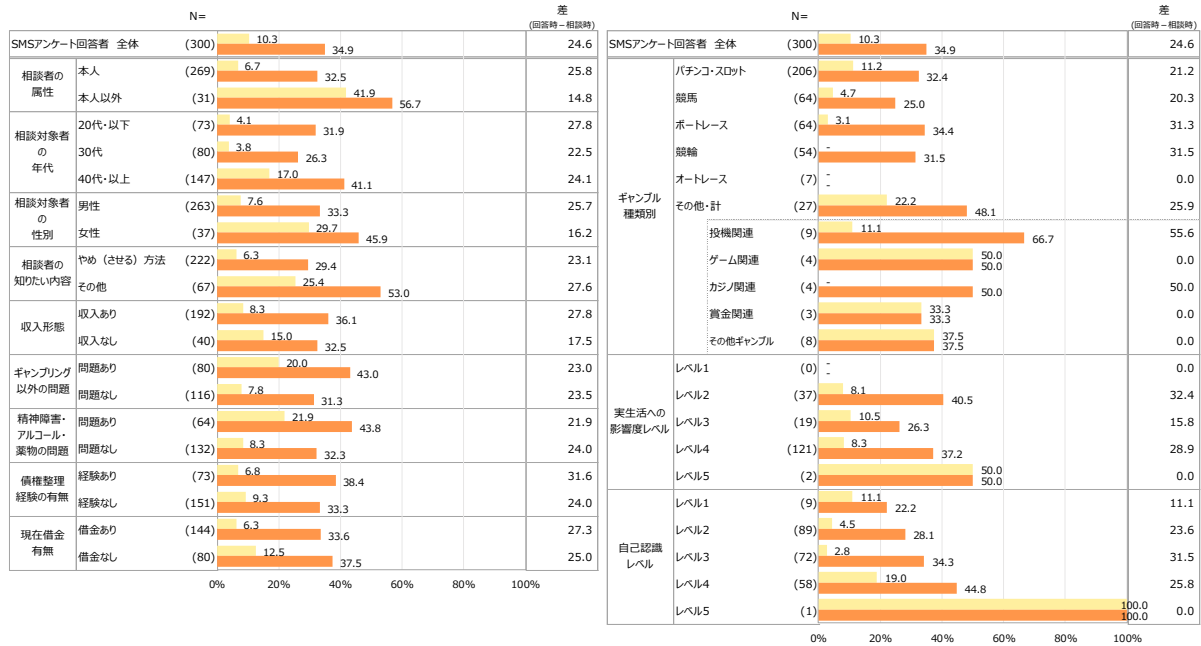
属性別に見ると、少サンプルのため参考値の属性を除き、全ての属性において相談前後で 1 週間あたりのギャンブルへの参加日数が低減していることがわかる。相談者の属性が「本人」である場合は -1.64 日、「本人以外」においても -0.74 日と、相談前後の属性差が 0.5 日以上となっている。次に、相談対象者の年代別については、若い年代ほど平均参加日数が低減している。

また、収入がある方、精神障害・アルコール・薬物の問題がない方については、それぞれもう一方の属性層に比べて平均参加日数が 0.5 日以上低減しており、より高い効果を得られていることが推測される。

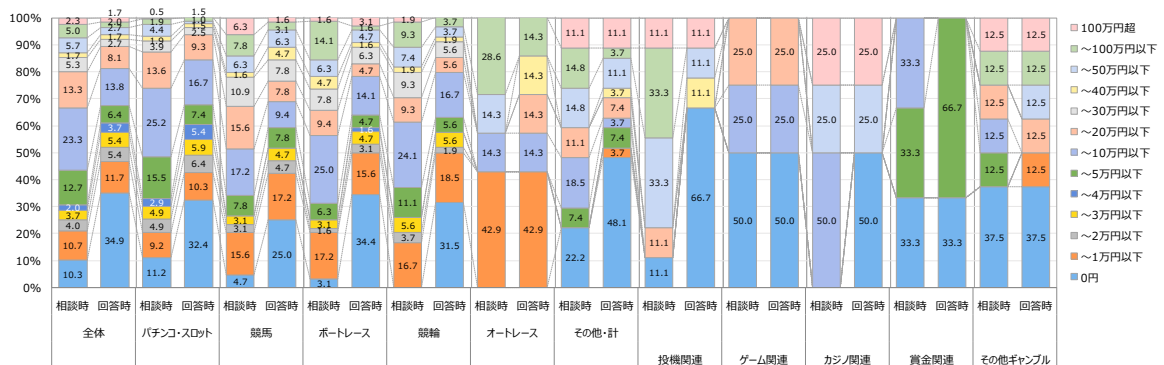
ギャンブル種類別については、該当サンプルの差が大きいことも考慮が必要ではあるものの、「ボートレース」「競輪」は相談前後で平均参加日数が 2 日以上低減し、平均 3 日未満となっている。

※サンプル数 30 件未満の属性は参考掲載。

ギャンブルへの費用（「0 円」の比較）



※参考：ギャンブルへの費用（ギャンブル種類別）



ギャンブルへの費用は、回答者による差異が大きいため平均額ではなく、「サポートコール」相談前後での「0 円」の回答割合を比較する。「サポートコール」相談時に「0 円」と回答した割合は 10.3%であったのに対し、SMS アンケート回答時には 34.9%と、24.6pt 増加している。

属性別に見ると、少サンプルのため参考値の属性を除き、全ての属性において相談前後でギャンブルへの費用が「0 円」と回答した割合が増加していることがわかる。20 代以下で 27.8pt 増加、30 代で 22.5pt 増加、40 代以上においても 24.1pt 増加しており、いずれの年代においても 20pt 以上増加していることから、年代を問わず効果があると考えられる。また、本人、収入がある方については、それぞれもう一方の属性層に比べて「0 円」の増加幅が 10pt 以上大きく、より高い効果を得られていることが推測される。

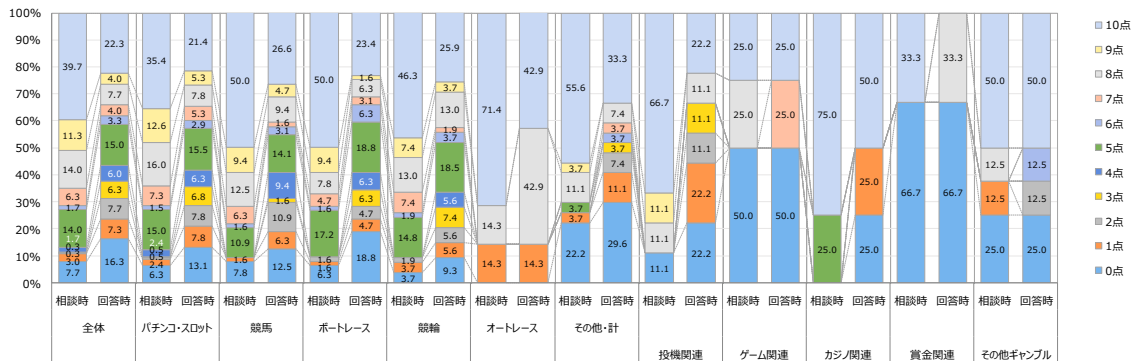
ギャンブル種類別については、該当サンプルの差が大きいため考慮が必要ではあるものの、「ボートレース」「競輪」においてはそれぞれ 30pt 以上の増加となっており、相談後には 3 割以上が「0 円」と回答している。

※サンプル数 30 件未満の属性は参考掲載。

ギャンブルへの平均参加衝動



※参考：ギャンブルへの参加衝動（ギャンブル種類別）



ギャンブルへの平均参加衝動は、「サポートコール」相談時が 7.46 点であったのに対し、SMS アンケート回答時には 5.09 点と、2 点以上減少している。

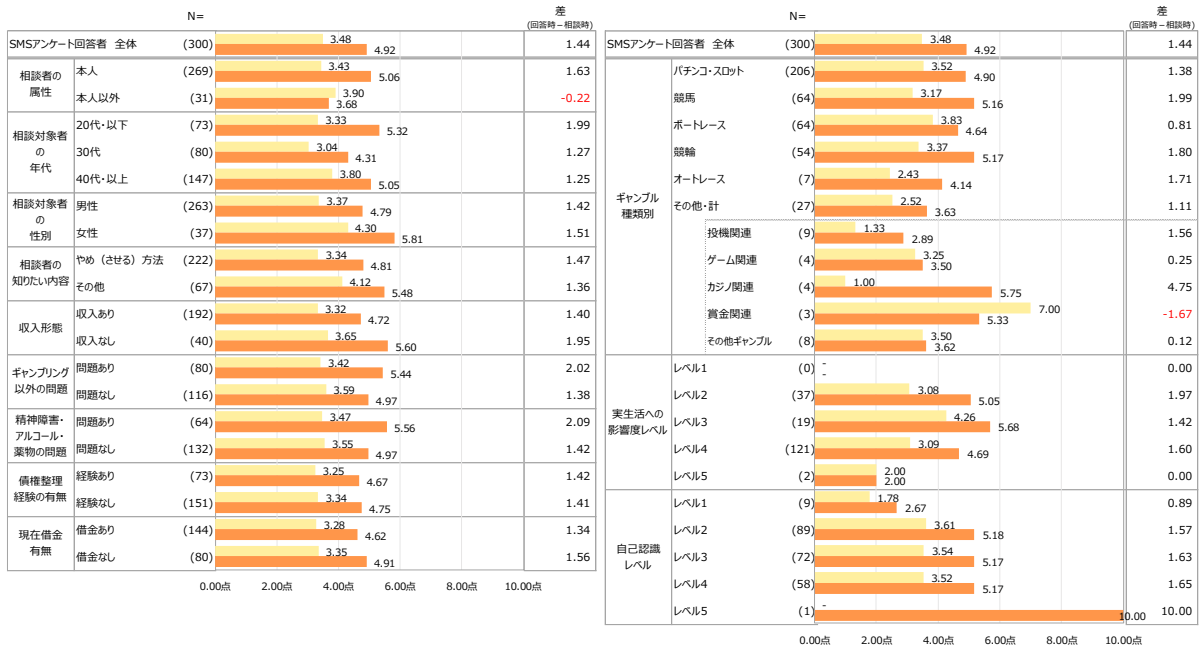
属性別に見ると、少サンプルのため参考値の属性を除き、全ての属性において相談前後でギャンブルへの参加衝動が低減していることがわかる。相談者の属性が「本人」である場合は-2.55 点、「本人以外」では-0.81 点と、相談前後の属性差が約 1.7 点となっている。相談対象者の年代別については、相談前の平均点数の高い「20 代以下」で-3.08 点と、相談後には「40 代以上」と同水準の平均点に低減している。

また、「債務整理経験がある方」である場合は-2.73 点、「債務整理経験がない方」では-2.20 点と、相談前後の属性差が 0.5 点以上となっている。

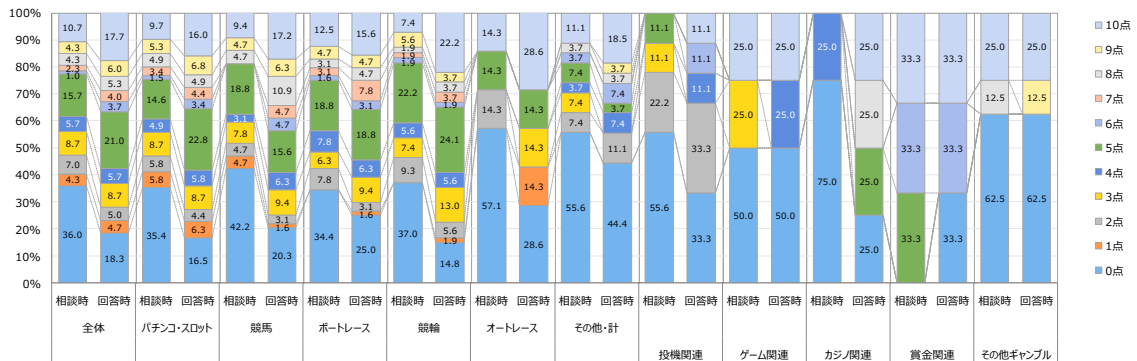
ギャンブル種類別については、該当サンプルの差が大きいことも考慮が必要ではあるものの、「パチンコ・スロット」「競馬」「ボートレース」は 2 点以上の減少となっている。

※サンプル数 30 件未満の属性は参考掲載。

ギャンブルに参加しない自信の平均点



※参考：ギャンブルに参加しない自信（ギャンブル種類別）



ギャンブルに参加しない自信の平均点は、「サポートコール」相談時が 3.48 点であったのに対し、SMS アンケート回答時には 4.92 点と、1 点以上増加している。

属性別に見ると、少サンプルのため参考値の属性と相談者の属性を除き、全ての属性において相談前後でギャンブルに参加しない自信の平均点が増加していることがわかる。相談者の属性が「本人」である場合は+1.63 点、「本人以外」では-0.22 点と、相談前後の属性差が 1.85 点となっている。

また、収入がない方、ギャンプリング以外の問題がある方、精神障害・アルコール・薬物の問題がある方については、それぞれもう一方の属性層に比べて参加しない自信の平均点が 0.5 点以上増加しており、より高い効果を得られていることが推測される。

ギャンブル種類別については、該当サンプルの差が大きいことも考慮が必要ではあるものの、「競馬」「競輪」「オートレース」では相談後の平均点が 1.5 点以上増加している。

※サンプル数 30 件未満の属性は参考掲載。

実際に克服するために行った対処法

		N	実際に克服するために行った対処法												
			絵を描く・ 文章を書く など 趣味活動	生活習慣の 見直し	医療機関を 受診	収入を 得る方法を 探す	スポーツ・ ジムなどの 運動	自助 グループ など 民間支援 団体に 相談	精神保健 福祉 センターに 相談	資格取得・ 習い事	法テラス などの 法的機関に 相談	回復施設 等に 相談	対人 ボランティア	その他	特にない
SMSアンケート 全体		297	29.0%	27.6%	24.6%	22.6%	17.2%	14.5%	10.1%	7.4%	6.4%	3.7%	1.0%	9.1%	20.9%
介入前後の 評価分類	好事例＋概ね改善	119	35.3%	42.9%	32.8%	26.1%	26.9%	16.0%	10.9%	10.1%	6.7%	5.0%	1.7%	9.2%	7.6%
	好事例	59	37.3%	52.5%	33.9%	30.5%	30.5%	11.9%	11.9%	15.3%	5.1%	6.8%	1.7%	6.8%	3.4%
	概ね改善	60	33.3%	33.3%	31.7%	21.7%	23.3%	20.0%	10.0%	5.0%	8.3%	3.3%	1.7%	11.7%	11.7%
	変化なし	57	15.8%	12.3%	19.3%	21.1%	5.3%	14.0%	5.3%	1.8%	7.0%	3.5%	-	14.0%	35.1%
	概ね悪化＋悪化例	5	20.0%	20.0%	-	40.0%	20.0%	20.0%	-	-	20.0%	20.0%	-	-	20.0%

当センターによる介入前後の評価分類が『好事例＋概ね改善』層では、「絵を描く・文章を書くなど趣味活動」「生活習慣の見直し」「医療機関を受診」「スポーツ・ジムなどの運動」が全体に比べて高い。特に『好事例』では「生活習慣の見直し」が半数以上となっており、上位 5 項目のいずれも 3 割以上が実施している。

『変化なし』層では、「特にない」が 35.1%と全体に比べて高く、各対処法の割合も全体的に低くなっている。

『概ね悪化＋悪化例』層は少数サンプルのため参考となるが、「特にない」は 20.0%（1 件）に留まり、各対処法についても 20.0%以上が点在することから、相談者それぞれに適した対処法の提案や、工夫の仕方を提案するなど今後好転する可能性もあると考えられる。

ギャンブルの頻度、費用が減少した理由

		N	ギャンブルの頻度、費用が減少した理由						
			お金がなくなった	家族・友人に協力してもらった	他に楽しみが見つかった	仕事等が忙しくなった	頻度や費用が減少しなかった	その他	特にない
SMSアンケート 全体		297	51.9%	23.2%	13.8%	10.4%	8.8%	12.5%	12.5%
介入前後の 評価分類	好事例＋概ね改善	119	58.8%	36.1%	21.0%	13.4%	2.5%	11.8%	7.6%
	好事例	59	62.7%	47.5%	25.4%	13.6%	3.4%	11.9%	1.7%
	概ね改善	60	55.0%	25.0%	16.7%	13.3%	1.7%	11.7%	13.3%
	変化なし	57	38.6%	10.5%	5.3%	5.3%	14.0%	15.8%	26.3%
	概ね悪化＋悪化例	5	-	-	-	-	60.0%	-	40.0%

当センターによる介入前後の評価分類が『好事例』層では、「お金がなくなった」「家族・友人に協力してもらった」「他に楽しみが見つかった」が全体に比べて高い。状況要因である「お金がなくなった」や代替行動につながる「他に楽しみが見つかった」も『概ね改善』より 5pt 以上高いが、主体要因である「家族・友人に協力してもらった」は 20pt 以上高いことから、第三者の協力の有無が改善効果に影響することが推察される。

『変化なし』層では、「特にない」が 26.3%と全体に比べて高く、「頻度や費用が減少しなかった」も 14.0%と高くなっている。また、『概ね悪化 + 悪化例』層は少数サンプルのため参考となるが、「特にない」が 40.0%（2 件）、「頻度や費用が減少しなかった」が 60.0%（3 件）となっている。

1.2.3. AI チャットボット利用履歴（2025 年 3 月度）の分析

1.2.3.1. AI チャットボットについて



当センターでは、多様な相談手段の調査研究として、電話相談窓口「サポートコール」に加え、2026 年 3 月から新たに「AI チャットボット」による簡易相談機能を導入した。

従来の電話相談には「いきなり人に話すのは勇気がいる」という心理的ハードルがあり、当事者が「やめたい」と感じる一瞬の機会を逃してしまう課題があった。そこで、専門家へ相談する前段階として手軽に利用できる環境を整えるべく、サポートコールで培った知見を活かした対話形式の AI チャットボットを開発し、同月より運用を開始した。本項では、2026 年 3 月 2 日から 31 日における利用状況を整理・分析する。

設問項目
相談者の年代
相談者の性別
相談対象者
相談対象者の年代
相談対象者の性別
相談者の居住都道府県
ギャンブル種（複数選択可）

1.2.3.2. AIチャットボットの利用状況

2025年3月2日～3月31日（計30日間）における「AIチャットボット」の利用状況は以下の通り。

		期間合計	1日あたり 平均
ページビュー	チャットボットが設置されているページ（公式ホームページ）の表示回数	10,157 回	339 回
ユニーク ユーザー	チャットボットが設置されているページ（公式ホームページ）に 集計期間内に訪問したユーザー数 （同じ人がその期間内に複数回訪問しても「1」とカウント）	6,431 名	214 名
新規ユーザー	チャットボットが設置されているページ（公式ホームページ）に 初めて訪問したユーザー数	5,843 名	195 名
チャット数	チャットの総数（開始～終了までで「1」とカウント）。 ボット起動のみで終了した数も含まれます。	745 回	25 回
訪問チャット数	「チャット数」のうち利用規約に同意して開始したチャット数	381 回	13 回

ユニークユーザー6,431名に対し、新規ユーザーは5,843名であり、新規ユーザーが90.9%と大多数を占めており、9.1%はリピーターとなっている。この点は本稿『1.2.1.11 認識経路』における「新規/リピーター別のアクセス状況」においても同様の傾向を示している。

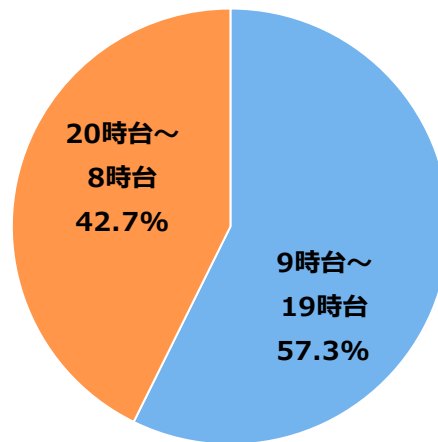
【参考】新規/リピーター別のアクセス状況：「新規」97.0%、「リピーター」3.0%

また、ページビュー10,157回に対し、チャット数は745回であり、「AIチャットボット」へのアクセス率は7.3%となっている（1人のユーザーが複数回利用する可能性も考慮し、母数はユニークユーザーではなくページビューとしている）。チャット数745回に対し、訪問チャット数は381回であり、「AIチャットボット」にアクセスしたユーザーに占める利用率は51.1%となっている（ページビューに占める利用率としては3.8%）。

上記から、当センター公式ホームページを訪問した方が「AIチャットボット」にアクセスする割合は1割未満の少数派ではあるものの、「AIチャットボット」にアクセスした方の約半数は「AIチャットボット」に相談を行っていることがわかる。

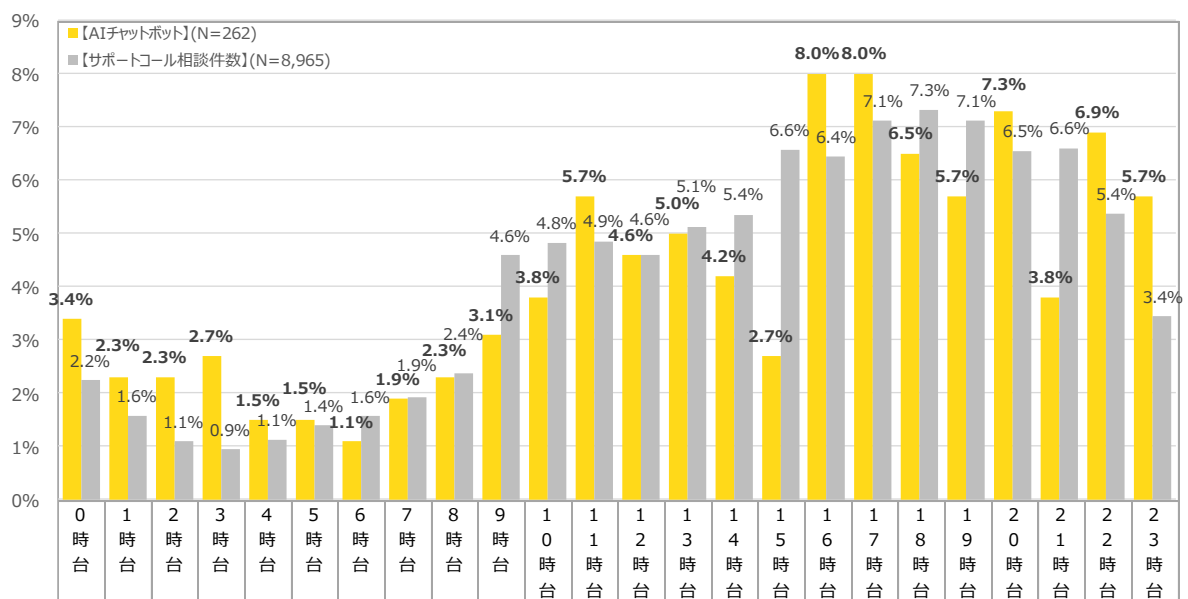
なお、訪問チャット数としては381回だが、このうち集計可能なログデータ262件を対象に集計分析を実施する。

相談時間帯



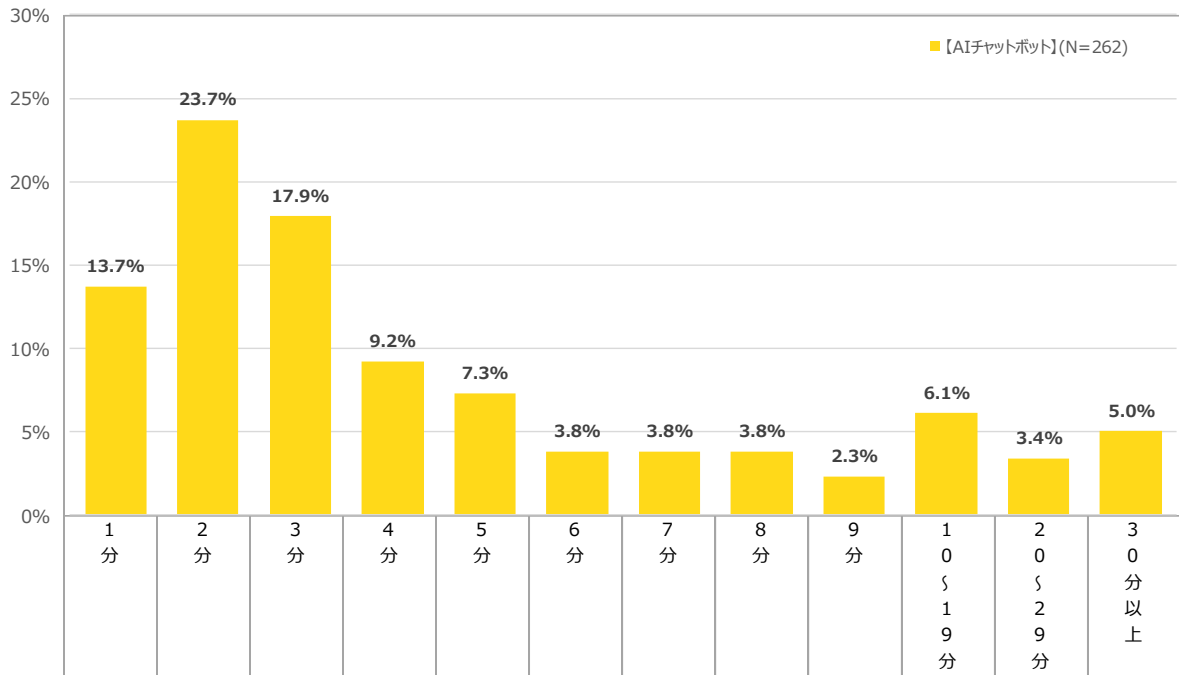
「AI チャットボット」を起動した時間である「相談開始日時」をもとに集計した相談の時間帯は、「9 時台～19 時台」が 57.3%、「20 時台～8 時台」が 42.7%となっている。

相談時間帯（1 時間単位、サポートコール相談全件との比較）



上図は、集計対象 262 件における「相談開始日時」を 1 時間単位で分布した結果である。参考比較として、サポートコールへの相談全件における分布も示している。全体的な傾向としてはサポートコールへの相談全件とも類似しているが、AI チャットボットへの相談は「20 時台～8 時台」がやや多いことがわかる。

相談時間の長さ



上図は、集計対象 262 件における「相談開始日時」から「終了日時※」までの相談時間の長さを算出・分布した結果である。「10 分未満」が 85.5%を占め、「10～19 分」は 6.1%、「20～29 分」は 3.4%、「30 分以上」は 5.0%となっている。平均時間としては 6.94 分と約 7 分であった。

	N=	10分未満	10～19分	20～29分	30分以上
サポートコール相談件数	8,965	11.0%	31.9%	31.2%	25.9%
AIチャットボット	262	85.5%	6.1%	3.4%	5.0%

参考比較として、サポートコールへの相談時間の長さと比較すると、AI チャットボットへの相談は「10 分未満」が多く、短時間で簡易的な相談に効力を発揮していることがわかる。

※チャット終了日時のログデータとしては 2 種類あるが、

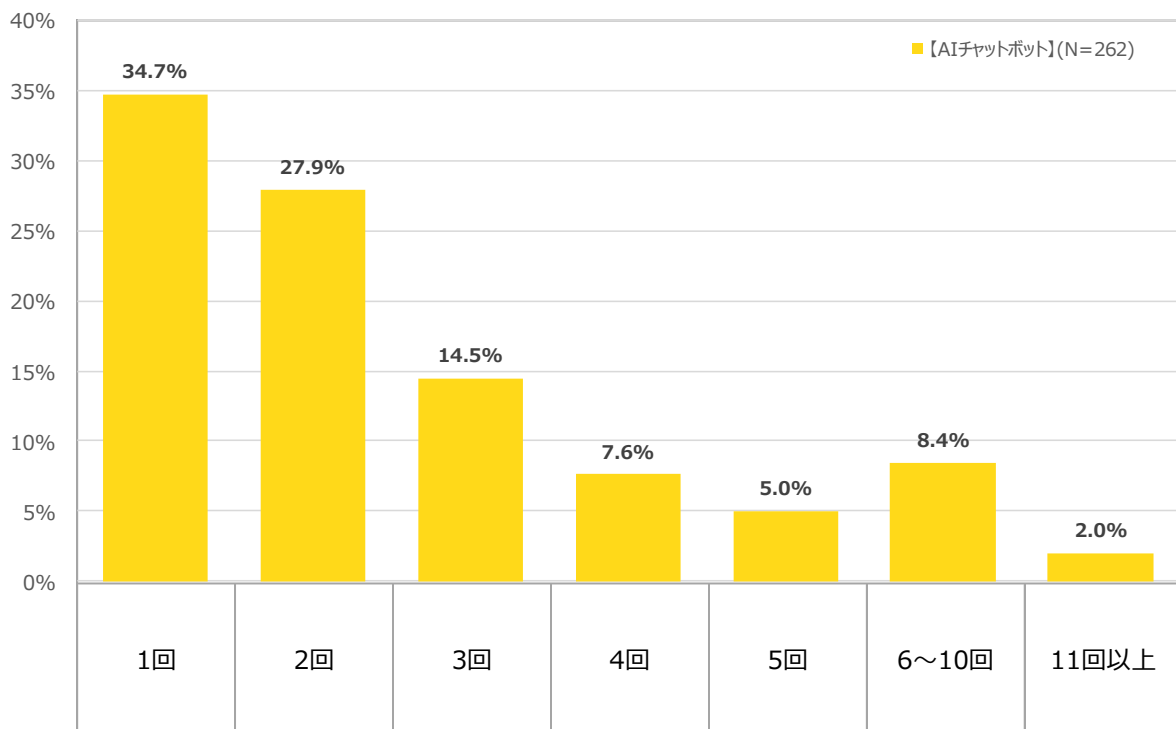
より正確な相談時間の長さを算出するため「終了日時」を採用している。

チャット終了日時：「利用者がチャット画面の『×』ボタンで画面を閉じたタイミング」

または「一定時間何も動作がなくてシステム側で画面を終了させたタイミング」のどちらか

終了日時：チャット内での会話（質問/回答）の最後の日時

相談回数



「利用者からの質問」と「AI チャットボットの回答」を会話 1 回分として計上した結果は上図の通り。

「1 回」は 34.7%、「2 回」は 27.9%、「3 回」は 14.5%と回数が多くなるほど少なくなっている。最大回数は 23 回で、平均回数は 2.8 回となっている。

AI チャットボットの利用状況（クロス集計結果）

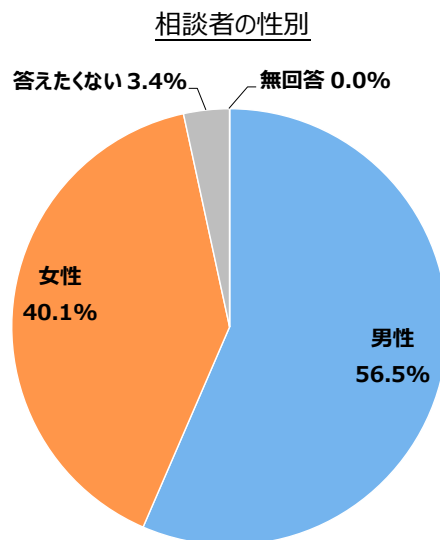
				相談時間帯		相談時間の長さ		相談回数
N =				9時台～19時台	20時台～8時台	平均		平均
全体				262	57.3%	42.7%	6.9分	2.8回
相談者	性別	男性	148	60.1%	39.9%	5.4分	2.4回	
		女性	105	52.4%	47.6%	8.8分	3.1回	
	年代	10代以下	7	42.9%	57.1%	10.4分	3.1回	
		20代	62	56.5%	43.5%	3.4分	2.4回	
		30代	66	56.1%	43.9%	7.0分	2.5回	
		40代	55	56.4%	43.6%	6.7分	2.9回	
		50代	56	58.9%	41.1%	9.3分	3.3回	
		60代	14	64.3%	35.7%	9.9分	3.0回	
		70代	2	100.0%	-	23.0分	4.0回	
相談対象者	続柄	自分	168	56.5%	43.5%	5.8分	2.6回	
		親	7	85.7%	14.3%	8.4分	2.9回	
		配偶者	35	60.0%	40.0%	5.1分	2.7回	
		子ども	34	55.9%	44.1%	12.6分	3.2回	
		その他	16	43.8%	56.3%	7.3分	3.6回	

「相談時間帯」について性別に見ると、男性は「9 時台～19 時台」、女性は「20 時台～8 時台」がやや高い傾向にある。また、年代別に見ると、サンプル数僅少のため参考値となるが、10 代以下は「20 時台～8 時台」、60～70 代は「9 時台～19 時台」がやや高い傾向にある。

「相談時間の長さ」の平均について性別に見ると、男性よりも女性の方が若干長い。また、年代が高いほど相談時間が長い傾向にある。相談対象者の続柄別に見ると、サンプル数僅少のため参考値となる属性を含むが、親や子どもを対象とした相談では平均 10 分前後と若干長い傾向にある。

「相談回数」の平均について性別に見ると、男性よりも女性の方が若干多い。年代別に見ると、20 代と 50 代では約 1 回の差が生じている。相談対象者の続柄別に見ると、子どもやその他の方を対象とした相談では相談回数 3 回以上と若干多い。

1.2.3.3. AIチャットボットの利用属性

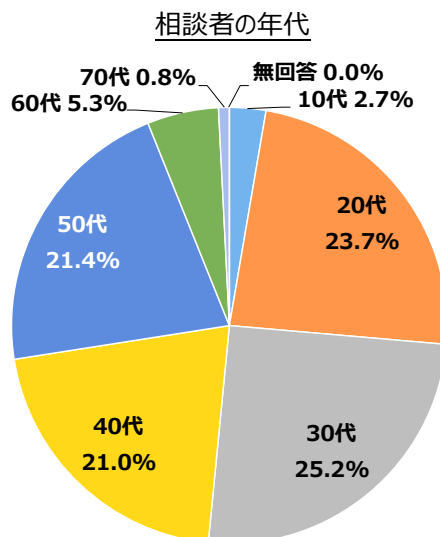


「AI チャットボット」に相談した方の性別は、「男性」が 56.5%、「女性」が 40.1%となっている。公式ホームページに訪れた利用者の性別と同様の結果となっており、サポートコール相談者の性別の割合に比べると男性が低く、女性が高い。

(参考)

男女別のアクセス状況：男性 56.8%、女性 43.2%

『サポートコール』相談者の性別の割合：男性 72.5%、女性 27.5%

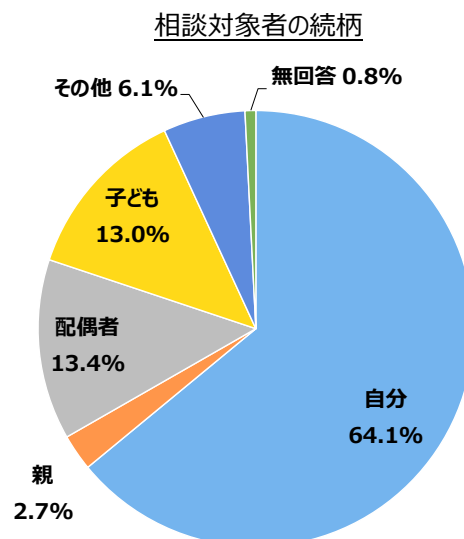


「AI チャットボット」に相談した方の年代は、「20 代」が 23.7%、「30 代」が 25.2%、「40 代」が 21.0%、「50 代」が 21.4%となっている。この構成比は、公式ホームページに訪れた利用者の年齢やサポートコール相談者の年代の割合と概ね同様の傾向である。

相談者の性年代（クロス集計結果）

				相談者の年代						
				10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	
N =										
全体				253	6 名	60 名	63 名	52 名	56 名	16 名
相談者	性別	男性	148	6 名	45 名	37 名	31 名	23 名	6 名	
		女性	105	0 名	15 名	26 名	21 名	33 名	10 名	

「答えたくない」「無回答」を除いた相談者の性年代の分布は上図の通り。最も多い相談者は、「男性 20 代」で 45 名。次いで「男性 30 代」が 37 名、「女性 50 代」が 33 名、「男性 40 代」が 31 名と続く。



相談対象者の続柄は、「自分」が 64.1%、「配偶者」が 13.4%、「子ども」が 13.0%となっている。相談件数と同様、大多数は本人が直接相談していることがわかる。本人以外からの相談としても、相談件数と同様に「配偶者 → 配偶者」や「親 → 子ども」の相談が多いことが推測される結果となった。

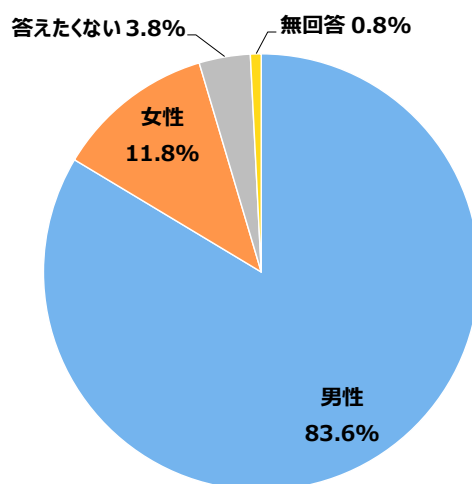
相談対象者の続柄（クロス集計結果）

			N =	続柄(相談対象者)						
				本人	本人以外					
				自分		親	配偶者	子ども	その他	
全体			260	64.6%	35.4%	2.7%	13.5%	13.1%	6.2%	
相談者	性別	男性	148	93.2%	6.8%	0.7%	2.0%	2.7%	1.4%	
		女性	105	22.9%	77.1%	5.7%	30.5%	28.6%	12.4%	
	年代	10代以下	7	100.0%	-	-	-	-	-	
		20代	62	80.6%	19.4%	1.6%	11.3%	-	6.5%	
		30代	64	68.8%	31.3%	4.7%	18.8%	-	7.8%	
		40代	55	69.1%	30.9%	-	21.8%	1.8%	7.3%	
		50代	56	42.9%	57.1%	5.4%	5.4%	44.6%	1.8%	
		60代以上	16	31.3%	68.8%	-	6.3%	50.0%	12.5%	
相談対象者	性別	男性	219	60.7%	39.3%	1.8%	14.6%	15.5%	7.3%	
		女性	31	83.9%	16.1%	9.7%	6.5%	-	-	
	年代	10代以下	7	85.7%	14.3%	-	-	14.3%	-	
		20代	81	59.3%	40.7%	1.2%	6.2%	24.7%	8.6%	
		30代	79	58.2%	41.8%	-	20.3%	15.2%	6.3%	
		40代	48	77.1%	22.9%	2.1%	16.7%	-	4.2%	
		50代	30	76.7%	23.3%	-	16.7%	3.3%	3.3%	
		60代以上	14	50.0%	50.0%	35.7%	7.1%	-	7.1%	

「相談対象者の続柄」が本人の場合、性別としては男性が多く、年代としては若い年代ほど多くなっている。

「相談者の続柄」が本人以外の場合、相談者の性別としては女性が多く、『配偶者』が相談対象の場合は 20～40 代の相談者、『子ども』が相談対象者の場合は 50 代以上の相談者が多くなっている。なお、本人以外の相談の場合、相談者は女性が多いものの、相談対象者は男性である割合の方が高い。

相談対象者の性別



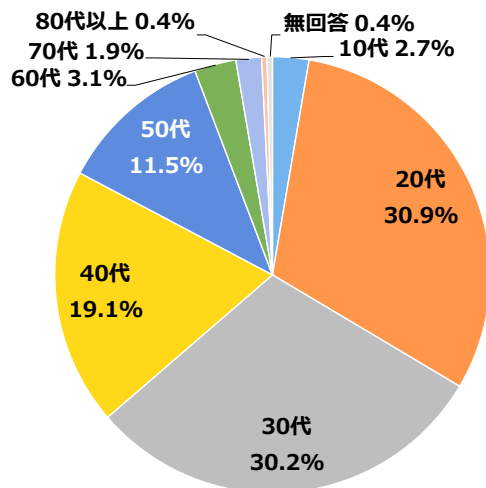
相談対象者の性別は、「男性」が 83.6%、「女性」が 11.8%となっている。『サポートコール』相談対象者の性別と同様の結果となっており、AI チャットボット相談者の性別の割合に比べると男性が高く、女性が低い。

(参考)

AI チャットボット相談者の性別の割合：男性 56.5%、女性 40.1%

『サポートコール』相談対象者の性別の割合：男性 90.3%、女性 9.7%

相談対象者の年代



相談対象者の年代は、「20 代」が 30.9%、「30 代」が 30.2%、「40 代」が 19.1%、「50 代」が 11.5%となっている。

AI チャットボット相談者の年代と比較すると、「20 代」「30 代」が多く、「50 代」が少ない。『サポートコール』相談対象者の年代と比較すると、「30 代」が多く、「50 代」が少ない。AI チャットボットにおいても本人からの相談が多い点を考慮すると、『サポートコール』における本人相談者よりも低年齢層が利用しやすいツールである可能性が示唆される。

相談対象者の性年代（クロス集計結果）

			N=	相談対象者の年代					
				10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上
全体			250	6 名	79 名	77 名	45 名	29 名	14 名
相談対象者	性別	男性	219	6 名	76 名	66 名	37 名	23 名	11 名
		女性	31	0 名	3 名	11 名	8 名	6 名	3 名

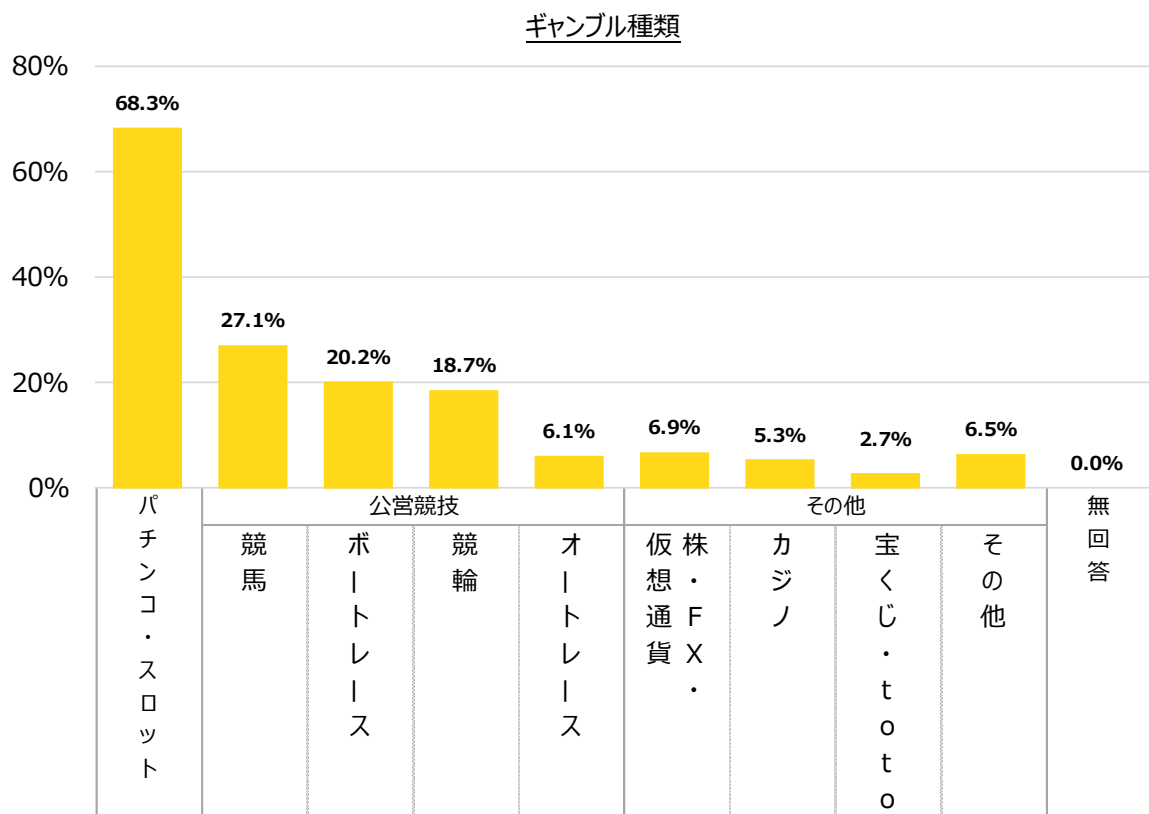
「答えたくない」「無回答」を除いた相談対象者の性年代の分布は上図の通り。最も多い相談者は、「男性 20 代」で 76 名。次いで「男性 30 代」が 66 名、「男性 40 代」が 37 名、「男性 50 代」が 23 名と続く。

相談者の居住都道府県

(N = 262)			(%)		
北海道・東北			9.9		
	北海道	3.8	8位		
	青森県	1.1	18位		
	岩手県	0.8	26位		
	宮城県	1.5	15位		
	秋田県	0.0	41位		
	山形県	1.9	11位		
	福島県	0.8	26位		
関東			45.2		
	茨城県	3.1	9位		
	栃木県	1.9	11位		
	群馬県	0.8	26位		
	埼玉県	4.6	6位		
	千葉県	6.5	5位		
	東京都	21.0	1位		
	神奈川県	7.3	3位		
中部			14.5		
	新潟県	1.9	11位		
	富山県	0.8	26位		
	石川県	1.1	18位		
	福井県	0.8	26位		
	山梨県	0.4	36位		
	長野県	1.1	18位		
	岐阜県	1.1	18位		
	静岡県	2.7	10位		
	愛知県	4.6	6位		
近畿			18.4		
	三重県	1.9	11位		
	滋賀県	0.8	26位		
	京都府	0.4	36位		
	大阪府	6.9	4位		
	兵庫県	8.0	2位		
	奈良県	0.0	41位		
	和歌山県	0.4	36位		
中国・四国			4.9		
	鳥取県	1.1	18位		
	島根県	0.0	41位		
	岡山県	0.4	36位		
	広島県	1.1	18位		
	山口県	0.0	41位		
	徳島県	0.0	41位		
	香川県	0.8	26位		
	愛媛県	1.5	15位		
	高知県	0.0	41位		
九州・沖縄			6.5		
	福岡県	1.5	15位		
	佐賀県	0.4	36位		
	長崎県	0.8	26位		
	熊本県	0.8	26位		
	大分県	0.0	41位		
	宮崎県	1.1	18位		
	鹿児島県	1.1	18位		
	沖縄県	0.8	26位		
無回答			0.8		

居住都道府県は、「東京都」が 21.0%、「兵庫県」が 8.0%、「神奈川県」が 7.3%と上位に続く。エリア単位で見ても、「関東」が 45.2%と 4 割半を占めており、「近畿」が 18.4%、「中部」が 14.5%と、3 エリアの合計で 78.1%を占める結果となっている。

なお、『サポートコール』相談件数においてピックアップしている 10 都道府県の割合は 63.1%だったが、AI チャットボットにおいても 66.9%と、ほぼ同様の割合となっている。



ギャンブル種類は、「パチンコ・スロット」が 68.3%、「競馬」が 27.1%、「ボートレース」が 20.2%となっている。

『サポートコール』相談対象者におけるギャンブル種類別の割合においても「パチンコ・スロット」が 69.8%と群を抜いており、公営競技のうち「競馬」「ボートレース」「競輪」が 1 割台、「オートレース」は 1 割未満と同傾向を示している。

なお、その他ギャンブルについては、本アニュアルレポート内では「その他」回答者に占める割合を掲載しているため、AI チャットボットのその他ギャンブルと比較できるよう、サポートコール相談件数 8,965 件に占める割合を算出すると以下の通り。

- ・株・FX：394 件、4.4%
- ・仮想通貨：44 件、0.5%
- ・カジノ：224 件、2.5%
- ・ゲーム：125 件、1.4%
- ・宝くじ：117 件、1.3%
- ・toto：13 件、0.1%
- ・不明：329 件、3.7%

サポートコールへの相談結果では、その他ギャンブルの内訳として「ゲーム」があり、また、「その他」内で「不明」が占める割合も比較的大きい。そのため、AI チャットボットとサポートコール相談全件の結果との比較は参考に留まるものの、傾向としては、僅かながらサポートコール相談全件よりも AI チャットボットの方がその他ギャンブルの相談が上回っている。母数集団の規模間の差も考慮されるが、AI チャットボットにおいては 20～30 代男性の相談対象者が多いことから、株・FX・仮想通貨やカジノ、宝くじ・toto がやや高い結果に影響を及ぼしているとも考えられる。

ギャンブル種類（クロス集計結果）

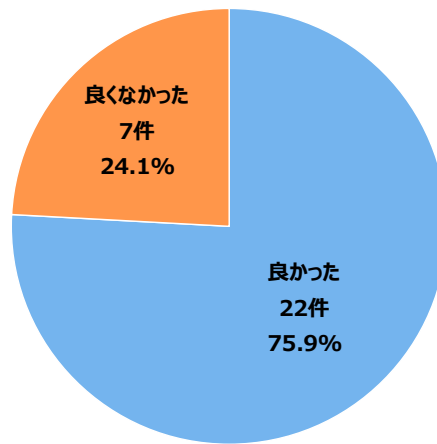
			N =	ギャンブル種									
				パチンコ・スロット	公営競技				その他			その他	
					競馬	オートレース	競輪	オートレース	株・FX・仮想通貨	カジノ (オンカジ含む)	宝くじ・toto		
全体			262	68.3%	27.1%	20.2%	18.7%	6.1%	6.9%	5.3%	2.7%	6.5%	
相談対象者	性別	男性	219	69.4%	27.9%	21.5%	20.5%	5.5%	6.8%	5.5%	0.9%	5.5%	
		女性	31	61.3%	29.0%	12.9%	9.7%	6.5%	9.7%	6.5%	16.1%	12.9%	
	年代	10代以下	7	71.4%	14.3%	14.3%	-	-	-	14.3%	-	14.3%	
		20代	81	70.4%	21.0%	16.0%	19.8%	4.9%	4.9%	4.9%	-	3.7%	
		30代	79	64.6%	39.2%	26.6%	24.1%	10.1%	11.4%	8.9%	3.8%	5.1%	
		40代	50	78.0%	20.0%	20.0%	20.0%	4.0%	8.0%	2.0%	4.0%	6.0%	
		50代	30	66.7%	23.3%	20.0%	6.7%	-	-	3.3%	3.3%	6.7%	
		60代以上	14	50.0%	35.7%	14.3%	7.1%	7.1%	7.1%	-	7.1%	28.6%	

「ギャンブル種類」を相談対象者の性別に見ると、女性は「パチンコ・スロット」「オートレース」「競輪」が低く、「宝くじ・toto」が高い。

相談対象者の年代別に見ると、いずれの年代においても「パチンコ・スロット」が最も高い点は共通している。少数サンプルのため参考値となるものの、10代以下では「カジノ」「その他」が高い。30代では「競馬」「オートレース」「競輪」が高く、「オートレース」「株・FX・仮想通貨」「カジノ」もやや高い。40代では「パチンコ・スロット」が高い。60代以上も参考値となるが、「競馬」「その他」が高い。

1.2.3.4. AI チャットボットの利用内容

評価ボタン



評価ボタンが選択された 29 件中、「良かった」が 75.9%（22 件）、「良くなかった」が 24.1%（7 件）となっている。参考値となるものの、大多数が肯定的な評価をしている。

集計対象である 262 件について、「AI チャットボット」への総会話数は 725 回にのぼる。

全てのログデータを対象に、「AI チャットボット」にどのような相談をしているのか、また、「AI チャットボット」がどのような回答をしているのかを検証するため、テキストマイニング分析を行った。分析結果は頻出語句上位 100 位を対象に、共起ネットワーク図にまとめた。

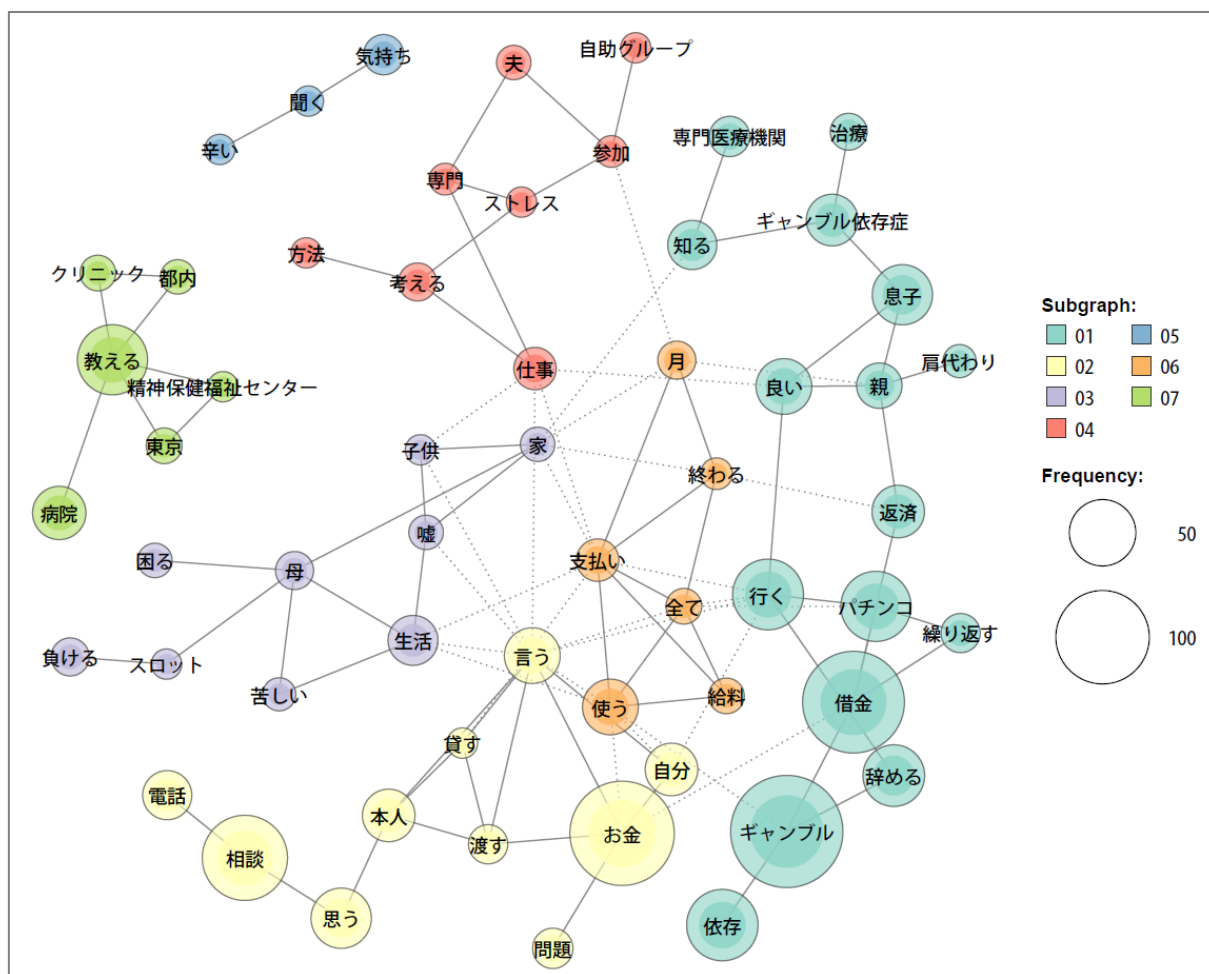
共起ネットワーク分析とは、単語同士のつながりを可視化するために関係性を数値化したものである。

共起ネットワーク図内の円の大きさは語句の出現回数の多さを表しており、円同士をつなぐ線は同じ文章内での出現頻度が高く関係性が高い語句となっている。また、同じ色の円についても、関連性の高い語句同士をグループ化したものとなっている。

なお語句の出現数や関連度合いをより実態に近付けるため、AI の回答データ、相談者の質問データそれぞれに対して、以下の語句については 1 つの語句として強制抽出するよう設定している。

AI		相談
お金の問題	自助グループ	専門医療機関
ギャンブル依存	消費者ホットライン	ギャンブル依存症
ギャンブル依存症	精神保健福祉センター	医療機関
ギャンブル依存症予防回復支援センター	専門家	自助グループ
ギャンブル障害	専門機関	社会福祉協議会
ギャンブル問題	貸付自粛制度	精神保健福祉センター
サポートコール	法テラス	貸付自粛制度
医療機関	薬物療法	利用停止制度
金銭管理	利用停止制度	
司法書士		

相談内容の共起ネットワーク図（N=262、会話数 725 回/頻出語句上位 100 位）



出典：KH Coder を使用して作成

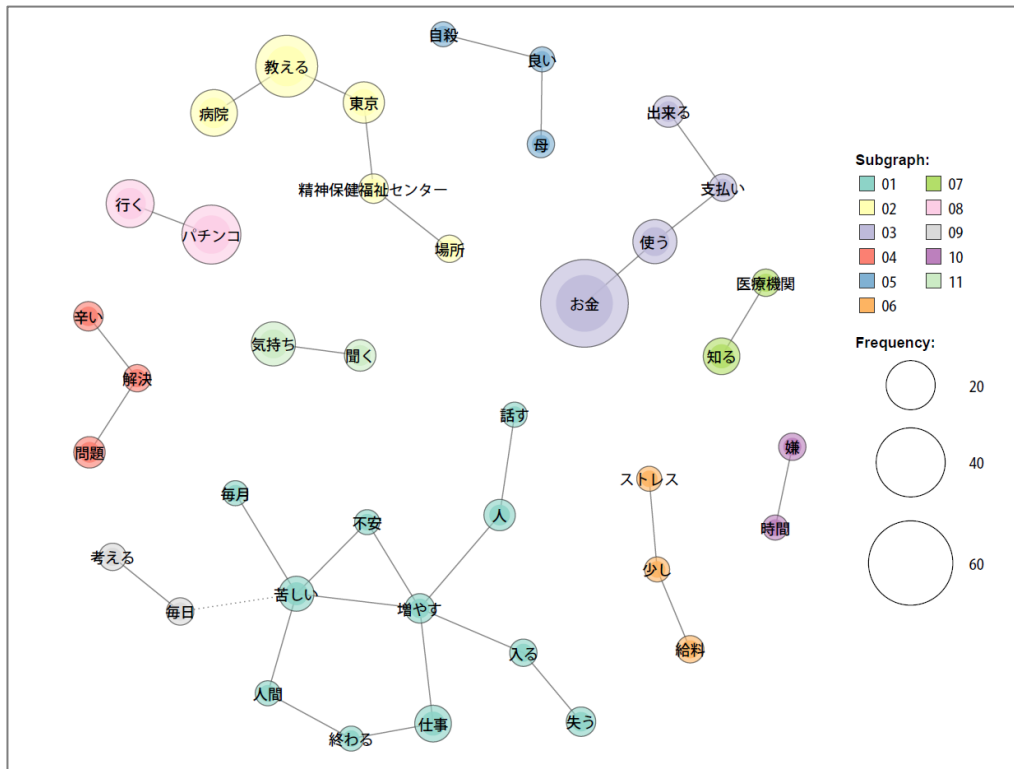
相談内容で最も出現頻度の高い語句は「ギャンブル」の 145 件、次いで「お金」が 125 件、「借金」が 119 件であった。「ギャンブル」に関して特に多く見られた相談内容は、「ギャンブルを辞めたい、辞められない」「ギャンブルによる借金がある」などであり、「お金」に関して特に多く見られた相談内容は、「お金を使い込んでしまう」「お金の問題がある」「お金がない、足りない」などであった。AI チャットボットへの特に多い相談内容としては、ギャンブルを辞め（させ）たくても辞め（させ）られないことで、金銭問題を抱えている状況が多いことがわかる。

4 番目に出現頻度の高い語句は「相談」の 83 件であり、「（電話、メール、対面、無料、匿名など）相談先を教えてほしい」との内容が多いものの、「誰にも相談できない」など文章も散見された。

5 番目以降は「依存」が 58 件、「行く」が 57 件、「パチンコ」が 56 件となっており、「パチンコ（ギャンブル）依存でパチンコに行ってしまう」といった現状を説明する文章が多く見られた。また、「教える」も 56 件出現しており、先述の通り「相談先を教えてほしい」旨の内容も多いが、その他にも「近隣の専門の行政機関、医療機関、自助グループなどを教えてほしい」といった質問も見られた。

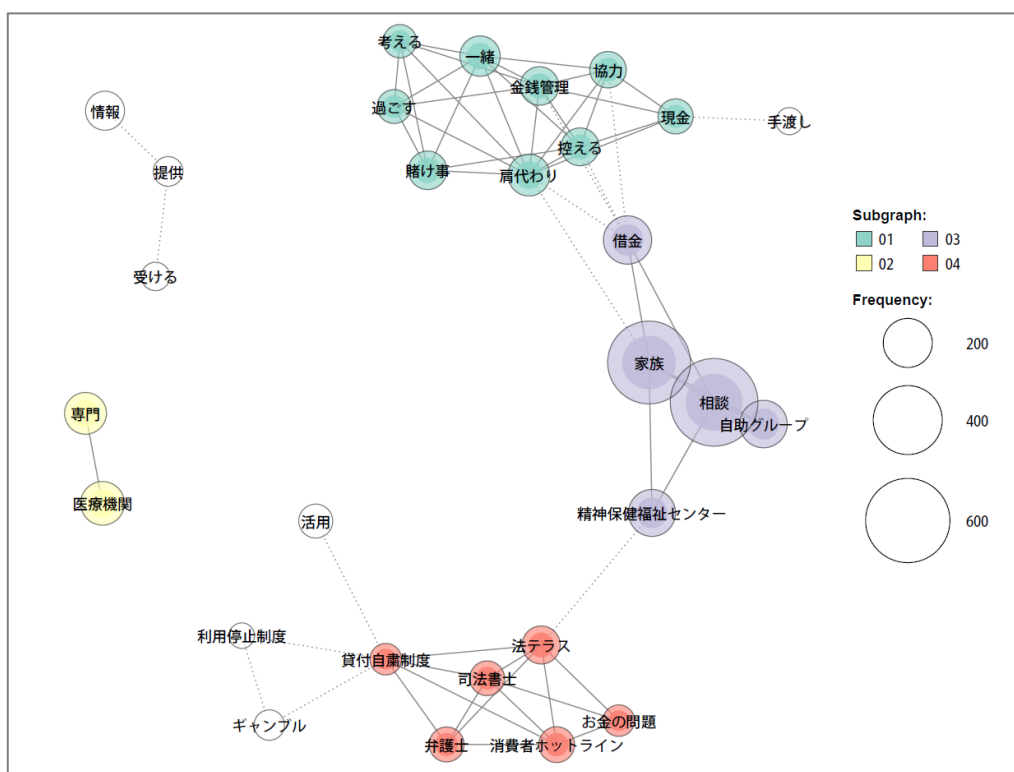
これら上位の相談内容については、『サポートコール』への相談内容とも概ね同様の傾向であることがわかる。また、「辛い気持ちを聞いてもらえた」「誰にも相談できなかったから相談できて嬉しい」「辛いと思い込んでいたが解決方法がありそうな気がした」など、AI チャットボットを利用したことで気持ちの整理ができた様子や前向きな気持ちになったことを述べている会話も見られた。電話に苦手意識がある方や電話では相談できない状況下の方、簡易的に質問したいことがある方にとっては AI チャットボットが手軽な相談先として機能している様子が窺える。

相談内容（本人）の共起ネットワーク図（N=168、会話数 436 回/頻出語句上位 25 位）



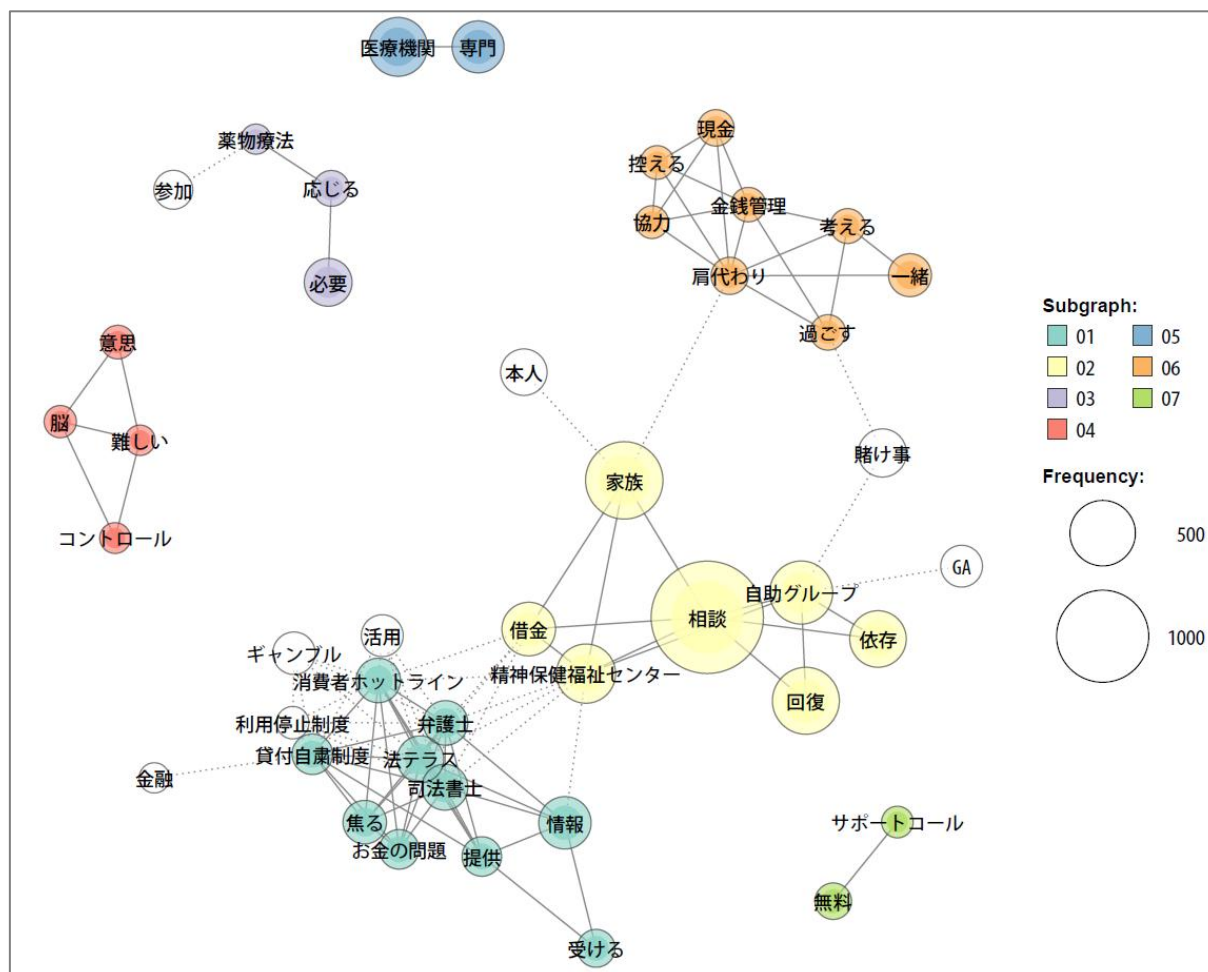
出典：KH Coder を使用して作成

相談内容（本人以外）の共起ネットワーク図（N=92、会話数 281 回/頻出語句上位 25 位）



出典：KH Coder を使用して作成

回答内容の共起ネットワーク図（N=262、会話数 725 回/頻出語句上位 100 位）



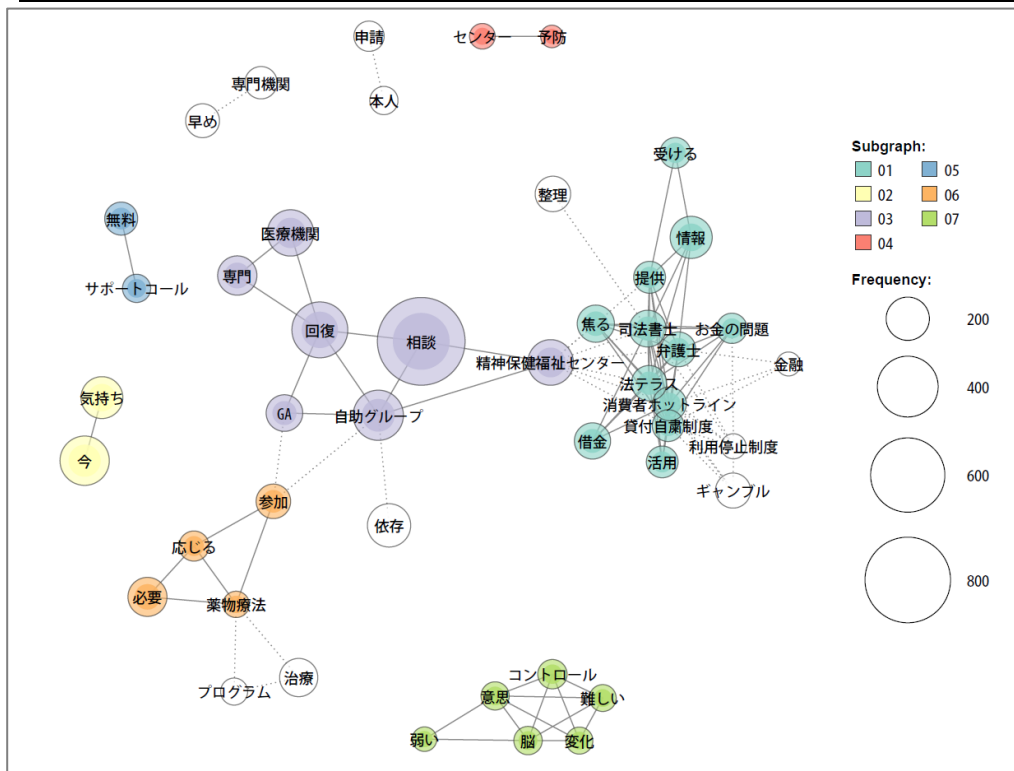
出典：KH Coder を使用して作成

回答内容で最も出現頻度の高い語句は「相談」の 1,495 件、次いで「家族」が 702 件、「回復」が 523 件であった。「相談」に関しては、「苦しい状況下でよく相談してくれました」などの質問に対するねぎらいや「他に相談したいことはありますか」などの問いかけ、「（精神保健福祉センターや法テラス、弁護士・司法書士などの）相談先に相談ができます」などの案内など、多くの文面で使用されている。「家族」に関しては、「家族だけでも専門機関や自助グループに相談することをおすすめ」「家族向け自助グループの案内」や「（ギャンブルの利用停止制度など）家族の申請」「家族による金銭管理のおすすめ」「家族の金銭的援助・肩代わりはおすすめしない」など家族対応に関する回答内容が多く見られた。「回復」に関しては、「当センターの案内」や「ギャンブル等依存症からの回復は可能」「自助グループへの参加が回復に役立つ」など、当センターの案内に加えて、相談者が希望を見出せるような説明・案内で使用されている様子が見られる。

案内先での頻出語句としては、先述のとおり「当センター（サポートコール）」の他、「自助グループ（GA、ギャンマン）」「精神保健福祉センター」「（専門の）医療機関」「消費者ホットライン」「法テラス」「弁護士・司法書士」なども多くなっている。

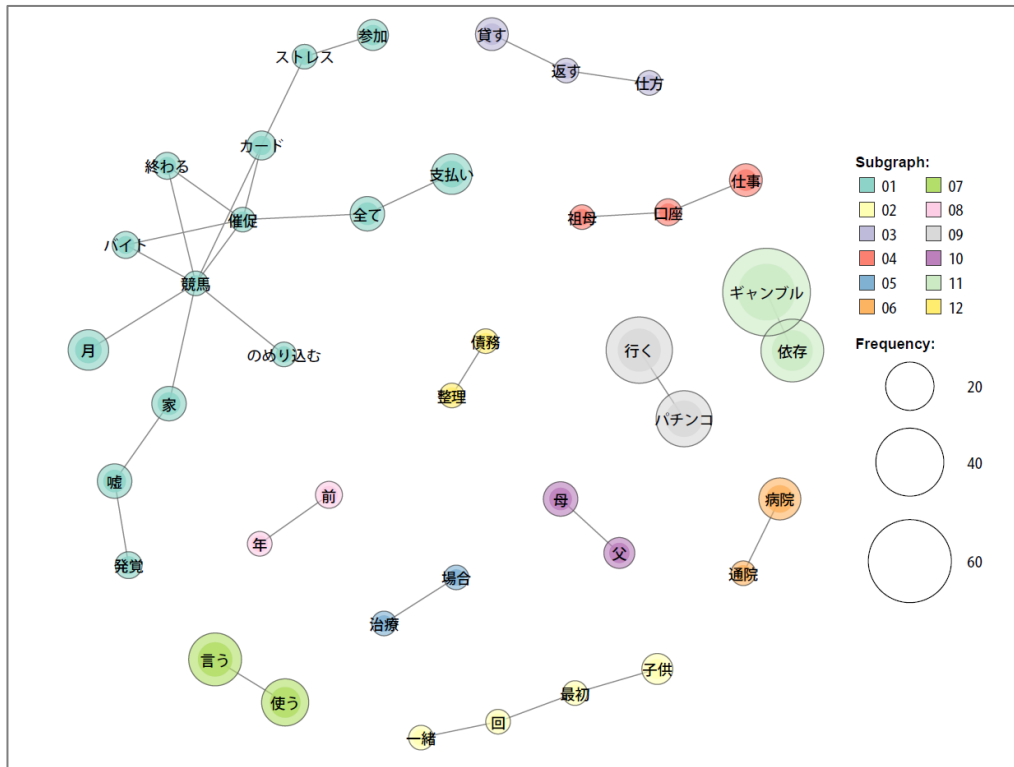
実際の回答データを確認すると、相談者の気持ちに寄り添う文面も含めて AI による回答が行われているが、それと同時に具体的な対処方法や相談先・案内先を提示するなど情報提供も積極的に行っている。また、「ギャンブル等依存症が脳の変化により自分でのコントロールが難しい状態に陥ること」「ただし回復は可能であること」など、依存症への理解を促す説明も行われている。

回答内容（本人）の共起ネットワーク図（N=168、会話数 436 回/頻出語句上位 100 位）



出典：KH Coder を使用して作成

回答内容（本人以外）の共起ネットワーク図（N=92、会話数 281 回/頻出語句上位 60 位）



出典：KH Coder を使用して作成

AI チャットボットが回答できなかった事例

2025 年 3 月 2 日～3 月 31 日における AI チャットボットのログデータ 262 件について、「相談者の質問」→「AI の回答」で 1 回の会話としてカウントすると、合計で 725 回の会話がなされていた。

また、AI チャットボットが適切な回答を生成できない場合は、「申し訳ございません。適切な答えを見つけられませんでした。表現を変えて再度、入力をお願いいたします。」との文面で回答される。この文面は、262 件中 23 件で 1 回以上発生しており、725 回の会話の中では 40 回発生していた。どのような質問で AI が回答できないケースが発生したのか、データを整理する。

※1 件のチャット中、複数回発生した場合は該当分記載している。ただし、複数回発生しているケースにおいては、複数回連続で発生した場合と、途中で他の会話を挟んでいる場合もある。

※「●●」は質問原文では都道府県や市区町村などの地域名

・医療機関を知りたい【6 件】

- ①「●●のギャンブル依存症専門外来がある病院はどこ？」
- ②「一度病院で相談したいので、●●で診てもらえるところを教えて」
- ③「●●でギャンブル依存症の治療を行っている病院を知りたい」「●●で医療機関を知りたい」
- ④「●●のクリニックを教えてください。●●近辺。」「●●のメンタルクリニック」「都内のクリニックを教えてください」
- ⑤「●●近隣の病院を教えてください」「●●あたりの病院をおしえて」「●●で●●らへんの病院を教えてください」
- ⑥「どれがおすすめ」「どのクリニックがいいかな？」

・ギャンブル等依存症に関連しない質問【5 件】

- ①「失恋してしまった」
- ②「どこでレースが開催されていますか？」
- ③「病院の費用負担が 1 割になるほうがありますか」
- ④「50 分って書いてあったけど 20 分って留守コール？の人言ってる」
- ⑤「株が含み損を抱えてる時、どうしたらいい？」

・AI との会話が進む中でより詳細な質問内容【3 件】

- ①「月 1、2 回の食事代の継続的な金銭援助になる月日はどの位の期間ですか？」
「月 1、2 回の食事代を親が支払いしても良いのは何ヶ月かそれとも 1 年間ぐらいですか？」
「継続的な金銭援助の前提にならない線引きを決めるとは期間的にどのぐらいの長さですか？」
- ②「今、病院には通い始めましたが、一人暮らしのため、ちゃんと服用できていないようです。
服用させるためにはどうしたらいいですか？」
「病院で薬を処方されましたが、飲んでいないようです。薬を飲んだかの管理はしたほうがいいのでしょうか？」
- ③「そして義祖母から 400 万は直近で返済してもらえる事になりました。
その場合は口座に振り込んでもらえば、特に追加で税金とられる事はないのでしょうか？」
「義祖母から 400 万は直近で返済されます。口座振り込みがいいと思いますか？」

・文面や表現方法に問題がある質問（表現方法を変更後、回答を得られている）【3 件】

- ①「首がまわらない」
- ②「スマホがない」
- ③「治療や相談、自助グループにはお金がかかりますか？」

・情報提供【3 件】

- ①「支援センターの母体はなんですか、どうやって運営費を捻出していますか」
- ②「ギャンブル依存になる人の割合をおしえてください。」「ギャンブル依存は日本に何人くらいいますか？」
- ③「サポートコールへは一日に何回も電話してもいいですか？」
 - 「●●の精神保健福祉センターはどこにありますか？」
 - 「●●の自助グループや精神保健福祉センターの場所を教えて」

・司法書士への相談【1 件】

- ①「司法書士相談は何をしてくれるの？」「司法書士への相談は何をしてくれるの？」

・自助グループを知りたい【1 件】

- ①「●●にある自助グループを教えて」

・精神保健福祉センターを知りたい【1 件】

- ①「では、●●の精神福祉保健センターの電話番号や住所を教えてください」
 - 「●●の精神保健福祉センターの住所を教えて」「●●の精神保健福祉センターの住所を教えて」

一部の会話の中では、特定の場所に限定した医療機関や自助グループ、精神保健福祉センターの案内を希望した際に AI チャットボットが回答できないケースが発生していることがわかる。『地域×相談先』について質問し、AI チャットボットからスムーズに回答できているケースが大多数であるため、回答できなかった要因を探るとともに適切な案内ができるよう調整が必要である。

一方、本来の利用目的から外れる相談については、引き続き AI チャットボットが回答できないとする対応が最も適切であると考えられる。あるいは、『サポートコール』を案内し、カウンセラーが直接対応する旨を案内することも検討されたい。

2章 相談者の実態分析

2.1 目的と概要

(1) 目的

相談者の具体的な実態把握を進めるために、依存症の傾向性・要因・進行過程を体系化する観点で収集データの実態分析を行い、早期解決に向けてどのような層にアプローチすべきかを明確にする。

(2) 概要

サポートコールを通して収集した情報を有益な形で世に発信していくためには、基礎的なデータ集計に加え、発症・経過・解決までをプロセスに分けて体系化する観点、今後注力すべきターゲットや対応内容の効果など社会貢献度をより高める観点が必要になると考えた。

<実態分析概要>

サポートコールで収集した相談データを基に、以下の分析を実施した。

- (1) 相談内容から、相談者のギャンブル依存による実生活への影響度合いを軽度から重度にレベル分けし、サポートコール利用者全体の依存症の深刻度の傾向性とその要因などについて実態分析を実施。
- (2) 相談内容から、相談者のギャンブル依存に対する自覚の度合いを低から高にレベル分けし、サポートコール利用者全体の依存症に対する自己認識について、本人や本人以外が相談した場合の実態やギャンブル種類による実態及び（1）の実生活への影響度レベルと掛け合わせて分析を行い、傾向と要因などについて整理した。
- (3) 相談内容及び回答内容から、相談者のギャンブル等依存症の悩みに応じて解決策を提示するなど適切な対応ができているのかどうかについて、医療機関や継続カウンセリングの案内などの解決先の提示状況を分析し、課題と要因について整理した。

2.2 相談者の依存症の深刻度（実生活への影響度レベル）

2.2.1 実生活への影響度レベルの定義

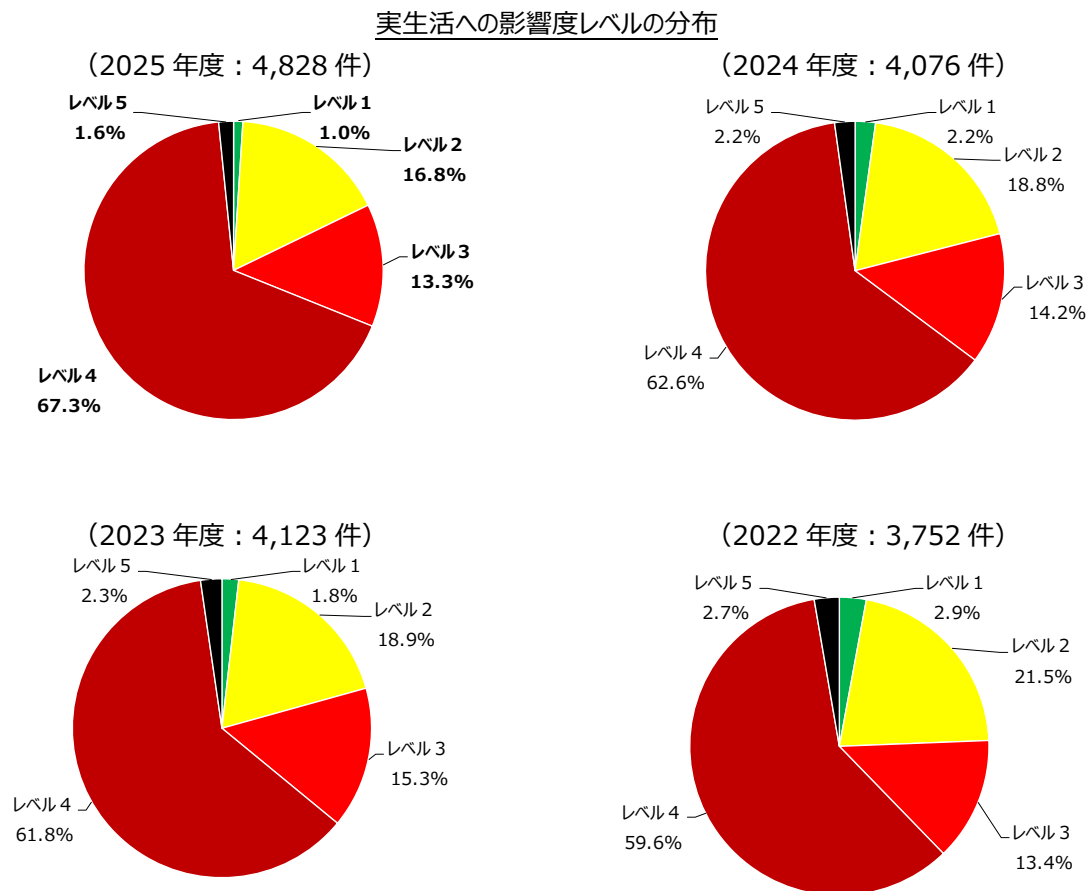
相談者のギャンブル依存の実態を把握するために、相談内容からギャンブル依存による実生活への影響度合いを分析し、深刻状況のレベルを「実生活への影響度レベル」として定義し、実生活に影響のない軽度のレベル 1 から犯罪行為まで及んだ重度のレベル 5 の計 5 段階に分類した。

以下の表に、実生活への影響度レベルに応じた定義と参考事例の概要をまとめた。

実生活への影響度レベルの定義

分類	定義	相談者の声（概要）
レベル 1 実生活に影響なし	余剰資金の範囲内。	・自分がギャンブル中毒なのか。ギャンブルをしないとつまらない。月に3-4回、生活費には手をつけない。お金も借りていない。貯金もしている。
レベル 2 実生活に影響が始めている	・将来に備えた貯金など手をつけたら後々後悔する資金に手をつける。 ・最低限これがないと生活できない資金（家賃、生活費等）に手をつける。 ・家事/育児等、家庭等ですべき役割が一部こなせなくなっている。	・借金はないが、生活がかつかつの中でも行ってしまう。今年に入ってから負けだして、このままではよくないと思った。現在は学生。
レベル 3 家族・友人に迷惑をかけている	・家族/友人からまとまった借金をしてしまっている。 ・家事/育児放棄のレベル ・DVが始まっている	・ギャンブルで、知人などに50万の借金を作ってしまった。負けたら取り返そうと思い、賭け続けてしまう。相談機関などにいくと、何をしてもらえるのか。ほかの人はどれぐらいお金を使っているのだろうか。
レベル 4 金融機関に借金がある/大金やほとんどの資金を投入するなど、生活が破綻に近い	・金融機関から借りてしまった大きな借金がある。 ・一般常識からかけ離れた賭け方をしている。	・借金250万。さっきも17万使った。競馬。ギャンブルは以前から。借金はなかった。おとしから借金。仕事でメンタルを病んでから。賭け金が増えた。病院には過去に行った。退職時に中断。
レベル 5 違法行為に手を染めている	・犯罪行為によって取得した資金/刑事罰に至る可能性もある。 ・虐待、深刻なDV	・会社から30万横領し、バイトに降格された。家族や友からお金を借りてもギャンブルに使っちゃう。稼いだら、稼いだだけ使ってしまう。負け続けて悔しい。運営元とかにもムカついてくる。

2.2.2 実生活への影響度レベルの分析結果



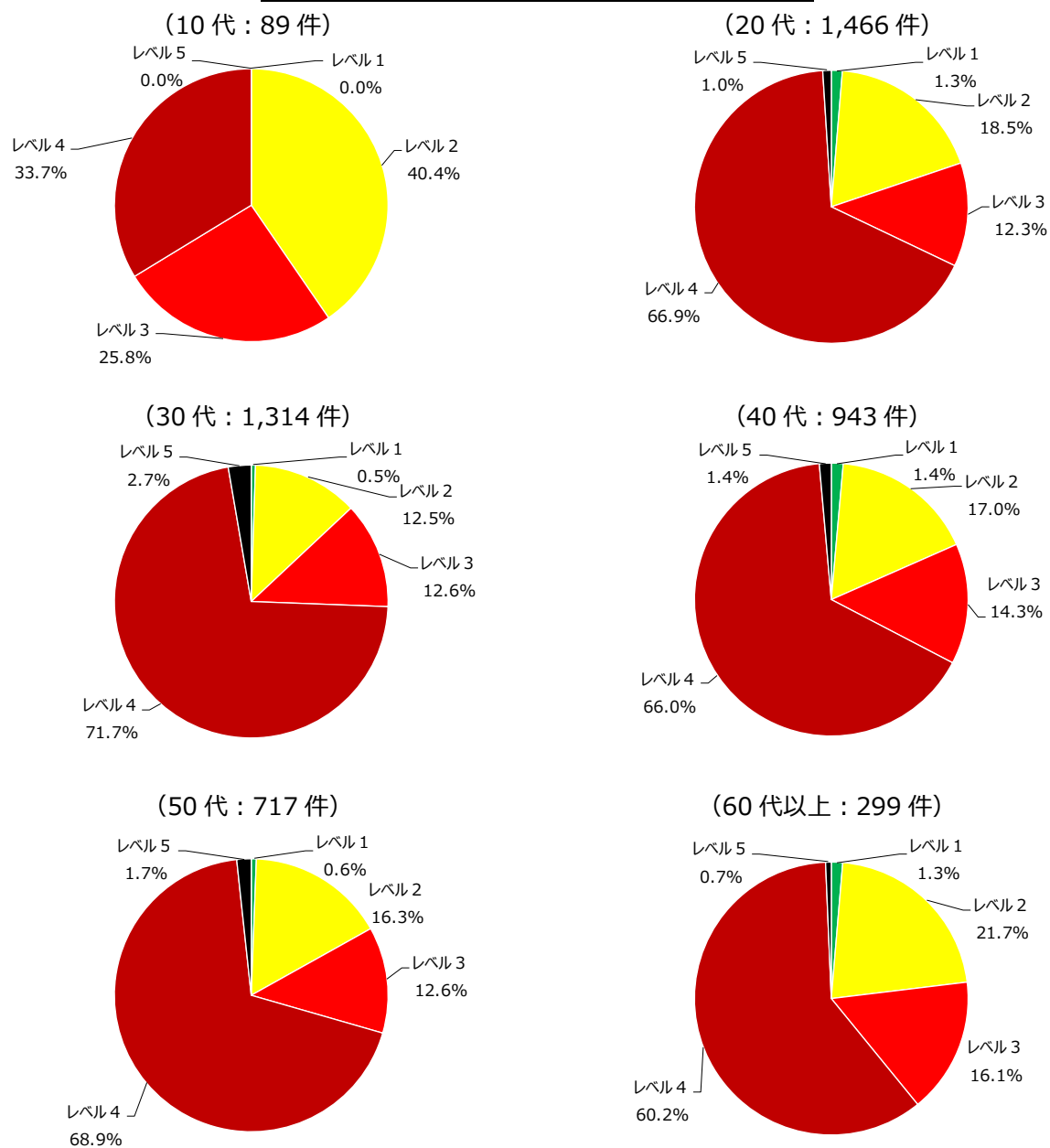
相談件数 8,965 件のうち、相談内容から深刻度の定義に基づいて実生活への影響度レベルを判定可能な 4,828 件を対象に分析を行った。

現状のサポートコール利用者のうち、レベル 4 以上が 68.9%、レベル 3 以上では 82.2%を占めており、纏まった借金があり、生活が破綻状態に近いレベルまで依存症が重症化している状態で「サポートコール」を利用するケースが大多数となっている。

早期回復のためには早期発見することが最も有効であるが、ギャンブル等依存症が比較的軽度といえる「レベル 1」は 1.0%、「レベル 2」は 16.8%と少ない。

2024 年度と比較すると、「レベル 4」が増加しており、重症化している相談者がより多くなっている。ギャンブル等依存症や「サポートコール」に対する認知度の高まりとともに、ギャンブル等依存症に対する不安や悩みを抱えている方が依然として多くいる実態が窺える。

実生活への影響度レベルの分布：相談対象者の年代別



実生活への影響度レベルを判定可能な4,828件について年代別に分析を行った。

10代についてはレベル2が40.4%、レベル3が25.8%と、全体の66.2%を占める。他の年代に比べると軽症者が多い。一方、20代以上では各年代とも重症化しているレベル4が過半数を占めており、年代を問わず深刻な状態で「サポートコール」を利用していることがわかる。特に、30代ではレベル4が7割以上を占め、約9割の利用者がレベル3以上の深刻な状況にある。

違法行為に手を染めているレベル5については少数派であり、各年代とも3%未満に留まる。

2.3 相談者の依存症に対する自覚（自己認識レベル）

2.3.1 自己認識レベルの定義

相談者のギャンブル依存の実態を把握するために、相談内容からギャンブル依存による自覚の度合いを分析し、依存症の自覚のレベルを「自己認識レベル」として定義し、自覚がない自己認識レベル 1 から直せないと思い込んでいたり、あきらめてしまっているレベル 5 の計 5 段階に分類した。

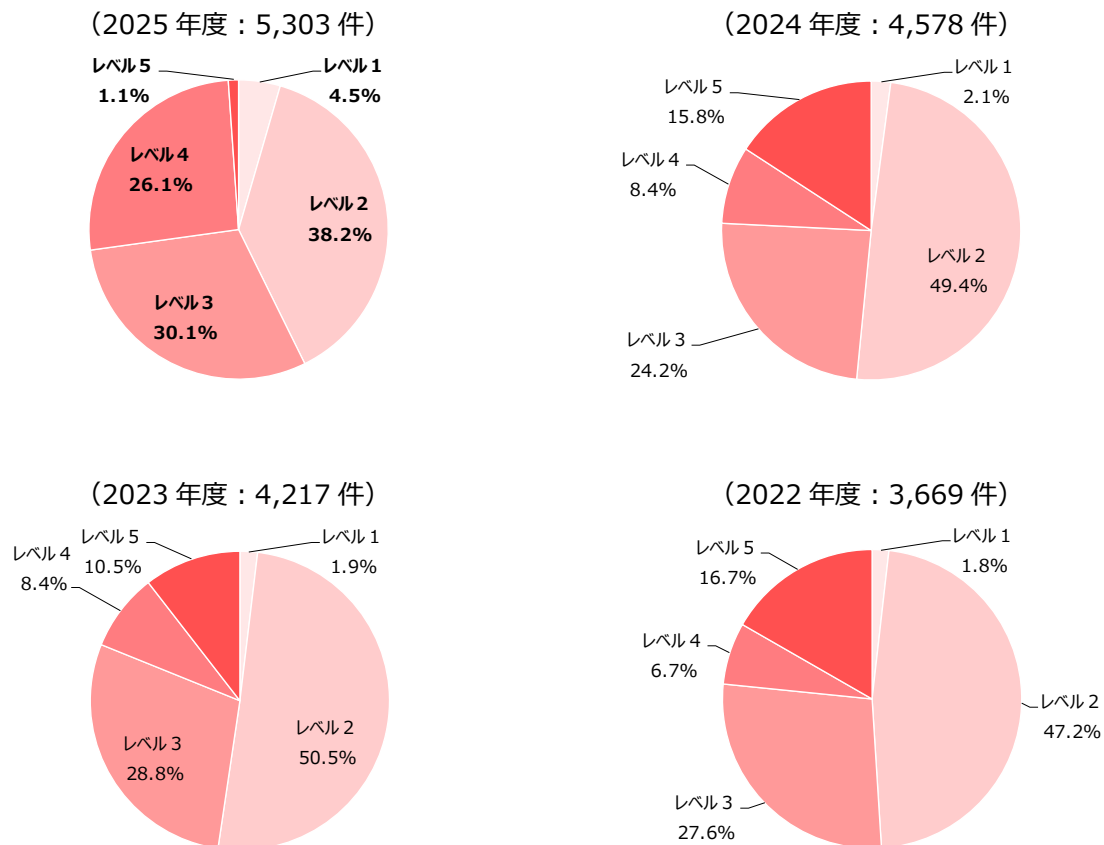
以下の表に、自己認識レベルに応じた定義と参考事例の概要をまとめた。

自己認識レベルの定義

自己認識 低	分類	定義	相談者の声（概要）
	レベル1 全く悪いと思わない	依存症である自覚がない。	・障害年金をもらっている。パチンコが大好きで半月もたない。お金がなくてパチンコが出来ないなら生きている意味がない。
	レベル2 深刻だと認識している	依存症だと自覚を持ち始めている。	・ポートレースで130万つかってしまった。仕事をしている。きっかけはストレスから。限度額いっぱい借りてしまっている
	レベル3 深刻だと認識し 変えたいと思っている	依存症だと自覚し、現状を変えようと思い始めている。	・生活費を使い込むなどはないが、パチンコに行ってしまう。配偶者はパチンコに行くことを嫌がる。悲しませないために、止めたいと思っている。
	レベル4 変えたいと思って 動いている	依存症だと自覚し、現状を変えるために、自ら医療機関等に出向くなど、行動している。	・昨日GAに何年振りかに行き、そういうのに参加しているときは頑張ろうと思えるけど、先週はパチンコに行ってしまった。
自己認識 高	レベル5 直せないと思い込んで あきらめてしまっている	依存症は直らないと思い込んでいる。	・スロット依存症。36年やっている。いろいろとやめたくてもやめられない。やめることをやめようと思う。地獄へ堕ちてやろうと思って。

2.3.2 自己認識レベルの分析結果

自己認識レベルの分布



全体相談件数 8,965 件のうち、相談内容から自己認識レベルの定義に基づいて判定可能な 5,303 件を対象に分析を行った。

現状のサポートコール利用者のうち、相談者自身が置かれている状況を深刻だと認識している自己認識レベル 2 以上が 95.5%、現状を変えたいと思っているレベル 3 以上では 57.3%を占めており、自発的に相談コールを利用するケースが大多数となっている。

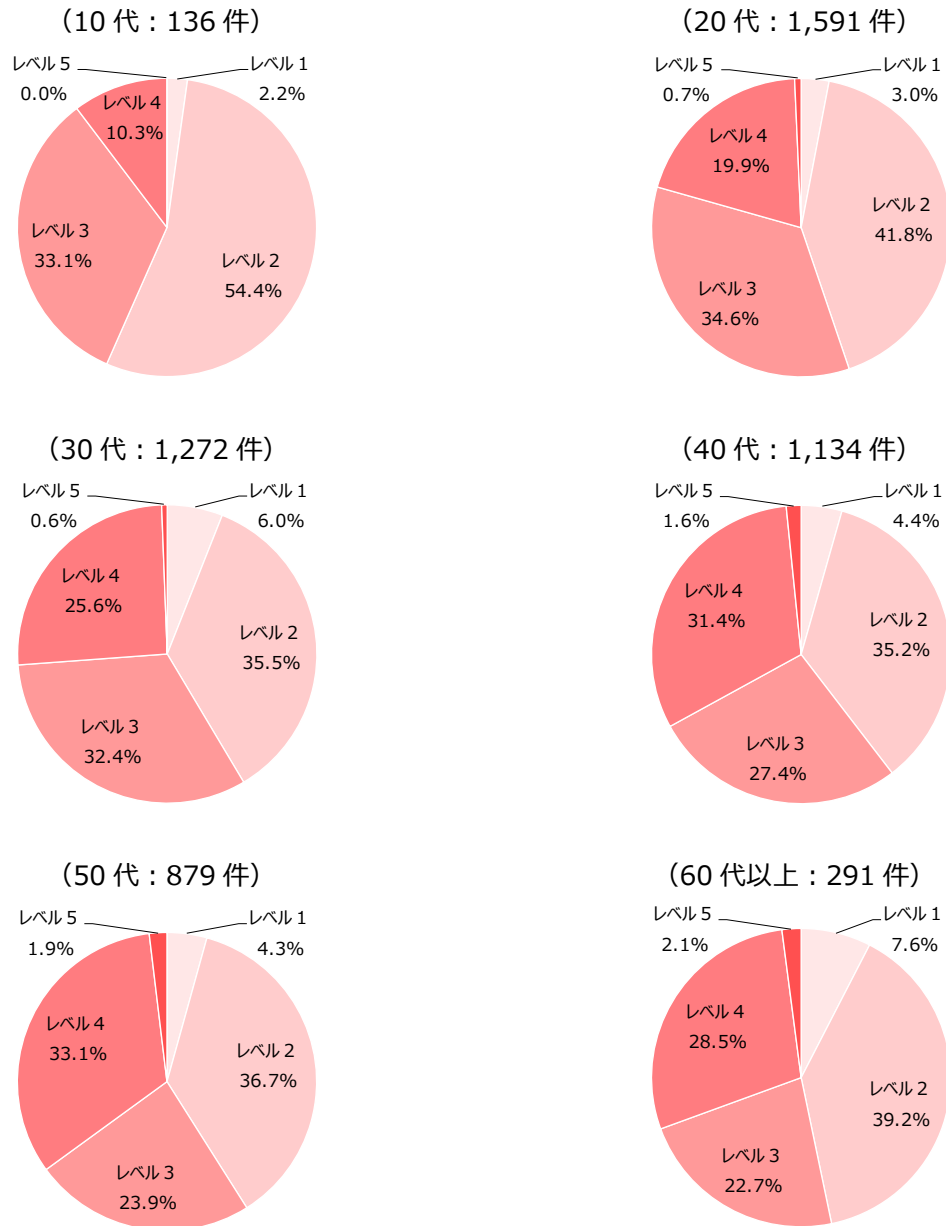
ギャンブル等依存症は直らないと思い込んでいる（または諦めてしまっている）「自己認識レベル 5」は 1.1%。ギャンブル等依存症である自覚がない（全く悪いと思っていない）「自己認識レベル 1」は 4.5%である。

2025 年度ではレベル 2～レベル 5 にかけての基準を厳格化した（基準自体は 2022 年度以降から変更なし）ため、2024 年度以前との比較は割愛する。

※2021 年度以前の自己認識レベル 5 について

「自覚症状や現状を変えるための行動の有無は問わず（不明確な状況下で）、直せない・諦めている」相談内容を対象にしていた。2022 年度以降では、レベル 2～4 で自覚症状を持っていることやレベル 3～4 で現状を変えようと思う・行動している状況であることを考慮し、レベル 5 には「自覚症状があり、現状を変えようとして行動している（していた）が、やめられない」状況下の相談者をレベル 5 としている。また、2025 年度では自己認識レベルを判定する際に参照するデータを従来の記述形式 1 箇所のみでなく、同一の相談に紐づくその他のログデータも参照して判定している。

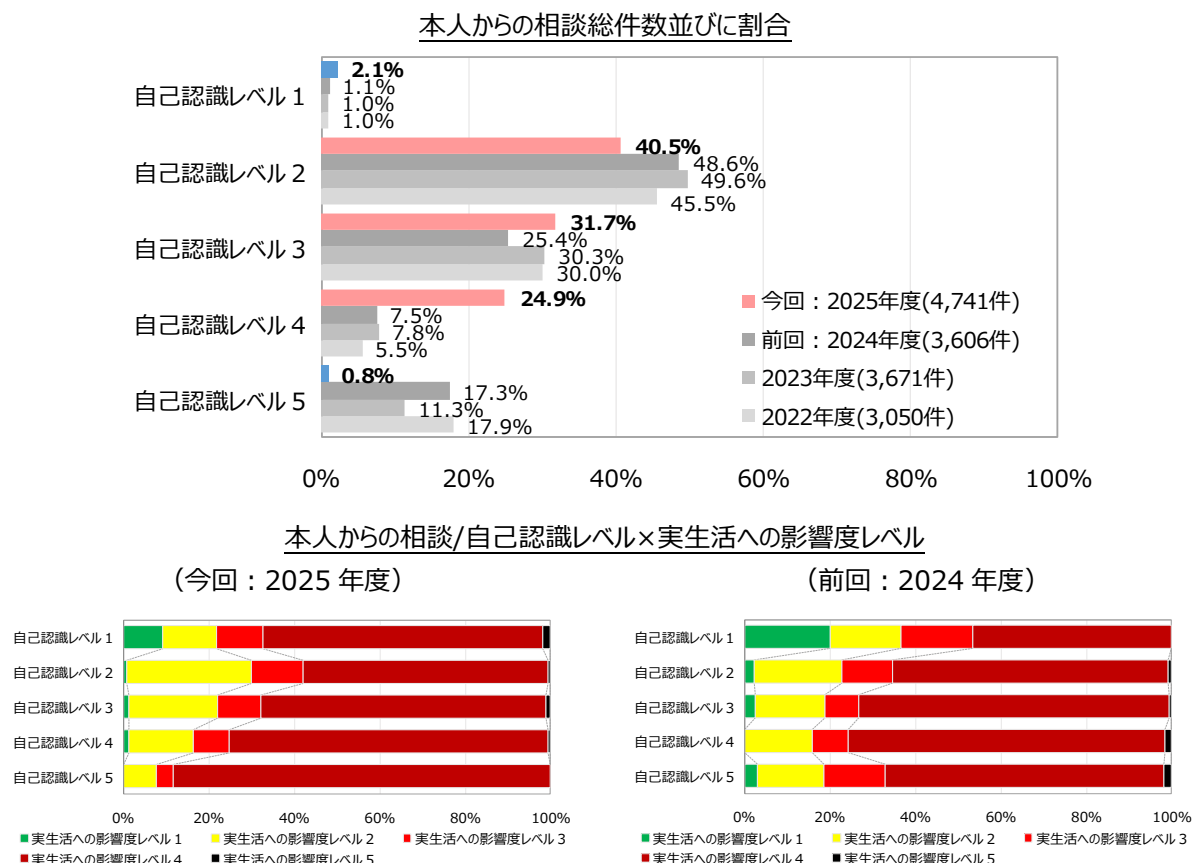
自己認識レベルの分布：相談対象者の年代別



自己認識レベルを判定可能な 5,303 件について年代別に分析を行った。

自覚症状のないレベル 1、自覚症状があり現状を変えようと行動したが諦めてしまっているレベル 5 については、いずれの年代についてもレベル 1 が 10%未満、レベル 5 が 3%未満となっている。また、いずれの年代においても自覚症状はあるが行動はしていない状況下のレベル 2～3 が大半を占める結果となっているが、10 代で 9 割近く、20 代で 7 割半、30 代では 7 割近く、40 代以上では 6 割とそれぞれ差異が見られる。一方で、現状を変えようと行動しているレベル 4 については、10 代では 1 割に留まるが、20～30 代では 2 割前後、40 代以上では 3 割前後となっている。

本人及び本人以外が相談コールを利用する場合の自己認識レベルの傾向と要因について分析した結果を以下に整理した。



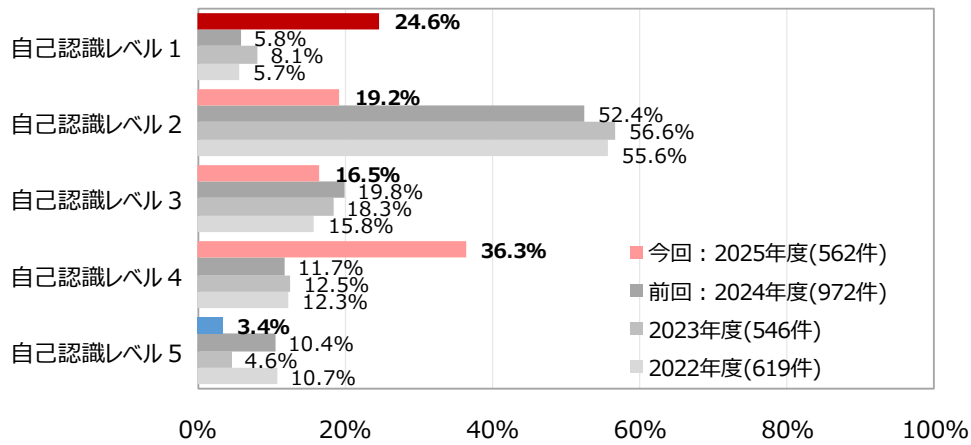
全相談件数 8,965 件のうち、本人からの相談である 6,913 件、さらに相談内容から自己認識の定義に基づいて自己認識レベルを判定可能な 4,741 件を対象に分析を行った。

本人自ら相談してくる場合は、自己認識レベル 2～3 が 72.2%を占めており、自分自身で深刻だと認識して利用するケースが大半である。さらに、深刻だと認識し、既に行動しているレベル 4 が 24.9%となっている。

上述の対象者 4,741 件のうち、実生活への影響度レベルも判定可能な 2,660 件を対象に分析をすると、「実生活への影響度レベル 4」が 1,721 件の 64.7%で最も多く、依存症が重症化している状態の実生活への影響度レベル 3 以上は 2,023 件で 76.1%にのぼる。

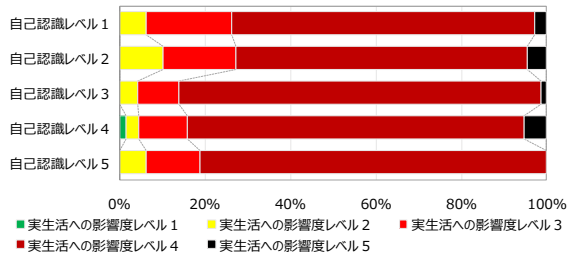
自己認識レベルと実生活への影響度レベルの分布を見ると、自己認識レベル 2 以上では自己認識レベルが高くなるほど実生活への影響度レベル 2 の割合が少なくなり、実生活への影響度レベル 4 の割合が高くなっている。自己認識レベル 1 においても実生活への影響度レベル 4 の割合が最も高い。(※自己認識レベル 5 は少数サンプルのため参考)。

本人以外からの相談総件数並びに割合

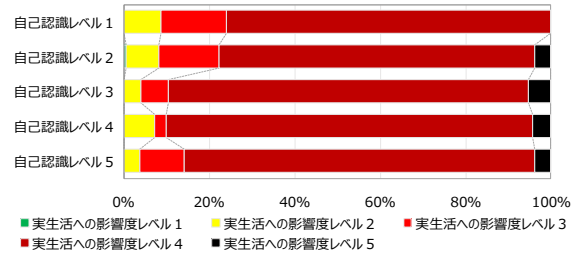


本人以外からの相談/自己認識レベル×実生活への影響度レベル

(今回：2025 年度)



(前回：2024 年度)



全相談件数 8,965 件のうち、本人以外からの相談である 2,052 件、さらに相談内容から自己認識の定義に基づいて自己認識レベルを判定可能な 562 件を対象に分析を行った。

家族など本人以外が相談してくる場合においては、自覚症状のない自己認識レベル 1 が 24.6%となっている。深刻な事態であると認識している自己認識レベル 2～3 は 35.7%、変えたいと思って行動している自己認識レベル 4 が 36.3%を占めている。本人からの相談に比べて、自覚症状がない自己認識レベル 1 の割合が高い一方、深刻だと認識し、既に行動しているレベル 4 の割合も本人からの相談よりも高い。

上述の対象者 562 件のうち、実生活への影響度レベルも判定可能な 420 件を対象に分析をすると、「実生活への影響度レベル 4」が 318 件の 75.7%で最も多く、依存症が重症化している状態の実生活への影響度レベル 3 以上は 394 件で 93.8%にのぼる。

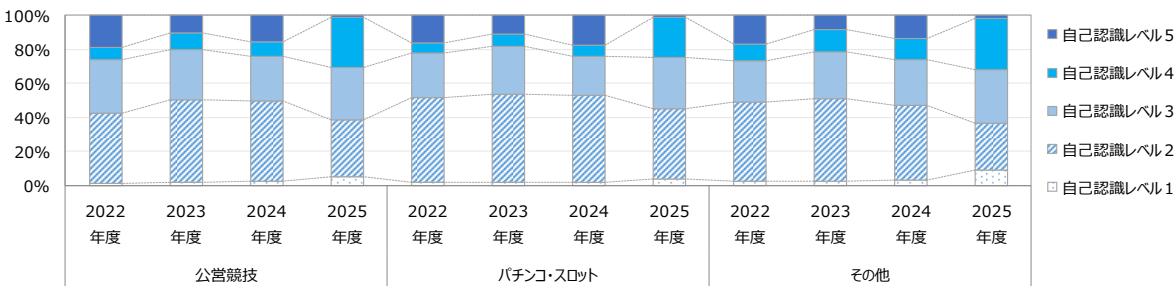
自己認識レベルと実生活への影響度レベルの分布を見ると、自己認識レベル 1～2 では実生活への影響度レベル 2～3 の割合が自己認識レベル 3～5 に比べて高い。「早期発見・早期回復」の実現のためには、対象者の依存症がより軽度な段階で本人以外もより早く気付けるかが重要になると考えられる。総合的な解決・支援・早期利用のためには、ギャンブル等依存症の悩みを抱えている本人のみを対象とした啓発活動のみでなく、幅広い人々を対象とした啓発活動も重要と考えられる。

ギャンブル種類別における自己認識レベルの傾向と要因について分析した結果を以下に整理した。

ギャンブルの種類分類

分類名	概要
公営競技	競馬、競輪、ボートレース、オートレースの単体 および それぞれの組合せ
パチンコ・スロット	パチンコ・スロットの単体 および 他ギャンブルとの組合せ
その他	株・FX、カジノ、ゲーム、スマートフォン、宝くじ、インターネット、仮想通貨、toto、SNS、ブックメーカーなどの単体 および それぞれの組合せ

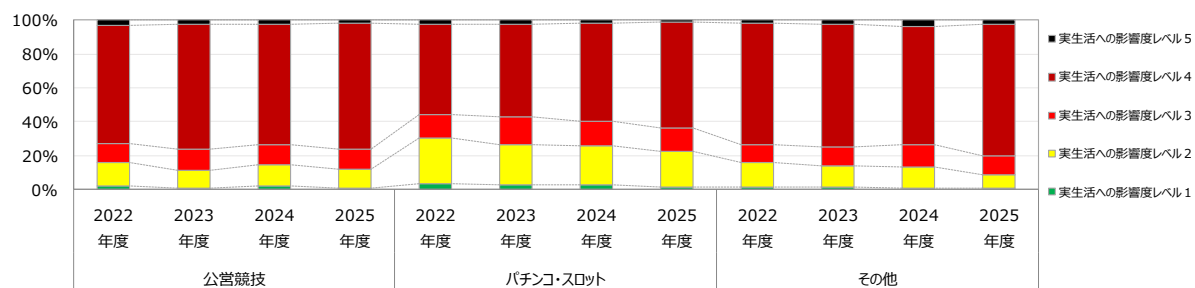
ギャンブル種類別の自己認識レベル



※今回：2025 年度（5,303 件）、前回：2024 年度（4,578 件）、
2023 年度（4,217 件）、2022 年度（3,536 件）

ギャンブル種類別の自己認識レベルでは、「公営競技」「パチンコ・スロット」では「自己認識レベル 2」、「その他」では「自己認識レベル 3」が最も多い。また、「公営競技」「その他」に比べて「パチンコ・スロット」では「自己認識レベル 2」が上回っている。

ギャンブル種類別の実生活への影響度レベル

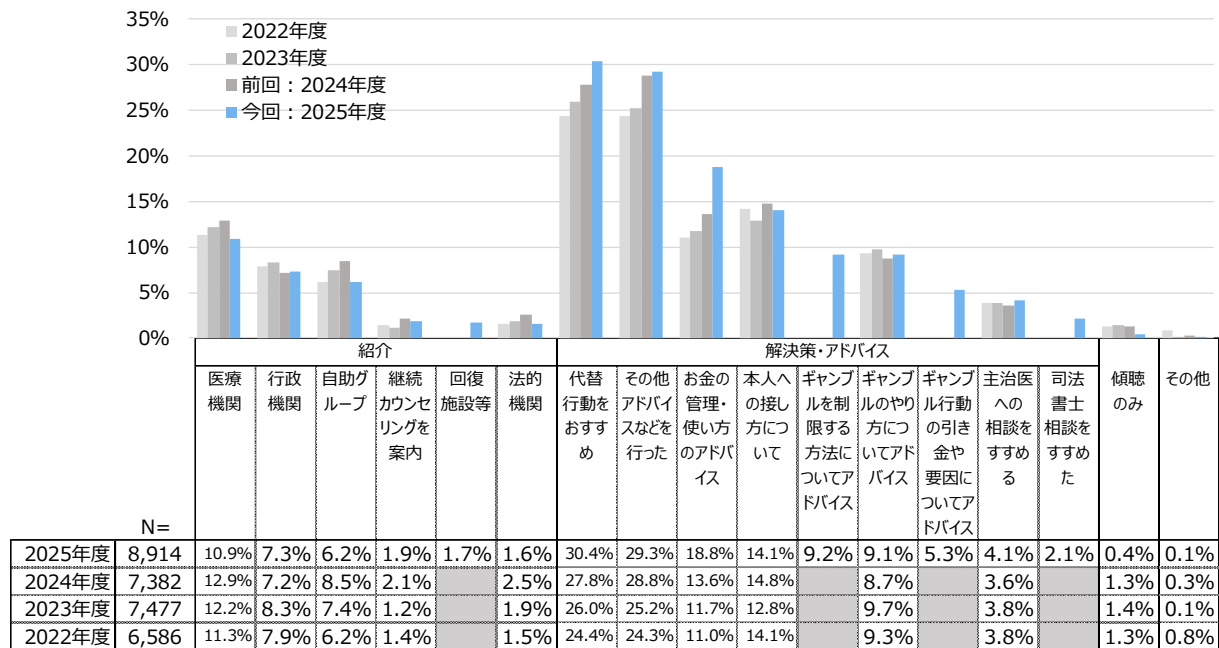


※今回：2025年度（4,828件）、前回：2024年度（4,076件）、
2023年度（4,123件）、2022年度（3,615件）

ギャンブル種類別の実生活への影響度レベル 3 以上の割合は、「公営競技」で 88.4%、「パチンコ・スロット」で 77.9%、「その他」で 91.3%である。「公営競技」「その他」に比べて「パチンコ・スロット」では、実生活への影響度レベル 2 が高く、レベル 4 が低い。

2.4 解決策の提示状況

解決策の提示状況



相談件数 8,965 件のうち、ギャンブル等依存症に関する相談があった 8,914 件について、傾聴のみとなったケースは、全体の 0.4%に留まり、大多数の相談者に対して何らかの案内やアドバイスを実施している。

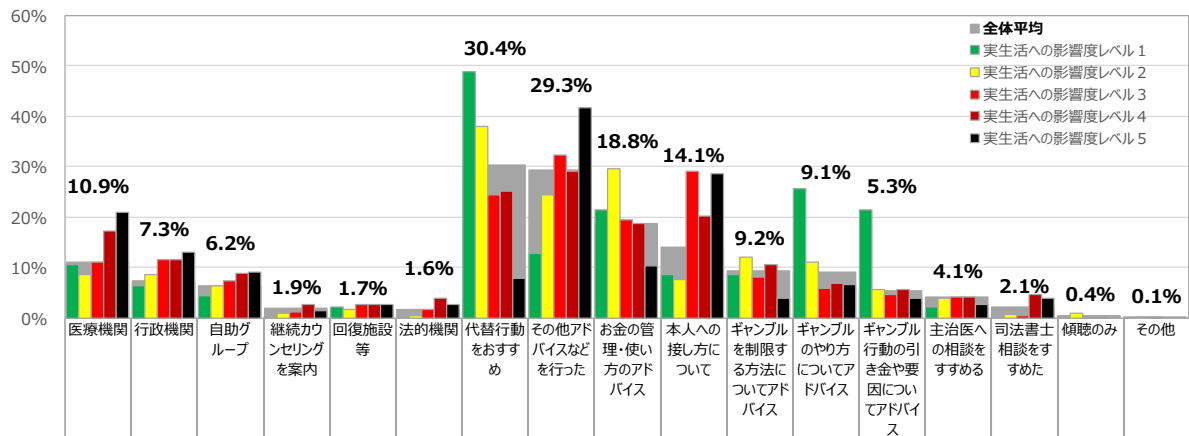
主たるアドバイス内容としては、「代替行動」（30.4%）、「その他アドバイスなど」（29.3%）、「お金の管理・使い方のアドバイス」（18.8%）、「本人への接し方について」（14.1%）の 4 項目であった。

これらのアドバイスとは別に、各リファール先への案内が 1 割程度と分散していることから、傾聴内容から必要に応じたりファール先を案内していることが窺える。

2024 年度に比べて「お金の管理・使い方のアドバイス」が増加している。また、「代替行動」「お金の管理・使い方のアドバイス」は年々増加傾向にある。サポートコールの利用者層として、纏まった借金があり、生活が破綻状態に近いレベルまで依存症が重症化している状態で相談するケースが大多数であるため、これらの対応が相対的に多くなったと推測される。

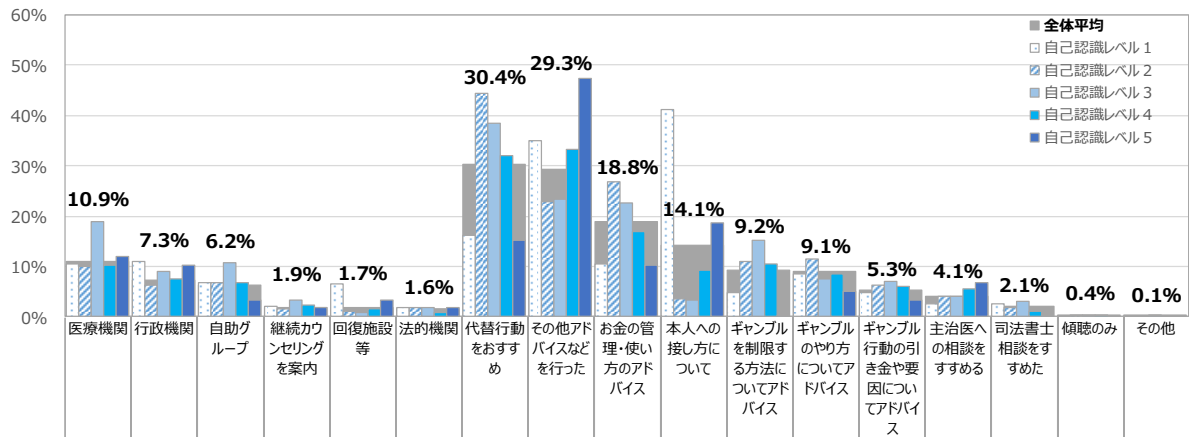
社会情勢や生活環境の変化に伴い「サポートコール」への相談者や相談内容、またその対応に変化が生じていないか今後もヒアリングするとともに包括的な視点で分析を重ねていく必要があるといえる。

解決策提示状況×実生活への影響度レベル



実生活への影響度レベル別の解決策の提示状況を確認すると、比較的深刻な状態に置かれている実生活への影響度レベル 3 以上においては、「医療機関」「行政機関」「自助グループ」などの案内や「その他アドバイスなど」「本人への接し方」が実生活への影響度レベル 1～2 に比べてより多く実施されている。一方、影響度レベル 1～2 においては、「代替行動」や「お金の管理・使い方」「ギャンブルのやり方」「ギャンブル行動の引き金や要因」などのアドバイスが多い。また、「回復施設等」の紹介や「ギャンブルを制限する方法」のアドバイスは実生活への影響度レベルを問わず実施されている。様々な状況下の相談者に対して個々に寄り添った対応がなされていることが窺える。早期発見早期回復の責務を全うするために、今後も適切な解決策・アドバイスを伝える取り組みが必要である。

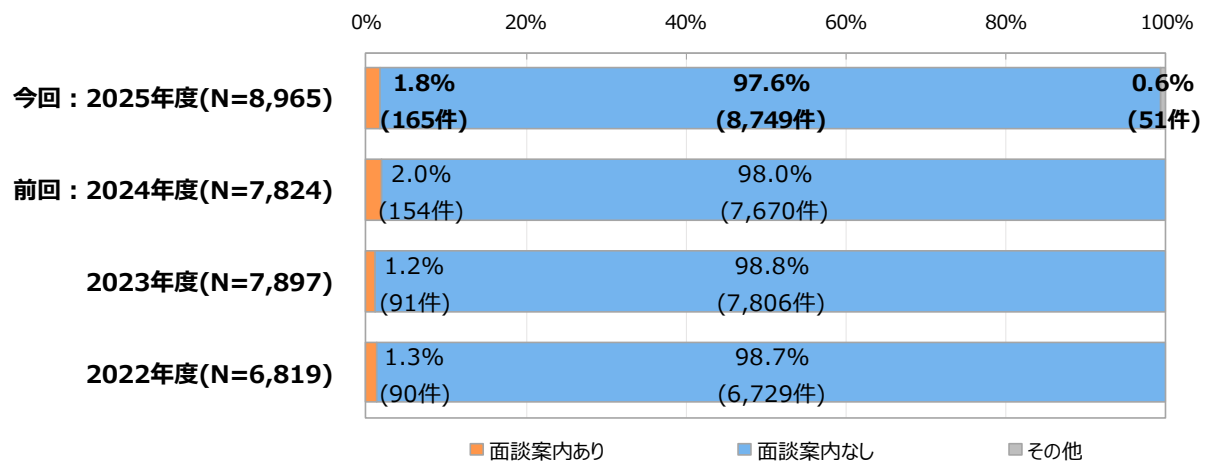
解決策提示状況×自己認識レベル



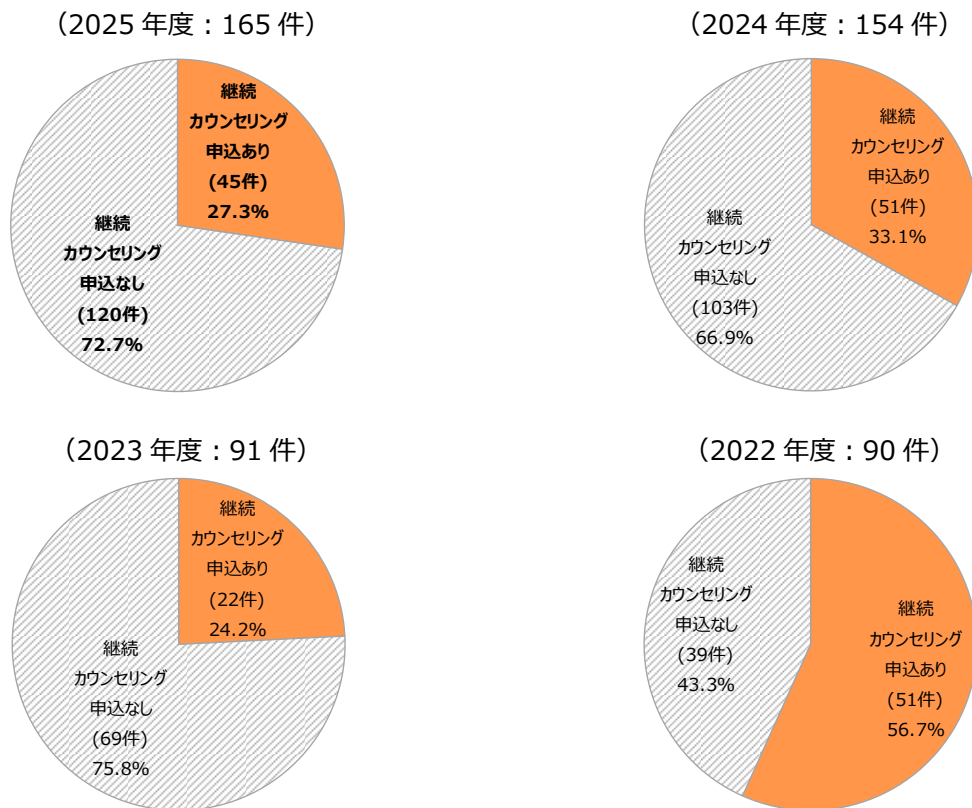
自己認識レベル別の解決策の提示状況を確認すると、自己認識レベル 3 の相談者に対しては「医療機関」「自助グループ」を案内、自己認識レベル 2～3 の相談者に対しては「代替行動」「お金の管理・使い方」が特に実施されており、「ギャンブルを制限する方法」「ギャンブルのやり方」「ギャンブル行動の引き金や要因」といったアドバイスも比較的多い。自覚症状のない自己認識レベル 1 と現状を変えようと行動していたが諦めてしまっている自己認識レベル 5 の相談者に対しては、「その他アドバイスなど」「本人への接し方」が多く実施されている。自己認識レベル 1 や自己認識レベル 5 の相談者は相談者本人であることよりも、身近な家族・親族などからの入電が多いことによる影響と推測される。

「代替行動」「その他アドバイス」が高いことから相談者の置かれた状況に応じた細やかな対応が必要となっていることが窺える。相談内容から適切なアドバイス行動ができるよう今後も相談ケースの蓄積・整理が望まれる。

継続カウンセリング案内件数

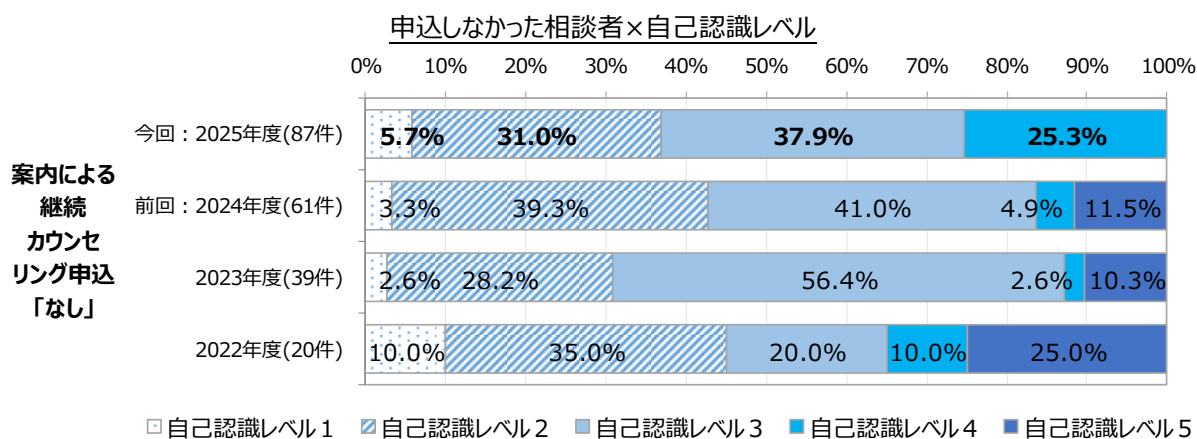
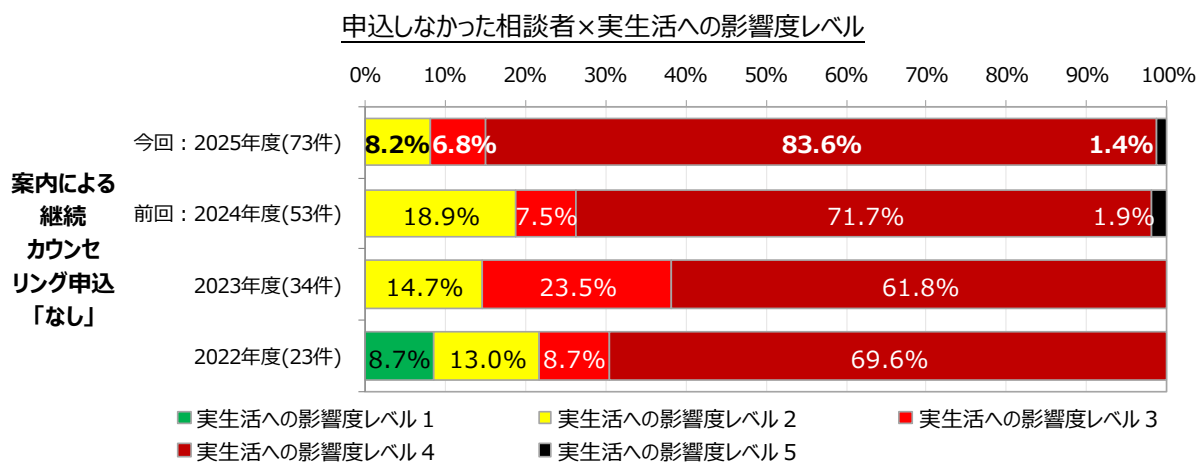


案内による継続カウンセリング申込件数



相談員による継続カウンセリングの案内があった案件（165 件）のうち、申込まで進んだ相談者は 27.3%（45 件）で、残りの 72.7%（120 件）の相談者は継続カウンセリングの申込をすすめたにもかかわらず継続カウンセリングの申込をしなかった。

継続カウンセリングを必要とする相談者に対して、積極的な案内を今後も継続するとともに、今後の推移を見守る必要がある。



継続カウンセリングをすすめても、申し込みをしなかった利用者は、比較的深刻な実生活への影響度レベル 4 が 83.6%を占め、依存症が重症にもかかわらず継続カウンセリングを申し込まなかった。

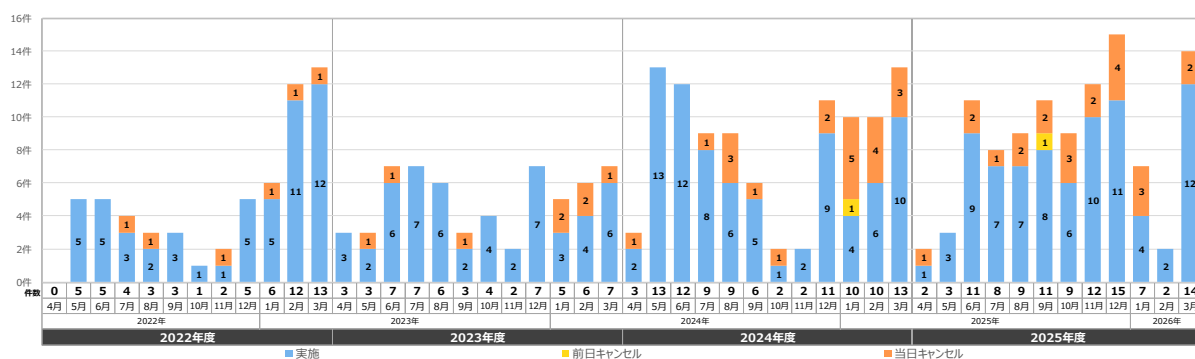
また、申し込みをしなかった相談者のうち、本人が依存症であると自覚している自己認識レベル 2 の利用者は 31.0%、現状を変えたいと思っている自己認識レベル 3 の利用者は 37.9%、現状を変えるために行動している自己認識レベル 4 の利用者は 25.3%であった。

依存症の自覚や克服したい意思がある大部分の利用者が「無料カウンセリング」にもかかわらず継続カウンセリングを申し込まなかったこととなる。この背景には、利用者に対して継続カウンセリングの意義が十分に伝えられていない可能性がある。利用者の抱える対人葛藤やストレスの共感と評価、そしてそれに対する継続カウンセリングの有用性を明確に伝える必要がある。

2.5 継続カウンセリング実態調査

2.5.1. 継続カウンセリング実施内容

継続カウンセリング実施状況
(2022 年 4 月～2026 年 3 月)

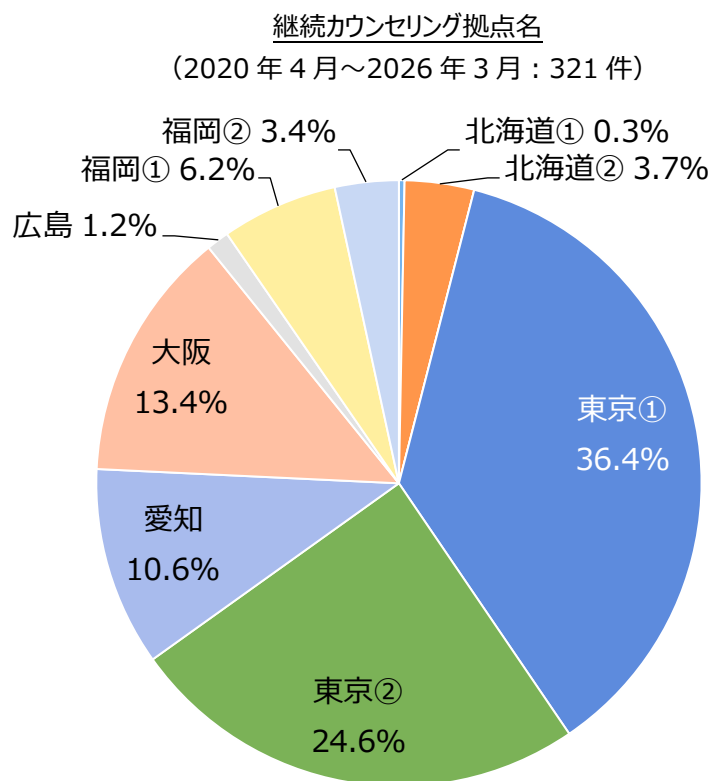


継続カウンセリング実施状況は、「実施」が 2020 年度で 18 件、2021 年度で 40 件、2022 年度で 53 件、2023 年度で 52 件、2024 年度で 78 件、2025 年度で 80 件である。累積 6 年度で合計 321 件実施している。

「前日キャンセル」「当日キャンセル」は 2020 年度で 9 件、2021 年度で 12 件、2022 年度で 6 件、2023 年度で 8 件、2024 年度で 22 件、2025 年度で 23 件である。累積 6 年度で合計 80 件発生している。

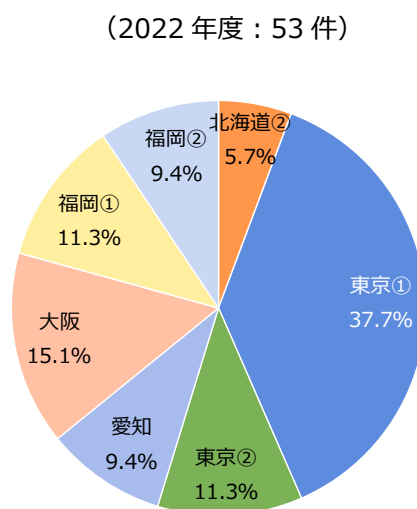
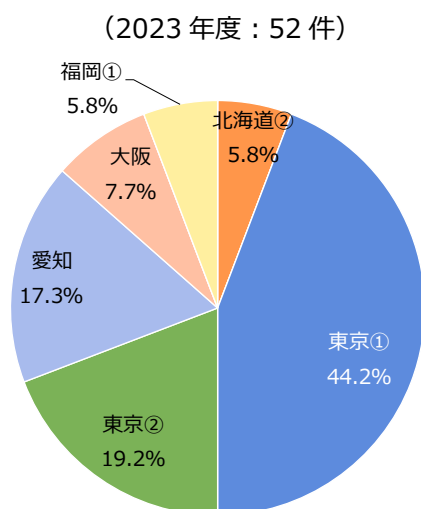
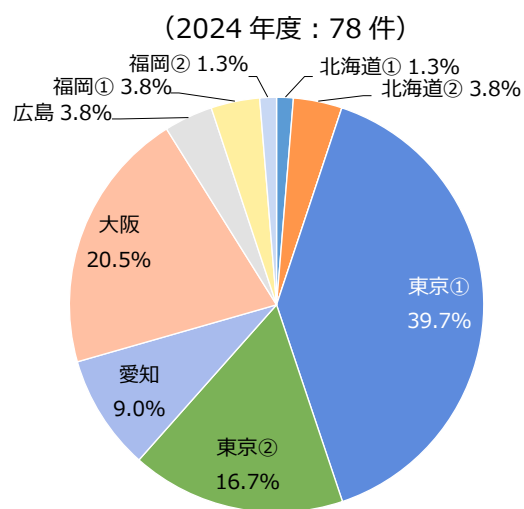
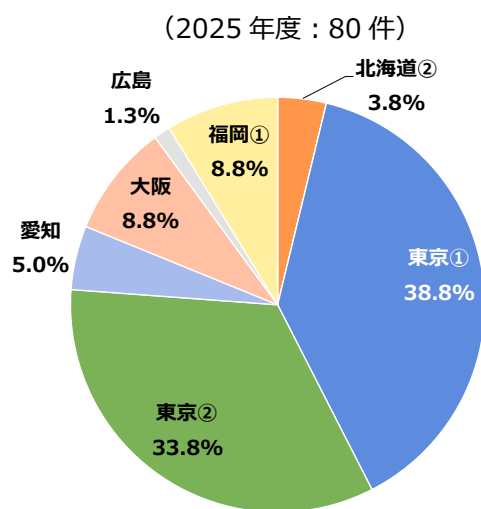
月別に見ると、2025 年度においては、11 月、12 月、3 月で 10 件以上の実施となったが、キャンセルとなった分も加味した申込件数として 10 件以上の場合は 6 月、9 月も加わることとなる。

次項以降については、継続カウンセリング実施者を対象に結果を示す。



累積6年度の実施件数321件のうち、継続カウンセリングを実施した拠点名は「東京①」が36.4%と最も多く、次いで「東京②」が24.6%、「大阪」が13.4%、「愛知」が10.6%と続く。上位4箇所ですべての86.4%を占めている。

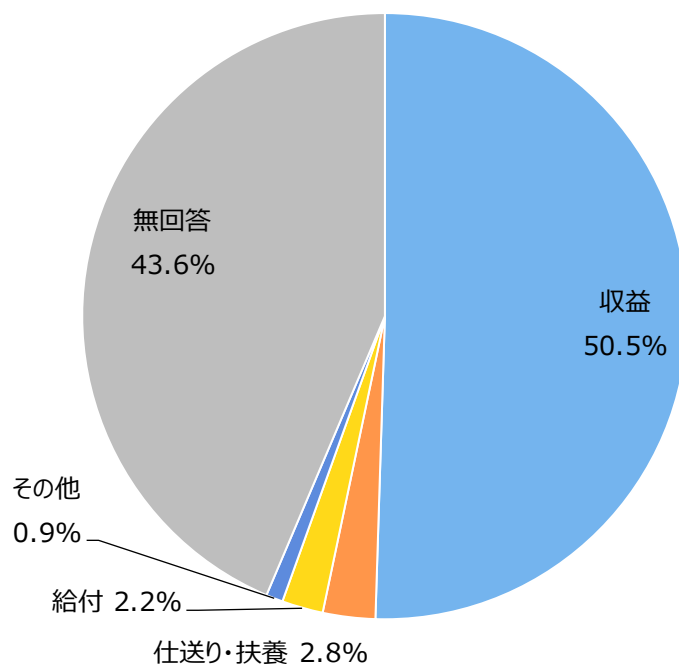
継続カウンセリング拠点名（直近4年度の推移）



継続カウンセリングを実施した拠点名について、2025 年度においては、「東京①」が 38.8%と最も多く、次いで「東京②」が 33.8%、「大阪」「福岡①」が各 8.8%、「愛知」が 5.0%、「北海道②」が 3.8%、「広島」が 1.3%の割合となっている。

2024 年度に比べ、「東京②」「福岡①」が増加し、「大阪」は減少している。

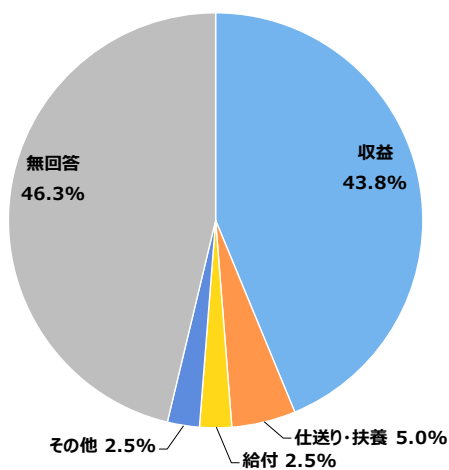
収入状態
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



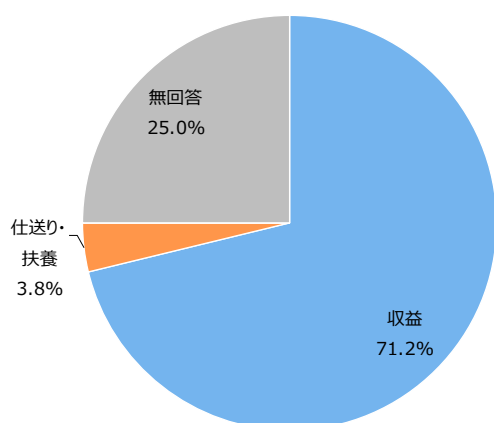
累積 6 年度の実施件数 321 件について、収入状態は「無回答」が 43.6%と 4 割以上を占めているため参考値となるが、「収益」が 50.5%を占めており、「仕送り・扶養」が 2.8%、「給付」が 2.2%、「その他」が 0.9%の割合。

収入状態（直近4年度の推移）

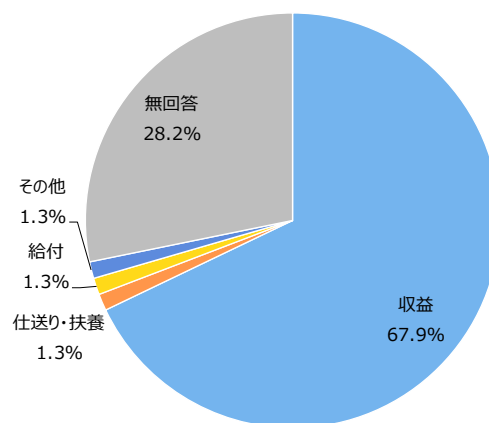
（2025年度：80件）



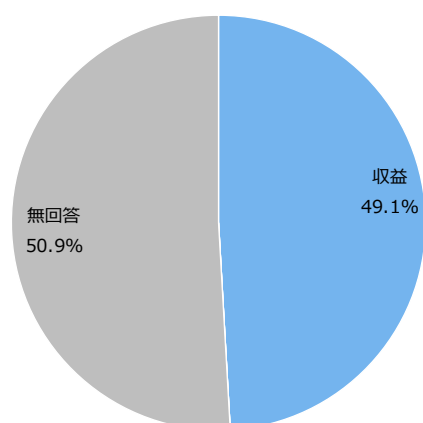
（2023年度：52件）



（2024年度：78件）



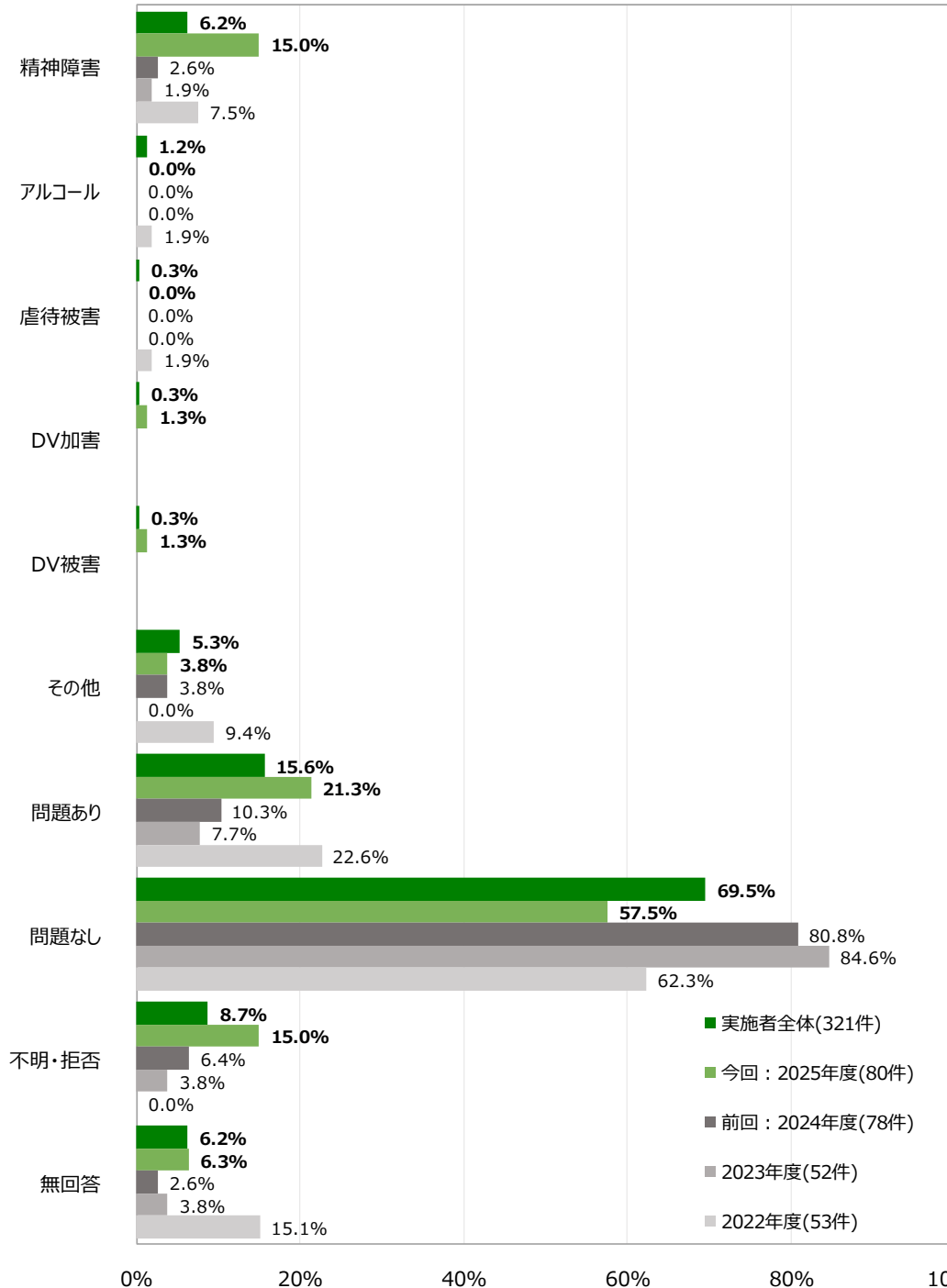
（2022年度：53件）



収入状態について、2025年度においては、「無回答」が46.3%のため参考値となるが、「収益」が43.8%、「仕送り・扶養」が5.0%、「給付」「その他」が各2.5%の割合。

2024年度に比べ、「無回答」が大幅に増加しているため参考比較となるが、「収益」が減少している。

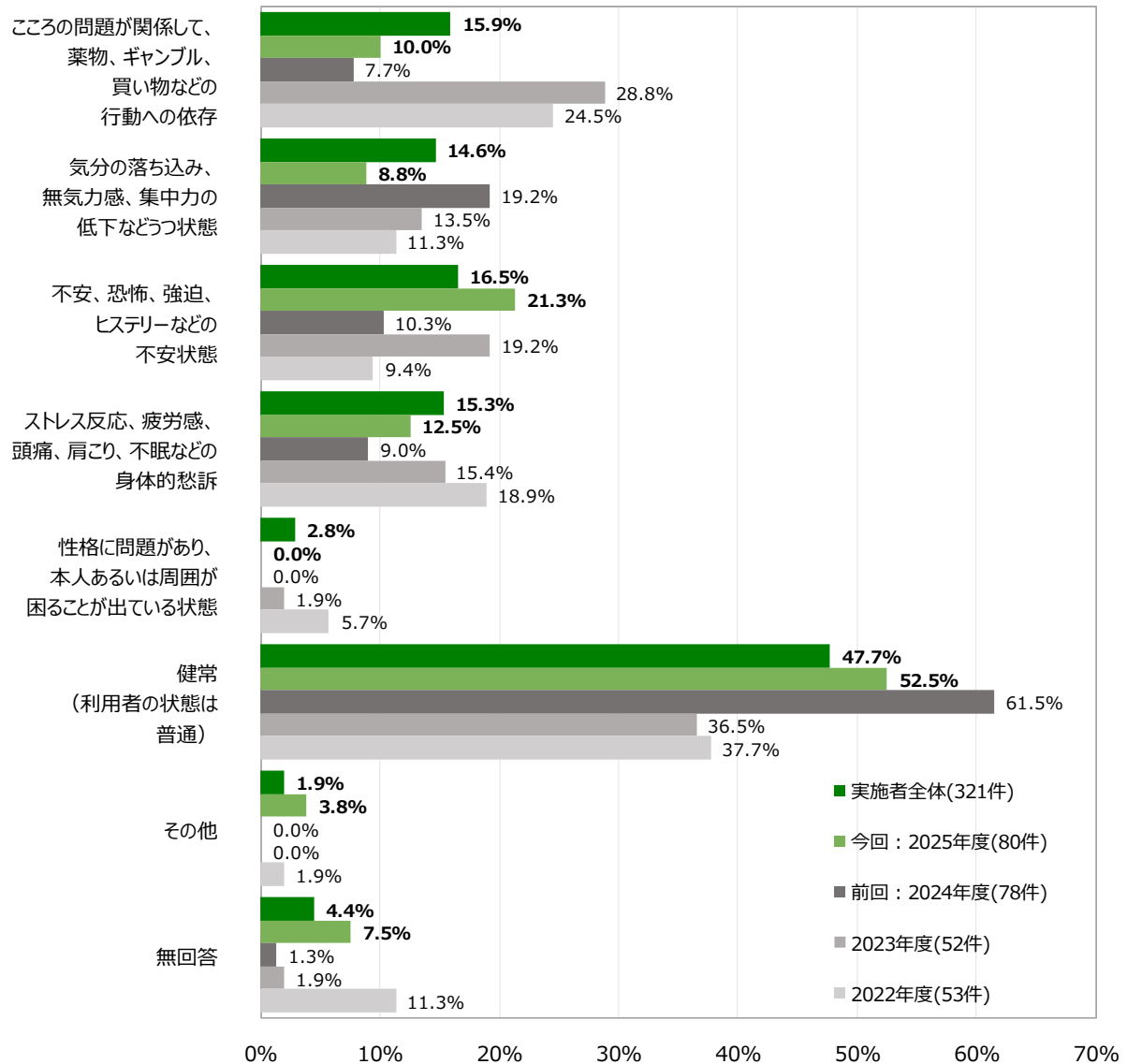
ギャンブル以外の問題
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)



累積 6 年度の実施件数 321 件について、ギャンブル以外の問題は「問題なし」が 69.5%で大半の方にギャンブル以外の問題はなく、「不明・拒否」「無回答」を除いた 15.6%が「問題あり」となっている。具体的には、「精神障害」が 6.2%、「アルコール」が 1.2%と続いている。

2025 年度においては、「問題なし」が 57.5%、「問題あり」が 21.3%の割合で、具体的な問題としては「精神障害」が 15.0%、「DV 加害」「DV 被害」が各 1.3%となっている。2024 年度に比べ、「精神障害」が増加している。

利用者の状態
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

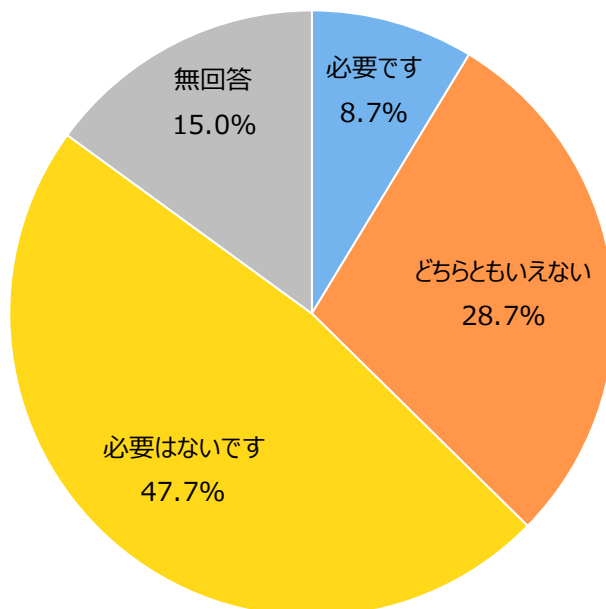


累積 6 年度の実施件数 321 件について、継続カウンセリング利用者の状態は「健常（普通）」が 47.7%となっている。そのほかの状態としては、「不安、恐怖、強迫、ヒステリーなどの不安状態」が 16.5%、「こころの問題が関係して、薬物、ギャンブル、買い物などの行動への依存」が 15.9%、「ストレス反応、疲労感、頭痛、肩こり、不眠などの身体的愁訴」が 15.3%、「気分の落ち込み、無気力感、集中力の低下などうつ状態」が 14.6%、「性格に問題があり、本人あるいは周囲が困ることが出ている状態」が 2.8%と続いている。

2025 年度においては、「健常（普通）」が 52.5%、「不安、恐怖、強迫、ヒステリーなどの不安状態」が 21.3%、「ストレス反応、疲労感、頭痛、肩こり、不眠などの身体的愁訴」が 12.5%と続いている。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加しているため参考比較となるが、「気分の落ち込み、無気力感、集中力の低下などうつ状態」「健常（普通）」が減少し、「不安、恐怖、強迫、ヒステリーなどの不安状態」が増加している。

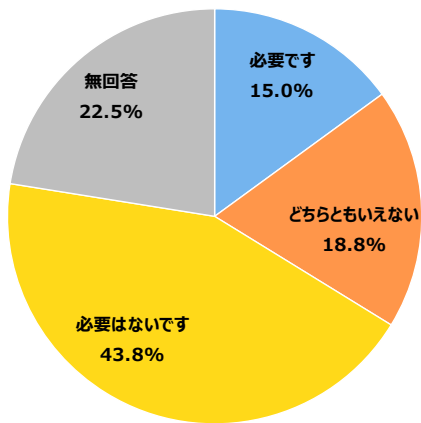
投薬・服薬の必要性
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



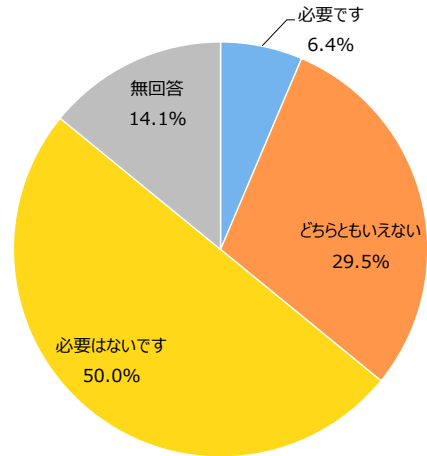
累積 6 年度の実施件数 321 件について、投薬・服薬の必要性は「必要」が 8.7%、「どちらともいえない」が 28.7%、「必要はない」が 47.7%となっている。それぞれに異なる「無回答」などの割合が含まれた割合のため単純比較はできないものの、ギャンブル以外の問題はない方が 69.5%、利用者の状態は健常（普通）が 47.7%との結果に続き、投薬・服薬についても約半数が不要となっている。

投薬・服薬の必要性（直近4年度の推移）

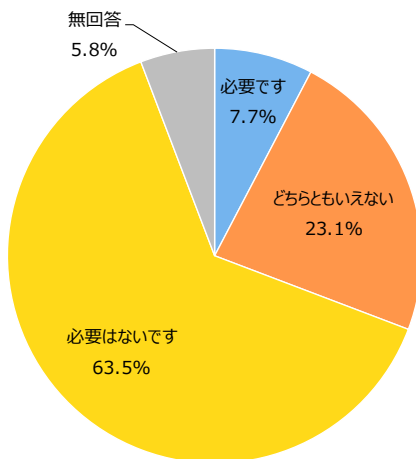
（2025 年度：80 件）



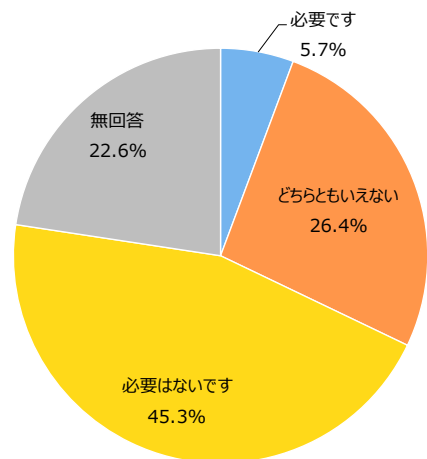
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



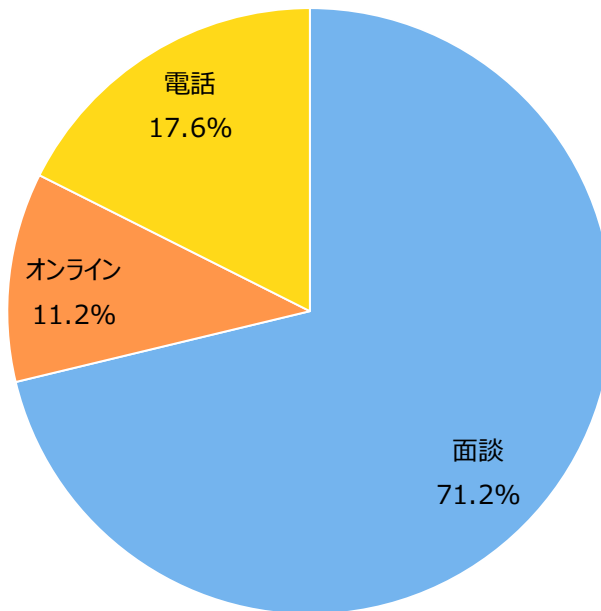
（2022 年度：53 件）



投薬・服薬の必要性について、2025 年度においては、「必要」が 15.0%、「どちらともいえない」が 18.8%、「必要はない」が 43.8%となっている。

2024 年度に比べ、「必要」「無回答」が増加し、「どちらともいえない」「必要はない」は相対的に減少している。

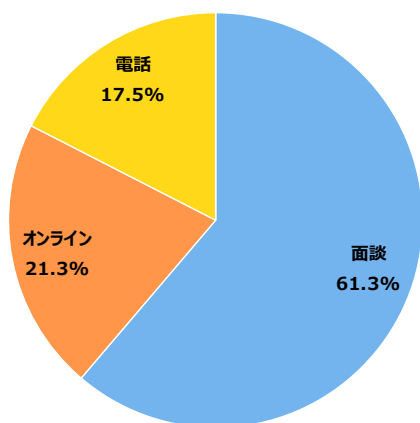
カウンセリング種別
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 233 件)



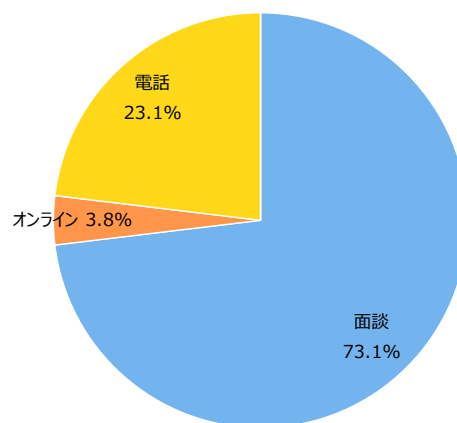
累積 6 年度の実施件数のうち無回答を除く 233 件について、カウンセリング種別は「面談」が 71.2%を占めており、「オンライン」が 11.2%、「電話」が 17.6%の割合となっている。

カウンセリング種別（直近4年度の推移）

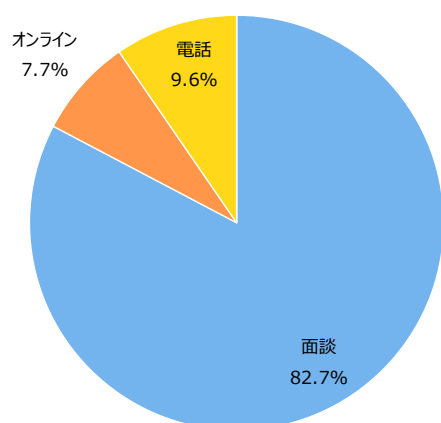
（2025 年度：80 件）



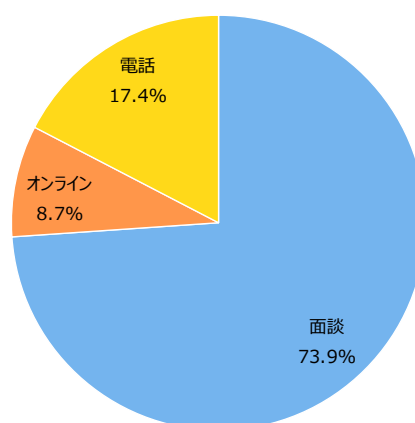
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：23 件）

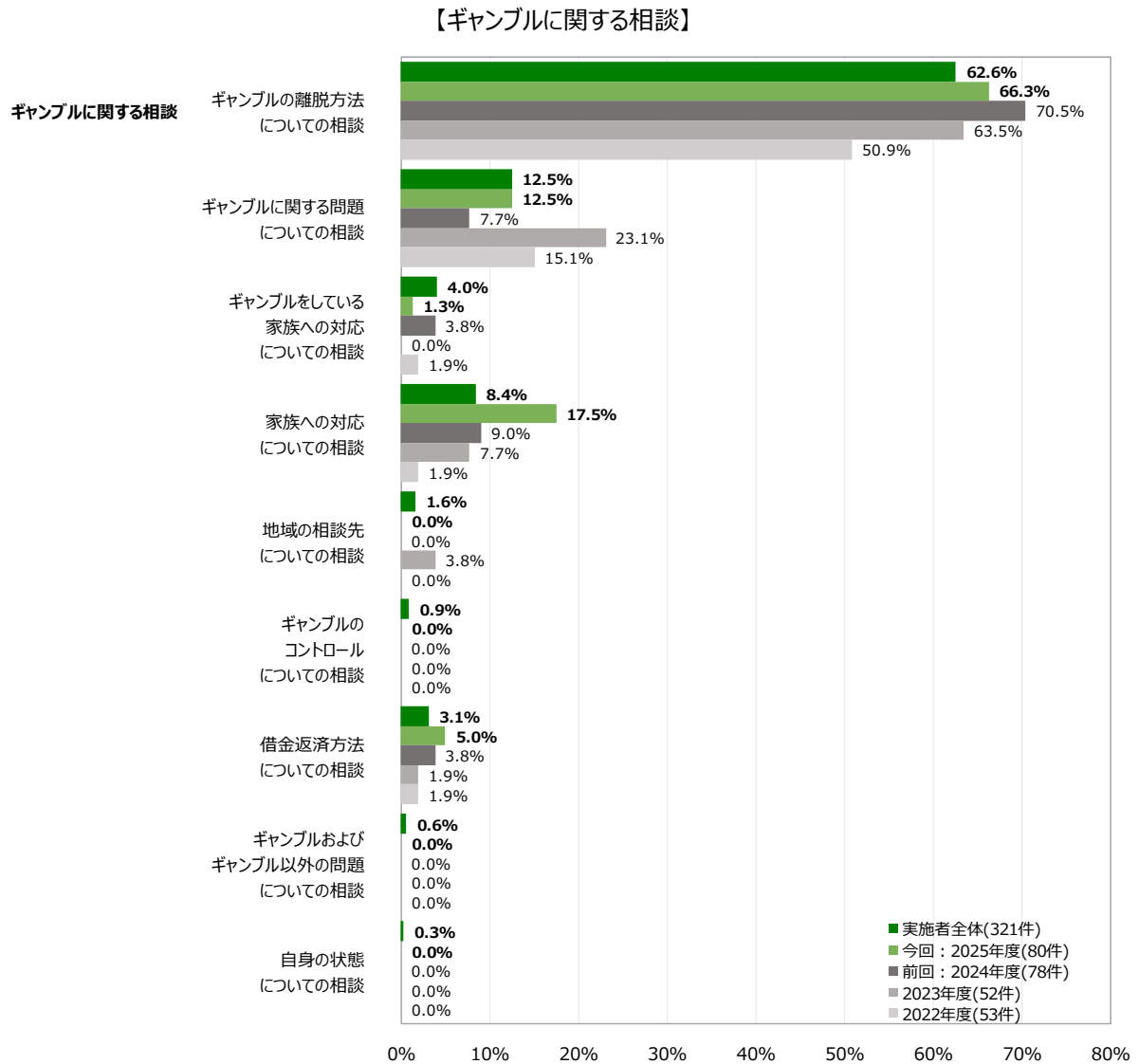


カウンセリング種別について、2025 年度においては、「面談」が 61.3%、「オンライン」が 21.3%、「電話」が 17.5%となっている。

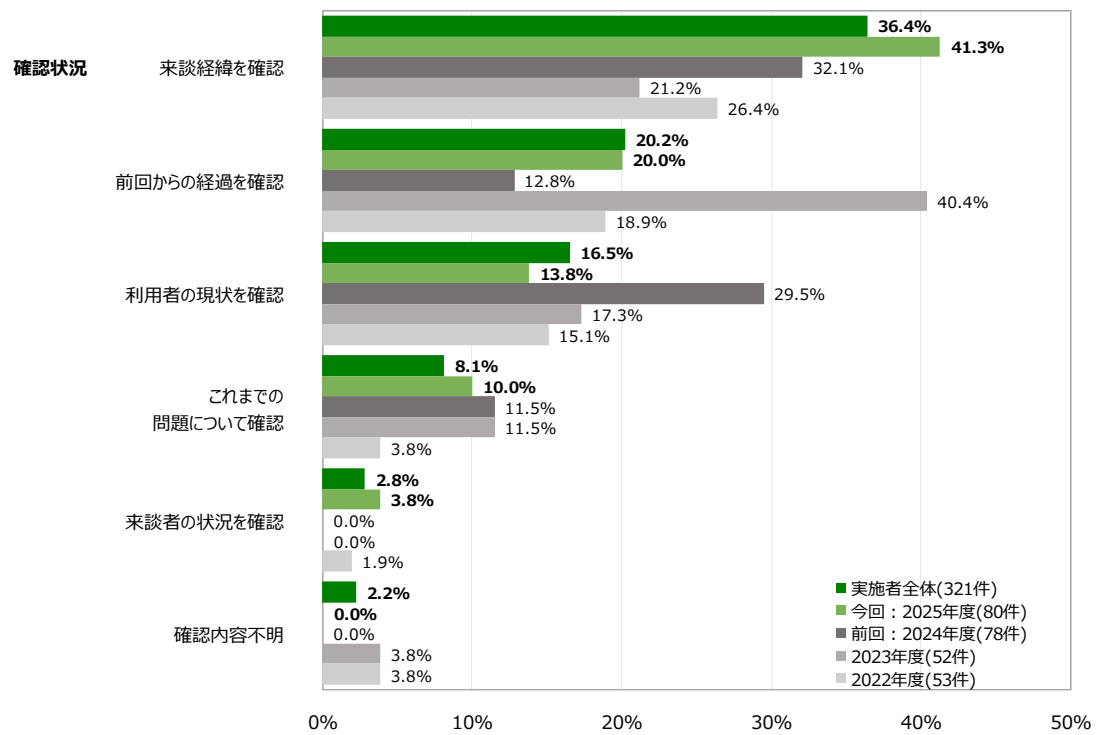
2024 年度に比べ、「電話」「面談」が減少し、「オンライン」が相対的に増加している。

相談内容・対応報告
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

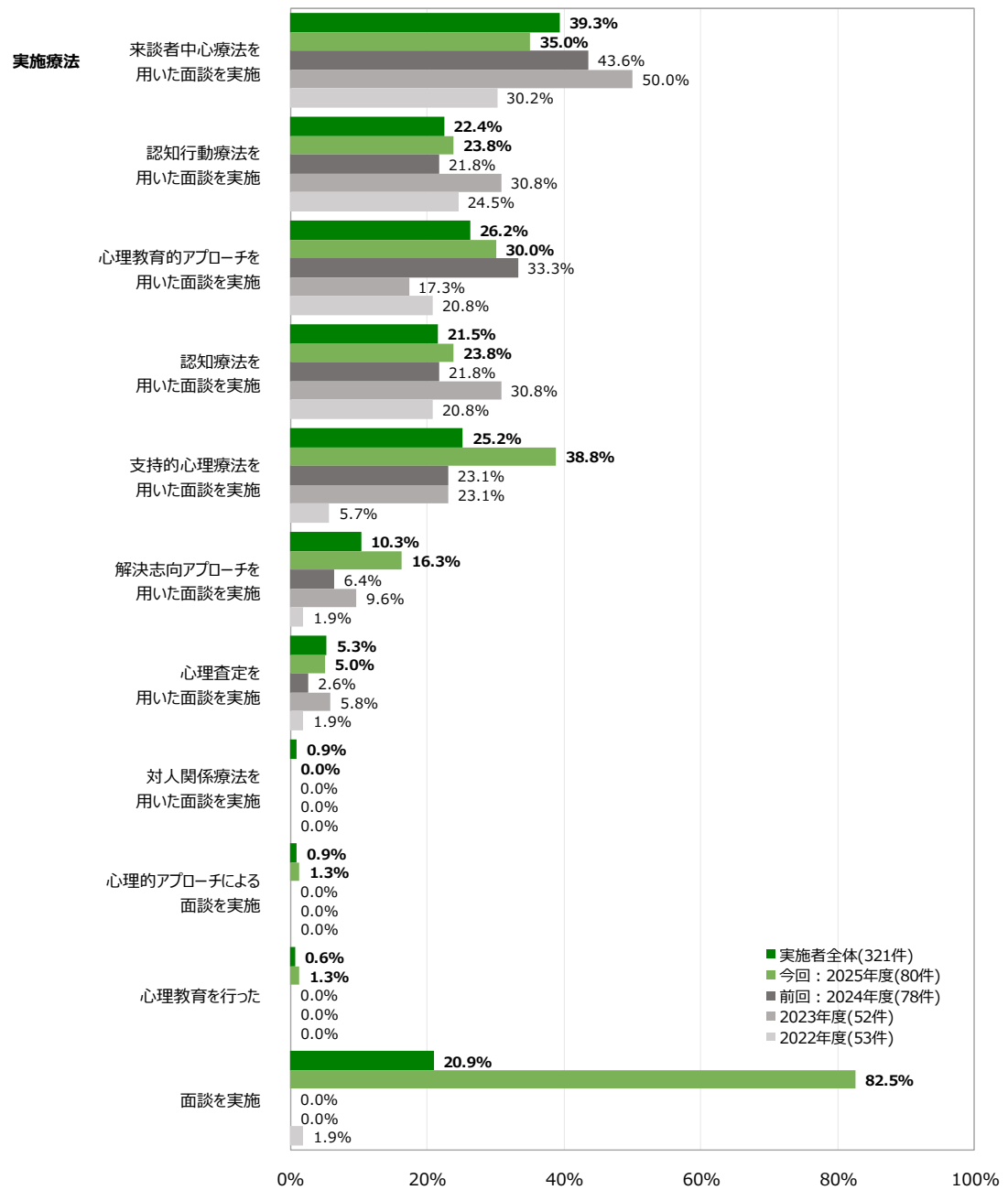
累積 6 年度及び直近 4 年度の各年度について、相談内容・対応報告としての記載内容を分類・整理した。ただし、拠点や記載者による差異が大きく、均一には網羅できない点には留意が必要なため参考掲載とする。



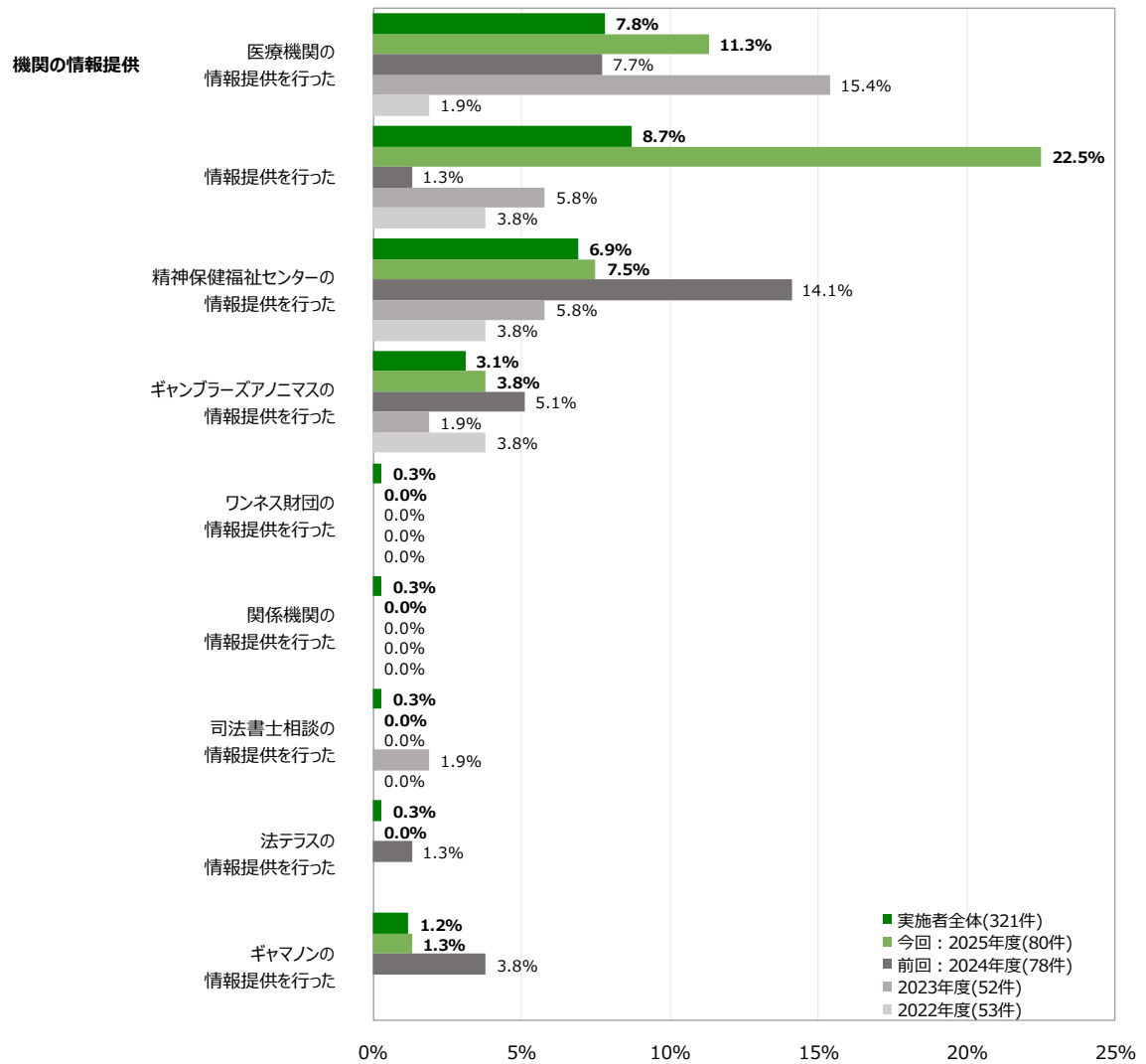
【確認状況】



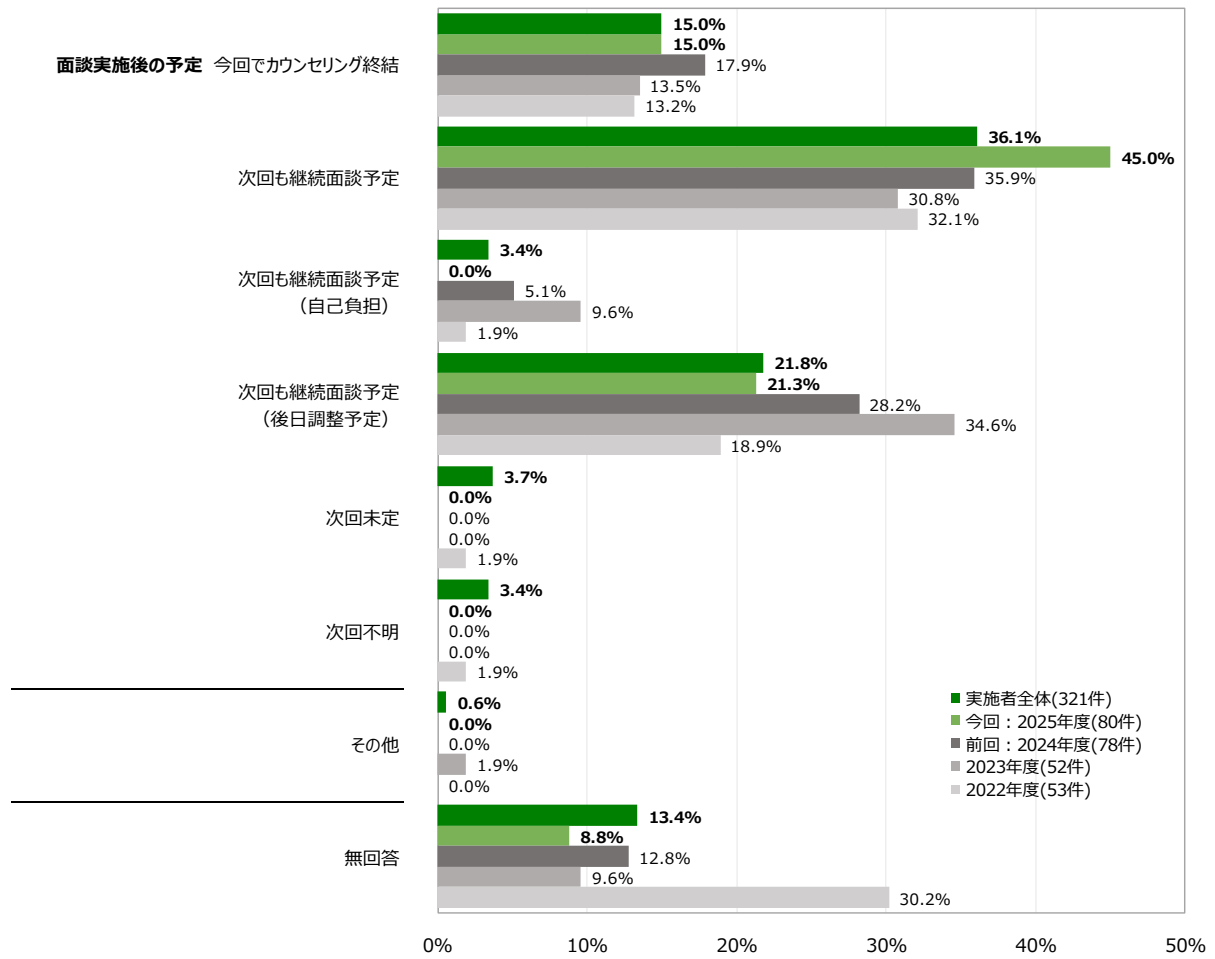
【実施療法】



【機関の情報提供】

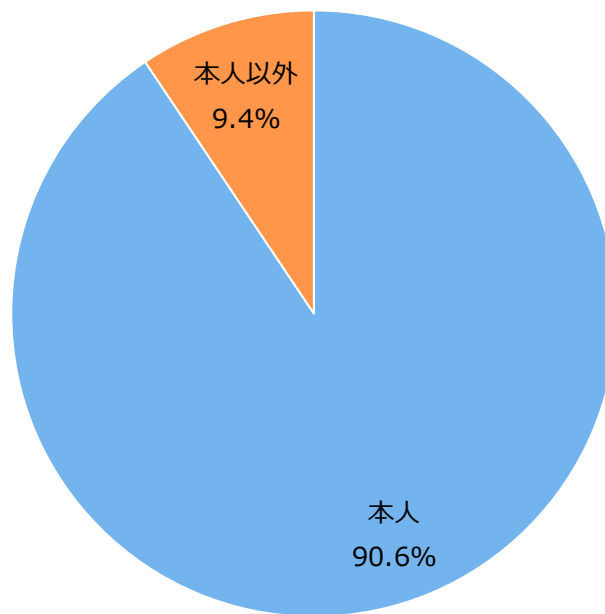


【面談実施後の予定】【その他】



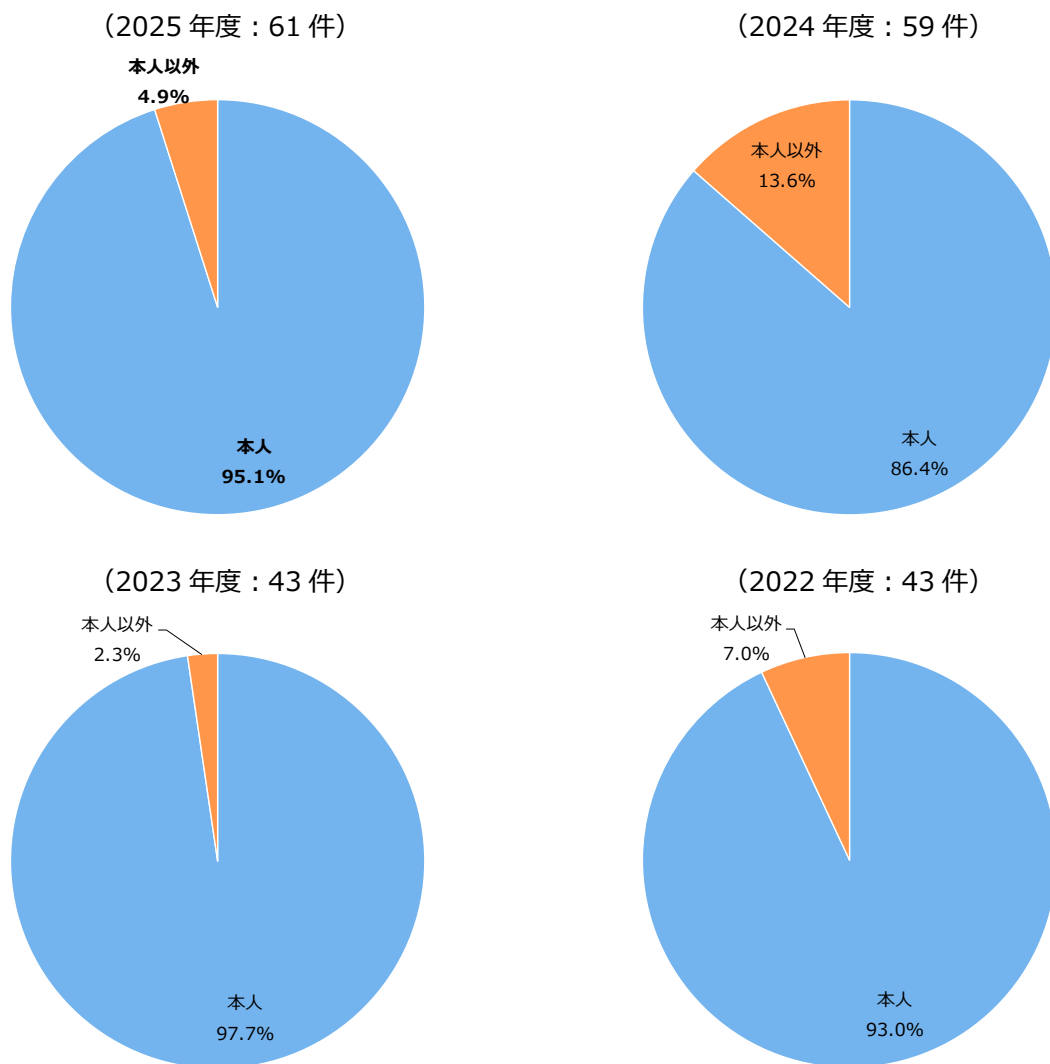
2.5.2. 継続カウンセリング実施者の属性

利用者
(2020年4月～2026年3月：255件)



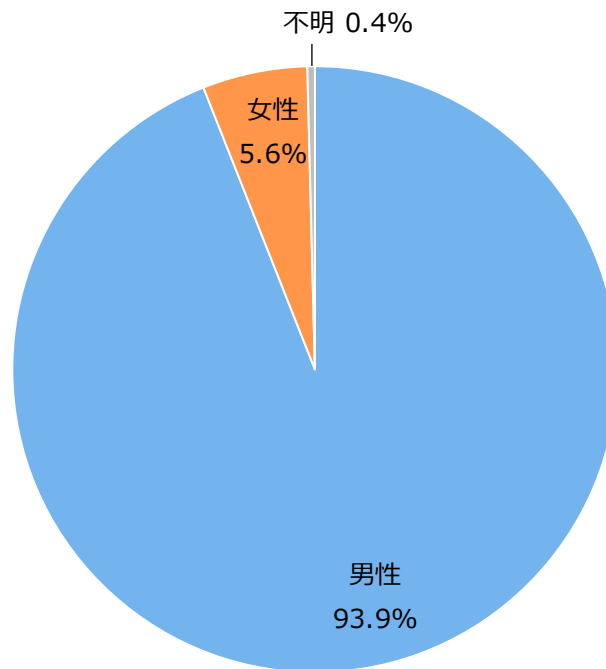
累積6年度の実施件数のうち無回答を除く255件について、利用者は「本人」が90.6%を占め、サポートコールへの入電と同様大多数が本人である。「本人以外」が9.4%となっている。

利用者（直近4年度の推移）



利用者について、2025年度においては、「本人」が95.1%、「本人以外」が4.9%となっている。
2024年度に比べ、「本人」が増加し、「本人以外」が減少している。

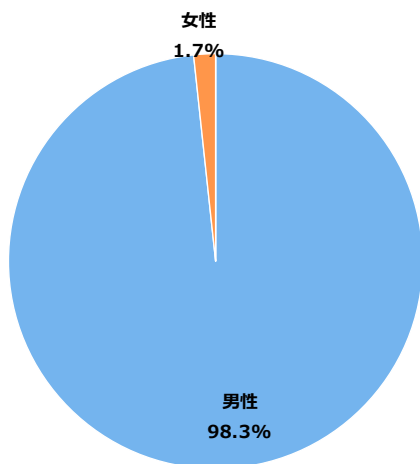
本人×性別
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 231 件)



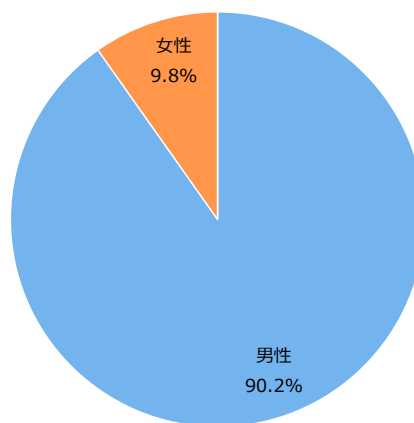
累積 6 年度の『本人』実施者 231 件のうち、性別は「男性」が 93.9%を占め、サポートコールへの入電と同様大多数が男性である。「女性」が 5.6%となっている。

本人×性別（直近4年度の推移）

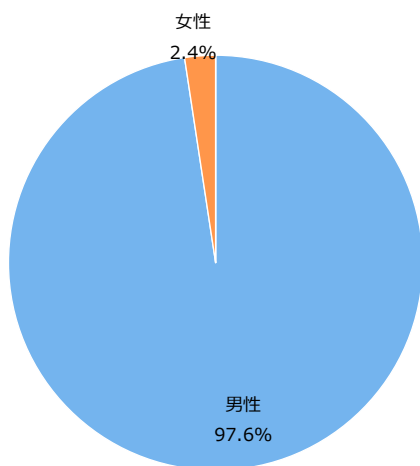
（2025 年度：58 件）



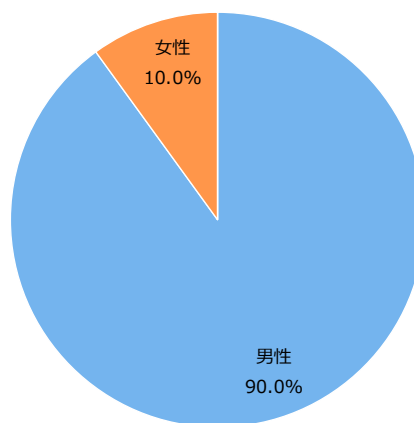
（2024 年度：51 件）



（2023 年度：42 件）

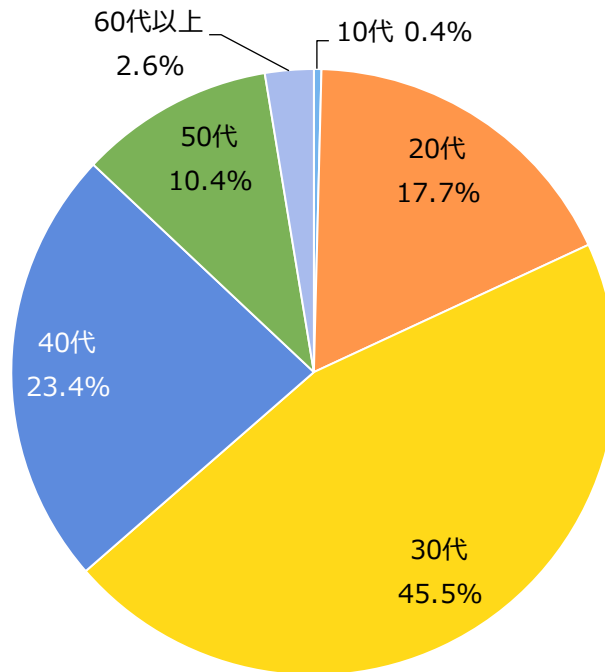


（2022 年度：40 件）



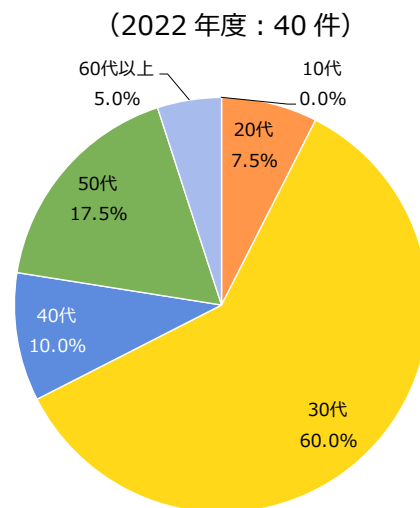
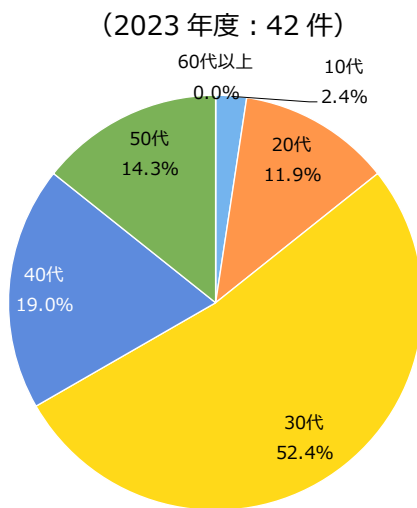
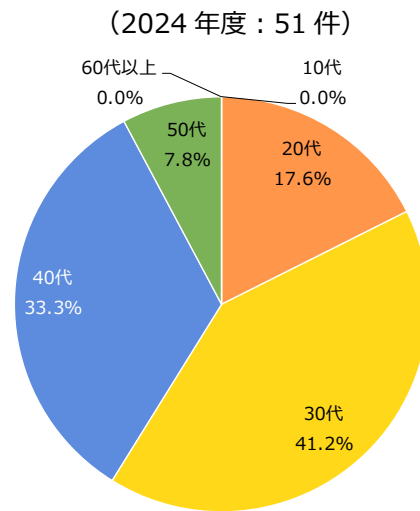
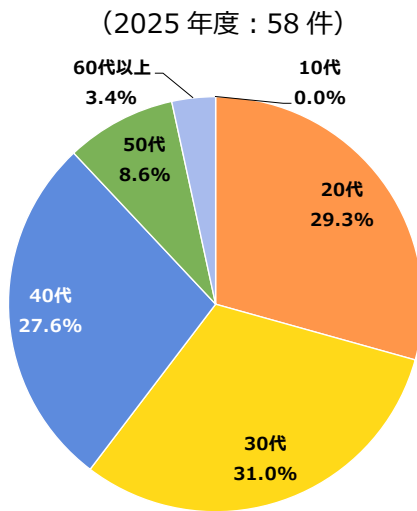
『本人』実施者の性別について、2025 年度においては、「男性」が 98.3%、「女性」が 1.7%となっている。2024 年度に比べ、「男性」が増加し、「女性」が減少している。

本人×年齢
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 231 件)



累積 6 年度の『本人』実施者 231 件のうち、年齢は「30 代」が 45.5%を占める。次いで「40 代」が 23.4%、「20 代」が 17.7%、「50 代」が 10.4%、「60 代以上」が 2.6%、「10 代」が 0.4%と続く。

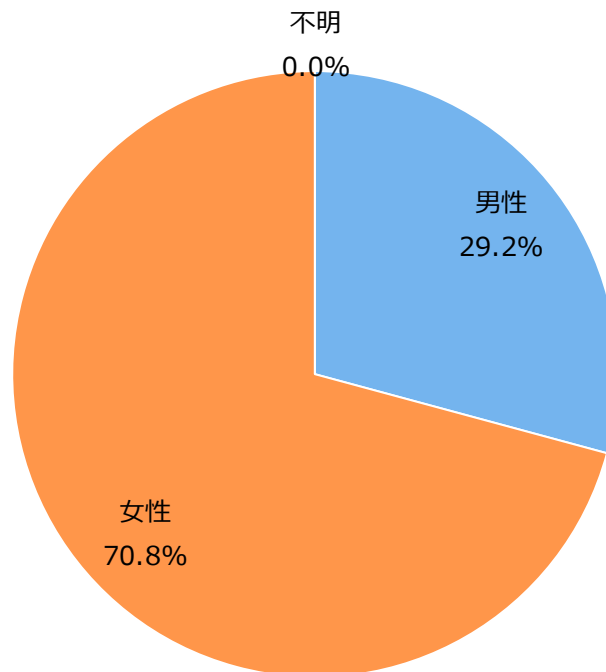
本人×年齢（直近4年度の推移）



『本人』実施者の年齢について、2025 年度においては、「30 代」が 31.0%、「20 代」が 29.3%、「40 代」が 27.6%、「50 代」が 8.6%、「60 代以上」が 3.4%と続く。「10 代」の本人実施者はいなかった。

2024 年度に比べ、「20 代」が増加し、「30 代」「40 代」が減少している。2022 年度以降、「20 代」は増加傾向、「30 代」は減少傾向が続いている。

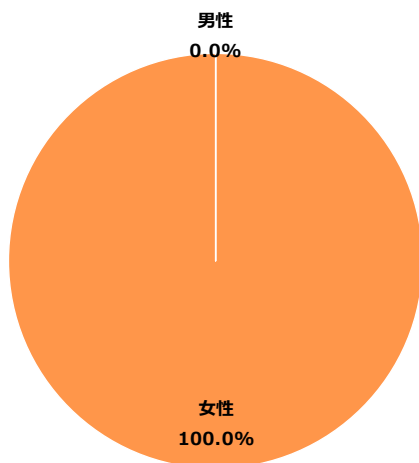
本人以外×性別
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 24 件)



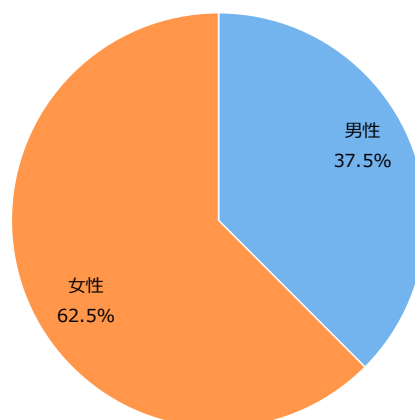
累積 6 年度の『本人以外』実施者の性別は、『本人以外』実施者が 24 件とサンプル数が少ないため参考値となるが、「男性」が 29.2%、「女性」が 70.8%。サポートコールへの入電と同様、「女性」が家族・知人・恋人などの立場として継続カウンセリングを実施しているケースが多数であることが推測される。

本人以外×性別（直近 4 年度の推移）

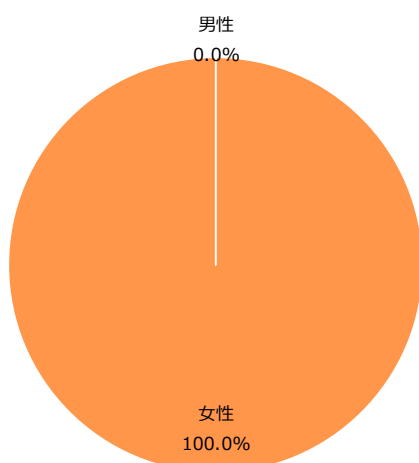
（2025 年度：3 件）



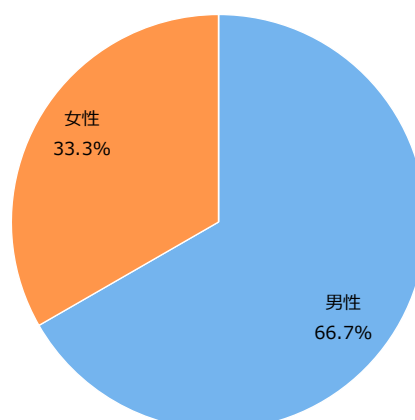
（2024 年度：8 件）



（2023 年度：1 件）



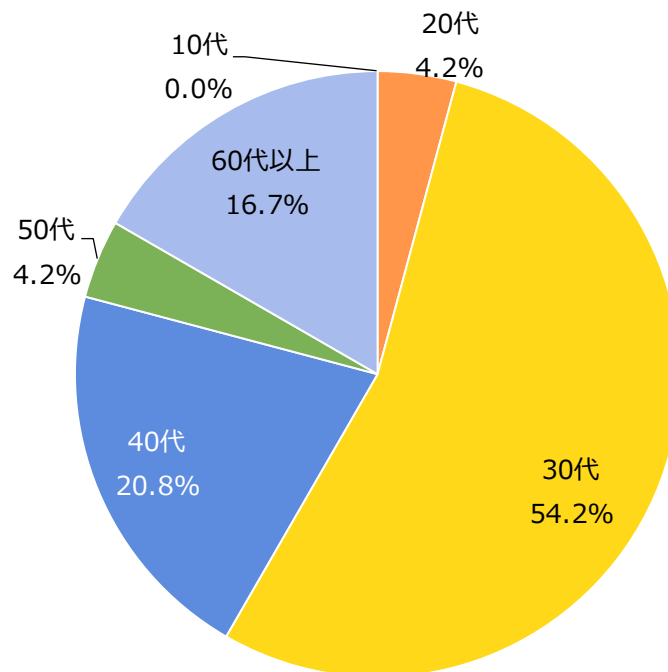
（2022 年度：3 件）



『本人以外』実施者の性別について、2025 年度においては「女性」のみとなっている。

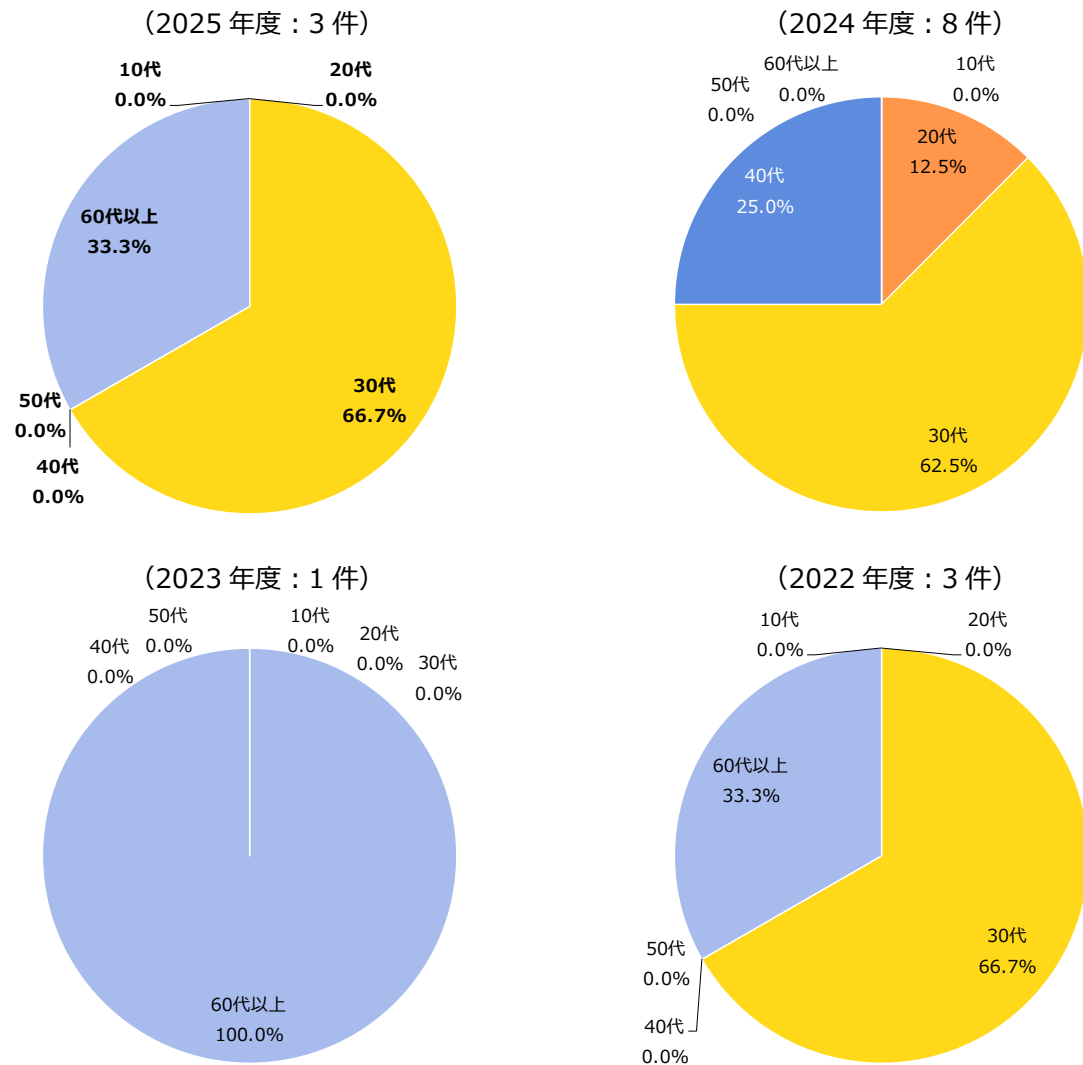
いずれの年度においてもサンプル数が少ないため参考値となるが、全体と同様に「女性」が親族などについてサポートコールへ入電・相談し、継続カウンセリングを実施していると考えられる。

本人以外×年齢
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 24 件)



累積 6 年度の『本人以外』実施者の年齢は、『本人以外』実施者が 24 件とサンプル数が少ないため参考値となるが、「20 代」が 4.2%、「30 代」が 54.2%、「40 代」が 20.8%、「50 代」が 4.2%、「60 代以上」が 16.7%。30 代が半数以上を占めており、「10 代」「20 代」の若年層は極少数である。

本人以外×年齢（直近 4 年度の推移）

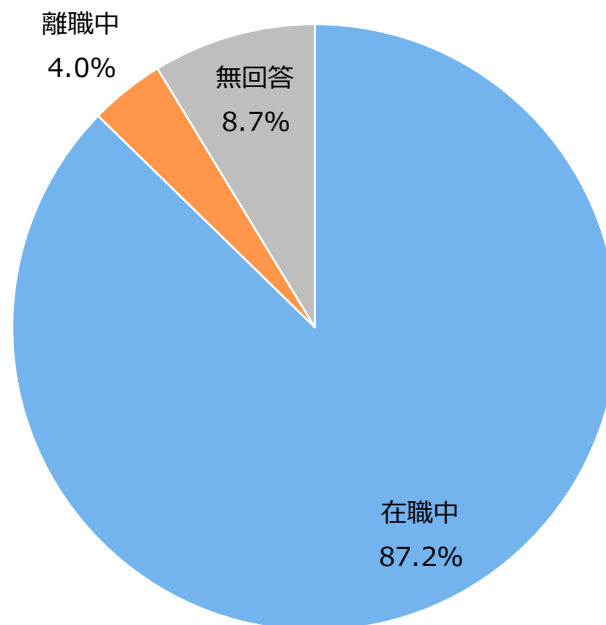


『本人以外』実施者の年齢について、2025 年度においては「30 代」が 66.7%、「60 代以上」が 33.3%。

いずれの年度においてもサンプル数が少ないため参考値となるが、全体と同様に「本人以外」は親族などについてサポートコールへ入電・相談し、継続カウンセリングを実施していると考えられるため 30 代以上が多く、「本人」に比べて 10～20 代の若年層が少ない傾向にあることが推測される。

2.5.3. 継続カウンセリング実施者の生活状況

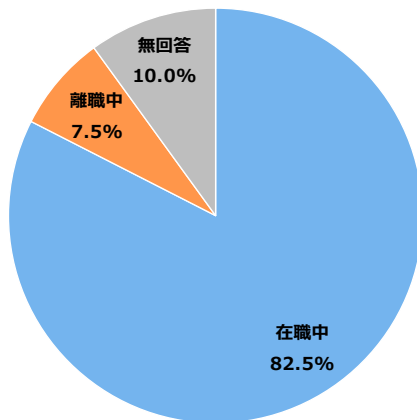
就業状況
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



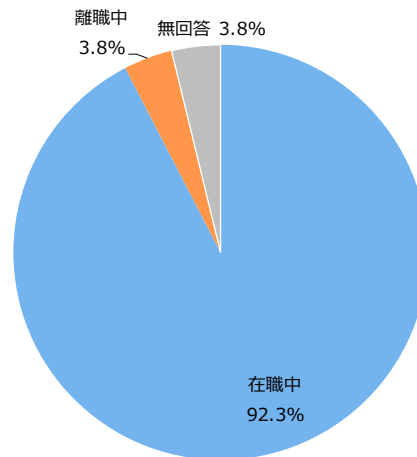
累積 6 年度の実施件数 321 件について、就業状況は「在職中」が 87.2%と大多数を占め、「離職中」は 4.0%に留まる。

就業状況（直近4年度の推移）

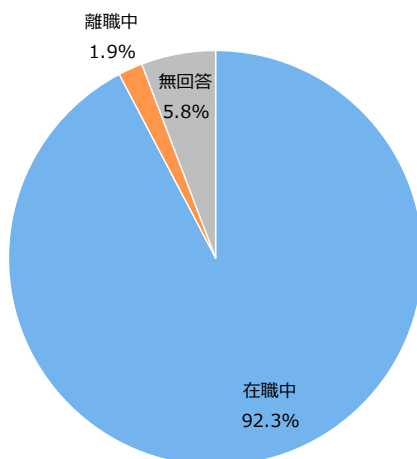
（2025 年度：80 件）



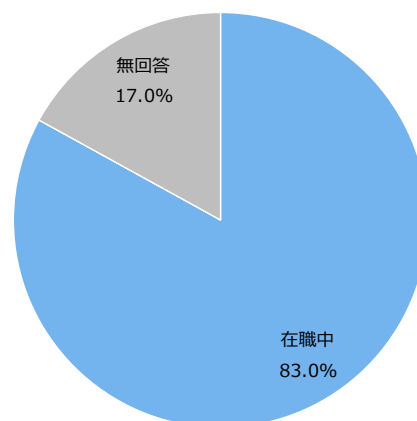
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：53 件）

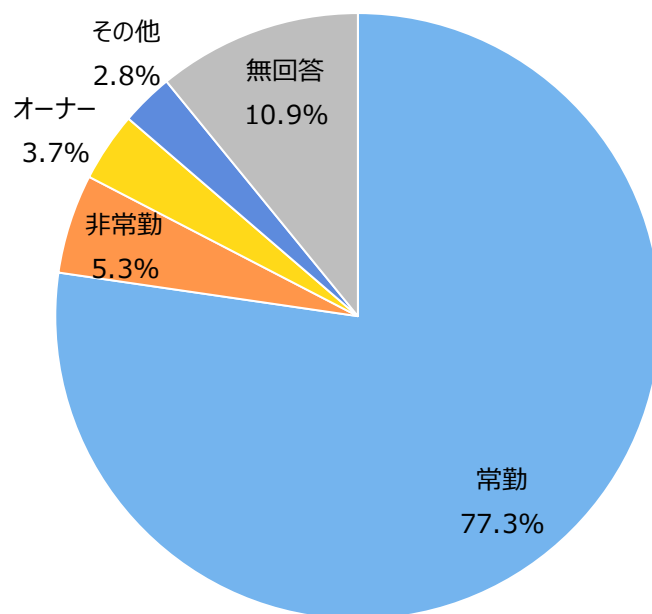


就業状況について、2025 年度においては、「在職中」が 82.5%と大多数を占めており、「離職中」は 7.5%に留まる。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加していることへの考慮も必要だが、「在職中」が減少している。

勤務形態

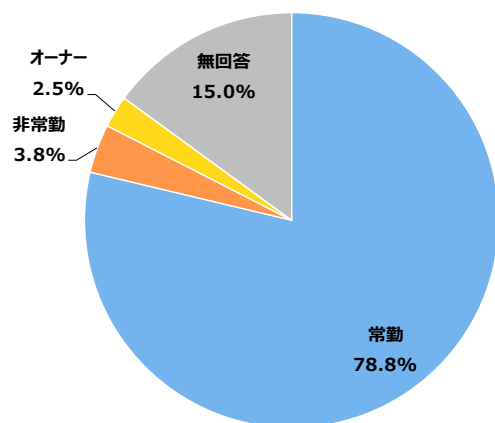
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



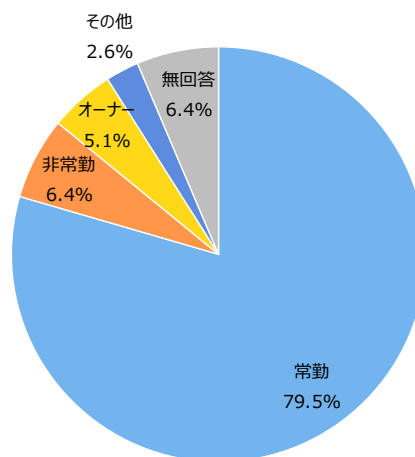
累積 6 年度の実施件数 321 件について、勤務形態は「常勤」が 77.3%と大多数を占める。「非常勤」が 5.3%、「オーナー」が 3.7%、「その他」が 2.8%と続く。サポートコールへの入電・相談と同じく、継続カウンセリング実施者においても大多数が常勤で在職中の方であることがわかる。

勤務形態（直近4年度の推移）

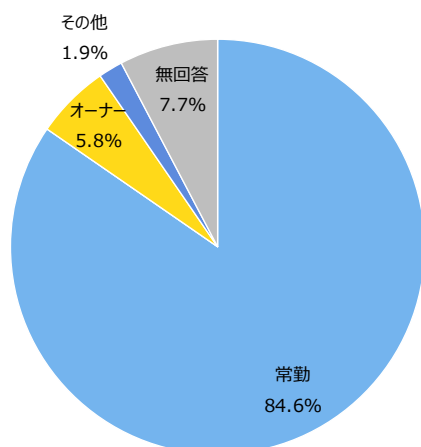
（2025 年度：80 件）



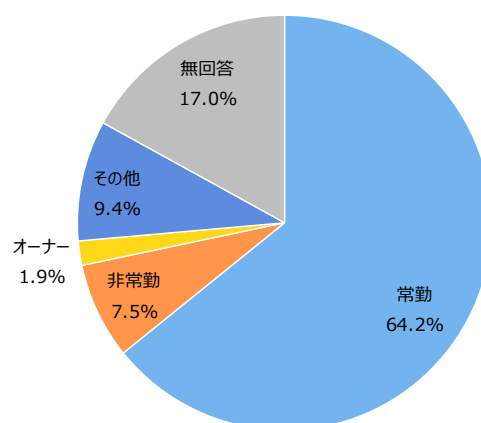
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：53 件）

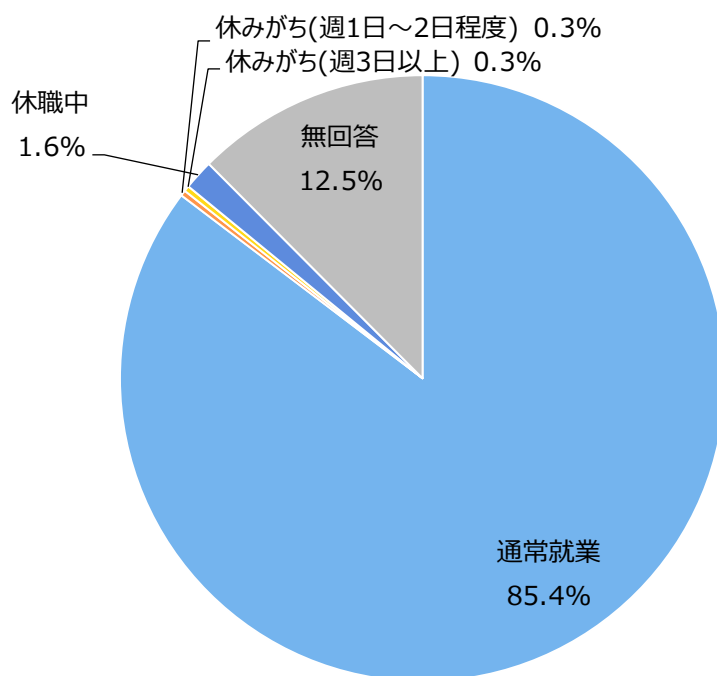


勤務形態について、2025 年度においては、「常勤」が 78.8%と大多数を占めており、「非常勤」が 3.8%、「オナー」が 2.5%、「無回答」が 15.0%となっている。

2024 年度に比べ、大幅な変化は見られない。

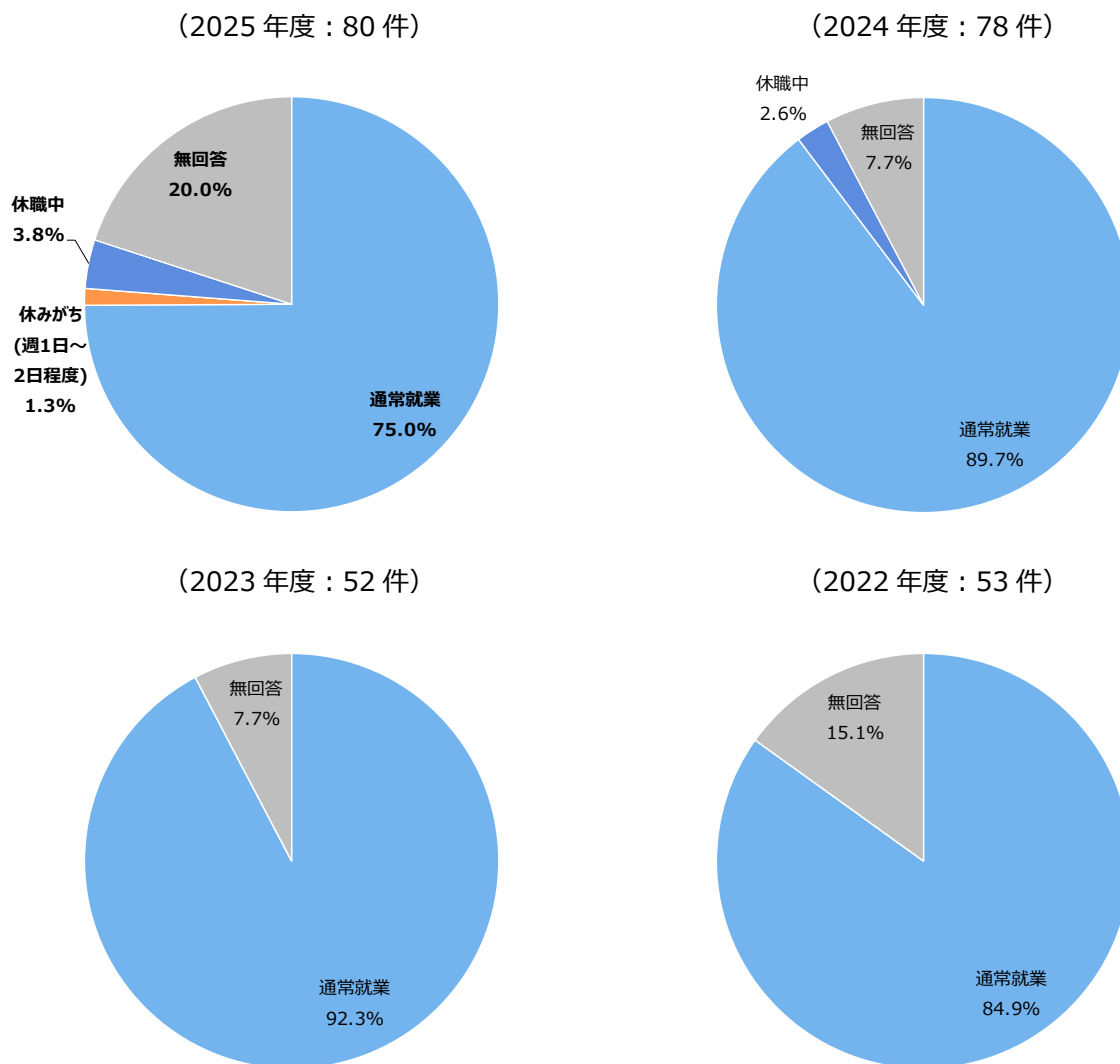
就業状態

(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



累積 6 年度の実施件数 321 件について、就業状態は「通常就業」が 85.4%と大多数を占め、「休みがち(週 1 日～2 日)」「休みがち(週 3 日以上)」が各 0.3%、「休職中」が 1.6%。

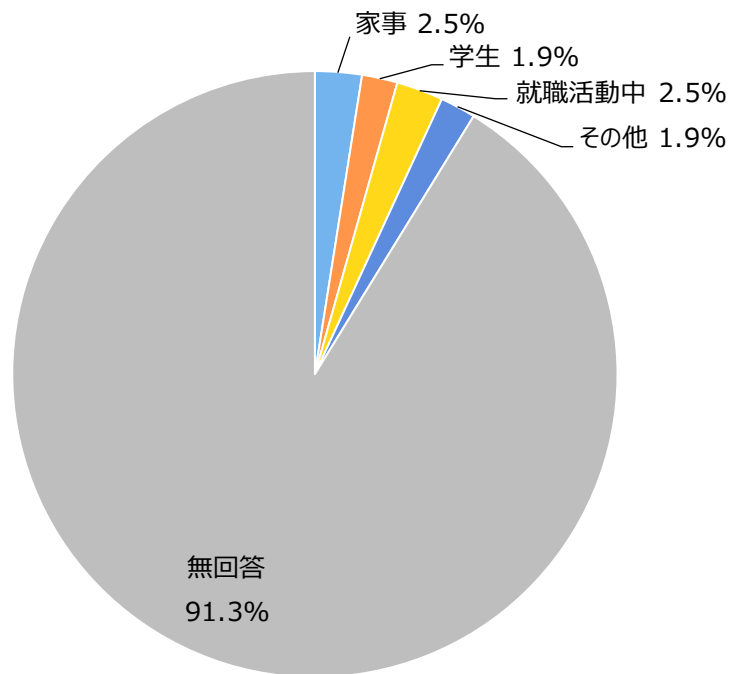
就業状態（直近4年度の推移）



就業状態について、2025 年度においては、「通常就業」が 75.0%を占めており、「休みがち(週 1 日～2 日)」が 1.3%、「休職中」が 3.8%。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加していることへの考慮も必要だが、「通常就業」が減少している。

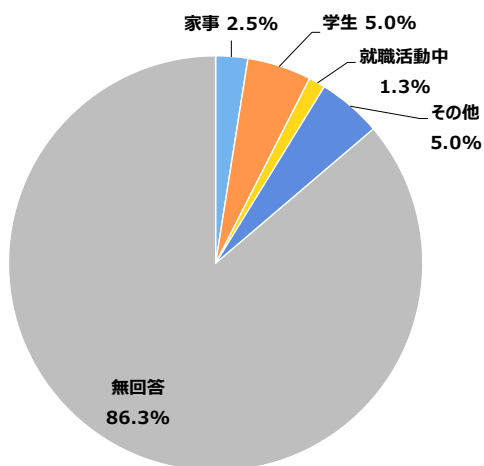
生活形態
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



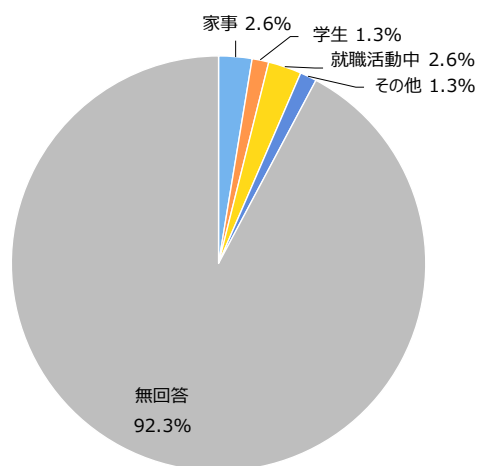
累積 6 年度の実施件数 321 件について、生活形態は「無回答」が 91.3%と大多数を占めるため参考値となるが、「家事」が 2.5%、「学生」が 1.9%、「就職活動中」が 2.5%、「その他」が 1.9%となっている。

生活形態（直近4年度の推移）

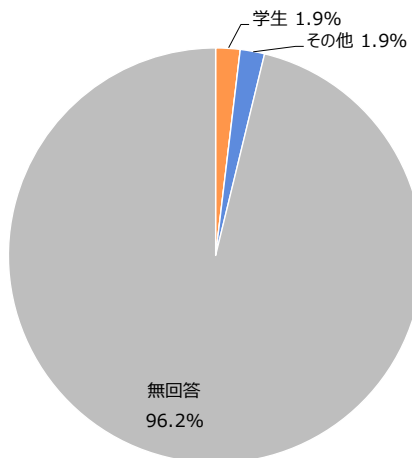
（2025 年度：80 件）



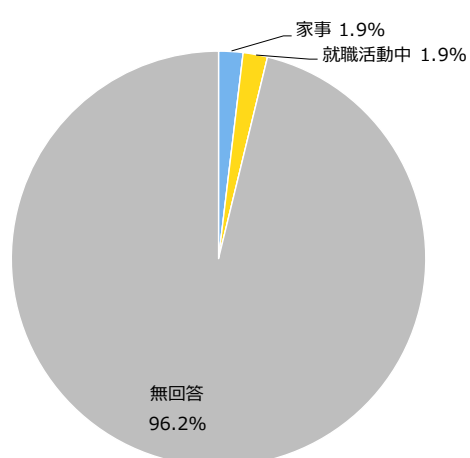
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：53 件）

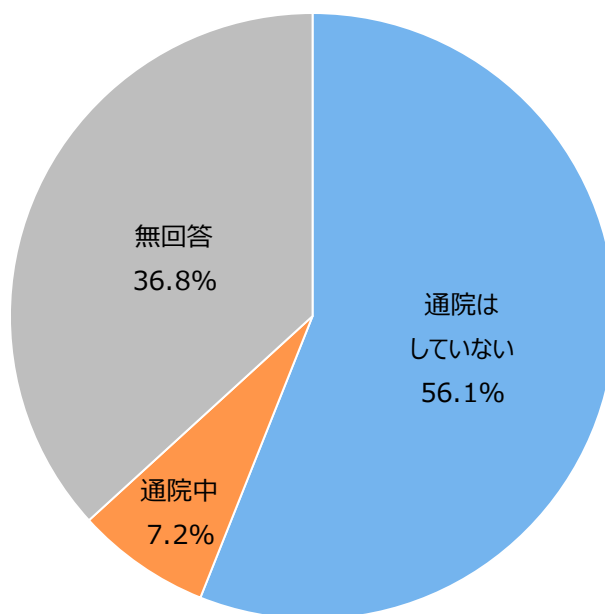


生活形態について、2025 年度においては、「無回答」が 86.3%を占めており、「学生」「その他」が各 5.0%、「家事」が 2.5%、「就職活動中」が 1.3%となっている。

2024 年度に比べ、「無回答」が減少したが、大幅な変化は見られない。

通院状態

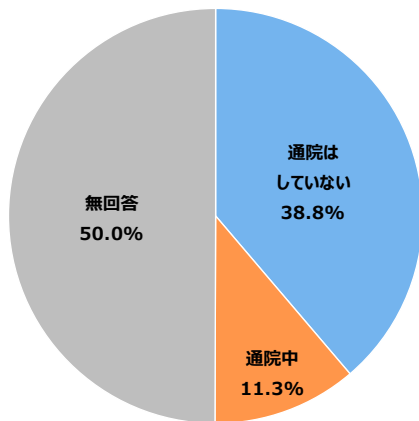
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



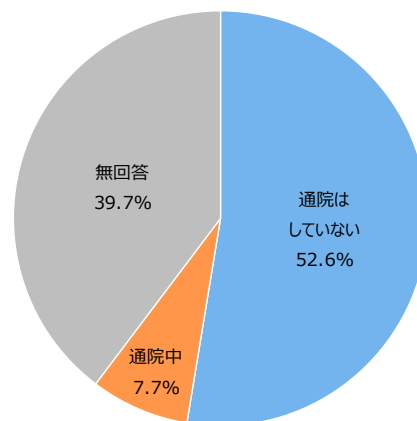
累積 6 年度の実施件数 321 件について、通院状態は「通院はしていない」が 56.1%と半数以上を占め、「通院中」は 7.2%に留まる。「無回答」が 36.8%とやや高いため、参考値。

通院状態（直近4年度の推移）

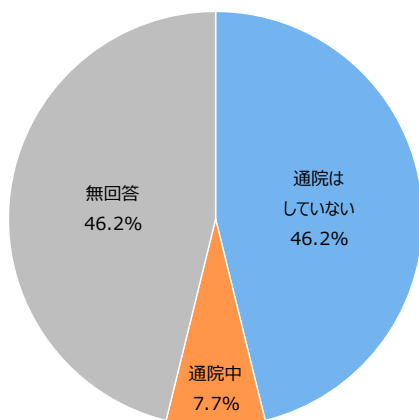
（2025 年度：80 件）



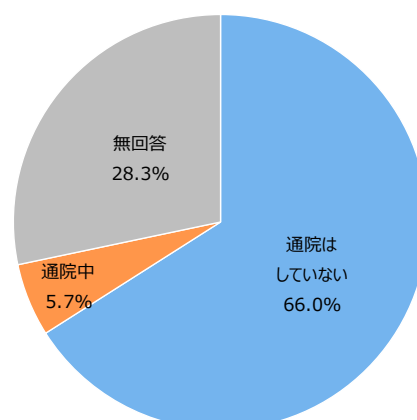
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）

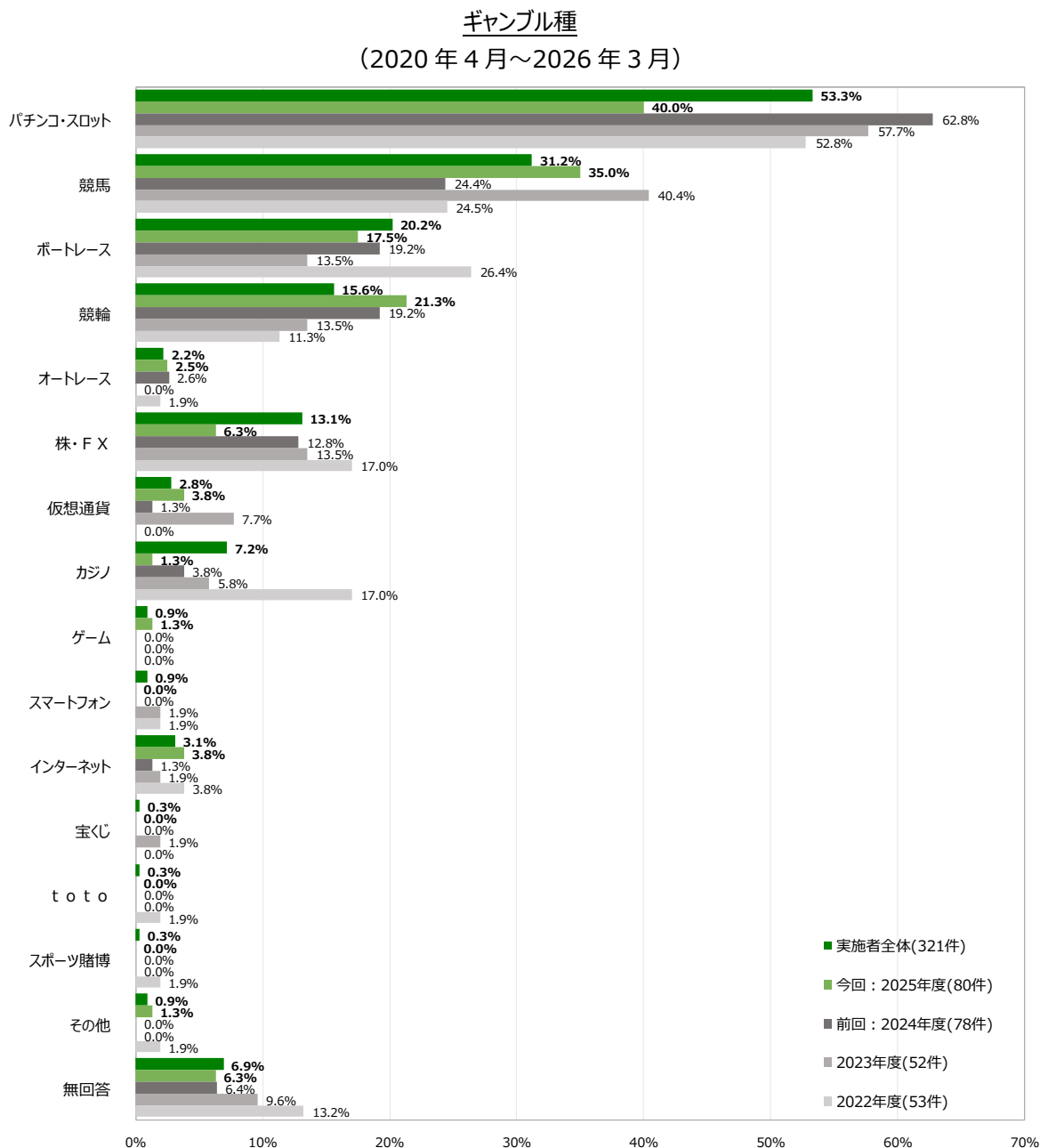


（2022 年度：53 件）



通院状態について、2025 年度においては、「通院はしていない」が 38.8%を占めており、「通院中」は 11.3%。「無回答」が 50.0%と半数を占めるため、「通院中」の割合も相対的に高いといえる。
2024 年度に比べ、「無回答」が増加したため、「通院はしていない」が相対的に減少している。

2.5.4. 継続カウンセリング利用者のギャンブリング状況

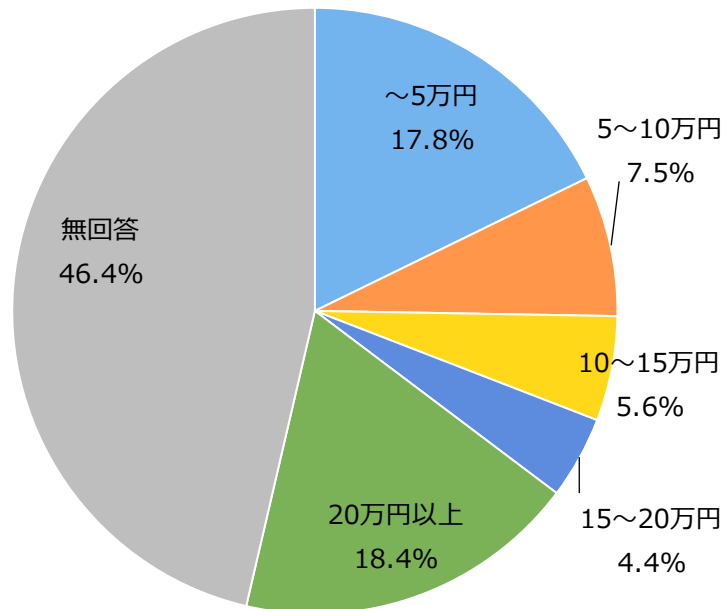


累積6年度の実施件数321件について、ギャンブル種は「パチンコ・スロット」が53.3%と最も高く、次いで「競馬」が31.2%、「ポートレース」が20.2%、「競輪」が15.6%と公営競技が続く。次点は「株・FX」が13.1%、「カジノ」が7.2%と続く。

2025年度においては、「パチンコ・スロット」が40.0%、「競馬」が35.0%、「競輪」が21.3%、「ポートレース」が17.5%、「株・FX」が6.3%と続いている。

2024年度に比べ、「パチンコ・スロット」「株・FX」が減少し、「競馬」が増加している。「パチンコ・スロット」を除くと、実施年度ごとに差異が出やすいため参考となるが、「競輪」が微増傾向、「株・FX」「カジノ」は微減傾向となっている。

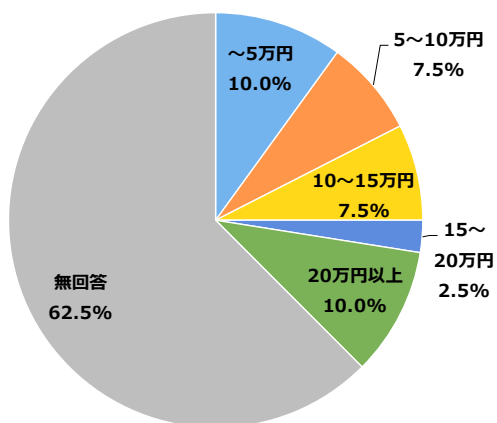
月平均利用額
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



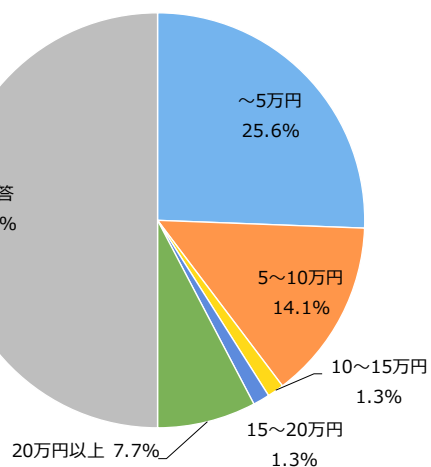
累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、月平均利用額は「20 万円以上」が 18.4%と最も高い。「～5 万円」も 17.8%と次点で高い。ただし、「無回答」が 46.4%と比較的高く、参考値。

月平均利用額（直近4年度の推移）

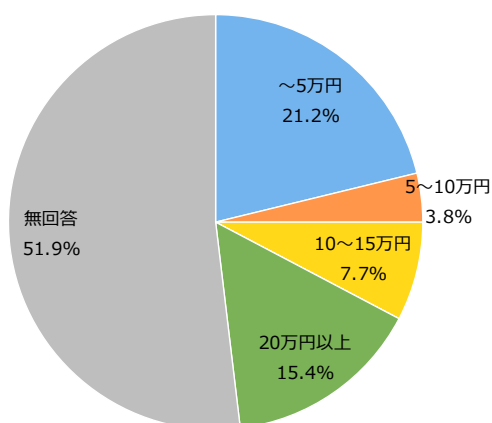
（2025年度：80件）



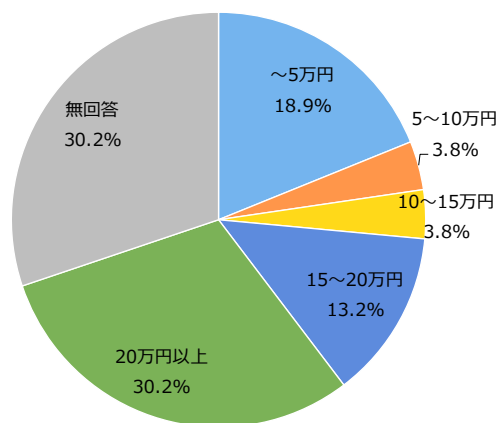
（2024年度：78件）



（2023年度：52件）



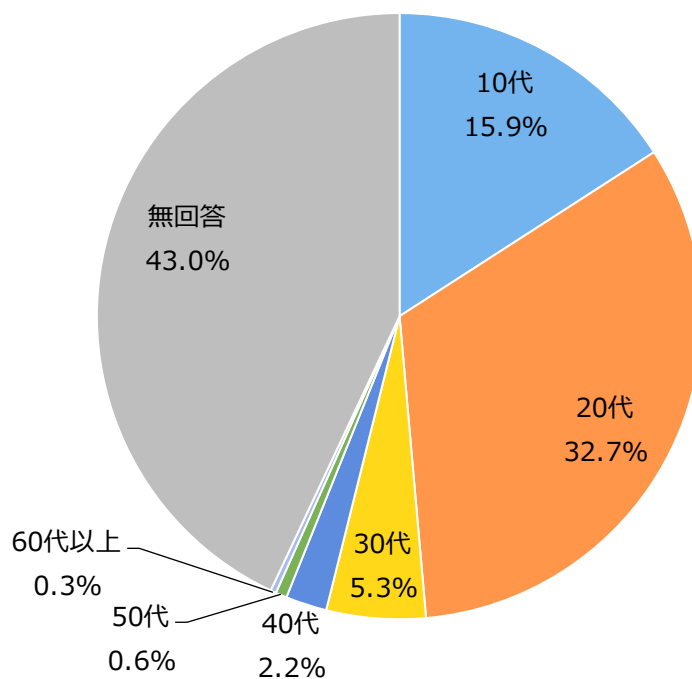
（2022年度：53件）



月平均利用額について、2025年度においては、「無回答」が62.5%を占めるため参考値となるが、「～5万円」「20万円以上」が各10.0%、「5～10万円」「10～15万円」が各7.5%と続く。

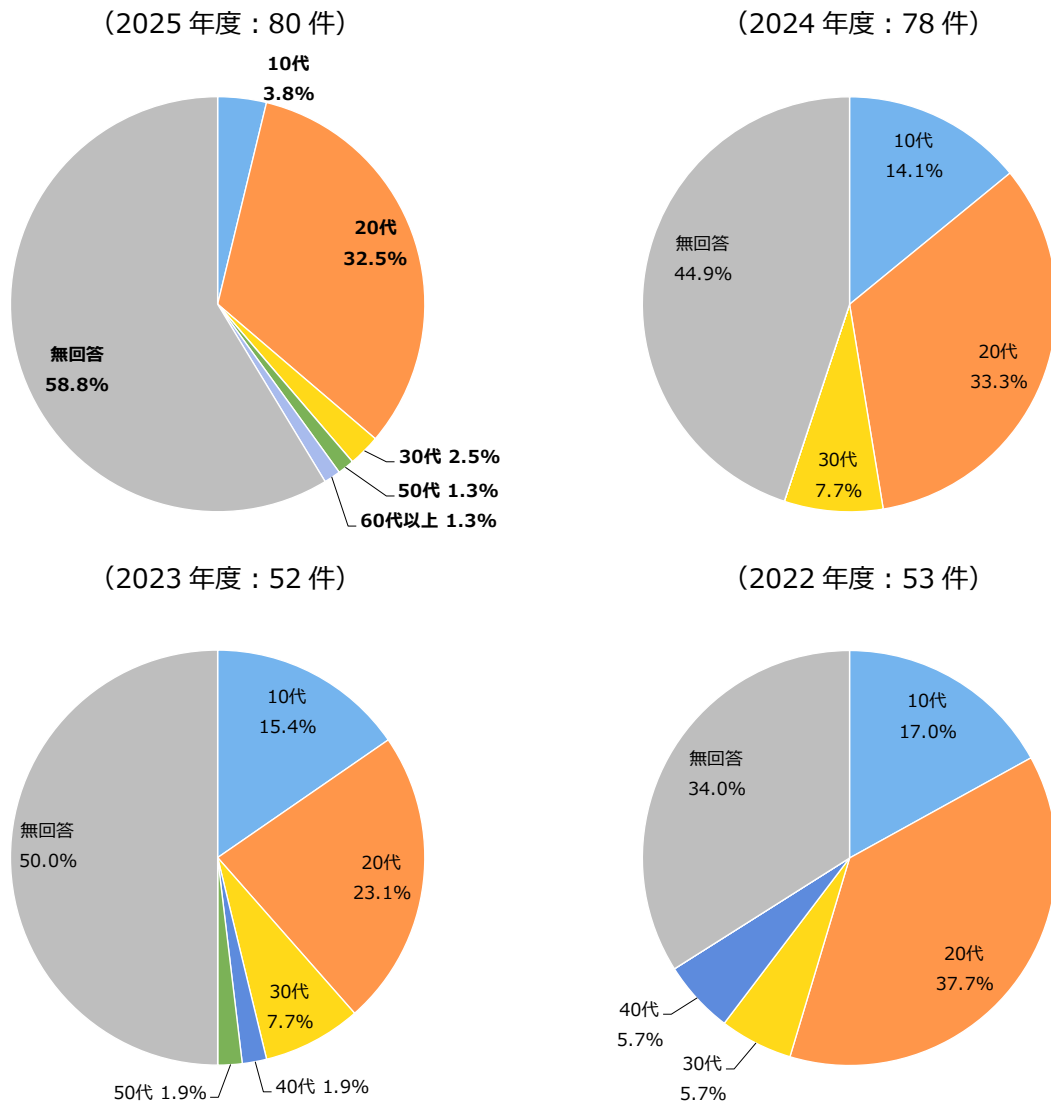
2024年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「～5万円」「5～10万円」が減少し、「10～15万円」が増加している。

ギャンブル開始年齢
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、ギャンブル開始年齢は「10 代」が 15.9%、「20 代」が 32.7%と若年が 48.6%を占める。30 代以降にギャンブルを開始した割合は 8.4%に留まる。平均開始年齢は 23.3 歳である。ただし、「無回答」が 43.0%と比較的高く、参考値。

ギャンブル開始年齢（直近4年度の推移）

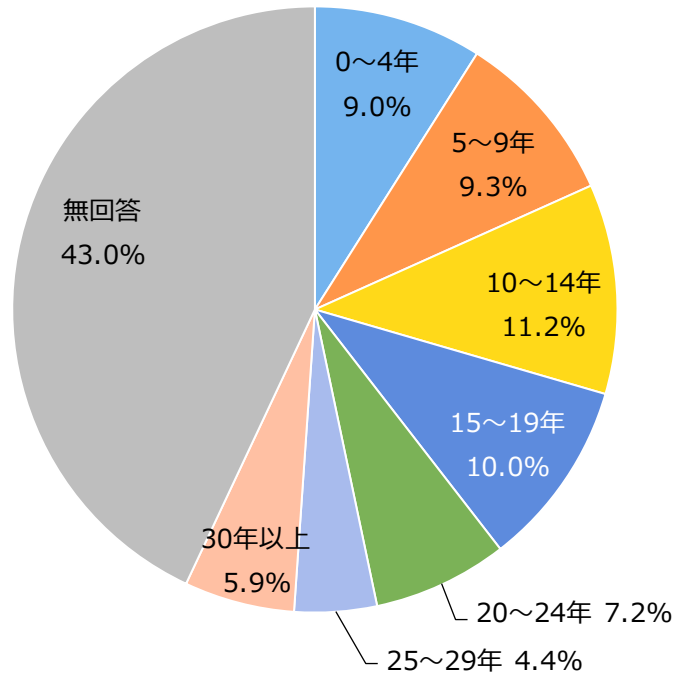


ギャンブル開始年齢について、2025 年度においては、「無回答」が 58.8%と 6 割近くを占めるため参考値となるが、「20 代」が 32.5%を占める。30 代以降にギャンブルを開始した割合は 5.1%に留まる。平均開始年齢は 24.9 歳である。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「10 代」「30 代」が減少している。

ギャンブル歴

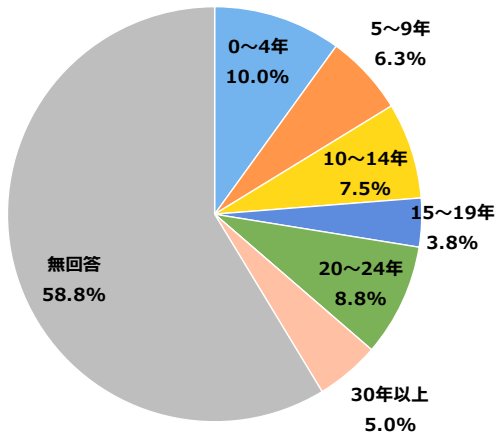
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



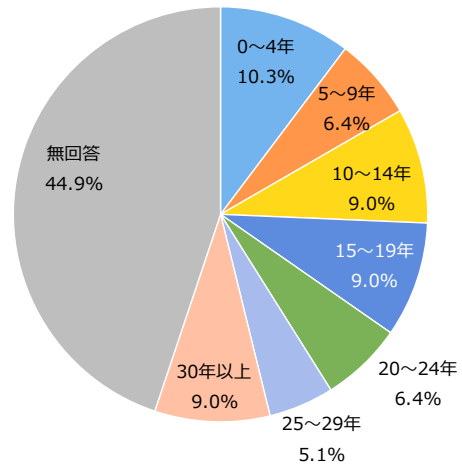
累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、ギャンブル歴は「0～4 年」が 9.0%、「5～9 年」が 9.3%、「10～14 年」が 11.2%、「15～19 年」が 10.0%と 20 年未満が 39.5%を占める。10 年未満の割合が 18.3%、20 年以上の割合が 17.5%と、それぞれ 2 割近くとなっている。平均ギャンブル歴は 15.3 年である。ただし、「無回答」が 43.0%と比較的高く、参考値。

ギャンブル歴（直近4年度の推移）

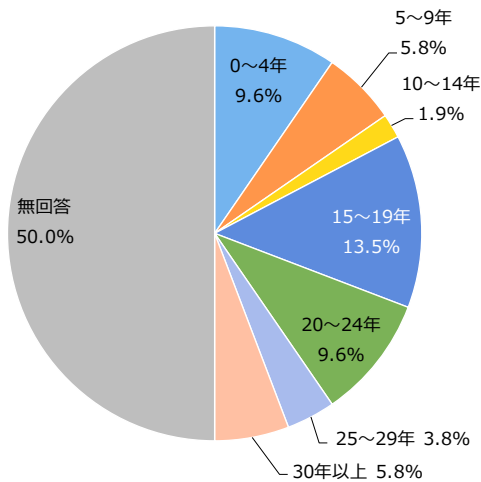
（2025 年度：80 件）



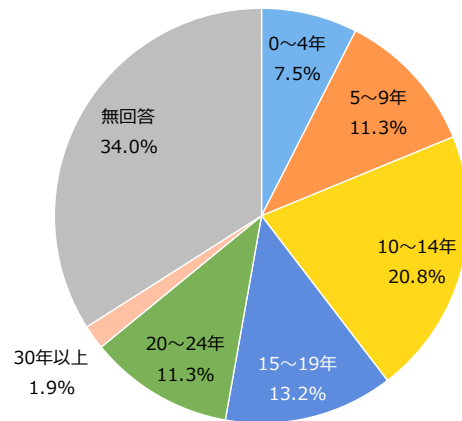
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：53 件）

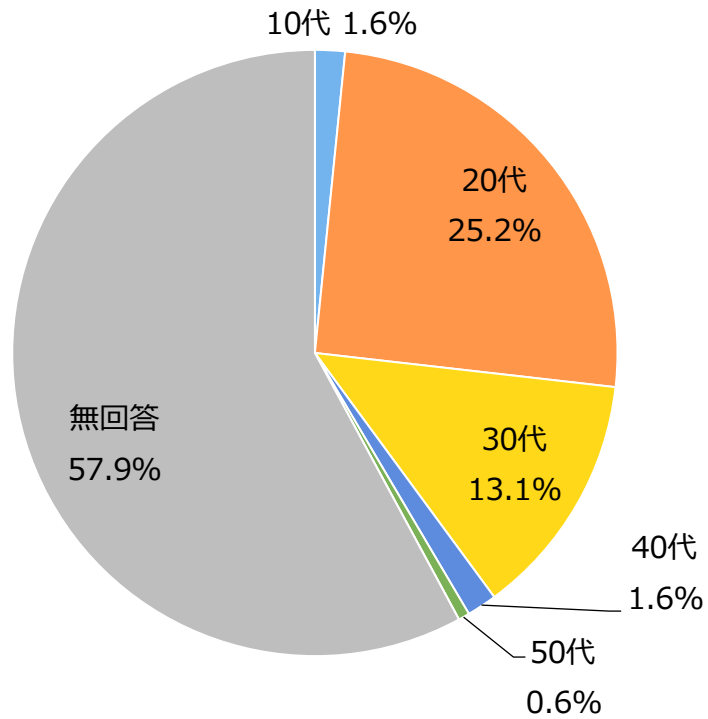


ギャンブル歴について、2025 年度においては、「無回答」が 58.8%と 6 割近くを占めるため参考値となるが、「0～4 年」が 10.0%、「5～9 年」が 6.3%と 10 年未満は 16.3%。これに「10～14 年」「15～19 年」の割合も合計した 20 年未満の割合は 27.6%となっている。20 年以上の割合は 13.8%であり、少なくない割合を占めている。平均ギャンブル歴は 14.2 年である。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「15～19 年」「25～29 年」が減少している。

借金開始年齢

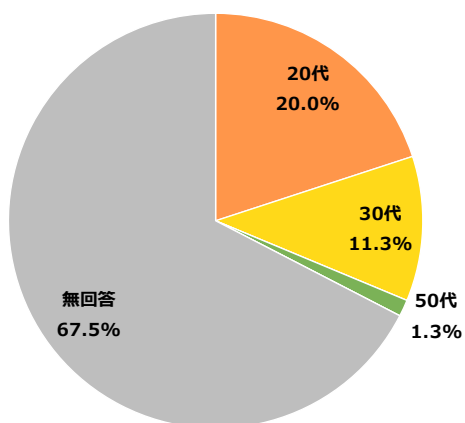
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



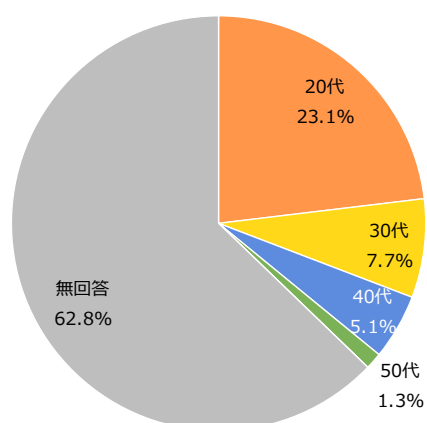
累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、借金開始年齢は「無回答」が 57.9%と 6 割近くを占めるため参考値となるが、「10 代」が 1.6%、「20 代」が 25.2%、「30 代」が 13.1%、「40 代」が 1.6%、「50 代」が 0.6%となっている。20～30 代が 38.3%を占めており、平均開始年齢は 27.2 歳となっている。

借金開始年齢（直近4年度の推移）

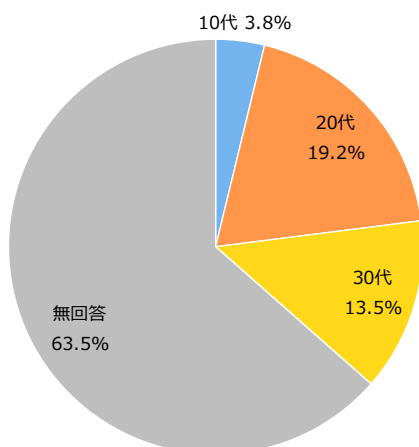
（2025 年度：80 件）



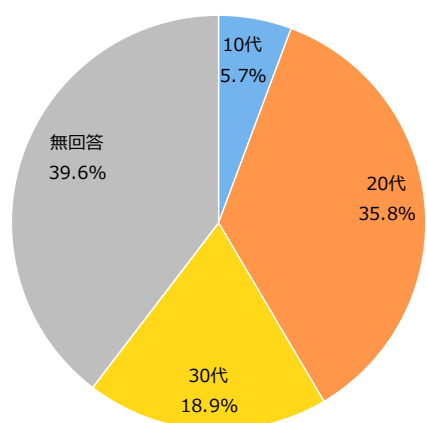
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



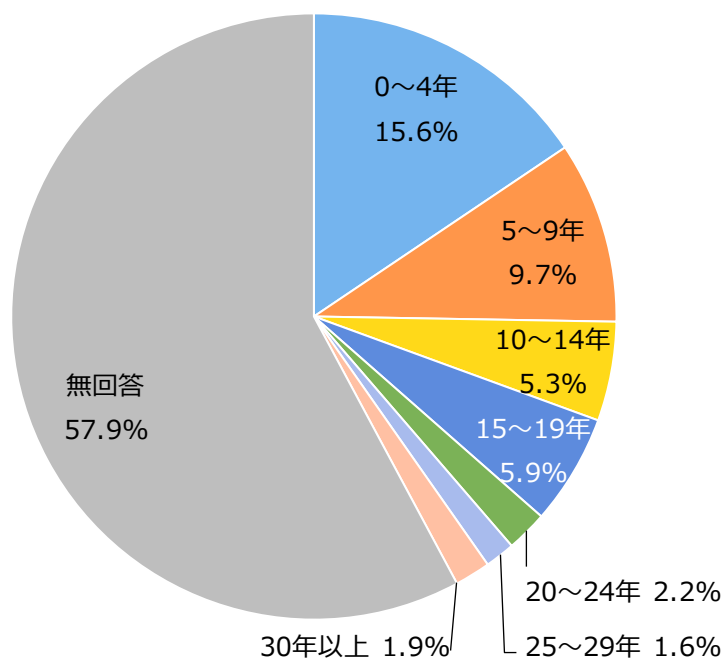
（2022 年度：53 件）



借金開始年齢について、2025 年度においては、「無回答」が 67.5%と大半を占めるため参考値となるが、「20 代」が 20.0%、「30 代」が 11.3%、「50 代」が 1.3%となっている。平均開始年齢は 27.6 歳である。
2024 年度に比べ、「40 代」が減少している。

借金歴

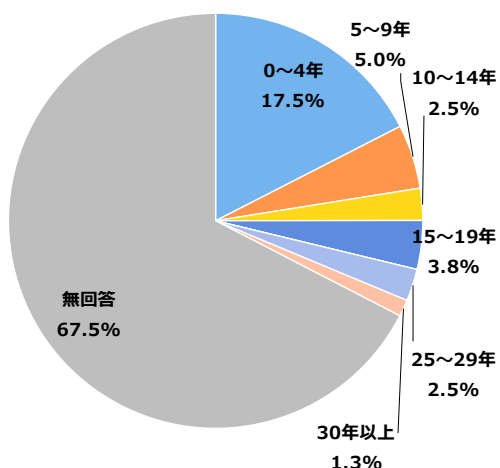
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



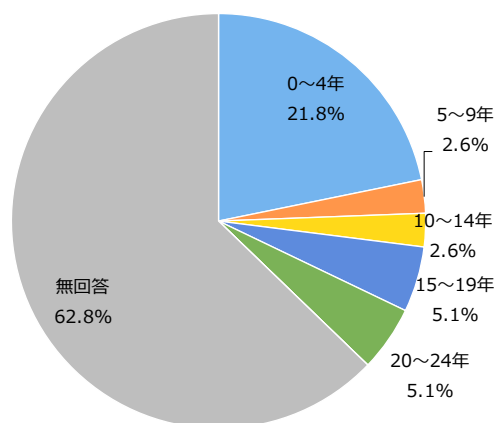
累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、借金歴は「無回答」が 57.9%と 6 割近くを占めるため参考値となるが、「0～4 年」が 15.6%、「5～9 年」が 9.7%と、10 年未満が 25.3%となっている。これに「10～14 年」「15～19 年」を合計した 20 年未満の割合が 36.5%であり、20 年以上の割合は 5.7%となっている。平均借金歴は 9.7 年である。

借金歴（直近4年度の推移）

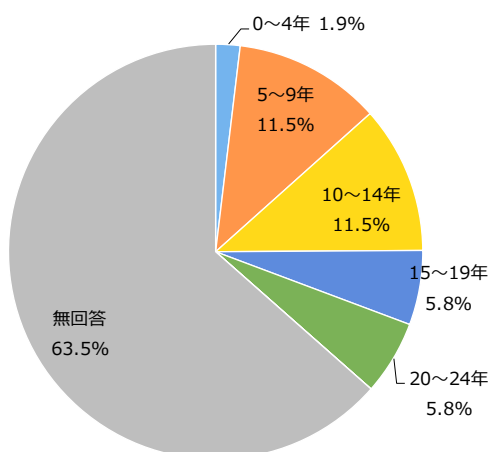
（2025 年度：80 件）



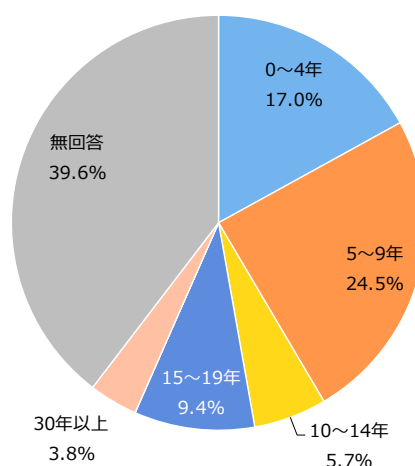
（2024 年度：78 件）



（2023 年度：52 件）



（2022 年度：53 件）

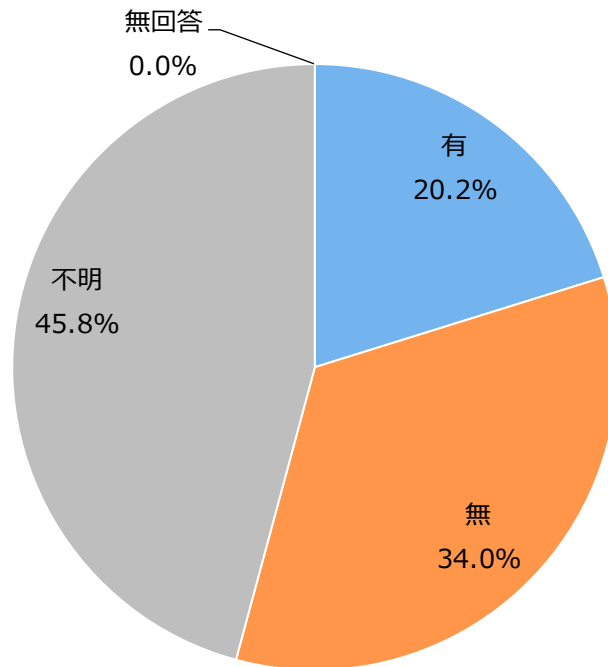


借金歴について、2025 年度においては、「無回答」が 67.5%と 7 割近くを占めるため参考値となるが、「0～4 年」が 17.5%、「5～9 年」が 5.0%と 10 年未満は 22.5%。これに「10～14 年」「15～19 年」の割合も合計した 20 年未満の割合は 28.8%となっている。平均借金歴は 7.7 年である。

2024 年度に比べ、「20～24 年」が減少している。

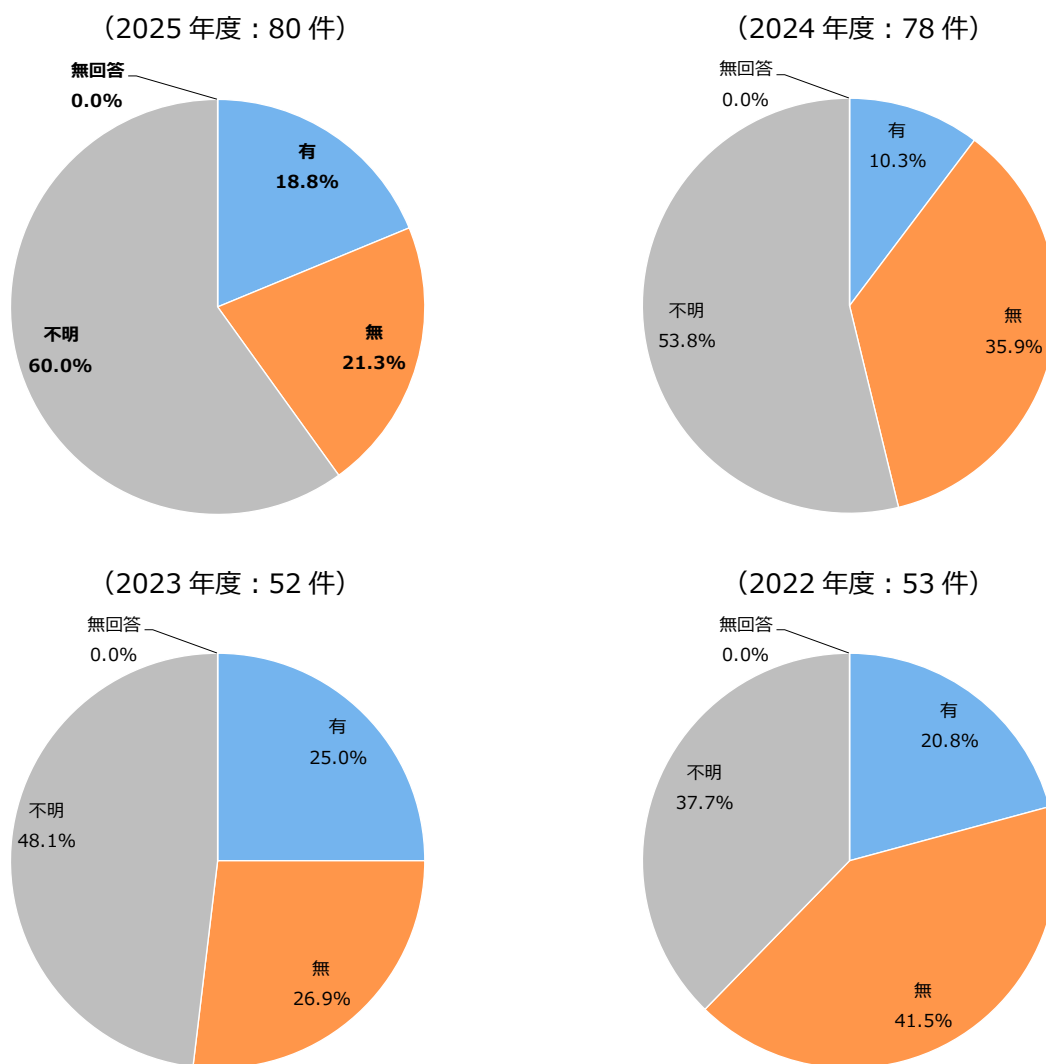
債務整理経験

(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、現在の借金は「不明」が 45.8%のため参考値となるが、「有」が 20.2%、「無」が 34.0%と、債務整理経験がないの方が多数派である。

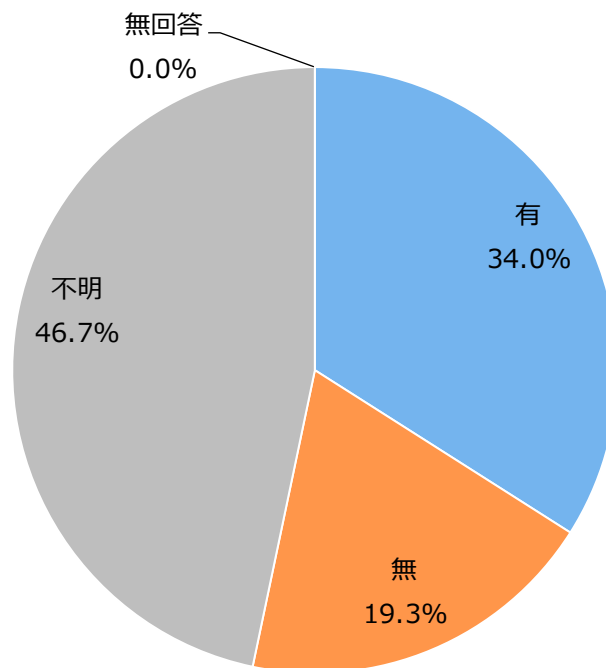
債務整理経験（直近 4 年度の推移）



債務整理経験について、2024 年度においては、「不明」が 60.0%を占めるため参考値となるが、「有」が 18.8%、「無」が 21.3%と債務整理経験のない人が多数派である。

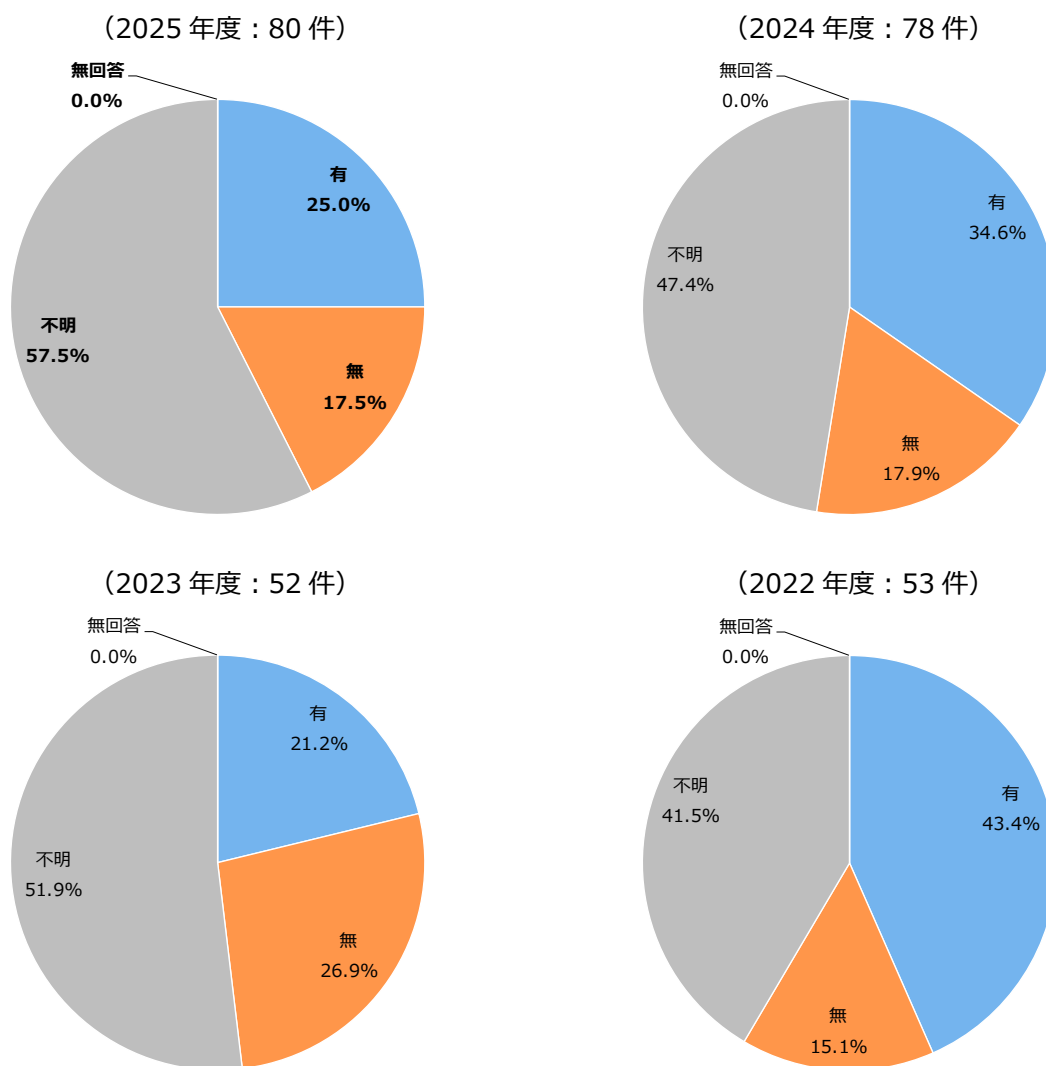
2024 年度に比べ、「有」「不明」が増加し、「無」が減少している。

現在の借金
(2020 年 4 月～2026 年 3 月 : 321 件)



累積 6 年度の実施件数 321 件のうち、現在の借金は「不明」が 46.7%のため参考値となるが、「有」が 34.0%、「無」が 19.3%と、借金がある方の方が多数派である。

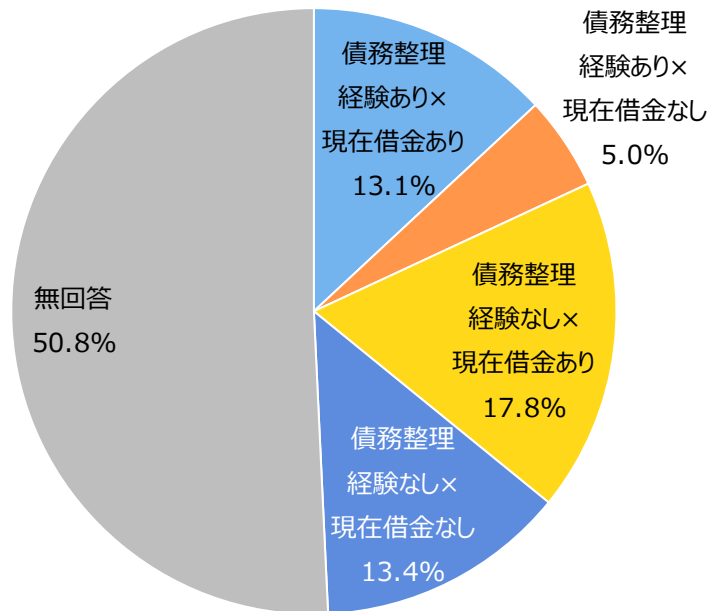
現在の借金（直近4年度の推移）



現在の借金について、2025 年度においては、「不明」が 57.5%と 6 割近くを占めるため参考値となるが、「有」が 25.0%、「無」が 17.5%と借金のある人が多数派である。

2024 年度に比べ、「不明」が増加したため、相対的に「有」は減少している。

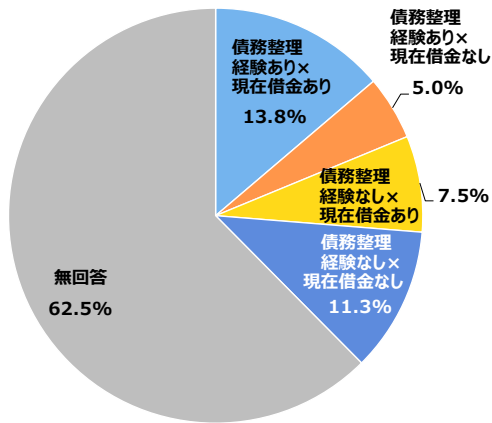
債務整理経験×現在借金有無
(2020年4月～2026年3月：321件)



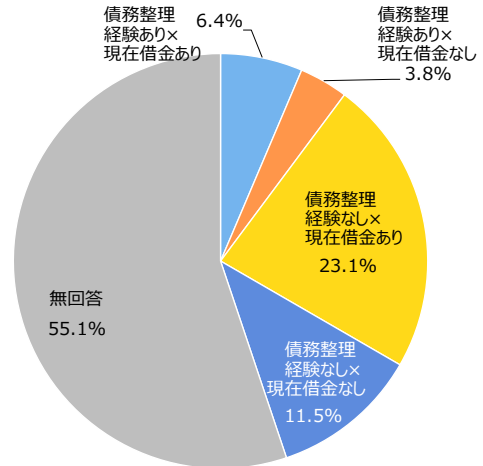
累積6年度の実施件数321件のうち、債務整理経験と現在の借金有無は「無回答」が50.8%のため参考値となるが、「債務整理経験なし×現在借金あり」が17.8%と最も高く、「債務整理経験なし×現在借金なし」が13.4%、「債務整理経験あり×現在借金あり」が13.1%、「債務整理経験あり×現在借金なし」が5.0%となっている。

債務整理経験×現在借金有無（直近4年度の推移）

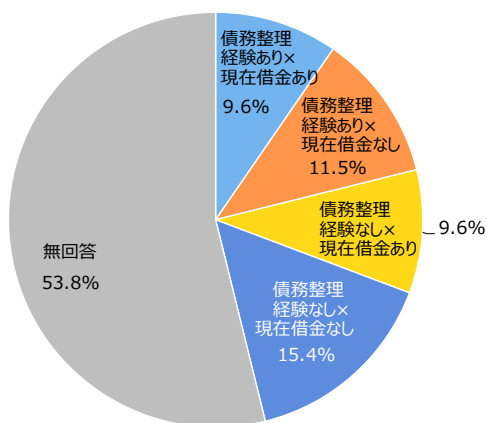
（2025年度：80件）



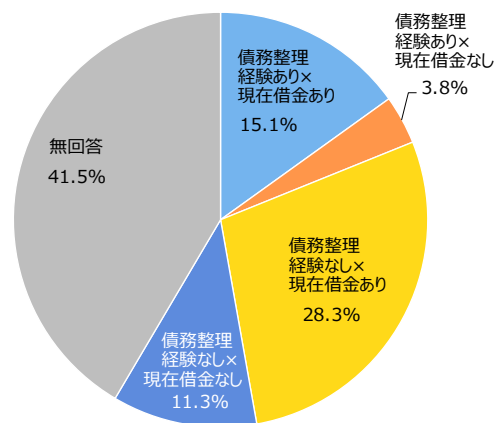
（2024年度：78件）



（2023年度：52件）



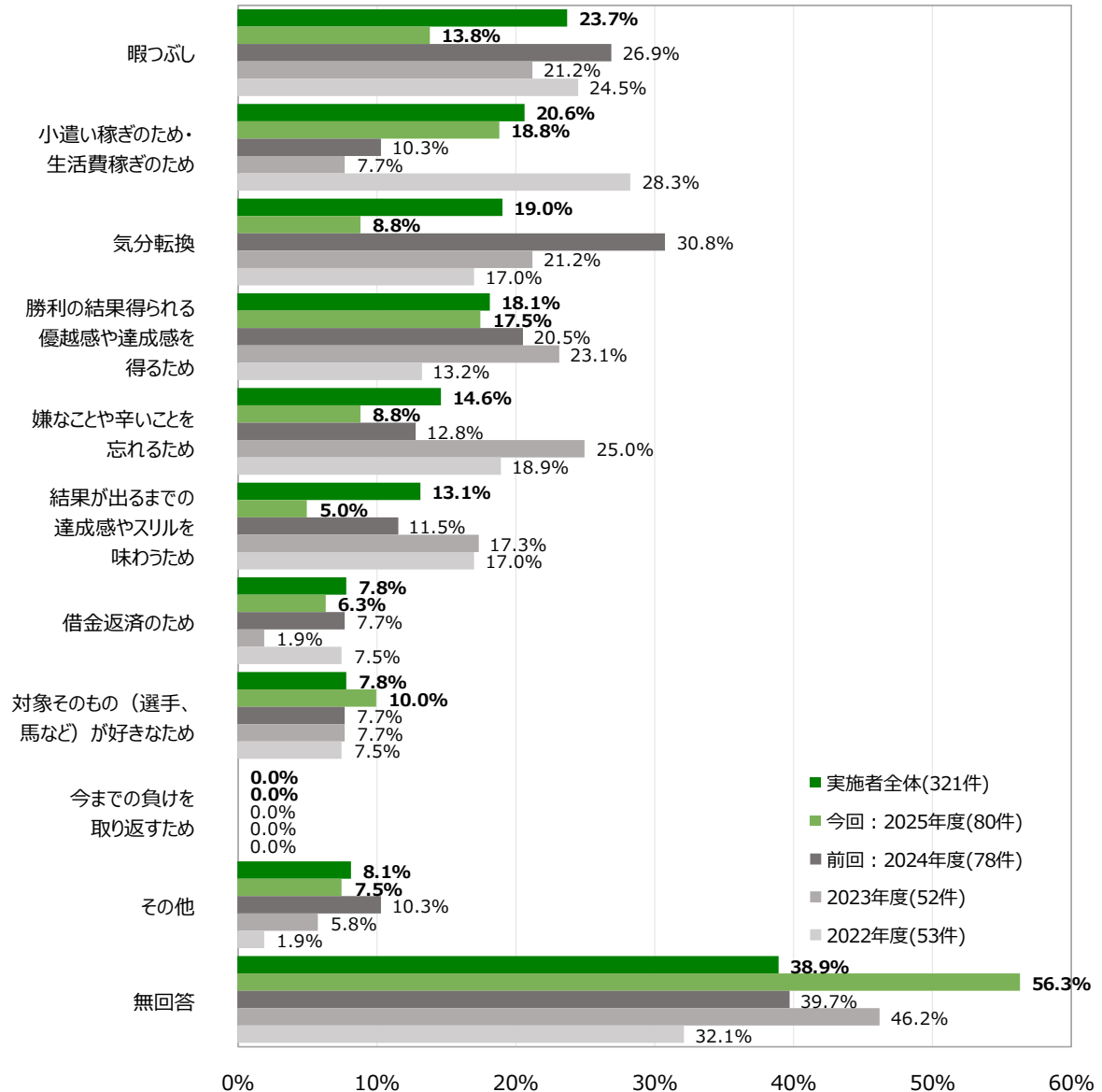
（2022年度：53件）



債務整理経験と現在の借金有無について、2025年度においては、「無回答」が62.5%と6割以上を占めるため参考値となるが、「債務整理経験あり×現在借金あり」が13.8%と最も高い。

2024年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「債務整理経験あり×現在借金あり」が増加し、「債務整理経験なし×現在借金あり」が減少している。

始めた目的
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

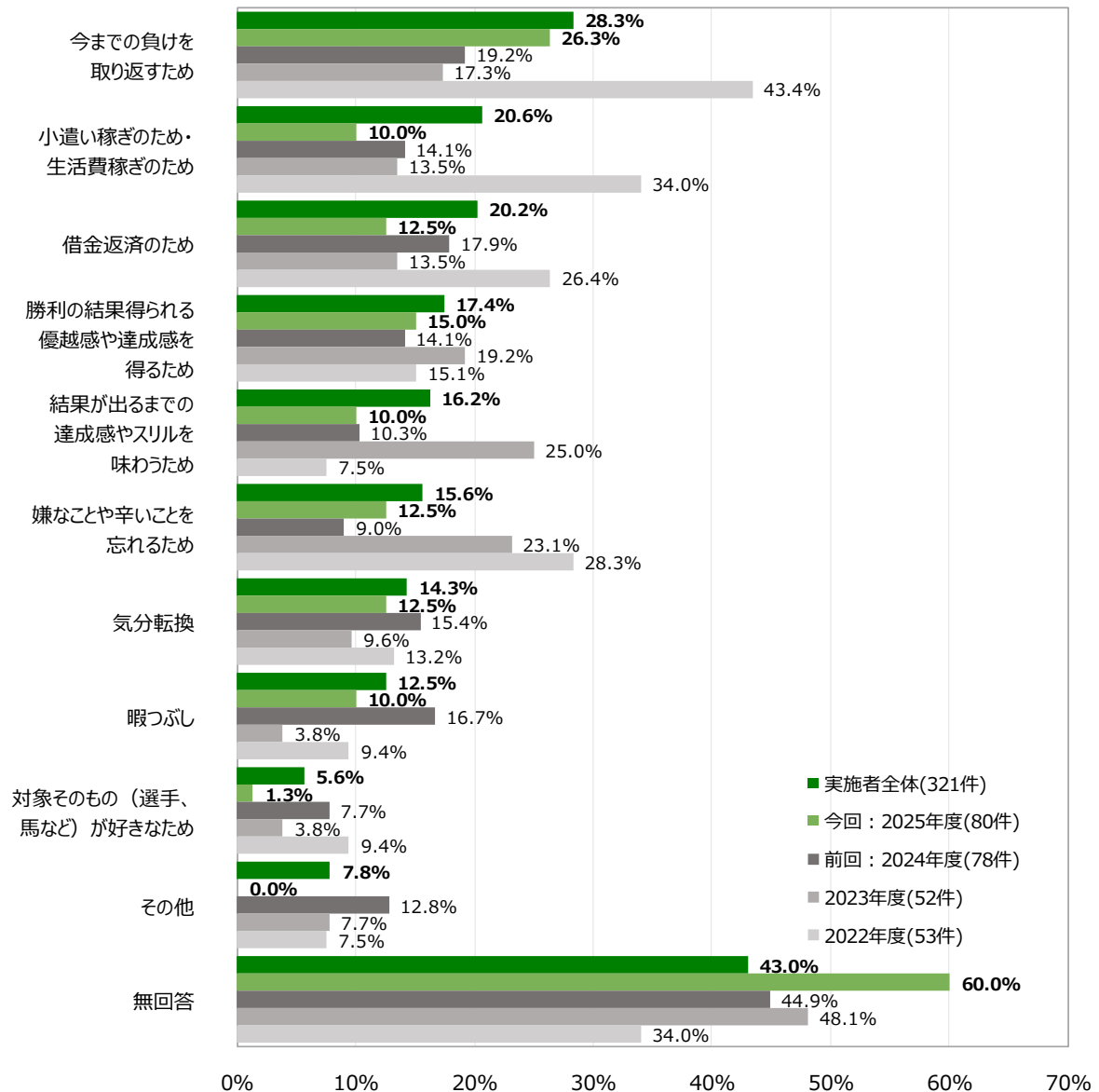


累積 6 年度の実施件数 321 件について、始めた目的は「暇つぶし」が 23.7%と最も高く、次いで「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」が 20.6%、「気分転換」が 19.0%、「勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため」が 18.1%、「嫌なことや辛いことを忘れるため」が 14.6%、「結果が出るまでの達成感やスリルを味わうため」が 13.1%と続く。

2025 年度においては、「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」が 18.8%と最も高い。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」が増加し、「暇つぶし」「気分転換」「結果が出るまでの達成感やスリルを味わうため」が減少している。

現在も行う目的
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)



累積 6 年度の実施件数 321 件について、現在も行う目的は「今までの負けを取り返すため」が 28.3%と最も高く、次いで「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」が 20.6%、「借金返済のため」が 20.2%、「勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため」が 17.4%、「結果が出るまでの達成感やスリルを味わうため」が 16.2%、「嫌なことや辛いことを忘れるため」が 15.6%と続く。

2025 年度においても、「今までの負けを取り返すため」が 26.3%と最も高い。

2024 年度に比べ、「無回答」が増加したため参考比較となるが、「今までの負けを取り返すため」が増加し、「借金返済のため」「暇つぶし」「対象そのものが好きなため」「その他」が減少している。

2.5.5. 継続カウンセリング実態調査結果－クロス集計分析

状態ごとに実施された療法 (2020 年 4 月～2026 年 3 月)

		実施療法							
	N	来談者中心療法	心理教育的アプローチ	支持的心理療法	認知療法・認知行動療法	解決志向アプローチ	心理査定	家族療法	その他
2020年度～2025年度・計	321	48.3%	31.5%	27.4%	24.6%	11.8%	6.9%	0.6%	0.9%
状態	健常（クライアントの状態は普通）	50.3%	37.3%	32.7%	29.4%	15.7%	1.3%	1.3%	0.7%
	不安、恐怖、強迫、ヒステリーなどの不安状態	45.3%	28.3%	24.5%	17.0%	7.5%	11.3%	-	3.8%
	こころの問題が関係して、薬物、ギャンブル、買い物などの行動への依存	54.9%	29.4%	15.7%	21.6%	7.8%	9.8%	-	2.0%
	ストレス反応、疲労感、頭痛、肩こり、不眠などの身体的愁訴	46.9%	32.7%	36.7%	14.3%	6.1%	28.6%	-	-
	気分の落ち込み、無気力感、集中力の低下などうつ状態	48.9%	38.3%	17.0%	19.1%	17.0%	2.1%	-	-
	性格に問題があり、本人あるいは周囲が困ることが出ている状態	55.6%	66.7%	11.1%	11.1%	-	11.1%	-	22.2%
	その他	83.3%	33.3%	33.3%	33.3%	-	16.7%	-	-

累積 6 年度の実施件数 321 件について、継続カウンセリングを受けた本人や対象者の状態ごとに、どのような療法が実施されたのか確認するためクロス集計を行った。

サンプル数 10 件以上のいずれの状態についても「来談者中心療法」が最も多く実施されている。参考値とはなるが、『性格に問題があり、本人あるいは周囲が困ることが出ている状態』では「心理教育的アプローチ」が最も多い実施療法である。

2020 年度～2025 年度の合計との実施率を比較し、差が 5pt 以上見られたものについて、『健常』で「心理教育的アプローチ」「支持的心理療法」が高く、「心理査定」が低い。『不安、恐怖、強迫、ヒステリーなどの不安状態』で「認知療法・認知行動療法」が低い。『こころの問題が関係して、薬物、ギャンブル、買い物などの行動への依存』で「来談者中心療法」が高く、「支持的心理療法」が低い。『ストレス反応、疲労感、頭痛、肩こり、不眠などの身体的愁訴』で「支持的心理療法」「心理査定」が高く、「認知療法・認知行動療法」「解決志向アプローチ」が低い。『気分の落ち込み、無気力感、集中力の低下などうつ状態』で「心理教育的アプローチ」「解決志向アプローチ」が高く、「支持的心理療法」「認知療法・認知行動療法」が低い。

ただし、上述のクロス集計結果の比較について、状態と実施療法の項目はともに複数回答形式のため、【状態 A & B の方に対して実施療法 x & y を行った】場合、状態 A で実施療法 x、y がそれぞれカウントされ、同様に状態 B で実施療法 x、y がそれぞれカウントされる。これらについて『状態 A & B に対して実施療法 x & y を実施』『状態 A に対して実施療法 x、状態 B に対して実施療法 y を実施』『状態 A に対して実施療法 y、状態 B に対して実施療法 x を実施』などの経緯・背景は反映されない点に留意が必要である。

本人の年代ごとのギャンブル状況
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

		月平均利用額		ギャンブル 開始年齢		借金 開始年齢		債務整理経験×現在借金有無				
		N	加重平均値 (無回答除く)	平均 (歳)	平均 (歳)	債務整理経験あり ×現在借金あり	債務整理経験あり ×現在借金なし	債務整理経験なし ×現在借金あり	債務整理経験なし ×現在借金なし	無回答	債務整理経験あり 計	現在 借金あり計
2020年度～2025年度・計		321	13 万円	23.3 歳	27.2 歳	13.1%	5.0%	17.8%	13.4%	50.8%	18.1%	30.9%
本人の 年代	10代	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	-	-
	20代	41	12 万円	20.2 歳	23.0 歳	9.8%	-	31.7%	2.4%	56.1%	9.8%	41.5%
	30代	105	13 万円	22.4 歳	26.6 歳	13.3%	9.5%	26.7%	11.4%	39.0%	22.8%	40.0%
	40代	54	15 万円	22.3 歳	30.5 歳	16.7%	5.6%	14.8%	20.4%	42.6%	22.3%	31.5%
	50代	24	15 万円	29.3 歳	31.1 歳	12.5%	12.5%	12.5%	41.7%	20.8%	25.0%	25.0%
	60代以上	6	5 万円	42.0 歳	21.0 歳	50.0%	-	-	-	50.0%	50.0%	50.0%

累積 6 年度の実施件数 321 件について、継続カウンセリングを受けた本人の年代ごとに、どのようなギャンブル状況を確認するためクロス集計を行った。なお、サンプル件数 10 件未満の 10 代及び 60 代以上は参考値としての掲載に留める。

1 ヶ月あたりの平均利用額は 30 代が 13 万円と、2020 年度～2025 年度の合計（本人以外も含む）である 13 万円と同水準を示す結果となっている。一方、20 代では 12 万円とやや低く、40～50 代では 15 万円とやや高い。

ギャンブルの開始年齢は、20～40 代では平均 20～22 歳程度となっている。一方、50 代では平均 29.3 歳となっている。

借金の開始年齢は、20 代で 23.0 歳、30 代で 26.6 歳であるのに対し、40～50 代は 30～31 歳程度となっている。

債務整理経験と現在の借金有無については、30～50 代で債務整理経験のある方の割合が 2 割台に対し、20 代では 1 割未満に留まる。一方、現在の借金の有無については 20 代で 41.5%と最も高く、30 代で 40.0%、40 代で 31.5%となっている。50 代では 25.0%と他の年代に比べて借金のある方が少なく、「債務整理経験なし×現在借金なし」が 41.7%となっている。

ギャンブル種類ごとのギャンプリング状況
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

	N	月平均利用額	ギャンブル 開始年齢	借金 開始年齢	債務整理経験×現在借金有無						
		加重平均値 (無回答除く)	平均 (歳)	平均 (歳)	債務整理経験あり ×現在借金あり	債務整理経験あり ×現在借金なし	債務整理経験なし ×現在借金あり	債務整理経験なし ×現在借金なし	無回答	債務整理経験あり 計	現在借金あり計
2020年度～2025年度・計	321	13 万円	23.3 歳	27.2 歳	13.1%	5.0%	17.8%	13.4%	50.8%	18.1%	30.9%
ギャンブル 種類	パチンコ・スロット	171	12 万円	21.7 歳	26.0 歳	13.5%	5.8%	17.5%	14.0%	49.1%	19.3%
	競馬	100	15 万円	22.7 歳	25.3 歳	10.0%	5.0%	20.0%	16.0%	49.0%	15.0%
	ボートレース	65	14 万円	20.6 歳	24.8 歳	18.5%	3.1%	21.5%	6.2%	50.8%	21.6%
	競輪	50	14 万円	21.9 歳	26.5 歳	16.0%	4.0%	20.0%	10.0%	50.0%	20.0%
	オートレース	7	13 万円	27.6 歳	26.5 歳	-	-	28.6%	-	71.4%	-
	株・FX	42	18 万円	27.7 歳	31.2 歳	9.5%	4.8%	23.8%	19.0%	42.9%	14.3%
	仮想通貨	9	18 万円	24.6 歳	28.0 歳	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%	44.4%	33.3%
	カジノ	23	17 万円	20.7 歳	30.9 歳	39.1%	-	17.4%	8.7%	34.8%	39.1%
	ゲーム	3	21 万円	16.0 歳	-	66.7%	-	-	-	33.3%	66.7%
	スマートフォン	3	15 万円	20.0 歳	29.5 歳	-	-	33.3%	33.3%	33.3%	-
	インターネット	10	21 万円	18.2 歳	22.0 歳	40.0%	-	20.0%	-	40.0%	40.0%
	宝くじ	1	15 万円	31.0 歳	31.0 歳	100.0%	-	-	-	100.0%	100.0%
	toto	1	20 万円	18.0 歳	22.0 歳	100.0%	-	-	-	100.0%	100.0%
	スポーツ賭博	1	21 万円	18.0 歳	26.0 歳	-	-	100.0%	-	-	100.0%
	その他	3	10 万円	51.5 歳	21.0 歳	-	-	33.3%	33.3%	33.3%	-

累積 6 年度の実施件数 321 件について、ギャンブルの種類ごとに、どのようなギャンブル状況が確認するためクロス集計を行った。なお、サンプル件数 10 件未満のオートレース、仮想通貨、ゲーム、スマートフォン、宝くじ、toto、スポーツ賭博、その他は参考値としての掲載に留める。

1 ヶ月あたりの平均利用額は、インターネットで 21 万円、株・FX で 18 万円、カジノで 17 万円、競馬で 15 万円、ボートレース、競輪で 14 万円、パチンコ・スロットで 12 万円となっている。

ギャンブルの開始年齢は、ほぼ全てのギャンブル種類で 20 代前半であるのに対し、株・FX では 27.7 歳とやや高い。

借金の開始年齢は、ほぼ全てのギャンブル種類で 24～26 歳と 20 代半ばであるのに対し、株・FX やカジノ では 30～31 歳とやや高く、インターネットでは 22 歳とやや低い。

債務整理経験と現在の借金有無については、債務整理経験のある方の割合、現在借金のある方の割合ともにカジノ、インターネットで 2020 年度～2025 年度の合計に比べて高い。また、ボートレース、競輪で現在借金のある方の割合が 2020 年度～2025 年度の合計に比べて高い。

ギャンブル歴ごとのギャンプリング状況
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

		N	月平均利用額	ギャンブル 開始年齢	借金 開始年齢	債務整理経験×現在借金有無							
			加重平均値 (無回答除く)	平均 (歳)	平均 (歳)	債務整理経験あり ×現在借金あり	債務整理経験あり ×現在借金なし	債務整理経験なし ×現在借金あり	債務整理経験なし ×現在借金なし	無回答	債務整理経験あり 計	現在借金あり計	
2020年度～2025年度・計		321	13 万円	23.3 歳	27.2 歳	13.1%	5.0%	17.8%	13.4%	50.8%	18.1%	30.9%	
ギャンブル歴	0～5年	29	14 万円	32.6 歳	29.5 歳	13.8%	10.3%	37.9%	34.5%	3.4%	24.1%	51.7%	
	6～10年	30	14 万円	27.4 歳	25.7 歳	10.0%	3.3%	43.3%	23.3%	20.0%	13.3%	53.3%	
	11～15年	36	15 万円	20.4 歳	26.4 歳	27.8%	5.6%	25.0%	19.4%	22.2%	33.4%	52.8%	
	16～20年	32	11 万円	20.3 歳	25.2 歳	25.0%	15.6%	28.1%	9.4%	21.9%	40.6%	53.1%	
	20～25年	23	12 万円	19.7 歳	28.7 歳	26.1%	4.3%	13.0%	21.7%	34.8%	30.4%	39.1%	
	26～30年	14	16 万円	20.4 歳	31.0 歳	21.4%	-	21.4%	28.6%	28.6%	21.4%	42.8%	
	30年以上	19	11 万円	19.3 歳	29.0 歳	21.1%	15.8%	21.1%	10.5%	31.6%	36.9%	42.2%	

累積 6 年度の実施件数 321 件について、ギャンブル歴ごとに、どのようなギャンブル状況が確認するためクロス集計を行った。

1 ヶ月あたりの平均利用額は 26～30 年で 16 万円と最も高く、16～20 年、30 年以上で 11 万円と最も低い。ギャンブルの開始年齢は、ギャンブル歴 0～5 年で 32.6 歳、6～10 年で 27.4 歳であるのに対し、11 年以上ではいずれも 20 歳前後が開始年齢となっている。

借金の開始年齢は、0～5 年、20 年以上で 30 歳前後となっているが、6～20 年では 25 歳前後が平均開始年齢となっている。

債務整理経験と現在の借金有無については、債務整理経験のある方の割合はギャンブル歴 11～25 年と 30 年以上で 3～4 割台と高い。現在借金のある方の割合は、0～20 年で 5 割以上と高い。

借金歴ごとのギャンブル状況
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

			月平均利用額		ギャンブル 開始年齢		借金 開始年齢		債務整理経験×現在借金有無													
			加重平均値 (無回答除く)		平均 (歳)		平均 (歳)		債務整理経験あり ×現在借金あり		債務整理経験あり ×現在借金なし		債務整理経験なし ×現在借金あり		債務整理経験なし ×現在借金なし		無回答		債務整理経験あり 計		現在借金あり計	
2020年度～2025年度・計			321	13 万円		23.3 歳		27.2 歳		13.1%		5.0%		17.8%		13.4%		50.8%		18.1%		30.9%
借金歴	0～5年	50	12 万円		23.3 歳		31.2 歳		20.0%		8.0%		44.0%		12.0%		16.0%		28.0%		64.0%	
	6～10年	31	16 万円		22.2 歳		27.7 歳		32.3%		-		45.2%		12.9%		9.7%		32.3%		77.5%	
	11～15年	17	14 万円		19.9 歳		24.7 歳		41.2%		17.6%		29.4%		5.9%		5.9%		58.8%		70.6%	
	16～20年	19	12 万円		19.2 歳		21.7 歳		26.3%		10.5%		15.8%		21.1%		26.3%		36.8%		42.1%	
	20～25年	7	11 万円		20.7 歳		22.4 歳		14.3%		14.3%		42.9%		14.3%		14.3%		28.6%		57.2%	
	26～30年	5	16 万円		24.3 歳		26.8 歳		-		20.0%		-		20.0%		60.0%		20.0%		-	
	30年以上	6	12 万円		23.8 歳		21.5 歳		50.0%		-		33.3%		-		16.7%		50.0%		83.3%	

累積 6 年度の実施件数 321 件について、借金歴ごとに、どのようなギャンブル状況を確認するためクロス集計を行った。なお、サンプル件数 10 件未満の 20 年以上は参考値としての掲載にとどめる。

1 ヶ月あたりの平均利用額は借金歴 0～5 年と 16～20 年で 12 万円となっている。6～10 年では 16 万円、11～15 年では 14 万円と 2020 年度～2025 年度の合計に比べて高くなっている。

ギャンブルの開始年齢は、10 年以下では 20 代前半、11 年以上では 19 歳となっており、借金歴が長いほど開始年齢も若干だが低い傾向となっている。

借金の開始年齢は、借金歴が長いほど開始年齢が低くなっており、0～5 年で 31.2 歳、6～10 年で 27.7 歳、11～15 年で 24.7 歳、16～20 年で 21.7 歳である。

債務整理経験と現在の借金有無については、債務整理経験のある方の割合は 11～15 年では 58.8%と高い。現在借金のある方の割合は、各層とも 2020 年度～2025 年度の合計に比べて高いが、特に 6～10 年では 77.5%と大多数の方に現在借金がある状況である。

ギャンブルを始めた目的ごとの現在のギャンプリング目的
(2020 年 4 月～2026 年 3 月)

		【面談実施者ベース】／現在も行う目的											
		N	今までの負け を取り返すため	小遣い稼ぎの ため・生活費 稼ぎのため	借金返済の ため	勝利の結果 得られる 優越感や 達成感を得るため	結果が 出るまでの 達成感や スリルを 味わうため	嫌なことや 辛いことを 忘れるため	気分転換	暇つぶし	対象そのもの （選手、 馬など）が 好きのため	その他	無回答
2020年度～2025年度・計		321	28.3%	20.6%	20.2%	17.4%	16.2%	15.6%	14.3%	12.5%	5.6%	7.8%	43.0%
始めた目的	暇つぶし	76	48.7%	34.2%	34.2%	30.3%	28.9%	23.7%	27.6%	39.5%	7.9%	11.8%	7.9%
	小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため	66	53.0%	57.6%	43.9%	31.8%	30.3%	15.2%	16.7%	15.2%	6.1%	13.6%	9.1%
	気分転換	61	44.3%	26.2%	37.7%	37.7%	34.4%	34.4%	39.3%	23.0%	13.1%	14.8%	6.6%
	勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため	58	48.3%	25.9%	31.0%	39.7%	29.3%	25.9%	25.9%	17.2%	13.8%	12.1%	13.8%
	嫌なことや辛いことを忘れるため	47	40.4%	21.3%	14.9%	40.4%	29.8%	53.2%	25.5%	19.1%	6.4%	19.1%	10.6%
	結果が出るまでの達成感やスリルを味わうため	42	59.5%	38.1%	28.6%	38.1%	45.2%	35.7%	31.0%	23.8%	19.0%	16.7%	11.9%
	借金返済のため	25	40.0%	56.0%	52.0%	28.0%	36.0%	4.0%	12.0%	20.0%	8.0%	12.0%	20.0%
	対象そのもの（選手、馬など）が好きのため	25	48.0%	20.0%	44.0%	44.0%	40.0%	28.0%	44.0%	28.0%	56.0%	8.0%	12.0%
	今までの負けを取り返すため	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他		26	38.5%	34.6%	19.2%	15.4%	26.9%	15.4%	19.2%	15.4%	-	23.1%	-

累積 6 年度の実施件数 321 件について、ギャンブルを始めた目的ごとに、現在もギャンブルを行う目的を確認するためクロス集計を行った。

開始目的が『暇つぶし』『気分転換』『勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため』『結果が出るまでの達成感やスリルを味わうため』では、「今までの負けを取り返すため」が現在の目的として最も高い。

開始目的が『小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため』『借金返済のため』では、「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」が現在の目的として最も高い。ただし、『小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため』では「今までの負けを取り返すため」、『借金返済のため』では「借金返済のため」もほぼ同水準で上位に続く。

開始目的が『嫌なことや辛いことを忘れるため』では、現在も「嫌なことや辛いことを忘れるため」が最も高い。

また、開始目的が『対象そのものが好きなため』においても、現在も「対象そのものが好きなため」が最も高い。

3章 SMS アンケート追加分析

3.1 目的と概要

(1) 目的

「サポートコール」を通して収集した情報を有益な形で世に発信していくためには、基礎的なデータ集計に加え、発症・経過・解決までをプロセスに分けて体系化する観点、今後注力すべきターゲットや対応内容の効果など社会貢献度をより高める観点が必要である。そのため、当センターが介入する前後で相談者はギャンブルへの参加状況や意識についてどのような変化がもたらされているのか数値化し、実態把握するとともに比較・検証する。

(2) 概要

「サポートコール」への相談による効果を検証するため、SMS によるアンケート調査を行い、「サポートコール」相談者と回答データを紐づけることで比較・検証を可能なものとする。有効回答者は最終的に 300 件得られ、下記項目について「サポートコール」相談時と一定期間後の状況をそれぞれ比較・検証する。

○1 週間にギャンブルに参加する日数（0 日～7 日から単一回答／単位：日）

○1 か月間でギャンブルにかかる費用（数値回答／単位：円）

○ギャンブルの参加衝動（0 点～10 点から単一回答／単位：点）

○ギャンブルに参加しない自信（0 点～10 点から単一回答／単位：点）

注 1※ SMS アンケートは 2025 年 4 月～2026 年 3 月までに 334 件の回答があり、そのうち 2025 年度の「サポートコール」相談者である 300 件について、回答 ID をもとに相談データと紐づけた。

注 2※ 期間内に SMS アンケートを複数回回答する相談者もいたため、「サポートコール」の利用時期に近い方を優先して重複回答を削除した。

注 3※ 数値回答である「1 か月間でギャンブルにかかる費用」の回答で外れ値と思われる回答 9 件を分析対象外とし、291 件を最終的な分析対象とした。費用の外れ値は当センター介入前後の差を算出し、平均値から標準偏差の±3 倍以上離れている回答を外れ値とした。

分析対象とした 291 件に対し、以下の分析を行った。

- (1) SMS アンケートの回答有無、及び回答内容について、相談者の属性情報に関係性があるかを見るため、相関分析を行った。
- (2) 当センターの介入による改善効果が見られるかを確認するため、分析対象者全体の 291 件に対し、相談時及び一定期間後ごとに聴取した 4 項目の平均値の差の検定（対応のある t 検定）を行った。
- (3) 相談者の属性や対処法による効果への影響を検証するため、分析対象者を各属性に絞って平均値の差の検定（対応のある t 検定）を行った。また、相談時及び一定期間後ごとの差について、聴取した 4 項目の平均値の比較を行った。

属性別の比較は下記の通り行った。

- 相談対象者との関係（本人、本人以外）
- 相談者への対処法（いずれかの機関に案内をした相談者（注 4※）、アドバイスのみ行った相談者）
- 実生活への影響度レベル（レベル 1～2、レベル 3、レベル 4～5）
- 自己認識レベル（レベル 1～2、レベル 3、レベル 4～5）

注 4※ 「サポートコール」相談時、専門スタッフの対応内容が「医療機関」「自助グループ」「法的機関」「行政機関」「継続カウンセリングの案内」のいずれかの案内であった相談者を対象とした。そのため、相談機関案内とともに解決策・アドバイス案内もされている相談者も含んでいる。

注 5※ 実生活への影響度レベルは、本レポート 2 章「相談者の実態分析」で使用した定義と同様に分類している。深刻度の低いレベル 1～2、比較的深刻度の高いレベル 3、特に深刻度の高いレベル 4～5 を合わせた 3 区分で分析を行った。

実生活への影響度レベル 1 : 0 件

実生活への影響度レベル 2 : 37 件

実生活への影響度レベル 3 : 18 件

実生活への影響度レベル 4 : 118 件

実生活への影響度レベル 5 : 2 件

注 6※ 自己認識レベルは、本レポート 2 章「相談者の実態分析」で使用した定義と同様に分類している。レベル 1、レベル 5 はサンプル数僅少のため、レベル 1～2、レベル 4～5 を合わせた 3 区分で分析を行った。

自己認識レベル 1 : 9 件

自己認識レベル 2 : 89 件

自己認識レベル 3 : 67 件

自己認識レベル 4 : 58 件

自己認識レベル 5 : 1 件

3.2 分析結果

3.2.1 相関分析

SMS アンケートの回答データと「サポートコール」ログデータを紐づけ、SMS アンケート回答有無及び SMS アンケートの回答 4 項目と相談者の属性に関係があるか相関分析を行った。下記に分析結果を示す。なお、「サポートコール」ログデータの各属性変数は下記の数値に置き換えて分析した。

○変数のコード表

	1	2	3	4	5
相談者属性	本人	本人以外			
相談対象者年代	20代以下	30代	40代以上		
相談対象者性別	男性	女性			
番号認知	インターネット	それ以外			
ギャンブル種類	パチンコ・パチスロ	それ以外			
他機関相談歴	相談あり	相談なし			
収入形態	収入あり	収入なし			
ギャンプリング以外の問題	問題あり	問題なし			
精神障害・アルコール・薬物の有無	問題あり	問題なし			
債権整理経験有無	経験あり	経験なし			
現在借金有無	借金あり	借金なし			
対処法	案内あり	アドバイスのみ			
知りたい内容	やめ（させ）る方法	それ以外			
実生活への影響度レベル	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
自己認識レベル	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
SMS有無	回答あり	回答なし			

○相関係数表

	SMS 有無	実生活への 影響度 レベル	自己認識 レベル	参加日数			参加費用			参加衝動			参加しない自信		
				介入前	介入後	差	介入前	介入後	差	介入前	介入後	差	介入前	介入後	差
相談者属性	0.04**	0.15**	-0.02	-0.18**	-0.08	0.11*	0.00	0.01	0.00	-0.28**	-0.09	0.15**	0.04	-0.12*	-0.15**
相談対象者年代	0.00	0.02	0.09**	-0.11	-0.02	0.10	-0.08	-0.05	0.05	-0.14*	-0.03	0.09	0.07	-0.01	-0.07
相談対象者性別	-0.01	-0.06**	0.01	-0.14*	-0.11*	0.03	-0.13*	-0.11	0.06	-0.10	-0.10	-0.02	0.09	0.10	0.01
番号認知	0.05**	0.02	0.03*	0.03	0.08	0.06	-0.04	-0.03	0.02	0.02	0.09	0.08	0.05	-0.04	-0.08
ギャンブル種類	0.04**	0.17**	0.08**	0.18**	0.07	-0.13*	0.21**	0.11	-0.13*	0.00	-0.06	-0.07	-0.02	0.01	0.03
他機関相談歴	-0.01	-0.07**	-0.30**	0.15*	0.07	-0.08	-0.03	0.07	0.06	0.07	0.09	0.04	0.09	0.06	-0.03
収入形態	0.05**	-0.11**	0.03	-0.07	0.01	0.09	-0.09	-0.13	0.01	-0.05	-0.05	-0.01	0.04	0.10	0.05
ギャンプリング以外の問題	-0.05**	0.04*	-0.13**	0.14*	0.07	-0.09	0.12	0.14	-0.03	0.10	0.13	0.04	0.02	-0.07	-0.08
精神障害・アルコール・薬物の有無	-0.06**	0.06**	-0.15**	0.19**	0.10	-0.11	0.12	0.14	-0.03	0.15*	0.13	0.00	0.01	-0.08	-0.08
債権整理経験有無	0.03*	-0.16**	-0.14**	-0.06	-0.01	0.06	0.05	0.00	-0.05	-0.02	0.05	0.07	0.01	0.01	0.00
現在借金有無	0.01	-0.43**	-0.05**	-0.07	-0.09	-0.02	-0.20**	-0.06	0.16*	-0.02	0.00	0.02	0.01	0.04	0.03
対処法	0.03**	-0.13**	-0.01	-0.13*	-0.03	0.11*	-0.05	-0.04	0.03	-0.10	0.04	0.12*	0.04	0.04	-0.01
知りたい内容	0.07**	0.09**	0.07**	-0.14*	-0.12*	0.02	0.02	0.04	0.00	-0.20**	-0.18**	-0.01	0.09	0.08	-0.01
実生活への影響度レベル	0.01	-	0.12**	-0.12	0.02	0.14	0.08	0.08	-0.03	-0.04	-0.03	0.01	-0.03	-0.07	-0.04
自己認識レベル	0.01	0.12**	-	-0.14*	-0.16*	-0.02	-0.06	-0.06	0.02	-0.08	-0.16*	-0.10	0.02	0.07	0.05

r < -0.20

r > 0.20

* p < .05, ** p < .01

<参考：前回 2024 年度の相関係数表一部抜粋>

	SMS 有無	実生活への 影響度 レベル	自己認識 レベル	参加日数			参加費用			参加衝動			参加しない自信		
				介入前	介入後	差	介入前	介入後	差	介入前	介入後	差	介入前	介入後	差
相談者属性	0.06**	0.18**	-0.08**	-0.18**	-0.13*	0.06	0.04	0.07	-0.01	-0.35**	-0.19**	0.15**	0.16**	0.18**	0.02
ギャンブル種類	0.03*	0.15**	-0.01	0.14*	-0.04	-0.19**	0.12*	0.14*	-0.05	0.04	-0.04	-0.09	-0.02	0.06	0.08
現在借金有無	0.00	-0.47**	-0.01	-0.03	-0.08	-0.05	0.02	-0.04	-0.04	0.03	-0.03	-0.07	0.03	-0.01	-0.04
知りたい内容	0.07**	0.11**	-0.06**	-0.16**	-0.08	0.09	-0.08	-0.03	0.07	-0.20**	-0.13*	0.07	0.06	0.09	0.03

r < -0.20

r > 0.20

* p < .05, ** p < .01

SMS アンケートの回答有無と各属性との相関を見ると、相関係数の絶対値が最も大きいものは“知りたい内容”の 0.07 であった。1%水準で有意差のある項目もあるが、0.20 以上の弱い相関以上の関係を示す項目は見られなかった。したがって「アンケートに参加した」利用者という強い「改善バイアス」が作用したデータであるという限界はあるものの、属性には大きな偏りがないことが確認できた。

“相談者属性”の『参加衝動』において、介入前の相関係数に前回同様弱い負の相関が見られた。2024 年度と比較すると＜本人以外＞の平均値が 1.25 点増加し、相談者属性間の差は小さくなっているが、引き続き一定の差があると考えられる。

※25 年度：＜本人＞平均 7.75 点、＜本人以外＞平均 4.94 点

※24 年度：＜本人＞平均 7.50 点、＜本人以外＞平均 3.69 点

“ギャンブル種類”の『参加費用』において、2024 年度では見られなかった介入前の相関係数に正の弱い相関が見られた。＜パチンコ・パチスロ＞を行っている相談者より、＜パチンコ・パチスロ＞を行わずその他のギャンブルを行っている＜それ以外＞の相談者の方が高額支出になりやすいギャンブル種類を選択しており、介入前の『参加費用』が高い傾向がある。2025 年度ではその差が大きくなっていると考えられる。

※25 年度：＜パチンコ・パチスロ＞平均 126,784.81 円、＜それ以外＞平均 231,095.57 円

※24 年度：＜パチンコ・パチスロ＞平均 132,821.90 円、＜それ以外＞平均 227,920.37 円

“現在借金有無”の『参加費用』において、2024 年度では見られなかった介入前の相関係数に弱い負の相関が見られた。介入前の『参加費用』の平均値を借金の有無別にみると、＜現在借金なし＞の平均が 2024 年度より大きく減少している。借金をしていない相談者の介入前の費用が下がった一方で、＜現在借金あり＞の費用は大きく変動しておらず、費用差が明確になったためと考えられる。

※25 年度：＜現在借金あり＞平均 194,868.16 円、＜現在借金なし＞平均 98,502.05 円

※24 年度：＜現在借金あり＞平均 184,987.56 円、＜現在借金なし＞平均 202,337.64 円

“知りたい内容”の『参加衝動』において、介入前の相関係数に 2024 年度同様、弱い負の相関が見られた。2024 年度と同程度の相関があり、『参加衝動』が高い人ほど、やめ（させ）る直接的な方法を知りたい意向があると考えられる。

※25 年度：＜やめ（させ）る方法＞平均 7.78 点、＜それ以外＞平均 6.34 点

※24 年度：＜やめ（させ）る方法＞平均 7.55 点、＜それ以外＞平均 6.13 点

3.2.2 “全体”で見た分析結果

	平均値	標準偏差	95% 信頼区間		t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値	平均値	平均値	平均値
			下限	上限				(2024年度)	(2023年度)	(2022年度)	(2021年度)
参加日数	-1.59	2.43	-1.87	-1.31	-11.16	290	0.000	-1.12	-1.11	-1.10	-1.13
参加費用	-76165.28	227029.02	-102359.12	-49971.44	-5.72	290	0.000	-78073.03	-253018.56	-59748.28	-56822.97
参加衝動	-2.39	3.54	-2.80	-1.98	-11.53	290	0.000	-2.01	-2.16	-2.03	-1.97
参加しない自信	1.46	3.74	1.03	1.89	6.67	290	0.000	1.27	1.36	1.04	1.30

■ p < .05 で低い ■ p < .05 で高い

次に、SMS アンケート送付者全体について、当センターの介入前後で平均値に差があるかを調べるため、対応のある t 検定を行ったところ、『参加日数（ $t(290) = -11.16, p = .000$ ）』、『参加費用（ $t(290) = -5.72, p = .000$ ）』、『参加衝動（ $t(290) = -11.53, p = .000$ ）』は有意差 1%水準で減少していた。また、『参加しない自信（ $t(290) = 6.67, p = .000$ ）』は有意差 1%水準で増加していた。

各項目における当センター介入前後での差の平均値を見ると、『参加日数』は-1.59 日、『参加費用』は -76,165.28 円、『参加衝動』は-2.39 点、『参加しない自信』は 1.46 点の増減が見られた。

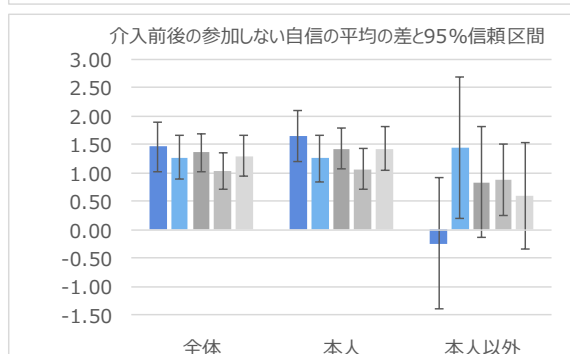
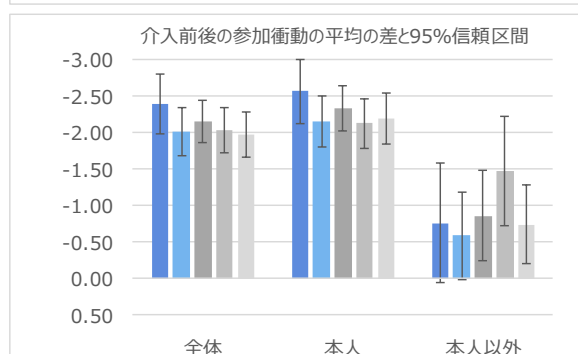
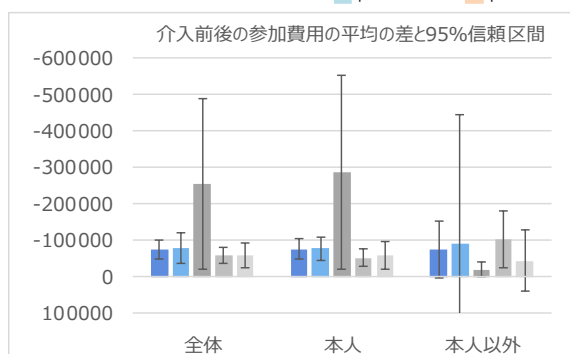
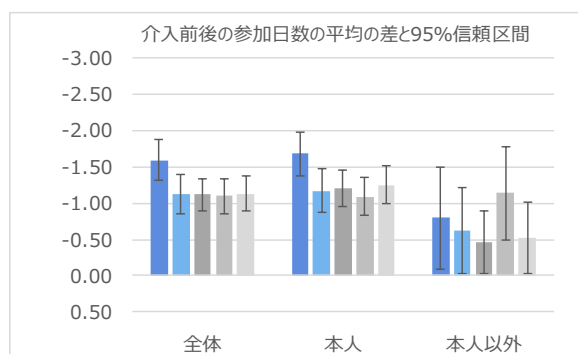
これらの結果から、2025 年度においても 2024 年度と同様に、当センターが介入したことで相談者の望む結果（改善傾向）が得られていることがわかった。全体として見た場合は、当センターが相談者に介入することでギャンブルに対する行動・意識に改善効果があることを確認できた。

なお、2024 年度の差の平均値と比較すると、『参加日数』は 0.47 日増加し、改善効果が上昇した。『参加費用』は 1,907.75 円微減、『参加衝動』は 0.38 点微増、『参加しない自信』は 0.19 点微増と、改善効果は概ね同程度であった。また、『参加日数』『参加衝動』『参加しない自信』は 2021 年度以降の直近 5 年間で最も改善効果が高かった。

3.2.3 “相談者との関係”で見た分析結果

		平均値	標準偏差	95% 信頼区間		t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値 (2024年度)	平均値 (2023年度)	平均値 (2022年度)	平均値 (2021年度)
参加日数	全体	-1.59	2.43	-1.87	-1.31	-11.16	290.00	0.000	-1.12	-1.11	-1.10	-1.13
	本人	-1.68	2.48	-1.98	-1.38	-10.98	261.00	0.000	-1.17	-1.20	-1.09	-1.25
	本人以外	-0.79	1.84	-1.49	-0.09	-2.32	28.00	0.028	-0.62	-0.46	-1.14	-0.52
参加費用	全体	-76165.28	227029.02	-102359.12	-49971.44	-5.72	290.00	0.000	-78073.03	-253018.56	-59748.28	-56822.97
	本人	-76351.51	229742.67	-104299.95	-48403.07	-5.38	261.00	0.000	-76865.13	-285119.11	-52406.94	-59156.50
	本人以外	-74482.76	204513.12	-152275.39	3309.87	-1.96	28.00	0.060	-90110.34	-19143.13	-102910.34	-44189.74
参加衝動	全体	-2.39	3.54	-2.80	-1.98	-11.53	290.00	0.000	-2.01	-2.16	-2.03	-1.97
	本人	-2.57	3.62	-3.01	-2.13	-11.51	261.00	0.000	-2.15	-2.34	-2.13	-2.20
	本人以外	-0.76	2.15	-1.58	0.06	-1.90	28.00	0.068	-0.59	-0.86	-1.48	-0.74
参加しない自信	全体	1.46	3.74	1.03	1.89	6.67	290.00	0.000	1.27	1.36	1.04	1.30
	本人	1.65	3.76	1.19	2.11	7.09	261.00	0.000	1.26	1.43	1.07	1.43
	本人以外	-0.24	3.03	-1.39	0.91	-0.43	28.00	0.671	1.45	0.84	0.88	0.60

■ p < .05 で低い ■ p < .05 で高い



※参加費用 24年度本人以外の信頼区間の下限はグラフから省略

■ 2025年度 ■ 2024年度 ■ 2023年度 ■ 2022年度 ■ 2021年度

次に、相談者との関係別（本人・本人以外）に分け、介入前後の平均値の差を比較した。

『参加日数』は 0.89 日の差、『参加費用』は 1,868.75 円の差、『参加衝動』は 1.81 点の差、『参加しない自信』は 1.89 点の差であり、いずれの項目においても＜本人＞の方が改善効果が高かった。

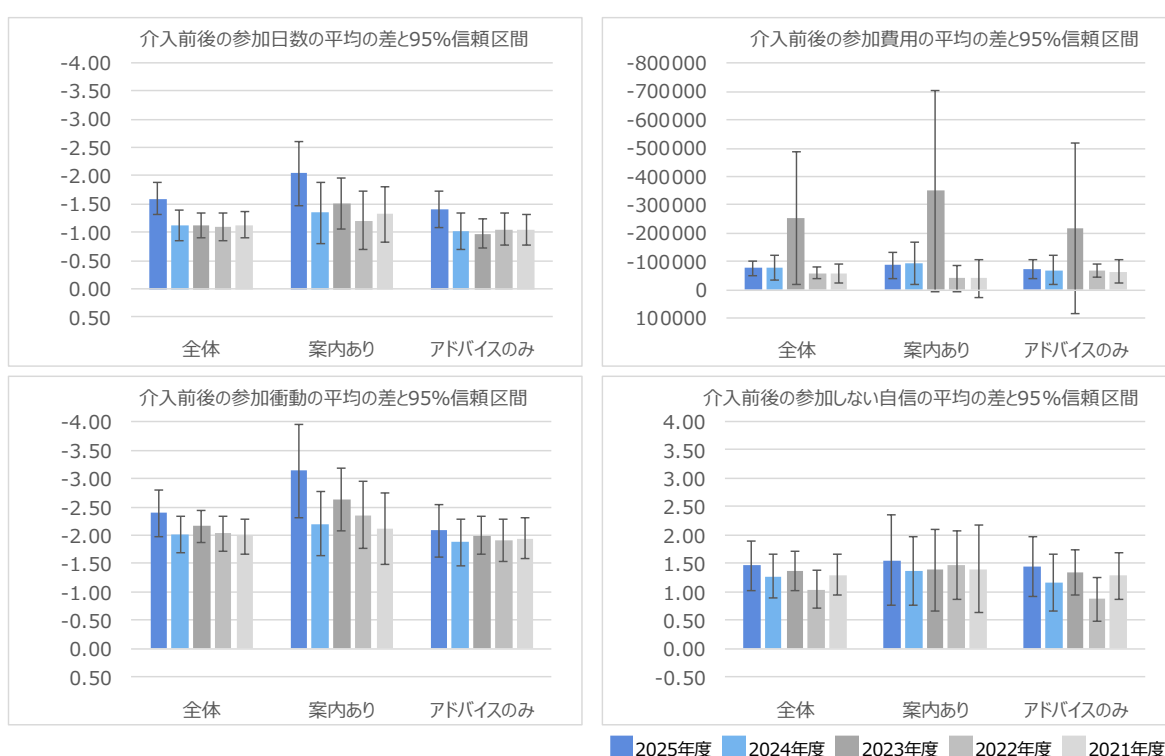
2024 年度と比較すると＜本人＞は『参加費用』以外の 3 項目において改善効果が上昇している一方、＜本人以外＞では『参加日数』『参加衝動』は改善効果が上昇傾向であったが、『参加しない自信』は 1.69 点減少しており、改善効果に大幅な減少が見られた。

＜本人＞はいずれの項目でも有意な差が見られ、＜本人以外＞は『参加日数』のみ有意な差が見られた。『参加日数』においては、＜本人＞＜本人以外＞に関わらず改善効果が上昇していた。また、＜本人以外＞は統計的に有意な差は認められなかったため参考ではあるものの、『参加しない自信』においては改善効果が負の値を示しており、属性間の介入による差が大きくなった可能性がある。

3.2.4 “対処法”で見た分析結果

		平均値	標準偏差	95% 信頼区間 下限	95% 信頼区間 上限	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値 (2024年度)	平均値 (2023年度)	平均値 (2022年度)	平均値 (2021年度)
参加日数	全体	-1.59	2.43	-1.87	-1.31	-11.16	290.00	0.000	-1.12	-1.11	-1.10	-1.13
	案内あり	-2.04	2.72	-2.62	-1.47	-7.09	88.00	0.000	-1.35	-1.51	-1.21	-1.32
	アドバイスのみ	-1.41	2.28	-1.72	-1.09	-8.72	199.00	0.000	-1.02	-0.97	-1.06	-1.04
参加費用	全体	-76165.28	227029.02	-102359.12	-49971.44	-5.72	290.00	0.000	-78073.03	-253018.56	-59748.28	-56822.97
	案内あり	-85877.17	225051.45	-133284.77	-38469.56	-3.60	88.00	0.001	-93448.03	-349349.76	-40516.93	-39443.87
	アドバイスのみ	-73105.14	229080.42	-105047.74	-41162.54	-4.51	199.00	0.000	-70235.00	-218001.36	-67870.93	-63641.49
参加衝動	全体	-2.39	3.54	-2.80	-1.98	-11.53	290.00	0.000	-2.01	-2.16	-2.03	-1.97
	案内あり	-3.13	3.91	-3.96	-2.31	-7.57	88.00	0.000	-2.20	-2.63	-2.35	-2.12
	アドバイスのみ	-2.09	3.33	-2.55	-1.62	-8.85	199.00	0.000	-1.87	-2.00	-1.91	-1.94
参加しない自信	全体	1.46	3.74	1.03	1.89	6.67	290.00	0.000	1.27	1.36	1.04	1.30
	案内あり	1.55	3.77	0.76	2.34	3.88	88.00	0.000	1.36	1.39	1.47	1.40
	アドバイスのみ	1.44	3.75	0.91	1.96	5.42	199.00	0.000	1.17	1.34	0.87	1.28

■ p < .05 で低い ■ p < .05 で高い



次に、対処法別（案内あり・アドバイスのみ）に分け、介入前後の平均値の差を比較した。

『参加日数』は 0.63 日の差、『参加費用』は 12,772.03 円の差、『参加衝動』は 1.04 点の差、『参加しない自信』で 0.11 点の差でいずれも＜案内あり＞の方が改善効果が高かった。

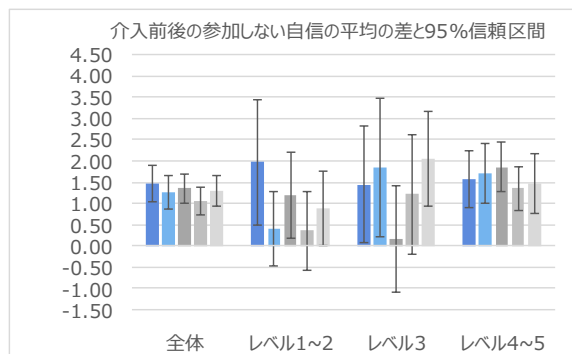
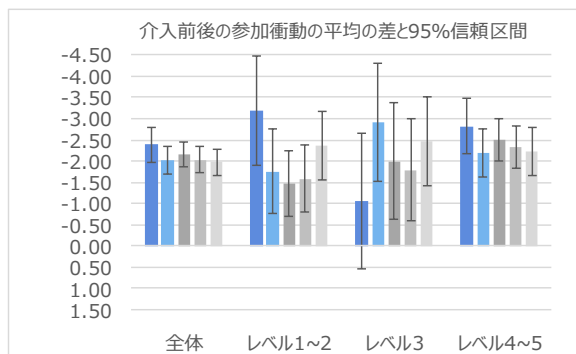
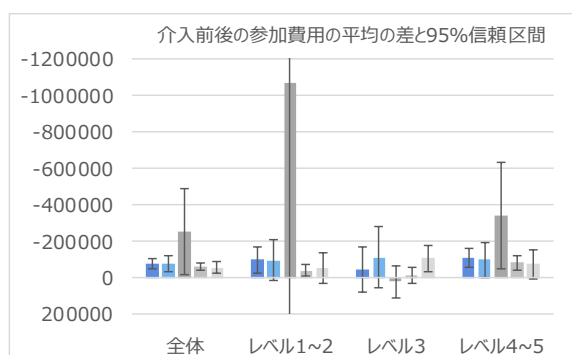
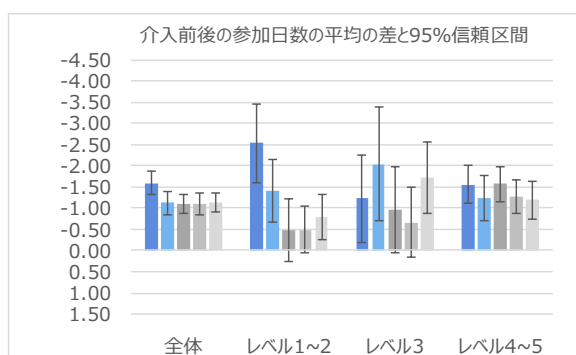
2024 年度と比較すると、＜案内あり＞は『参加費用』以外の 3 項目で増加しており、特に『参加日数』が 0.69 日、『参加衝動』が 0.93 点と一定の増加が見られ、改善効果が上昇していた。＜アドバイスのみ＞はいずれの項目でも改善効果が上昇しており、『参加日数』は 0.39 日、『参加衝動』は 0.22 点、『参加しない自信』は 0.27 点増加していた。

＜案内あり＞ ＜アドバイスのみ＞どちらも当センターの介入による改善結果を示しており、いずれの項目でも有意に改善していた。2024 年度と比較すると＜案内あり＞は『参加日数』『参加衝動』の改善効果に一定の上昇が見られた。＜アドバイスのみ＞はいずれの項目でも改善効果が上昇しており、特に『参加しない自信』の改善効果は＜案内あり＞と同水準となった。

3.2.5 “実生活への影響度レベル”で見た分析結果

		平均値	標準偏差	95% 信頼区間		t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値	平均値	平均値	平均値
				下限	上限				(2024年度)	(2023年度)	(2022年度)	(2021年度)
参加日数	全体	-1.59	2.43	-1.87	-1.31	-11.16	290.00	0.000	-1.12	-1.11	-1.10	-1.13
	レベル1~2	-2.54	2.77	-3.47	-1.62	-5.57	36.00	0.000	-1.41	-0.47	-0.49	-0.79
	レベル3	-1.22	2.10	-2.27	-0.18	-2.47	17.00	0.025	-2.04	-0.96	-0.67	-1.73
	レベル4~5	-1.56	2.50	-2.01	-1.11	-6.84	119.00	0.000	-1.24	-1.56	-1.28	-1.19
参加費用	全体	-76165.28	227029.02	-102359.12	-49971.44	-5.72	290.00	0.000	-78073.03	-253018.56	-59748.28	-56822.97
	レベル1~2	-97621.89	211416.04	-168111.51	-27132.27	-2.81	36.00	0.008	-94780.98	-1069436.73	-38541.38	-52159.37
	レベル3	-43556.67	245032.86	-165408.64	78295.31	-0.75	17.00	0.461	-112997.79	22036.15	-14758.48	-106276.25
	レベル4~5	-112250.50	288117.54	-164329.92	-60171.08	-4.27	119.00	0.000	-99881.46	-339530.84	-82070.91	-75071.65
参加衝動	全体	-2.39	3.54	-2.80	-1.98	-11.53	290.00	0.000	-2.01	-2.16	-2.03	-1.97
	レベル1~2	-3.19	3.82	-4.46	-1.92	-5.08	36.00	0.000	-1.76	-1.47	-1.59	-2.37
	レベル3	-1.06	3.21	-2.65	0.54	-1.40	17.00	0.181	-2.92	-2.00	-1.79	-2.45
	レベル4~5	-2.83	3.66	-3.49	-2.16	-8.45	119.00	0.000	-2.18	-2.51	-2.33	-2.22
参加しない自信	全体	1.46	3.74	1.03	1.89	6.67	290.00	0.000	1.27	1.36	1.04	1.30
	レベル1~2	1.97	4.41	0.50	3.44	2.72	36.00	0.010	0.41	1.20	0.37	0.89
	レベル3	1.44	2.77	0.07	2.82	2.21	17.00	0.041	1.83	0.15	1.21	2.05
	レベル4~5	1.57	3.72	0.89	2.24	4.61	119.00	0.000	1.71	1.86	1.35	1.47

■ p < .05 で低い ■ p < .05 で高い



※参加費用 23年度レベル1~2の信頼区間の上限・下限はグラフから省略 ■ 2025年度 ■ 2024年度 ■ 2023年度 ■ 2022年度 ■ 2021年度

次に、実生活への影響度レベル（レベル1~2、レベル3、レベル4~5）に分け、介入前後の平均値の差を比較した。

『参加日数』『参加衝動』『参加しない自信』の3項目において、＜レベル1~2＞の改善効果が最も高かった。また、『参加費用』は＜レベル4~5＞の改善効果が最も高かった。

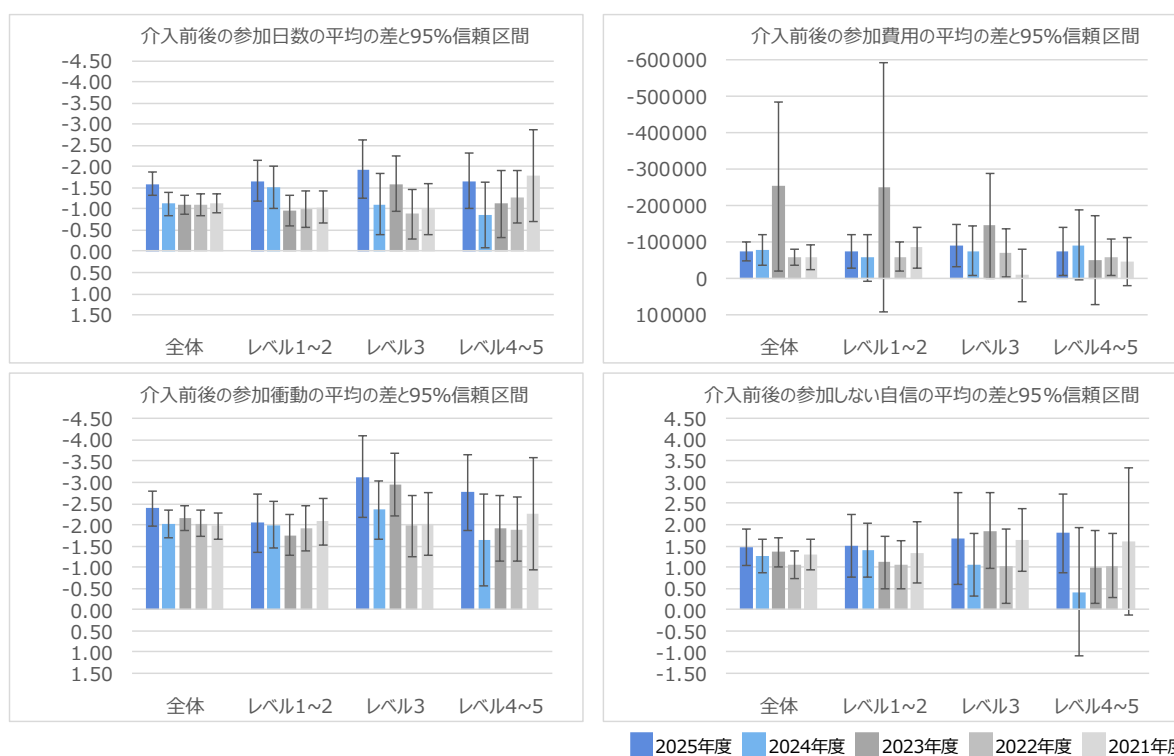
2024年度と比較すると、＜レベル1~2＞はいずれの項目においても改善効果が上昇していた。特に、『参加しない自信』は1.56点の大幅な増加が見られた。＜レベル4~5＞は『参加しない自信』以外の3項目で2024年度から改善効果が上昇していた。一方で＜レベル3＞はいずれの項目でも前回から改善効果が減少していた。

＜レベル3＞の改善効果は2024年度と比較してやや減少しているものの、＜レベル1~2＞の深刻度の比較的低い相談者、および＜レベル4~5＞の深刻度の特に高い相談者においては、改善効果が上昇していると考えられる。

3.2.6 “自己認識レベル”で見た分析結果

		平均値	標準偏差	95% 信頼区間		t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値	平均値	平均値	平均値
				下限	上限				(2024年度)	(2023年度)	(2022年度)	(2021年度)
参加日数	全体	-1.59	2.43	-1.87	-1.31	-11.16	290.00	0.000	-1.12	-1.11	-1.10	-1.13
	レベル1~2	-1.66	2.36	-2.14	-1.19	-6.98	97.00	0.000	-1.52	-0.96	-1.00	-1.04
	レベル3	-1.94	2.76	-2.61	-1.27	-5.75	66.00	0.000	-1.11	-1.59	-0.88	-1.00
	レベル4~5	-1.66	2.52	-2.32	-1.01	-5.07	58.00	0.000	-0.87	-1.13	-1.28	-1.78
参加費用	全体	-76165.28	227029.02	-102359.12	-49971.44	-5.72	290.00	0.000	-78073.03	-253018.56	-59748.28	-56822.97
	レベル1~2	-73868.06	230538.47	-120088.10	-27648.02	-3.17	97.00	0.002	-57414.47	-252073.85	-60157.17	-85310.16
	レベル3	-90925.52	243123.51	-150228.01	-31623.04	-3.06	66.00	0.003	-76447.18	-145272.23	-70812.36	-8754.86
	レベル4~5	-73728.81	256421.99	-140552.75	-6904.88	-2.21	58.00	0.031	-91179.49	-51042.70	-58680.25	-47913.83
参加衝動	全体	-2.39	3.54	-2.80	-1.98	-11.53	290.00	0.000	-2.01	-2.16	-2.03	-1.97
	レベル1~2	-2.04	3.45	-2.73	-1.35	-5.86	97.00	0.000	-1.99	-1.76	-1.91	-2.08
	レベル3	-3.13	3.95	-4.10	-2.17	-6.50	66.00	0.000	-2.35	-2.95	-1.97	-2.03
	レベル4~5	-2.76	3.47	-3.67	-1.86	-6.11	58.00	0.000	-1.64	-1.91	-1.90	-2.26
参加しない自信	全体	1.46	3.74	1.03	1.89	6.67	290.00	0.000	1.27	1.36	1.04	1.30
	レベル1~2	1.51	3.71	0.77	2.25	4.03	97.00	0.000	1.40	1.11	1.05	1.34
	レベル3	1.67	4.44	0.59	2.75	3.08	66.00	0.003	1.06	1.86	1.01	1.63
	レベル4~5	1.80	3.59	0.86	2.73	3.84	58.00	0.000	0.41	1.00	1.03	1.61

■ p < .05 で低い ■ p < .05 で高い



次に、自己認識レベル（レベル1~2、レベル3、レベル4~5）に分け、介入前後の平均値の差を比較した。いずれのレベルにおいても当センターの介入による改善効果があることを示しており、有意に改善していた。『参加日数』『参加費用』『参加衝動』の3項目において、＜レベル3＞の改善効果が最も高かった。また、『参加しない自信』は＜レベル4~5＞の改善効果が最も高かった。

2024年度と比較すると、いずれのレベルにおいても『参加費用』以外の3項目において、改善効果が上昇していた。特に、＜レベル4~5＞は『参加日数』が0.79日、『参加衝動』が1.12点、『参加しない自信』が1.39点と大幅に増加していた。

全ての自己認識レベルにおいて改善効果の上昇が見られた。2024年度は改善効果が低かった＜レベル4~5＞の相談者では、改善効果が大幅に上昇し、＜レベル3以下＞の相談者と同水準であることが示唆された。

3.3 SMS アンケート追加分析結果のまとめ

当センター介入前後ごとに相談者のギャンブル状況を比較することで、「サポートコール」介入による改善効果を検証した。

介入前後の検定結果では、2024 年度同様に、全体を通して減少していた方が好ましい項目（『参加日数』『参加費用』『参加衝動』）は減少が見られ、増加していた方が好ましい項目（『参加しない自信』）では増加が見られたことから、「サポートコール」に相談することでギャンブル等依存症の症状に改善効果があることを確認できた。

介入前後の差の平均値を 2024 年度と比較することで改善効果の程度について確認したところ、『参加費用』への改善効果は微減となったが、『参加日数』は改善効果の上昇が見られ、『参加衝動』『参加しない自信』はやや上昇していた。『参加日数』『参加衝動』『参加しない自信』の 3 項目は 2021 年度以降の 5 年間で最も高い改善効果を示した。

相談者の関係別で見た場合、＜本人＞はいずれの項目でも有意に差があり、改善効果が見られた。また、『参加日数』においては＜本人＞＜本人以外＞に関わらず有意に改善効果が見られた。

対処法別で見た場合、＜案内あり＞＜アドバイスのみ＞に関わらず有意に差があり、いずれの項目においても改善効果が見られた。また、2024 年度と比較すると『参加費用』以外の 3 項目で＜案内あり＞＜アドバイスのみ＞どちらも増加しており、特に 2024 年度結果で差が見られた『参加しない自信』は＜アドバイスのみ＞の増加により、＜案内あり＞と同水準となった。＜アドバイスのみ＞であっても増加が見られた点については、相談内容に対して適正なアドバイスが実施されていることや、「サポートコール」スタッフの技術が向上していることなどが改善効果上昇に寄与した可能性を示唆している。

実生活への影響度レベルに関しては、比較的深刻度の低い相談者に対する改善効果が上昇していた。また、特に深刻度の高い相談者は『参加しない自信』以外の 3 項目においては 2024 年度から改善効果が上昇しており、2024 年度並の改善効果が見られた。

自己認識レベルに関しては、2024 年度同様にいずれのレベルでも改善効果が見られた。特に、2024 年度結果では改善効果が相対的に低かった＜レベル 4～5＞の相談者においては、介入による改善効果が大幅に上昇しており、＜レベル 3 以下＞と同水準の改善効果を確認できた。

以上の点から介入による有効性を確認できた。ただし、「サポートコール」への相談者が＜本人＞か＜本人以外＞かの違いでは改善効果に差が見られた。統計的に有意な差は見られなかったものの、『参加しない自信』は改善効果に負の値が見られ、＜本人以外＞に対する改善効果が相対的に小さく、介入による有効性が十分に発揮されていない可能性がある。また、実生活への影響レベルが＜レベル 3＞の相談者について、2024 年度結果では介入による改善効果が 2023 年度より上昇していたが、2025 年度では 2024 年度より減少したため、今後も推移を見守る必要がある。

なお、SMS アンケートの回収率は 2025 年度が 3.0%（入電数 11,312 件のうち 334 件）、2024 年度が 4.2%（入電数 8,980 件のうち 377 件）であり、若干の減少が確認された。分析結果に関しては「改善バイアス」の影響を受ける場合もあり、相談者全体の傾向を直接的に反映していると断定できない点は留意する必要がある。今後も、より分析の代表性や信頼性を高めるため、回収率の向上に努める必要がある。

4章 提言

4 当センター活動高度化に向けた提言

4.1.1 当センターの活動成果

これまでの活動によりギャンブル等依存症に関する実態把握を進めることができた。また、それらを通じて、当センターの活動成果として大きく2つ挙げることができる。

(1) 依存症に関する相談を軽度から重度まで幅広くサポート

「サポートコール」の利用者は依存症が深刻化した方のみではなく、生活に困ってはいないがそろそろやめたいと思っているケースや、親族・配偶者などが共同生活に支障が出始めていて何とかしてほしいと思っているケースなど、比較的軽度な段階で生じる悩みについても解決支援をすることができている。こういった支援機関は、一般的にある程度依存症が進行した状態への対処を中心としている傾向があるため、早期段階も含めた総合的な解決支援を行い、且つ一定以上の実績をあげていると考える。

(2) サポートコール利用者数の増加

「サポートコール」の利用者はサービス開始時の2017年10月からの利用者推移を見ると、月に120件だった問い合わせが2018年度には約200件程度、2019年度では毎月約300～450件と飛躍的に伸びている。2020年度では新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、緊急事態宣言や人々の外出自粛意識からこれまでと異なる生活様式であったため、月あたりの入電件数は約200～500件と変動幅が大きな1年間であった。2021年度も月あたりの入電件数が約300～600件と変動幅の大きな1年間であったが、「サポートコール」利用者においてもコロナ禍における生活様式に順応しつつあることが窺えた。そのため、2022年度では月あたりの入電件数が約500～750件と大幅に増加している。2023年度では対象期間の大半がアフターコロナであった（2023年5月より5類引き下げ）こともあり、600～700件で推移した。2024年度は毎月約700件前後で推移していたが、2025年度においては毎月約800～1,000件程度で推移し、10月には1,179件と過去最多件数に達した。1年間で11,312件と2024年度から2,300件以上増加している。

また、カウンセリング申込者については、開始時の14件から2018年度は59件、2019年度では95件へと増加していたが、2020年度では18件であった。2021年度は40件、2022年度は53件、2023年度は52件、2024年度は78件、2025年度では80件と実施数の増加傾向が続く。

入電やカウンセリング実施状況といった件数の増加が続く状況から、啓発活動によって当センターの認知度が向上していると同時に、ギャンブル等依存症の症状等に悩む相談者にとって「サポートコール」がより身近な存在として位置付けられていることもわかる。コロナ禍前後を問わずギャンブル等依存症への悩みや不安な思いを抱える方が多く存在していたことがわかっていたが、昨今においてもオンラインカジノや違法賭博が社会問題化されていく中、ギャンブル等依存症の認知度も高まっている。当センターが今後もギャンブル等依存症対策における重要な役割を果たしていく。

このように、ギャンブル等依存症対策の取組において、今後より一層重要な役割を担っていくためには、今までの相談における傾向と直近 1 年（2025 年度）の傾向を整理・再確認する必要がある。

4.1.2 2025 年度の概況と今後の課題

2025 年度 1 年間の「サポートコール」入電件数は 11,312 件にまで増加し、相談件数としても 8,965 件にのぼっている。月あたりの入電件数は約 800～1,000 件、相談件数においても約 650～850 件であった。当センターの認知度向上、ギャンブル等依存症対策の取組における重要な役割を担っていることが示されている一方、「コールセンターの役割」としての概況及び今後に向けた新たな課題を確認する。

（1）概況：「サポートコール」利用実態

「サポートコール」全入電件数は 2024 年度で 8,980 件、2023 年度で 8,889 件、2022 年度で 7,548 件、2021 年度は 5,858 件、2020 年度は 4,453 件、2019 年度は 4,312 件、2018 年度は 2,497 件と増加傾向が続いており、2025 年度は 11,312 件と 2,300 件以上増加した。相談件数においては、2024 年度の 7,824 件から 1,100 件以上増加し、8,965 件となった。入電件数や相談件数の推移状況や社会情勢の変化に伴い、相談者の傾向にも変化が生じていないか、利用者像を把握するために利用実態について時系列比較する。

以下の相談者（及び相談対象者）においては、2024 年度以前に比べて 2025 年度でも顕著な変化は見られなかった。

- ・相談のあった曜日、相談の時間帯
- ・相談者の属性（本人か、本人以外か）、性別、居住地、知りたい内容（利用目的）
（以降は「相談者本人以外」からの入電の場合、「相談対象者」を指す）
- ・対象者の性別

ただし、以下の点については 2024 年度または 2024 年度以前と比べて異なる傾向を示す結果であった。
全体的に 2024 年度からの微増・微減が多く、大きく増加・減少した項目はごく一部である。

- ・相談時間の長さ：「10 分未満」が微減
- ・相談者の年代：「30～40 代」が微減傾向、「50～60 代」が微増傾向
- ・相談対象者の年代：「30 代」が微減、「50 代」が微増
「30～40 代」は微減傾向、「50～60 代」は微増傾向
- 男性相談対象者の年代：「30 代男性」「60 代男性」が微減、「40 代男性」「50 代男性」が微増
- 女性相談対象者の年代：「70 代女性」が微減、「40 代女性」が減少
「30 代女性」「50 代女性」が微増、「60 代女性」が増加

- ・相談対象者の就業状況：「常勤」が微減、「非常勤」が微増
- ・収入形態：「給与・収益」「生活保護」が微増、「収入形態不明」は減少
- ・併存する状態：「精神障害」が増加、「併存状態不明」が減少
- ・債務整理経験：「債務整理経験有り・現在借金有り」「不明」が微減
「債務整理経験無し・現在借金有り」「債務整理経験無し・現在借金なし」は微増
- ・案内先及び案内内容の割合：「案内と解決策・アドバイスの両方」が微増
「解決策・アドバイスのみ」が増加、「案内のみ」が微減
- 案内：「医療機関」「自助グループ」が微減
- 解決策・アドバイス：「その他アドバイスなどを行った」が微増傾向
「代替行動をおすすめ」「司法書士相談をすすめた」が微増
「お金の管理・使い方のアドバイス」が増加
- ・ギャンブル種類：「競輪」が微増傾向、「その他」が微減傾向

サポートコール利用者のメイン層（男性若中年層、女性中高年層の本人から入電・相談）に大きな変化は見られないものの、社会情勢の変化やギャンブル環境の変化を受け、サポートコール利用者実態も経年での変化が見られる。2025 年度では、『解決策・アドバイスでの対応増加に伴い、“傾聴”が一層重要となったことで 10 分未満の相談時間が微減』、『入電・相談ともに、男女とも中高年層が増加傾向』などが変化として挙げられるものの、過年度とほぼ同傾向の結果となった。ただし、今後も推移を見守る必要がある。

(2) 概況：「サポートコール」相談実態

①SMS アンケート調査

2024 年度に引き続き、「サポートコール」を通じて当センターが介入することで相談者はギャンブル等依存症に関して改善効果がもたらされているのか検証するために SMS アンケートによる追加調査を実施し、検証した。

<相関分析>

相関分析結果では、1%水準で有意差のある項目もあるが、0.20 以上の弱い相関以上の関係を示す項目は見られなかった。したがって「アンケートに参加した」利用者という強い「改善バイアス」が作用したデータであるという限界はあるものの、属性には大きな偏りがないことが確認できた。

<全体>

検証の結果 2025 年度においても、当センター介入による一定以上の改善効果が確認できた。

介入前後の差の平均値を 2024 年度と比較することで改善効果の程度について確認したところ、『参加費用』への改善効果は微減となったが、『参加日数』は改善効果の上昇が見られ、『参加衝動』『参加しない自信』はやや上昇していた。『参加日数』『参加衝動』『参加しない自信』の 3 項目は 2021 年度以降の 5 年間で最も高い改善効果を示した。

<相談者との関係（本人/本人以外）>

相談者の関係別で見た場合、<本人> はいずれの項目でも有意に差があり、改善効果が見られた。また、『参加日数』においては<本人> <本人以外> に関わらず有意に改善効果が見られた。

<対処法（案内あり/アドバイスのみ）>

対処法別でみた場合、<案内あり> <アドバイスのみ> に関わらず有意に差があり、いずれの項目においても改善効果が見られた。また、2024 年度と比較すると『参加費用』以外の 3 項目で<案内あり> <アドバイスのみ> どちらも増加しており、特に 2024 年度結果で差が見られた『参加しない自信』は<アドバイスのみ> の増加により、<案内あり> と同水準となった。<アドバイスのみ> であっても増加が見られた点については、相談内容に対して適正なアドバイスが実施されていることや、「サポートコール」スタッフの技術が向上していることなどが改善効果上昇に寄与した可能性を示唆している。

<実生活への影響度レベル（レベル 1～2/レベル 3/レベル 4～5）>

実生活への影響度レベルに関しては、比較的深刻度の低い相談者に対する改善効果が上昇していた。また、特に深刻度の高い相談者は『参加しない自信』以外の 3 項目においては 2024 年度から改善効果が上昇していた。

<自己認識レベル（レベル 1～2/レベル 3/レベル 4～5）>

自己認識レベルに関しては、2024 年度同様にいずれのレベルでも改善効果が見られた。特に、2024 年度結果では改善効果が相対的に低かった<レベル 4～5> の相談者においては、介入による改善効果が大幅に上昇しており、<レベル 3 以下> と同水準の改善効果を確認できた。

②相談者の実態分析

本アニュアルレポートでは、2019 年度より「サポートコール」への相談内容を基に、実生活への影響度合いを「実生活への影響度レベル」、ギャンブル等依存症による自覚の度合いを「自己認識レベル」としてレベル 1～レベル 5 までの 5 段階に分類し、その結果を分析している。2025 年度においては、相談件数 8,965 件中、「実生活への影響度レベル」は 4,828 件、「自己認識レベル」は 5,303 件、それぞれ分類することができた。

「実生活への影響度レベル」については、2024 年度以前と同様、纏まった借金をしている状態のレベル 3 以上が 82.2%を占めており、生活が破綻に近い状態のレベル 4 のみで 67.3%を占めている。早期回復のためには早期発見が最も有効であり、今後もギャンブル等依存症に関する啓発活動が必要であるといえる。

また、「実生活への影響度レベル」を相談対象者の年代別に見ると、10 代では比較的軽症と考えられるレベル 2 の割合が多くなっている。一方、20 代以上についてはレベル 4 が 5 割以上を占めている。相談件数の大半が深刻な状況にある方からの相談であることがより如実に窺える結果となった。

「自己認識レベル」については、相談者自身が置かれている状況を深刻だと認識している自己認識レベル 2 以上が 95.5%、現状を変えたいと思っているレベル 3 以上では 57.3%を占めており、自発的にサポートコールを利用するケースが大多数となっている。また、現状を変えるために行動しているレベル 4 は 26.1%と、既に行動している方が相談するケースも少なからず見られる。現状を変えるために行動していたが諦めたり、直せないと思い込んでいる状態のレベル 5 は 1.1%、自覚症状のないレベル 1 は 4.5%と少数派となるが、自覚症状の段階ごとに一定以上のニーズがあることがわかる。

また、「自己認識レベル」を相談対象者の年代別に見ると、自覚症状のないレベル 1、自覚症状があり現状を変えようと行動したが諦めてしまっているレベル 5 については、年代による差異は見られなかった。また、いずれの年代においても自覚症状はあるが行動はしていない状況下のレベル 2～3 が大半を占める結果となっているが、10 代で 9 割近く、20 代で 7 割半、30 代では 7 割近く、40 代以上では 6 割とそれぞれ差異が見られる。一方で、現状を変えようと行動しているレベル 4 については、10 代では 1 割に留まるが、20～30 代では 2 割前後、40 代以上では 3 割前後となっている。

③継続カウンセリング実態調査

継続カウンセリング実態調査では継続カウンセリングの実施内容や実施者についてログ分析を行った。継続カウンセリングの実施件数は、2020 年度で 18 件、2021 年度で 40 件、2022 年度で 53 件、2023 年度で 52 件、2024 年度で 78 件、2025 年度で 80 件である。累積 6 年度で合計 321 件実施している。なお、継続カウンセリングに申込はあったものの、「前日キャンセル」「当日キャンセル」が 2025 年度で 23 件あり、累積 6 年度では合計 80 件発生したため実施率は 80.0%（キャンセル合計 80 件÷申込（実施＋キャンセル）合計 401 件）である。

以下は継続カウンセリング実施内容に関する項目についての 2025 年度結果の概要版であるが、各項目、各年度とも「無回答」が多数存在し、集計対象数が少数になるケースや「無回答」の占める割合が大きく、参考結果となる点には留意が必要である。

- ・継続カウンセリング拠点名：「東京①」が最多の実施場所
- ・収入状態：「収益」が 4 割以上で最多
- ・ギャンブル以外の問題：「問題なし」が 6 割近くを占める。「問題あり」としては「精神障害」が最多
- ・利用者の状態：「健常（普通）」が 5 割以上。「不安状態」が症状としては 2 割以上で最多
- ・投薬・服薬の必要性：「不要」が 4 割以上で最多。「必要」は 1 割半
- ・カウンセリング種別：「面談」が 6 割以上を占める。「オンライン」「電話」は各 2 割前後

継続カウンセリングの相談内容・対応報告としては、「ギャンブルの離脱方法についての相談」が多く、スタッフは「来談経緯を確認し、面談を実施している。具体的には、「支持的心理療法」「来談者中心療法」「心理教育的アプローチ」を用いた面談の実施が多い。情報提供を行うケースは 2 割ほど見られ、具体例としては「医療機関」が最も多い。継続カウンセリング実施後の予定としては、「次回も継続予定」が「今回で終結」の約 4 倍にのぼる。

継続カウンセリング実施者の属性情報は少数サンプルながらも「サポートコール」への相談者で多い属性層が中心となっていることがわかる（本人の場合は 30～40 代男性、本人以外の場合は女性）。そのため、就業状況についても、常勤で通常就業している方が大半となっている。

継続カウンセリング実施者のギャンブル状況について、ギャンブル種としては、「サポートコール」への相談者と同様、「パチンコ・スロット」や「公営競技」、「株・FX」が見られる。月額平均利用額は「～5 万円」と「20 万円以上」の方が多く、両極化している。ギャンブル開始年齢は「20 代」が多数派で、年齢とギャンブル開始年齢の差をもとに算出した『ギャンブル歴』は平均で 14.2 年（累積 6 年度では平均 15.3 年のため、2025 年度はやや短め）となっており、多くの方が若い頃からギャンブルを楽しんでいる方である。借金の開始年齢は「20 代」が多数派で、年齢と借金開始年齢の差をもとに算出した『借金歴』は平均で 7.7 年となっている（累積 6 年度では平均 9.7 年のため、2025 年度はやや短め）。そうした中で、「現在も借金がある人」が 2 割半、「債務整理経験がある人」が 2 割近くが該当している。ギャンブルを始めた目的は、「小遣い稼ぎのため・生活費稼ぎのため」「勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため」「暇つぶし」「対象そのものが好きのため」が 1 割台で上位に挙がる。一方、ギャンブルを現在も行う目的としては「今までの負けを取り返すため」が 2 割半、「勝利の結果得られる優越感や達成感を得るため」が 1 割半で上位に挙げられている。現在も行う目的では「対象そのものが好きのため」以外のいずれも 1 割以上となっている。

継続カウンセリングについては実施件数が少ないため、単年度での結果のみでなく累積 6 年度分を合計した結果についても本アニュアルレポート内で集計・分析している。クロス集計分析等で有用な結果を得るためには今後も継続カウンセリングの実施を継続し、実施場所やスタッフによる差を抑えられるよう統一された記録を蓄積することでより検

証精度が向上するものと考えられる。

(3) 概況：公式ホームページアクセス分析

①公式ホームページアクセス実態

2025 年度における公式ホームページへのセッション数は 118,420 回で、月平均 9,868.3 回であった。ユーザー数は 96,544 件で、月平均 8,045.3 件であった。表示回数は 268,284 回で月平均 22,357.0 回であった。月単位での傾向としては、セッション数/ユーザー数/表示回数のいずれも 5 月が最も多く、9 月や 1 月においても、5 月には劣るもののセッション数/ユーザー数/表示回数の小さなピークとなっている。なお、9 月以降は 11 月を除き、表示回数が毎月 20,000 回以上となっているが、12 月と 1 月では 25,000 回以上と特に多い。

公式ホームページに訪れた利用者の流入経路として、過年度ではバナー広告などの「ウェブ広告」を経由してサイトにアクセスした割合が概ね 7 割前後を占めていたが、広告出稿をしていない 2025 年度においては、「ウェブ検索」が全体の 6 割を占める。

②アクセスユーザー層

アクセスユーザーの実態としては、モバイル端末で新規訪問者が多く（リピータ訪問は月平均 3.0%（※4 月では 5.5%））、サポートコール利用者層と同様に 20～40 代からのアクセスが多い。性別については男性 5 割以上、女性 4 割以上と、サポートコール相談者の性別に比べると男性が少なく、女性が多い。

公式ホームページ内のページ別での閲覧状況としては、訪問者が最初にアクセスしたページを指す「ランディングページ」を含め、複数のページが混在する「その他ページ」や「トップページ」を除くと、「マンガで解説！ギャンブル依存症」「啓発週間特設ページ」「サポートコール」が上位。また、訪問者が最も時間をかけて見ているページは「相談窓口・医療機関リスト」の平均 160 秒で、「サポートコール」の平均 157 秒、「ギャンブル依存症とは」の平均 133 秒、「トップページ」の平均 131 秒、「当センターについて」の平均 107 秒が上位に続く。

（４）概況：AI チャットボット利用履歴の分析

当センターでは、電話相談窓口「サポートコール」に加え、多様な相談手段の調査研究として、2026 年 3 月から「AI チャットボット」による簡易相談機能を導入した。同月 2 日から 31 日における利用状況を整理・分析したところ、当センター公式ホームページを訪問した方が「AI チャットボット」にアクセスする割合は 1 割未満の少数派ではあるものの、「AI チャットボット」にアクセスした方の約半数は「AI チャットボット」に相談を行っていることが確認できた。

<利用状況>

「AI チャットボット」を利用した際の相談開始日時は「サポートコール」への相談結果とも類似している。ただし、AI チャットボットへの相談は「20 時台～8 時台」がやや多い。チャットへの相談開始時間から終了時間までの時間を基に算出した相談時間としては、平均で約 7 分となっていた。相談回数は最大で 23 回だったが、平均としては 2.8 回。

<利用者属性>

利用者の属性としては、「男性 20 代」「男性 30 代」「女性 50 代」「男性 40 代」の順に多い。相談対象者が「本人」である割合は 6 割半であり、「本人以外」からの相談は「サポートコール」相談結果と同様に「配偶者→配偶者」や「親→子ども」の相談が多いことが推測される。相談対象者としては、「男性 20 代」「男性 30 代」「男性 40 代」「男性 50 代」の順に多くなっている。男性本人からの相談の多さや、女性の相談者が男性配偶者・子どもについて相談するケースが多い点は「サポートコール」相談結果と類似傾向を示すが、「サポートコール」相談結果よりも若年層の利用者が多い点は特徴的である。また、ギャンブル種類においても、「サポートコール」相談結果と同様に「パチンコ・スロット」が抜きん出ているが、先述の通り男性若年層が多いためか、「株・FX・仮想通貨」や「カジノ」「宝くじ・toto」といった「その他ギャンブル」も「サポートコール」相談結果に比べてやや高かった。

<利用実態>

AI チャットボットに利用者が相談している内容としては、「ギャンブルを辞めたい、辞められない」「ギャンブルによる借金がある」「お金を使い込んでしまう」「お金の問題がある」「お金がない、足りない」などが特に多く、ギャンブルを辞め（させ）たくても辞め（させ）られないことで、金銭問題を抱えている状況に関連した相談であった。「サポートコール」への相談内容とも概ね同様の傾向であることがわかる。

また、「辛い気持ちを聞いてもらえた」「誰にも相談できなかったから相談できて嬉しい」「辛いと思い込んでいたが解決方法がありそうな気がした」など、AI チャットボットを利用したことで気持ちの整理ができた様子や前向きな気持ちになった会話も見られた。電話に苦手意識がある方や電話では相談できない状況下の方、簡易的に質問したいことがある方にとっては AI チャットボットが手軽な相談先として機能している様子が窺える。

一方、AI チャットボットの回答内容としては、相談者の気持ちに寄り添う文面とともに、具体的な対処方法や相談先・案内先を提示するなど情報提供を積極的に行っている。また、「ギャンブル等依存症が脳の変化により自分でのコントロールが難しい状態に陥ること」「ただし回復は可能であること」など、依存症への理解を促す説明も行われている。ただし、一部の会話では、特定の場所に限定した医療機関や自助グループ、精神保健福祉センターの案内を希望した際に AI チャットボットが回答できないケースが発生していることがわかる。『地域×相談先』についての質問に対してスムーズに回答できているケースが大多数であるため、回答できなかった要因を探るとともに適切な案内ができるよう対策が望まれる。

(5) 概況から窺える今後の課題

2025 年度も過去最多の相談が「サポートコール」に寄せられた。

2025 年度では「サポートコール」利用者のメイン層が大きく変わる程の経年変化は見られなかったものの、「サポートコール」スタッフの対応状況の変化が垣間見える要因として、『短時間（10 分未満）での相談時間が微減』している。ワンストップ型対応の「サポートコール」において、相談者一人一人に適切なアドバイスを行うために、より丁寧な傾聴が実施されていることが推察される。オンラインカジノやギャンブル等依存症への関心の高まりを受け、依存症以外にも様々な問題を抱えた方や深刻度の高い相談が今後も増加していくことが見込まれる。SMS アンケート調査においては 2020 年度以降継続的に「サポートコール」が介入することで一定以上の改善効果を確認することができているため、今後も対応の質を維持しつつ、相談体制の強化していくことが望まれる。

2022 年度より開始した継続カウンセリング調査については、2020 年度以降の累積 6 年度における実施件数 321 件について集計を行った。ある程度「サポートコール」については SMS アンケートの単純集計結果と同傾向の結果を示していることがわかったが、「無回答」の多さや実施件数が現時点では少数に留まるため、今後もデータを蓄積することでより検証精度が向上するものと考えられる。

相談体制強化の視点としては、2026 年 3 月の AI チャットボットのログデータの分析結果から、AI チャットボットへの相談内容は「サポートコール」への相談と類似する点も多く、電話に苦手意識がある方や電話では相談できない状況下の方、AI 相談が身近な存在である 20～30 代の若年層など、簡易的に質問したいことがある方にとって AI チャットボットは手軽な相談先として活用されている様子が垣間見え、今後も運用されていくことが望ましい。

今後としては、現状では AI チャットボットが回答できなかったケースを精査し、対応していくことでより手軽に直接的な回答が得られるよう調整していく必要がある。また、「サポートコール」での対応内容や SMS アンケートにおいて改善効果を高めた要因をさらに深く検証していくことで、AI チャットボット自体の対応幅を広げていくことにも期待したい。

5章 講評

5.1 「デジタル時代のギャンブル問題と回復支援

—「やめさせる支援」から「より良く生きる支援」へ—

東京都選定 ギャンブル等依存症専門医療施設

医療法人敬寿会 よしの病院 院長

河本泰信

近年、ギャンブル問題を取り巻く環境は大きく変化しています。かつてはパチンコやパチスロなどの店舗型ギャンブルが中心でしたが、現在ではスマートフォンやパソコンを利用した公営競技のネット投票、オンラインカジノ、さらには FX や暗号資産取引などの投機的行動へと広がっています。電話相談の現場でも、従来のパチンコ・パチスロに関する相談に加え、インターネットを利用したギャンブルや投機行動に関する相談が増加しており、ギャンブル問題は新たな局面を迎えています。

デジタル化による最大の変化は、「いつでも、どこでも、ひとりで利用できる」という点にあります。以前であれば、ギャンブルをするためには店舗へ足を運ぶ必要がありました。しかし現在では、スマートフォン一台あれば自宅でも職場でも移動中でも利用することが可能です。さらに、キャッシュレス決済やオンライン送金、後払いサービスの普及によって、お金を使っている感覚が希薄になりやすく、気づかないうちに多額の借金を抱えるケースも少なくありません。

また、インターネット上のギャンブルや投機的行動は、結果が短時間で繰り返されるという特徴を持っています。勝敗がすぐに分かるため、強い期待感や興奮が反復しやすく、やめたいと思いつつも続けてしまう状況が生まれやすくなります。さらに、広告や SNS を通じて関連情報が常に目に入るため、ギャンブルから距離を置こうとしても誘惑にさらされやすい環境になっています。

こうした状況の中で、相談支援において重要なのは、単純に「ギャンブルをやめること」だけを目標にしないことです。当事者の多くは「やめたい」という気持ちと「続けたい」という気持ちの間で揺れ動いています。そのため、問題点ばかりを指摘したり、病気という認識（疾患モデル）を押し付けようとしたりすると、かえって相談から遠ざかってしまうことがあります。

では、なぜ人はギャンブルを続けるのでしょうか。その理由は単純にお金を増やしたいからだけではありません。ギャンブルには、達成感や高揚感、優越感、刺激、破滅へのスリル、現実逃避、孤独感の解消、ストレス発散など、さまざまな心理的機能があります。実際、多くの当事者は「周囲からの羨望のまなざし」や「考えなくて済む時間」、あるいは「嫌な気持ちを忘れられる時間」を求めていると語ります。

つまり、問題はギャンブルそのものだけではなく、それが生活の中で果たしていた役割にあります。ギャンブル以外に気持ちを切り替える方法や楽しみを持てなくなったとき、人はギャンブルに依存しやすくなります。そのため回復支援では、「なぜやめられないのか」を責めるのではなく、「ギャンブルによって何を得ていたのか」を理解することが重要になります。

相談の場では、「ギャンブルの何が楽しかったのか」「どのような気持ちになれたのか」「どんな時にやりたくなるのか」といったことを丁寧に振り返ります。その上で、同じような満足感や安心感を得られる別の方法を一緒に探していきます。スポーツや趣味、人との交流、創作活動などがその候補になることもありますが、必ずしも特別なものである必要はあり

ません。散歩をする、好きな音楽を聴く、入浴を楽しむ、家族と食事をするなど、日常生活の中にある小さな楽しみが回復の支えになることも少なくありません。

また、回復の過程では再発を経験することもあります。しかし、それは回復の失敗を意味するものではありません。むしろ、自分がどのような状況でギャンブルに向かいやすいのかを理解するための機会と捉えることができます。回復とは、一度も失敗しないことではなく、自分自身を理解しながら生活を立て直していく長い過程なのです。

電話相談には、「またやってしまった」「自分は意志が弱い」「もう治らないのではないか」と自分を責めながら相談される方も少なくありません。そのような時に大切なのは、ギャンブル行為そのものを裁くことではなく、その人がどのような苦しみを抱え、何を求め、どのように生きてきたのかを理解しようとする姿勢です。理解される経験は、孤立感を和らげ、回復への大きな力になります。

デジタル化はギャンブル問題をより複雑にした一方で、オンライン相談や自助グループ、セルフモニタリングアプリなど、新たな支援の可能性も広がっています。これからの支援に求められるのは、「ギャンブルをやめさせること」だけではなく、その人が自分らしい生活を取り戻し、より良く生きるための支援です。

回復とは、単にギャンブルから離れることではありません。ギャンブル以外の楽しみや人とのつながり、生活の充実感を取り戻し、自分らしい人生を再び歩み始めることです。その意味で、私たち支援者に求められているのは、「やめること」を支援するだけではなく、「生きること」を支援する視点なのです。

5.2 「あいまいな「ギャンブル等依存症」の正体解明に向けて」

司法書士法人燈 代表 /
認定NPO法人 ワンダーポート 理事長
稲村厚

【はじめに】

今年度もサポートコールにおいて、金銭問題を中心としたスーパーバイズを担当してまいりました。その立場からかかわった今までの事例から、見えてきた「ギャンブル等依存症」の概要とそのあるべき支援について考察します。

【サポートコールにおける相談者の特徴】

毎回道指摘させていただいているように、サポートコールでは8割近くが課題を抱えている本人からの相談です。これは、業界相談の特徴であり、行政相談や専門相談では見られない現象です。それだけ、業界相談が本人たちにとって安心できて安全であると感じてもらえる場であることが分かります。

本人たちが語る実態と家族が本人について語る実態には、当然視点のずれが存在します。どちらが正しいということではなく、どちらも一定のバイアスがかかった実態が語られると考えるべきです。

私たちが相談対象とし、あるいは国家が政策課題とし対策を打ち出している「ギャンブル等依存症」については、いまだに定義があいまいで実態について国民全体の認識の共有には至っていないと思われます。この正体を正しくつかみ取るためには、あらゆる相談機関において誰からの相談であるかを意識した分析が欠かせません。そしてこれまでの相談窓口からの分析で欠けていると思われるのが、本人からの正直な告白としての相談だと思われます。その点サポートコールのような業界相談の報告は重きを置かれるべきものだとして認識しております。

【電話相談による具体的支援の方向性】

相談者は、ご自分が「ギャンブル依存症」であるかその疑いがあると思って電話をかけてくる方がほとんどです。そのため、ギャンブル行為をどう制限するかに話題が終始する傾向にあります。しかし、これで終わってしまえばその後、医療か自助グループの案内をするか、代替行動をお勧めするという流れになってしまいます。

ギャンブルをするのにはそれぞれの人に事情があり、後半は失ったお金を取り戻そうとしてどろ沼に陥ってしまうパターンがほとんどです。最初にきっかけが聞き出せれば、その人の持っているストレスや生きづらさが分かり、本質的な生き方の変化へ導くことが可能です。筆者が担当しているお金に関するスーパーバイズにおいても、お金の解決よりむしろその人の生活状況に焦点を当てた対話が多いのもそのためです。

つまり、「治療」ではなく「ケア」を心掛けた対応こそが、この問題に適切であると思われます。

【今後の課題として】

本レポートでは、サポートセンターが工夫して、数値的（量的）統計から、それぞれの語りから抽出される質的な統計が明らかになるよう努力をしています。相談の質が変わっていけば、質的統計の精度も上がり、あいまいな「ギャンブル等依存症」の正体が多角的に明らかになるものと期待をしています。そのために今後も多角的な分析が可能なデータを蓄積できるように相談の質を上げていく努力を続けていただくよう期待しています。