

2025年度 アニュアルレポート ダイジェスト (2025年4月～2026年3月)

2026年9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

テーマ		スライド No	【参考】 アニュアルレポート 該当ページ
1	コールセンター利用実態の推移	2	8-10 34-37
2	属性情報	8	11-33 38
3	実生活への影響度レベル・自己認識レベル分析	20	92-101 103-104
4	SMSアンケート結果	23	45-48
5	AIチャットボット利用状況	31	70-82
6	AIチャットボット利用内容	38	83-90
7	相談から見えてきた傾向	42	

※ 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。



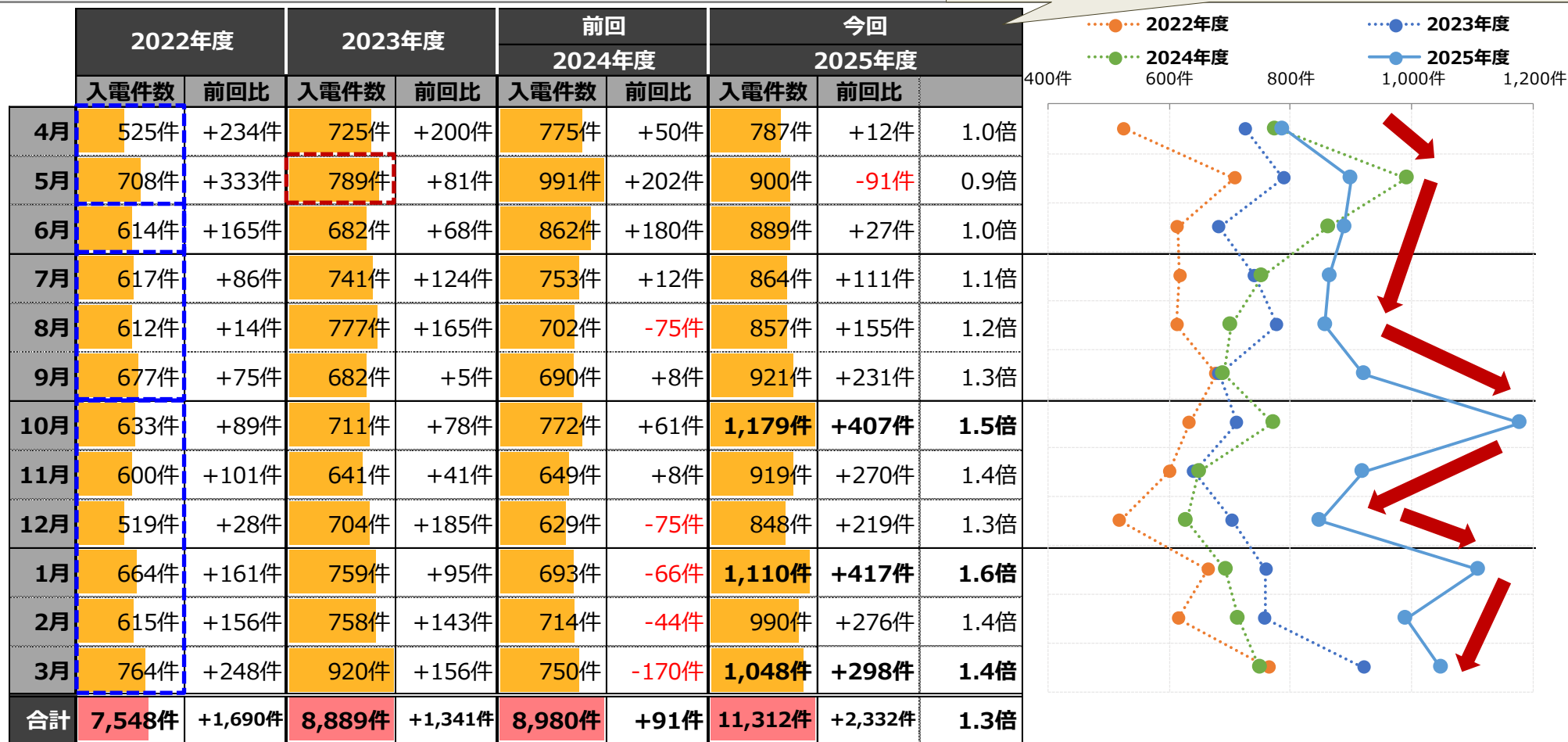
①

コールセンター利用実態の推移

入電件数の推移

- 入電件数は前回から増加して**11,312件**。2024年度に比べ、**2,332件の増加**
- 2025年度では**月あたり平均943件**の入電
- **2025年10月**は過去最多である**1,179件**の入電があった

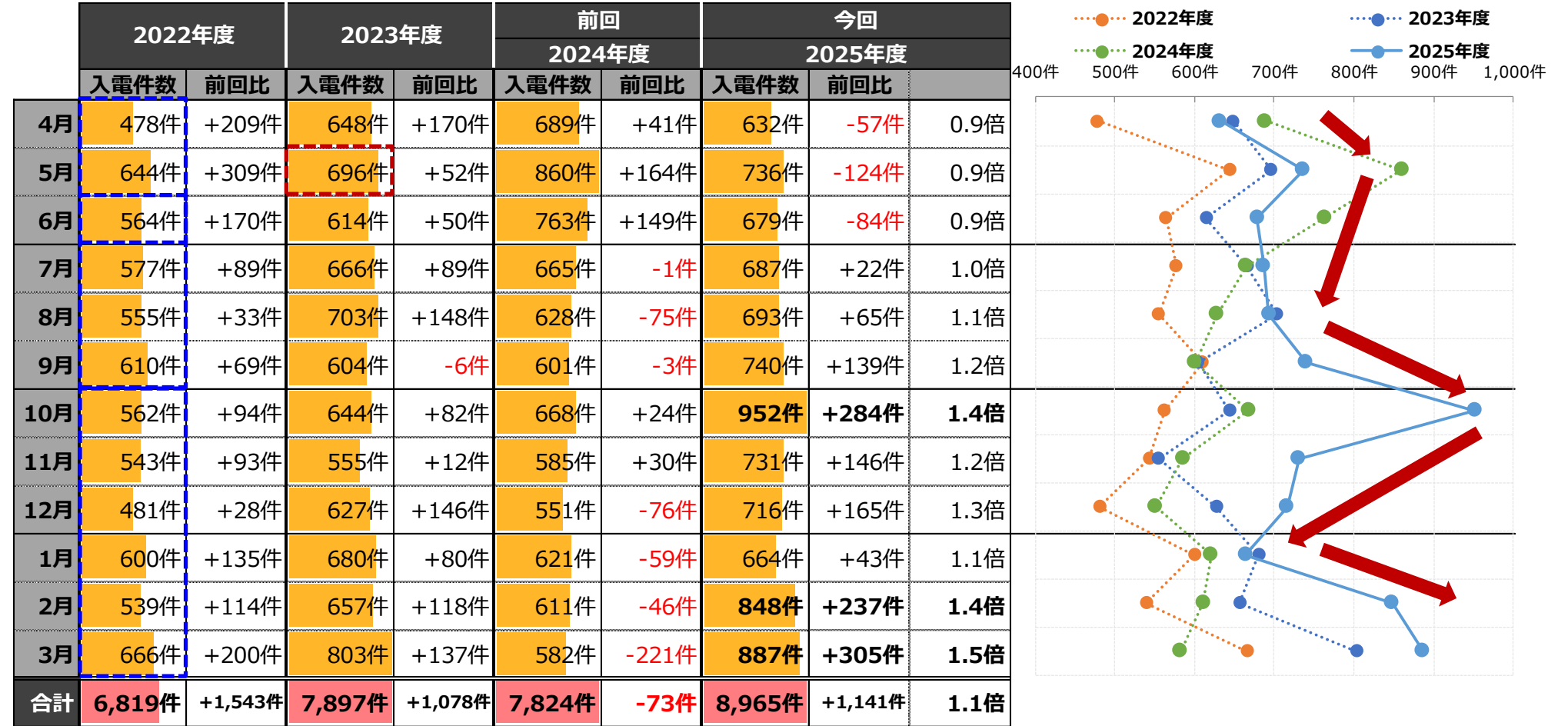
第121回 新型コロナウイルス感染症対策アドバイザリーボード
(令和5年4月19日)より引用
※3週連続増加に転じた週を流行波の始まりと定義したもの。
各疫学週で記載されているものを本レポートでは概ね月単位に調整している。



- ※ 新型コロナウイルス感染症流行波：第一波＝2020年1～5月頃、第二波＝2020年6～9月頃、第三波＝2020年10月～2021年2月頃、第四波＝2021年2～5月頃、第五波＝2021年6～11月頃、第六波＝2021年11月～2022年6月頃、第七波＝2022年6～9月頃、第八波＝2022年10月～2023年3月頃
- ※ 新型コロナウイルス感染症の5類引き下げ（2023年（令和5年）5月8日より）※5類移行前は「2類相当」

相談件数の推移

- **相談件数** = 入電件数のうち、通話時間2分未満、相談以外の入電を除外
- 相談件数は**前回から増加して8,965件**。2024年度に比べ、**1,141件の増加**
- 入電件数過去最多の**2025年10月**は、相談件数としても**過去最多の952件**
- 以降の分析では、**相談件数を全体値として集計・分析**



※ 新型コロナウイルス感染症流行波：第一波＝2020年1～5月頃、第二波＝2020年6～9月頃、第三波＝2020年10月～2021年2月頃、第四波＝2021年2～5月頃、第五波＝2021年6～11月頃、第六波＝2021年11月～2022年6月頃、第七波＝2022年6～9月頃、第八波＝2022年10月～2023年3月頃

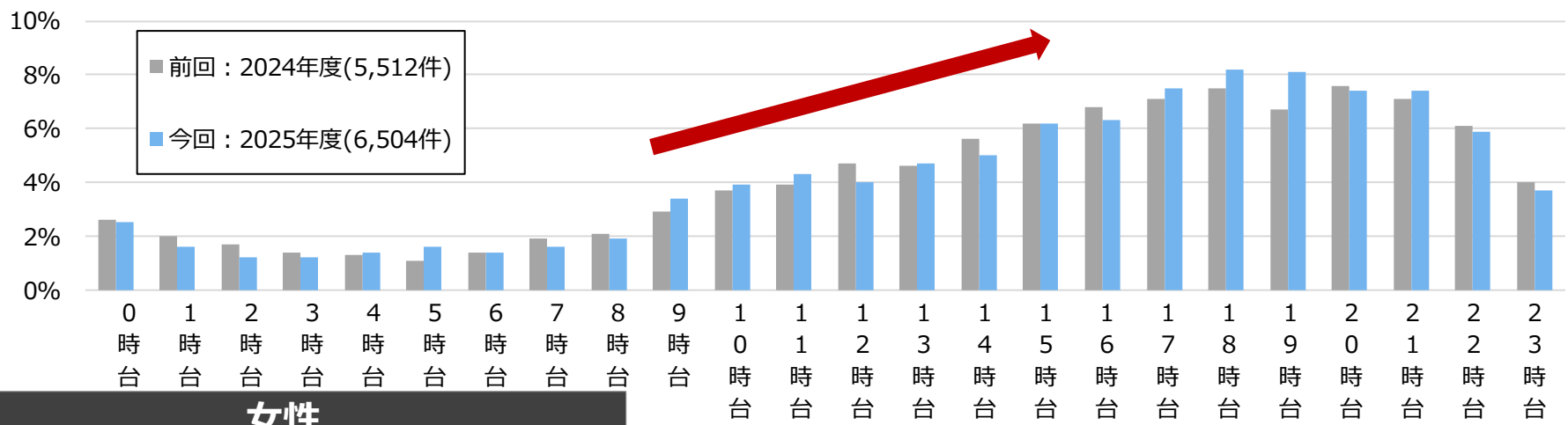
※ 新型コロナウイルス感染症の5類引き下げ（2023年（令和5年）5月8日より） ※5類移行前は「2類相当」

- 2025年度の平日の相談件数は6,021件、土日祝の相談件数は2,944件
- 2024年度と同様の構成比（平日：67.1%、土・日・祝：32.9%）であり、曜日による偏りは限定的

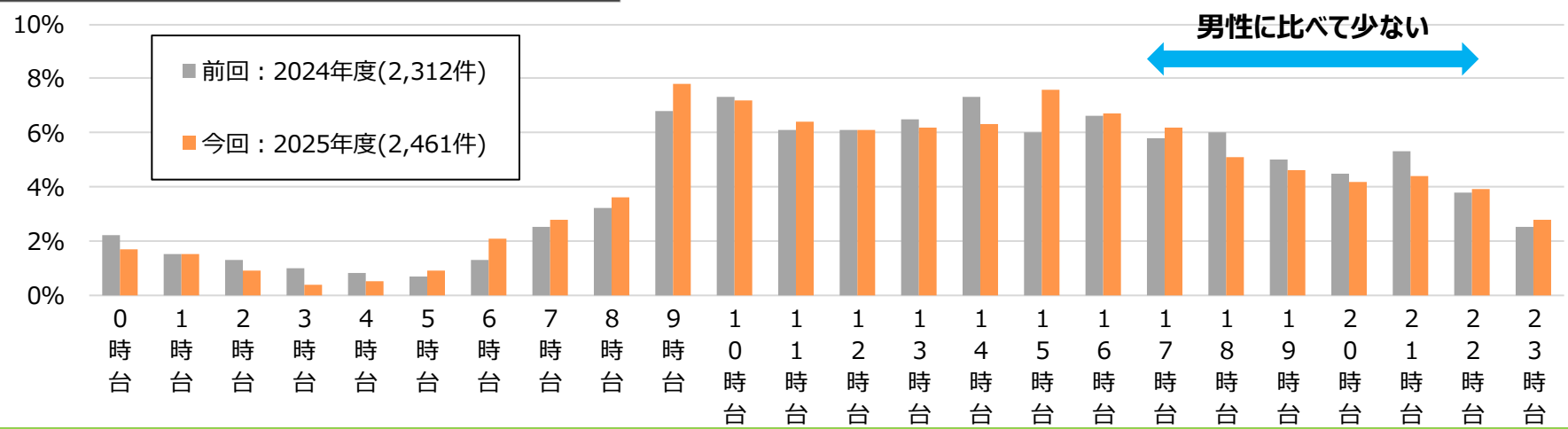


■ 時間帯についても2024年度と同様の傾向
男性＝ピークは18時から19時台
女性＝ピークは9時台、次いで15時台、10時台

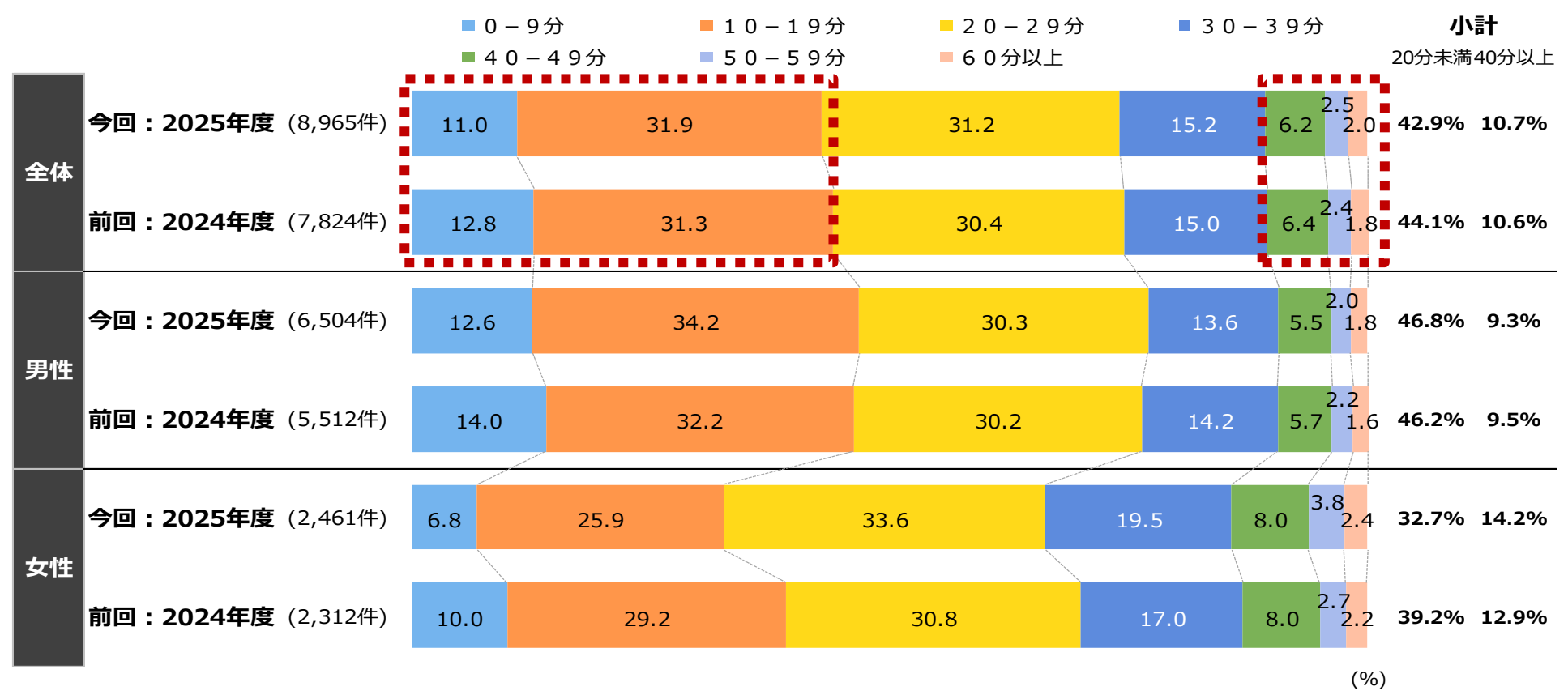
男性



女性

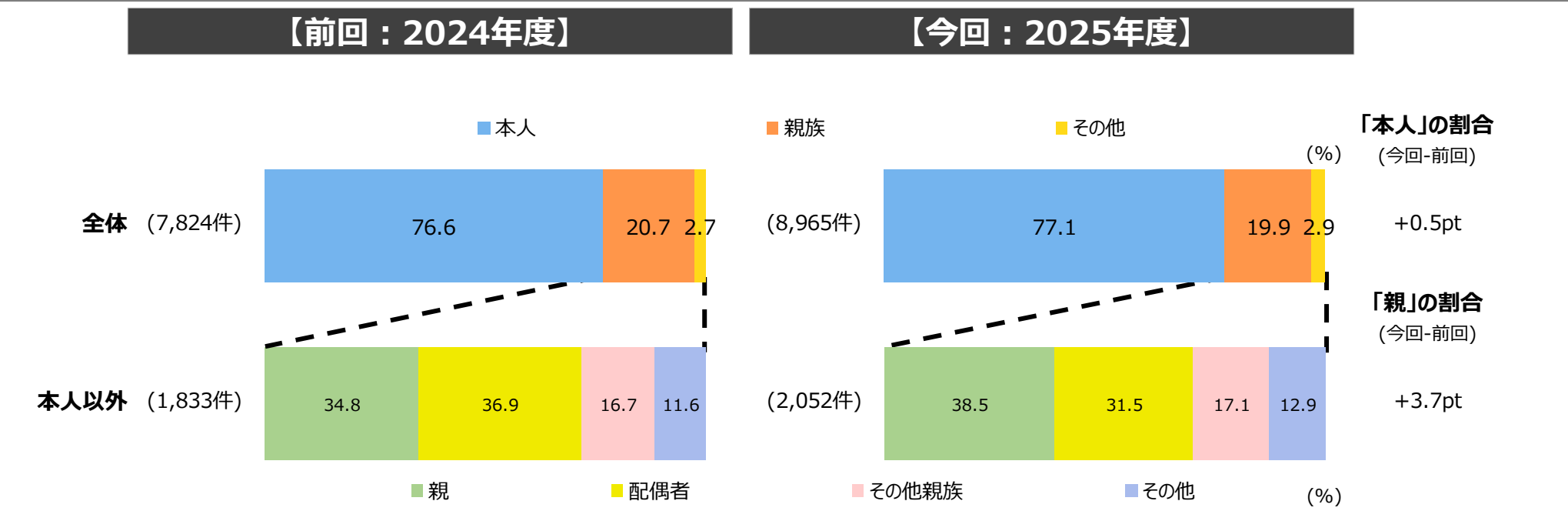


- 当センターでは1相談あたり、**20分を目安**に対応している
- 相談時間の割合は、20分未満が44.1%→**42.9%**（うち10分未満は12.8%→**11.0%**）、40分以上が10.6%→**10.7%**であり、**各区分ともに2024年度と同水準**



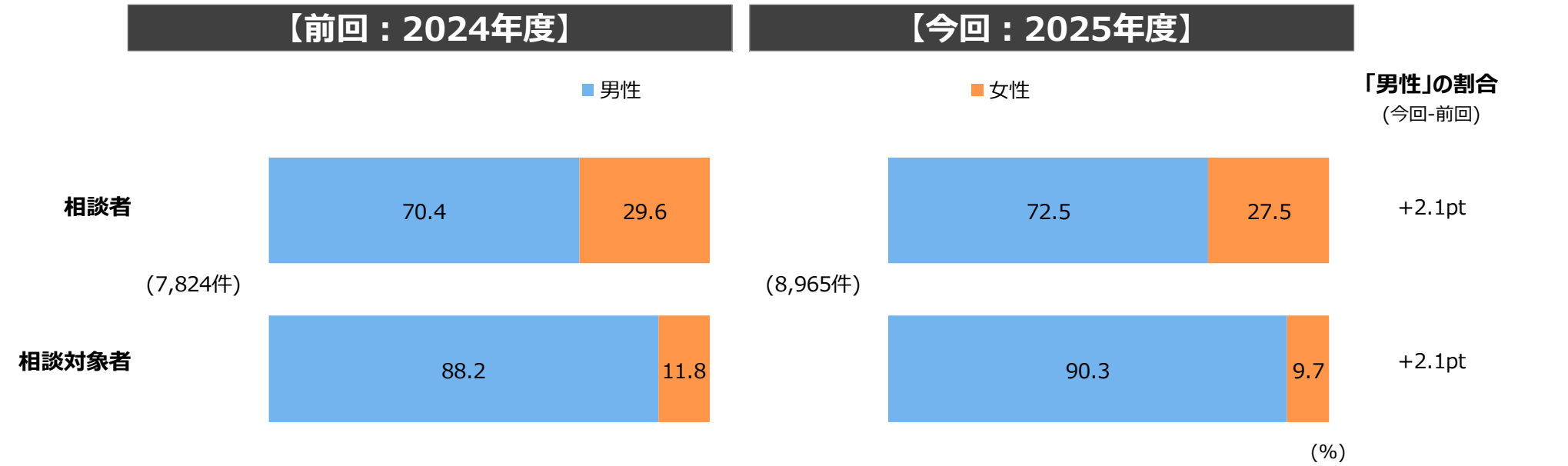
② 属性情報

- 本人が77.1%、本人以外が22.8%
⇒他機関における本人からの相談割合は24.1%～46.8%程度（※）であるが、当センターのサポートコールでは77.1%が「本人からの相談」であった
- 本人以外の属性は、親が38.5%、配偶者が31.5%で70.0%を占める
- 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

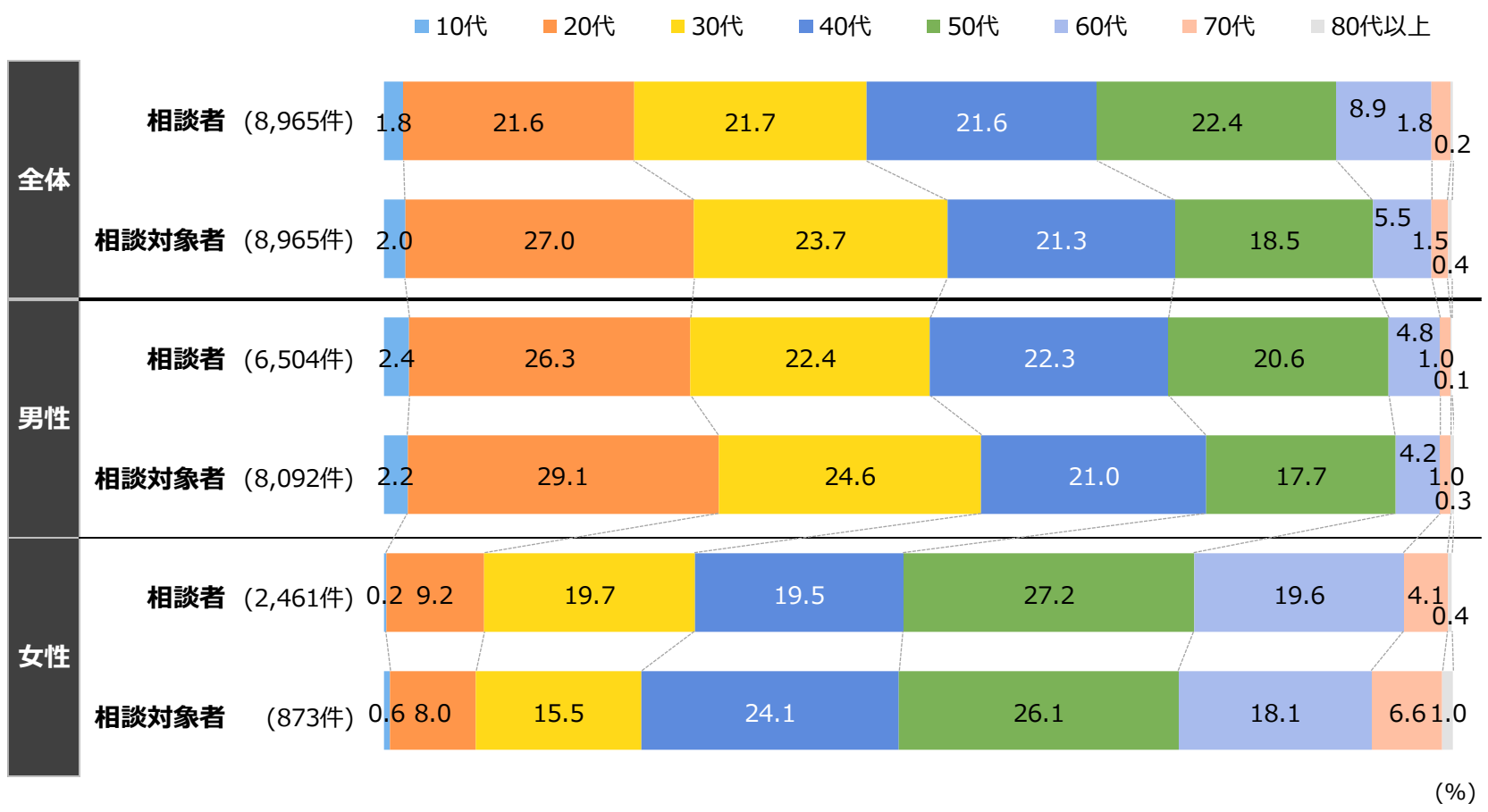


※ 他機関（精神保健福祉センター等）の相談傾向についての参考出典：宮城県精神保健福祉センター「所報 第53号（P.31）」、東京都立中部総合精神保健福祉センター「令和7年版 事業概要（P.56）」、兵庫県精神保健福祉センター「令和6年度 年報（P.44）」

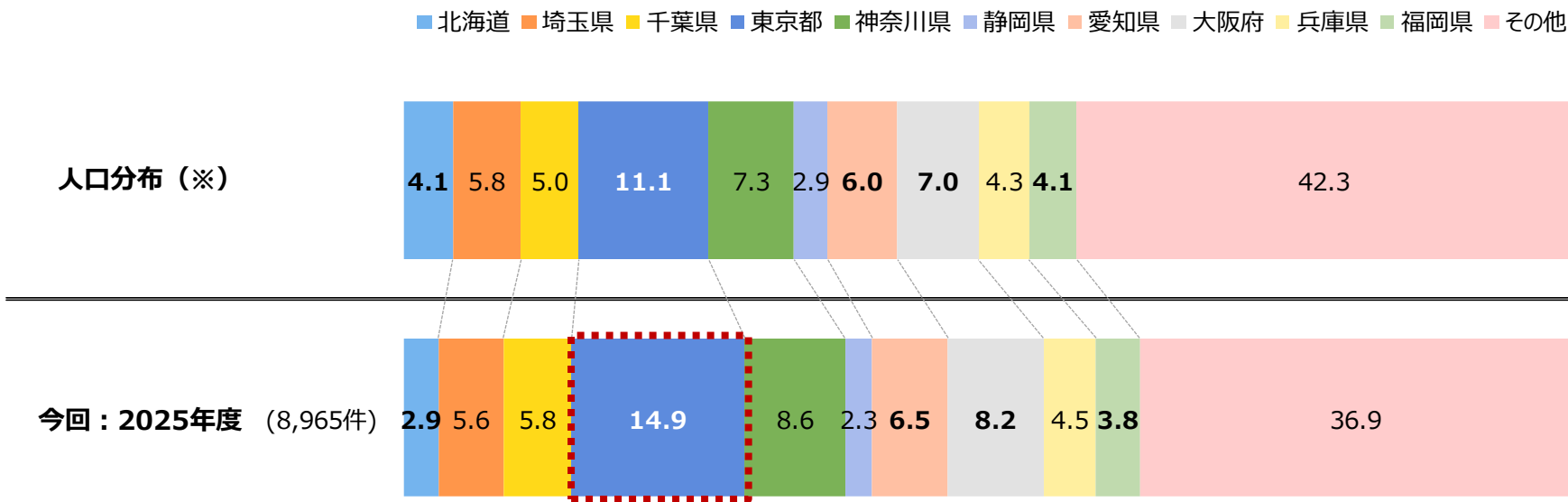
- 相談者は**男性が72.5%、女性が27.5%**、相談対象者は**男性が90.3%、女性が9.7%**
- 2024年度以前と比較しても、2025年度の結果に顕著な変化は見られない



- 相談者の**男性は特に20～50代**、**女性は特に30～60代**の占める割合がそれぞれ高い
男性では20代の割合が最も高い
女性では50代の割合が最も高い
- 相談対象者：20代～40代の割合は72.0%を占める



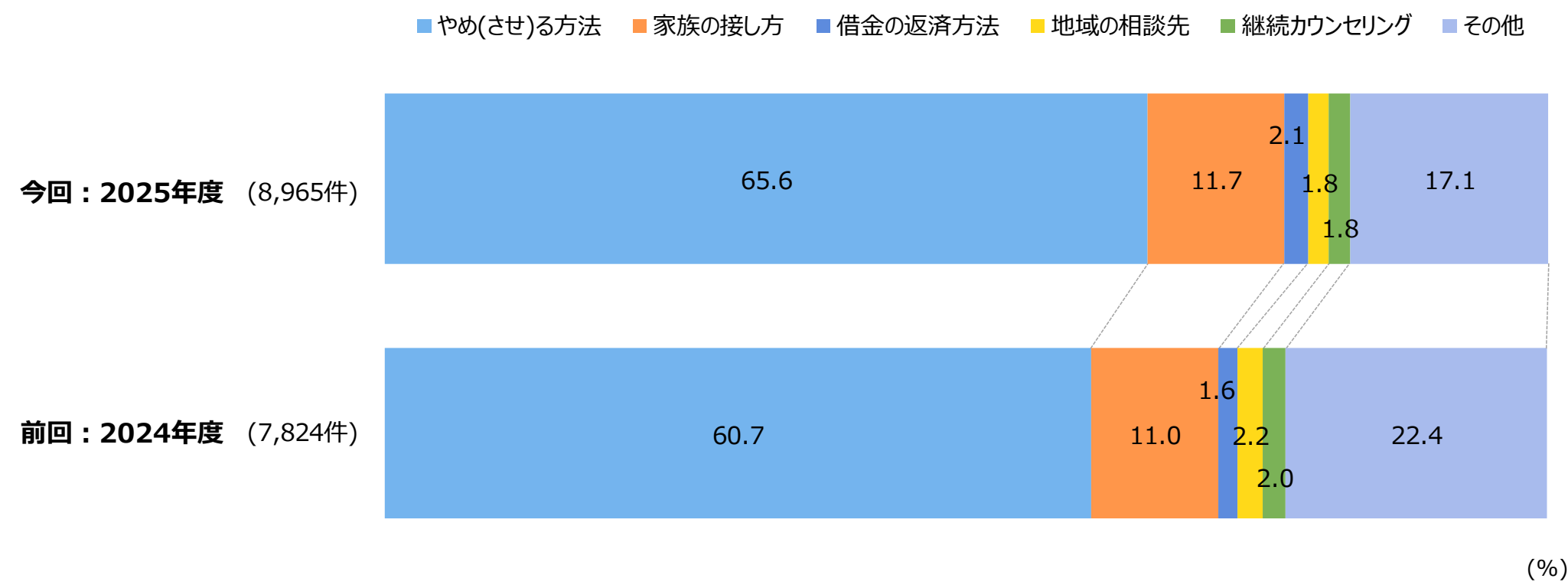
- 10都道府県が全体の63.1%を占める
- 2020年の国勢調査の人口分布と比べ、概ね同様の傾向ではあるものの、「東京都」からの入電の割合が高く、全体の14.9%を占める



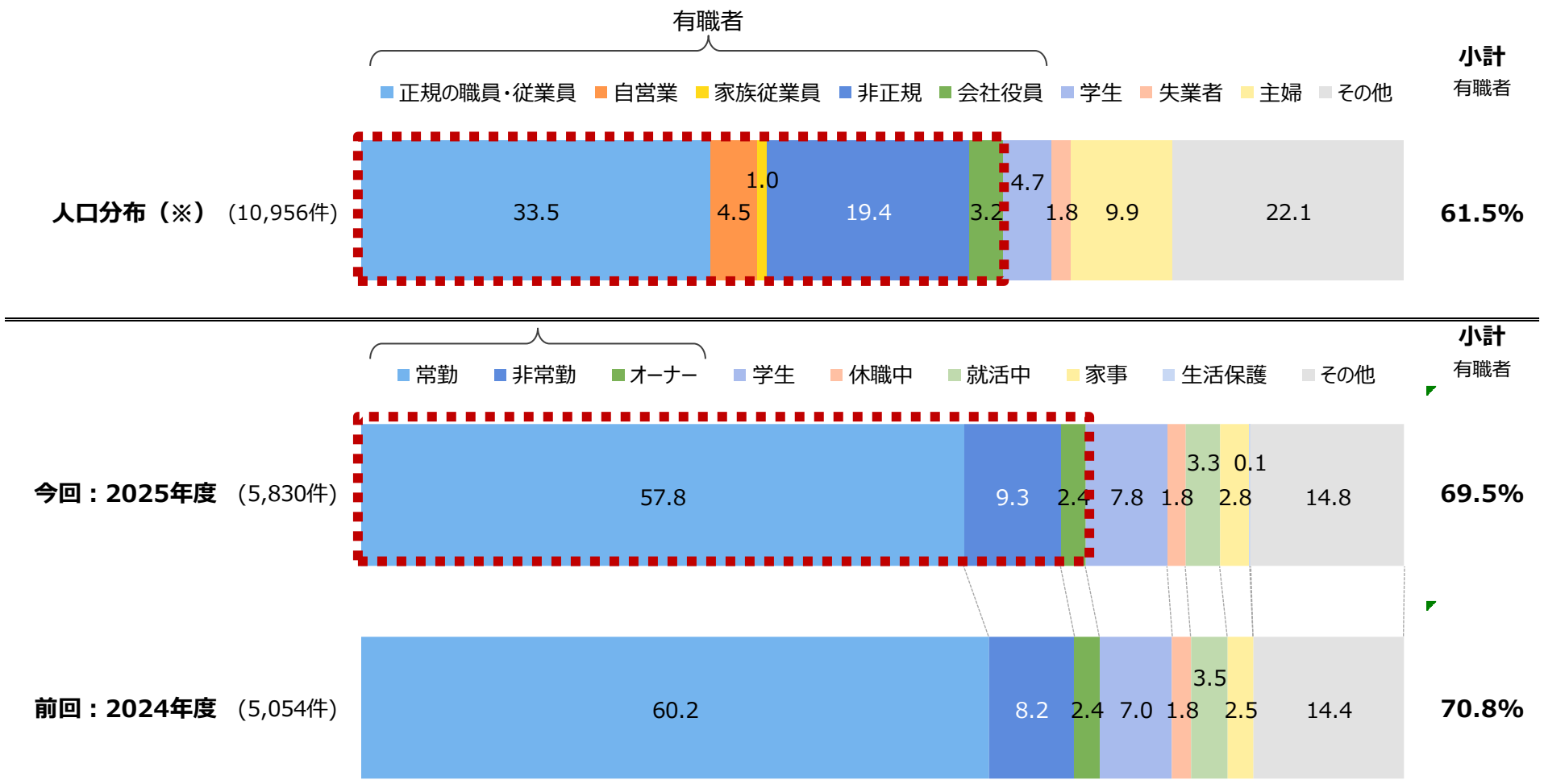
※出典：総務省統計局 統計データ「2020年国勢調査」より作成。グラフは同調査における人口上位10都道府県を抽出している (%)

相談者が知りたい内容（「サポートコール」の利用目的）

- 1位：やめ(させ)る方法(65.6%)、2位：家族の接し方(11.7%)、3位：借金の返済方法(2.1%)
- 2024年度と概ね同様であり、上位3項目（「やめ（させ）る方法」：65.6%、「家族の接し方」：11.7%、「借金の返済方法」：2.1%）で全体の79.4%を占める

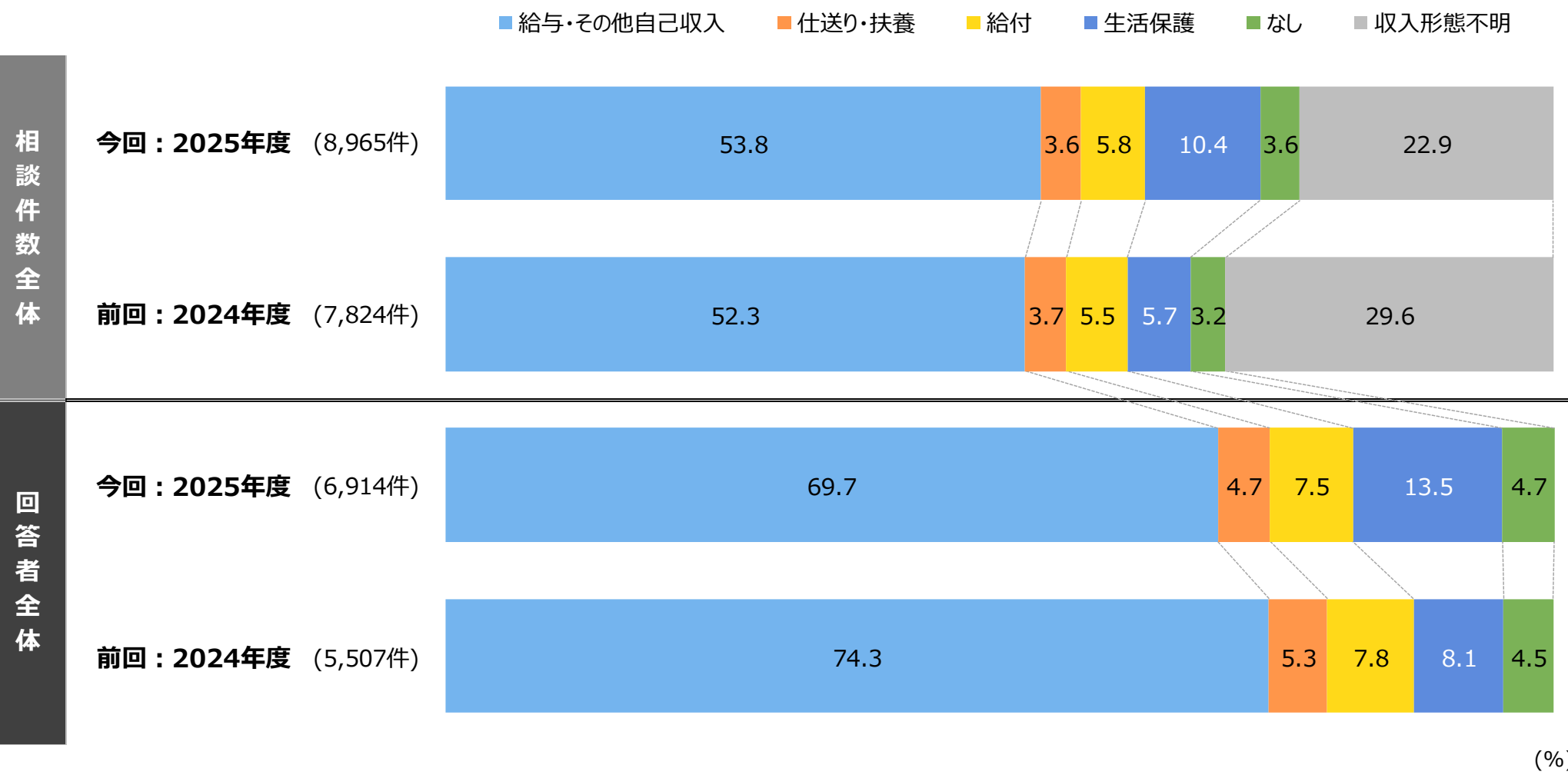


- 有職者が69.5%を占める→全国労働調査の有職者よりも多い
- 2024年度と同傾向



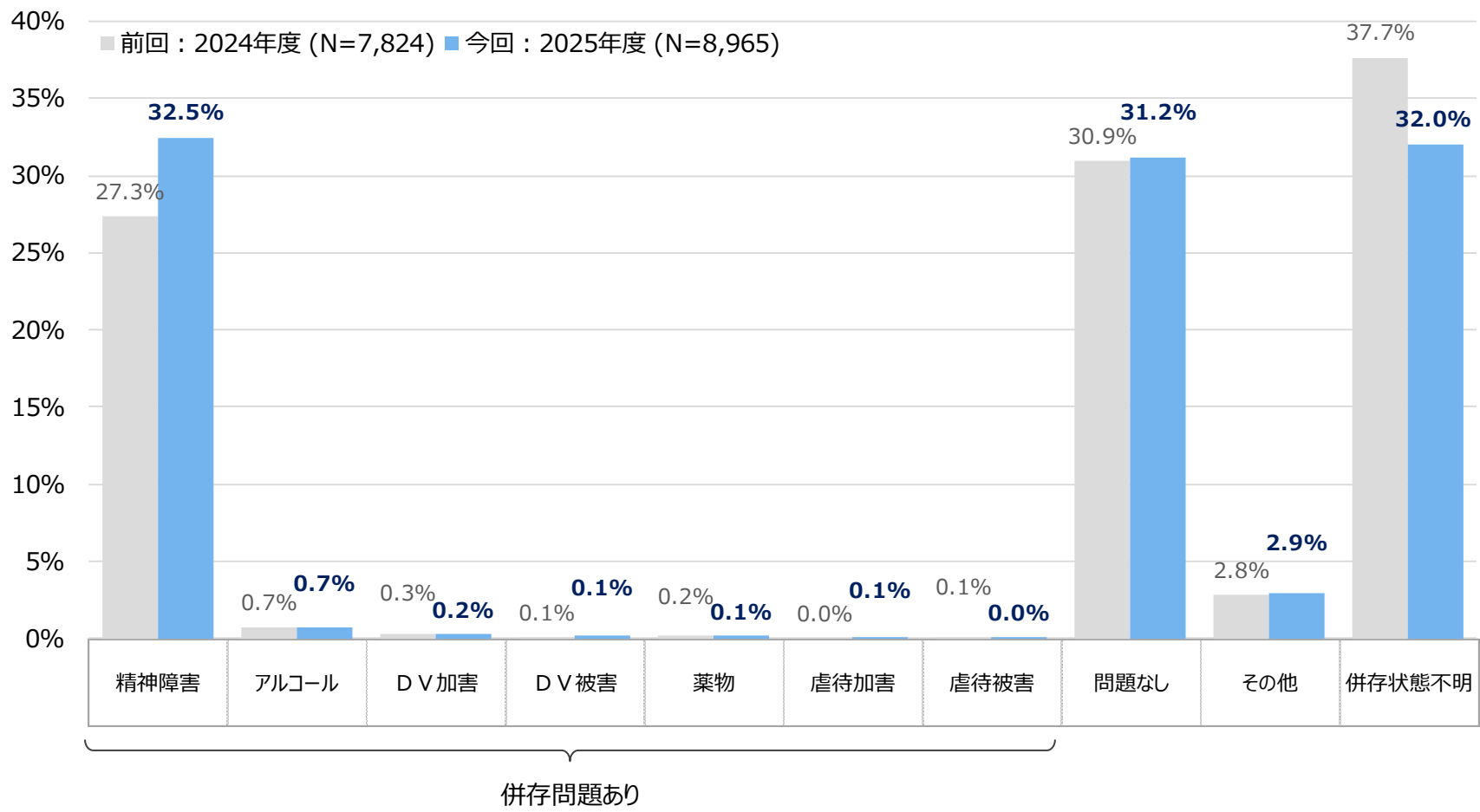
※出典：人口分布は、総務省統計局 統計データより作成。コールログと対応する項目を抽出して集計対象としており、2024年度では10,976万人。（%）

■ 収入形態が確認できた6,914件では、「給与・その他自己収入」が74.3%→**69.7%**、
「生活保護」は8.1%→**13.5%**となった

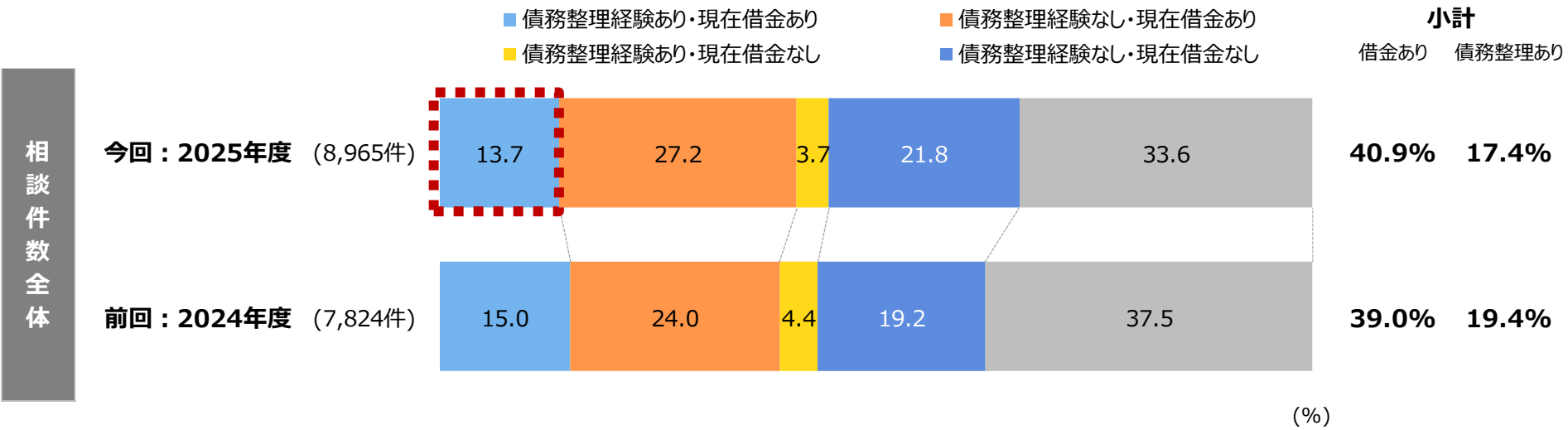


(%)

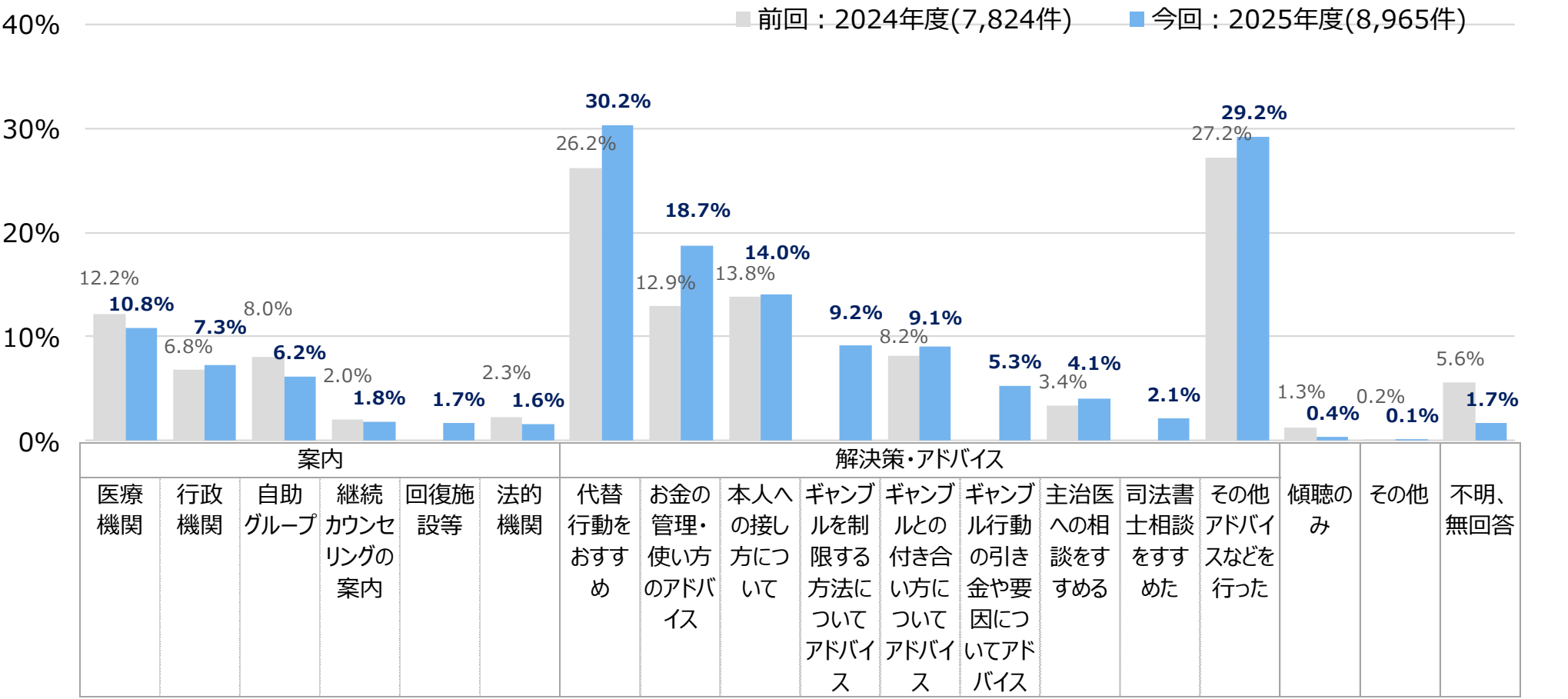
- 相談対象者の状態は、精神障害等の「併存問題あり（計）」が36.8%を占める
- 併存問題の内訳は2024年度と同様に「精神障害」が最も高い割合を占め、27.3%→**32.5%**へ増加



- 債務整理経験および借金の有無は、「債務整理経験あり・現在借金あり」と「債務整理経験なし・現在借金あり」が**40.9%**、「債務整理経験あり・現在借金あり」と「債務整理経験あり・現在借金なし」が**17.4%**
- 「債務整理経験あり・現在借金あり」は**13.7%**
⇒ただし、**債務整理の経験がある17.4%のうち、78.8%（全体の13.7%）は現在も借金がある**
- 2024年度に比べ、「債務整理経験あり・現在借金あり」「不明」が微減、「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」は微増



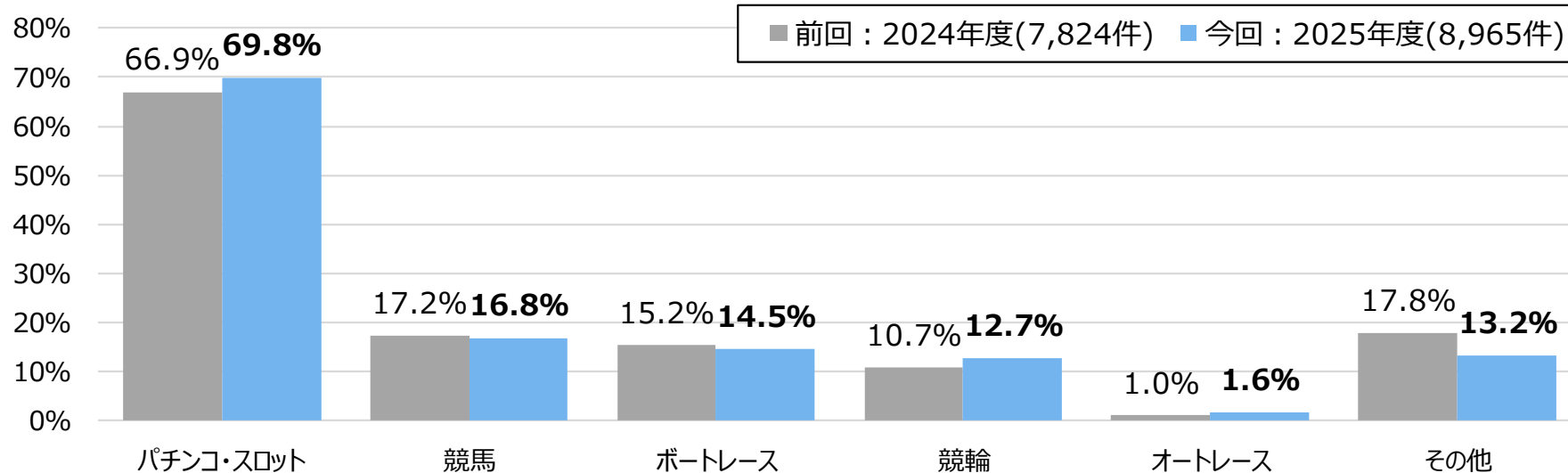
- 主な案内先は「医療機関」が10.8%、「行政機関」が7.3%、「自助グループ」が6.2%
- 主な解決策・アドバイスは「代替行動をおすすめ」が30.2%、「お金の管理・使い方のアドバイス」が18.7%
- 「その他アドバイスなど（生活面・人間関係についてのアドバイス 等）」が29.2%



※複数回答のため対応内容の合計は100%とはならない

相談する原因となったギャンブル種

- 「パチンコ・スロット」に起因する相談割合が最も高く66.9%→**69.8%**、次いで公営競技は「競馬」17.2%→**16.8%**、「ボートレース」15.2%→**14.5%**、「競輪」10.7%→**12.7%**、「オートレース」1.0%→**1.6%**と続き、「その他」17.8%→**13.2%**
- 「その他」の内訳は、「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

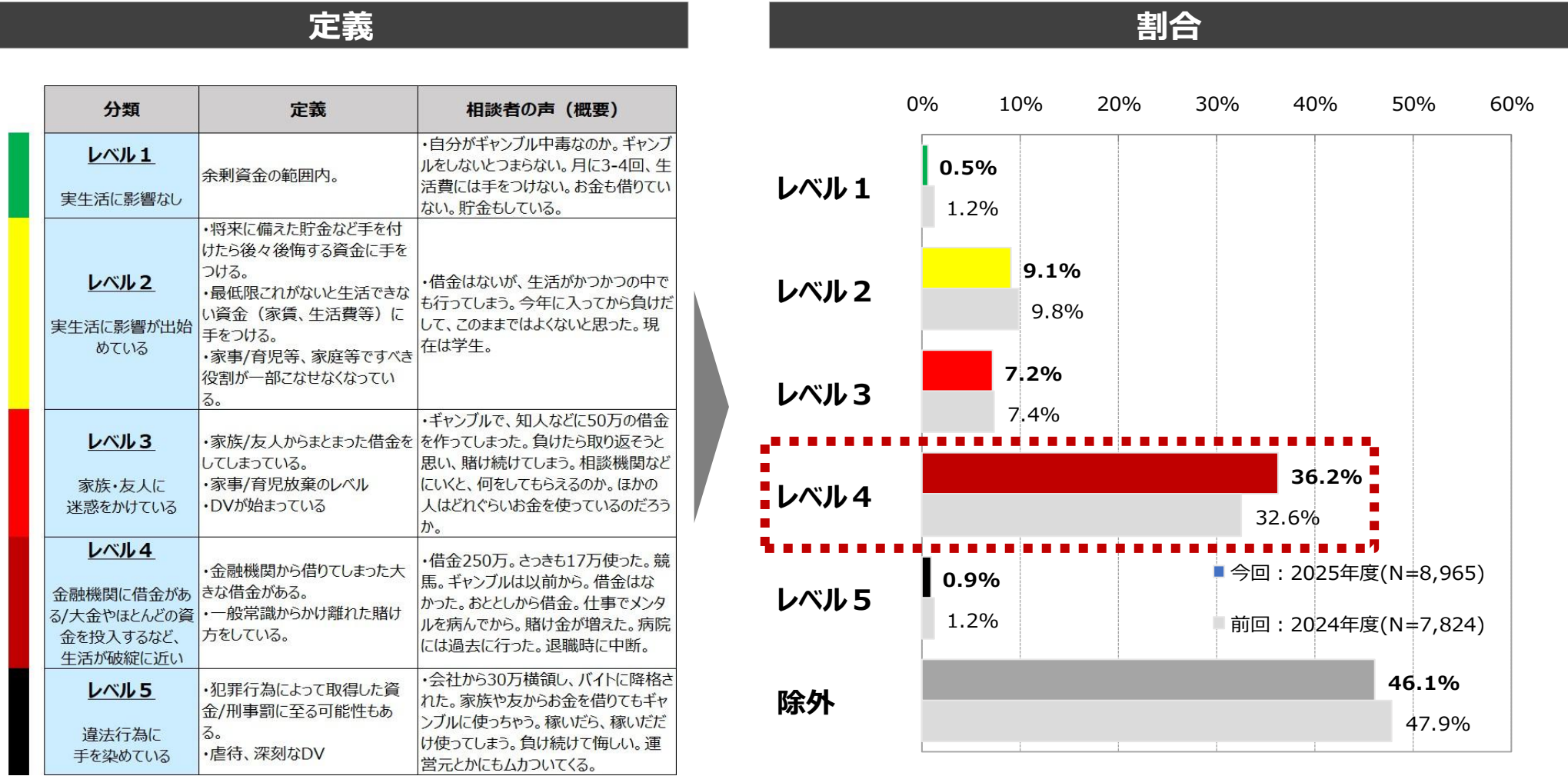


※複数回答のためギャンブル種の合計は100%とはならない

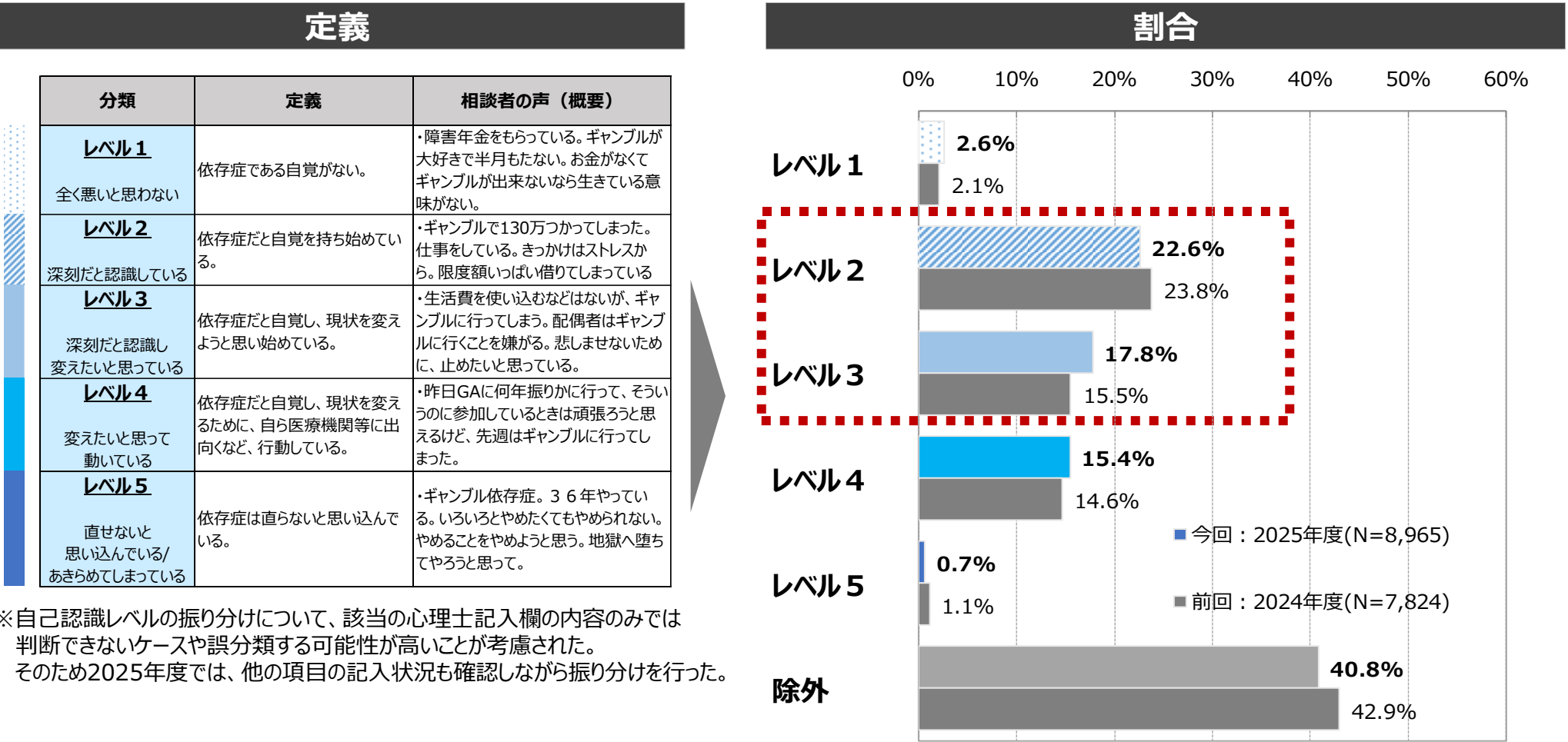
③

実生活への影響度レベル・自己認識レベル分析

- 下表は当センターが独自に定義づけを行い、相談内容によってレベル分けをしたものである
- 相談件数8,965件中、ログデータから4,828件を分類した
- 相分類対象4,828件のうち、「**レベル4（公的機関への借金）**」が**36.2%**で最も高い割合を占める
- 2024年度と比較すると、「レベル4」は32.6%→ **36.2%**



- 下表は当センターが独自に定義づけを行い、相談内容によってレベル分けをしたものである
- 相談件数8,965件中、ログデータから5,303件を分類した
- 最も大きい割合は、**レベル2で22.6%**であった
- **レベル2が2024年度の23.8%→22.6%に減少、レベル3が2024年度の15.5%→17.8%に増加**





④ SMSアンケート結果

■SMSアンケートとは

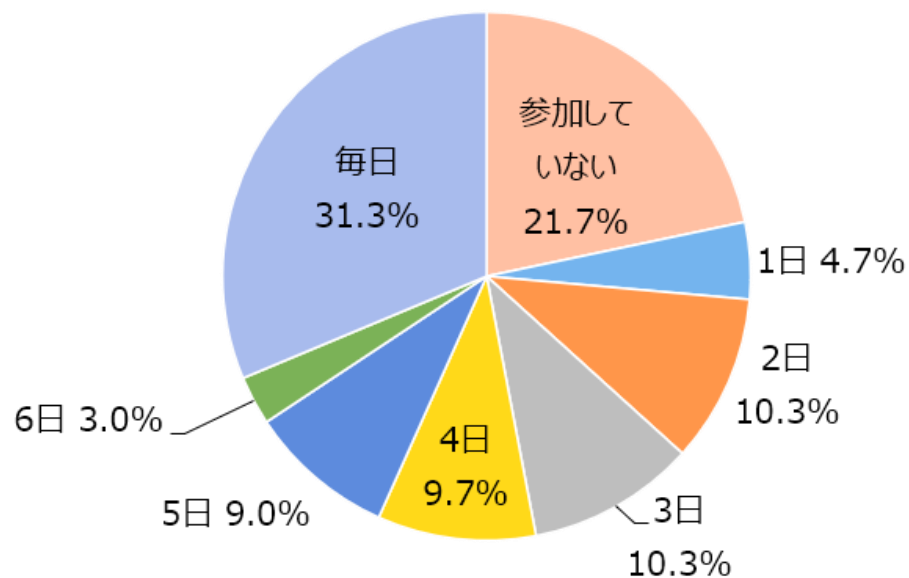
サポートコール相談後、1ヶ月後を目途に携帯電話のSMS機能を活用し、相談者へアンケートを送信
下表の設問に任意で回答いただき、サポートコール相談前と相談後の行動や心理状態の変化等を調査

	設問内容
①	サポートコールに相談する前、1週間にギャンブルに参加した 日数 は何日くらいでしたか。
②	本アンケートに回答時、1週間にギャンブルに参加する 日数 は何日くらいですか。
③	サポートコールに相談する前の1ヶ月でギャンブルにかかる 費用 はどのくらいでしたか。
④	本アンケートに回答時、この1ヶ月でギャンブルにかかる 費用 はどのくらいでしたか。
⑤	サポートコールに相談する前は、ギャンブルに参加したくなる 衝動 はどのくらいでしたか。0～10の数値でお答えください。
⑥	本アンケートに回答時、ギャンブルに参加したくなる 衝動 はどのくらいですか。0～10の数値でお答えください。
⑦	サポートコールに相談する前は、ギャンブルに参加しない 自信 はどのくらいでしたか。0～10の数値でお答えください。
⑧	本アンケートに回答時、ギャンブルに参加しない 自信 はどのくらいですか。0～10の数値でお答えください。
⑨	ギャンブル依存症を克服するために、行なった 対処法 はありますか。
⑩	(ギャンブルの頻度や費用が減少した方のみ) 減少した理由 はなんでしょうか。
⑪	その他サポートコールに関するご 意見 があればお聞かせください。

参加日数（1週間あたり）

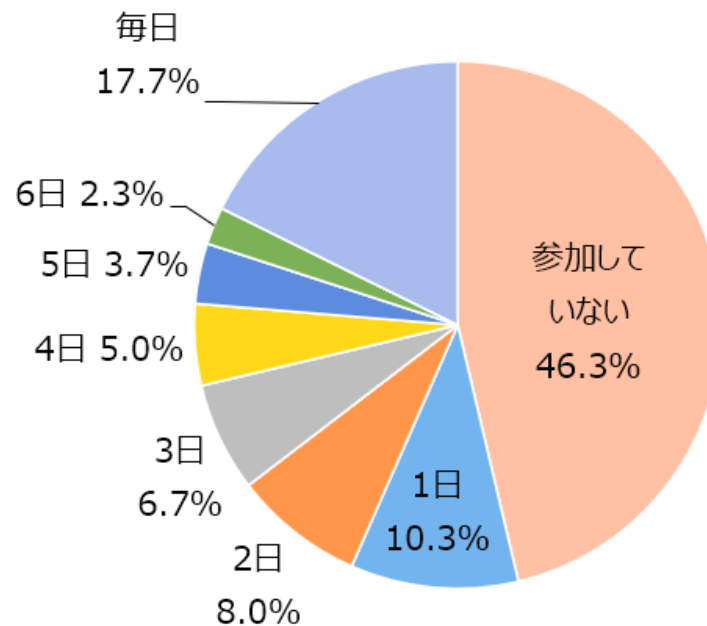
- 平均日数：相談時の3.77日→回答時には2.22日と**1.5日以上減少**
- 「毎日」の割合：31.3%→17.7%に**減少**
- 「参加していない」割合：21.7%→46.3%に**増加**

相談時（300件）



平均：3.77日

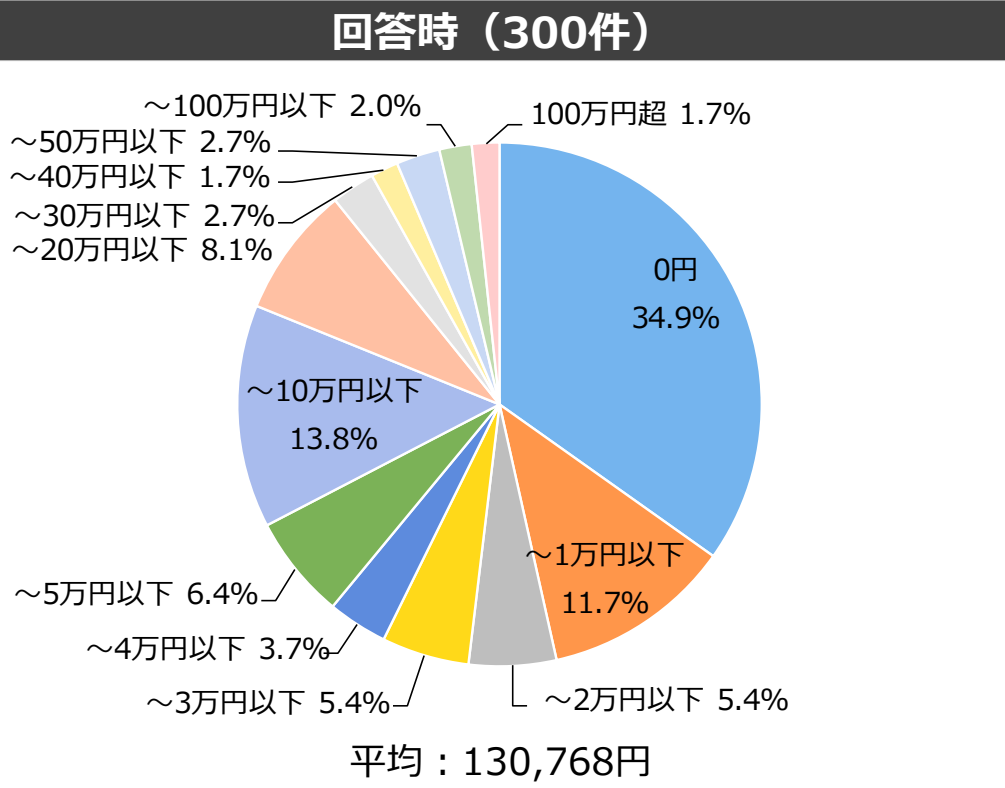
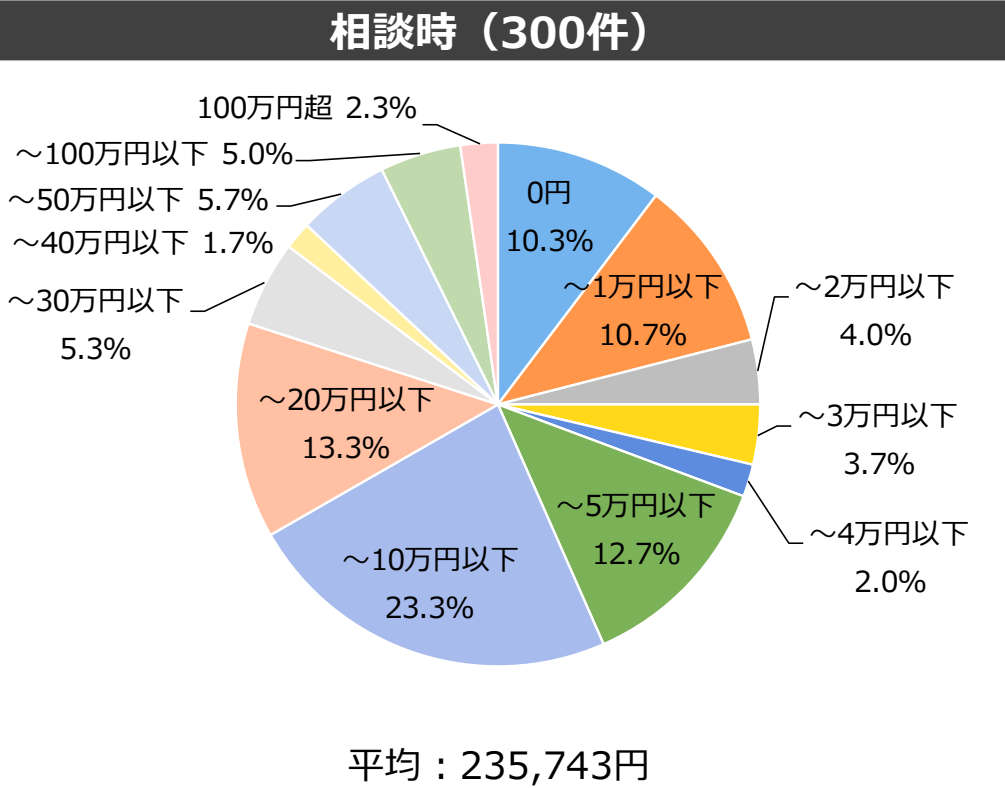
回答時（300件）



平均：2.22日

ギャンブル費用（1ヶ月あたり）

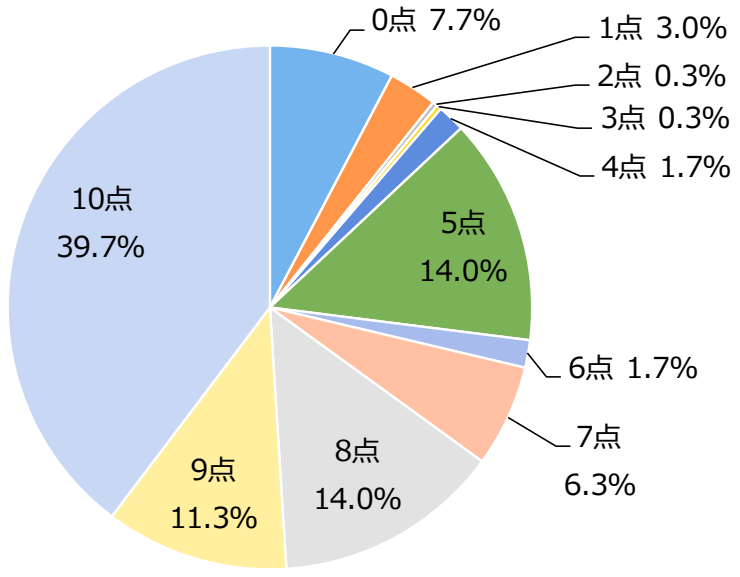
■ 平均費用：相談時の235,743円→回答時には130,768円と**平均費用が約10.5万円減少**
■ 「0円」の割合：10.3%→34.9%に**増加**



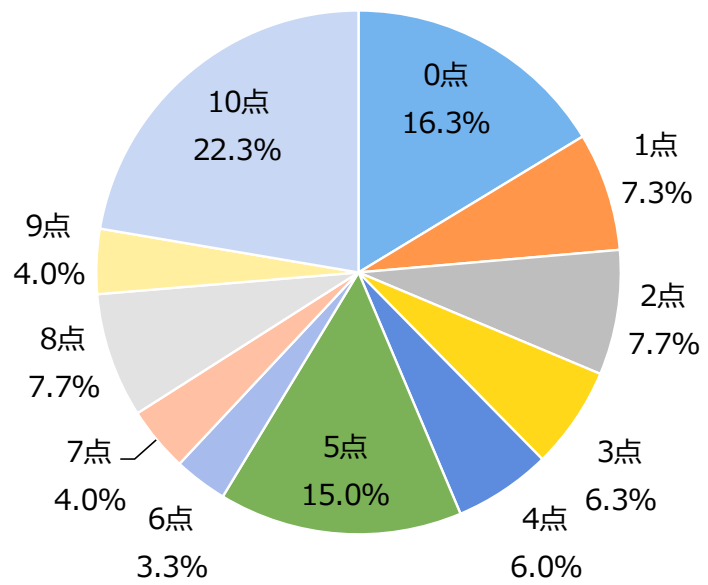
(0点：参加したくなる衝動がない ～ 10点：参加したくなる衝動がある)

- 平均点：相談時の7.5点→回答時には5.1点と**2.4点減少**
- 「10点」の割合：39.7%→22.3%に**減少**
- 「0点」の割合：7.7%→16.3%に**増加**

相談時（300件）



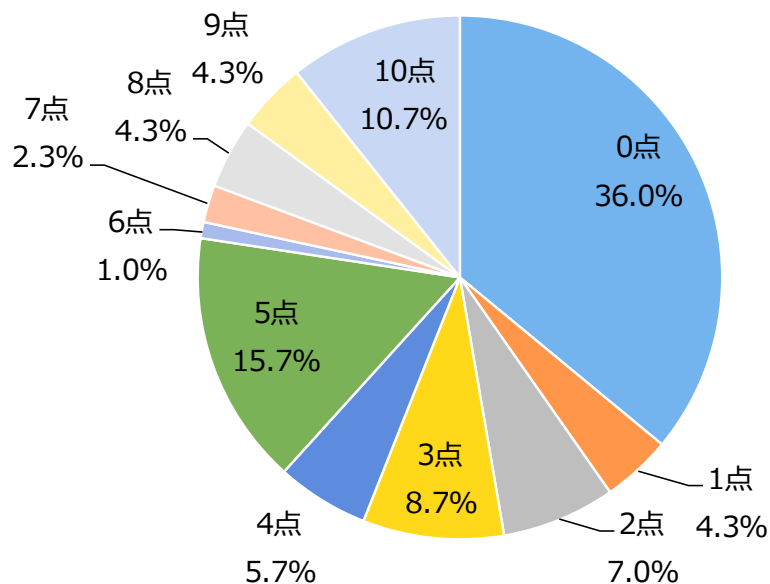
回答時（300件）



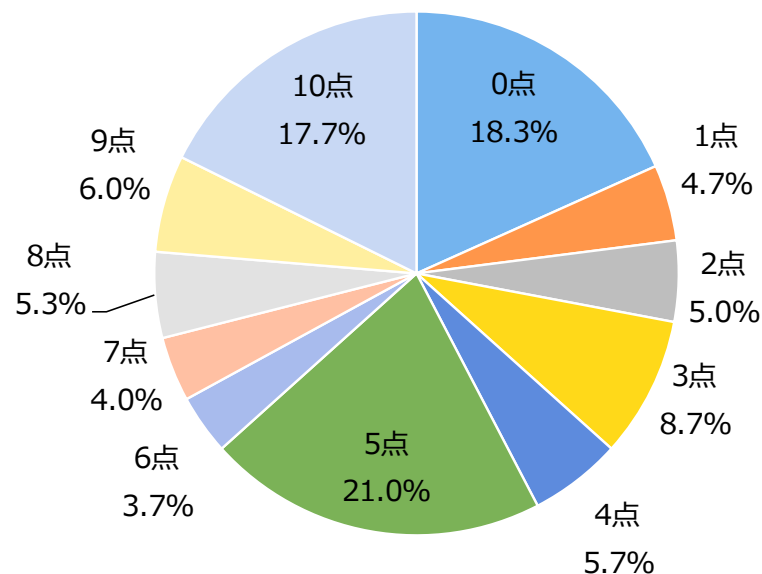
(0点：参加しない自信がない ～ 10点：参加しない自信がある)

- 平均点：相談時の3.5点→回答時には4.9点と**1.4点増加**
- 「0点」の割合：36.0%→18.3%に**減少**
- 「10点」の割合：10.7%→17.7%に**増加**

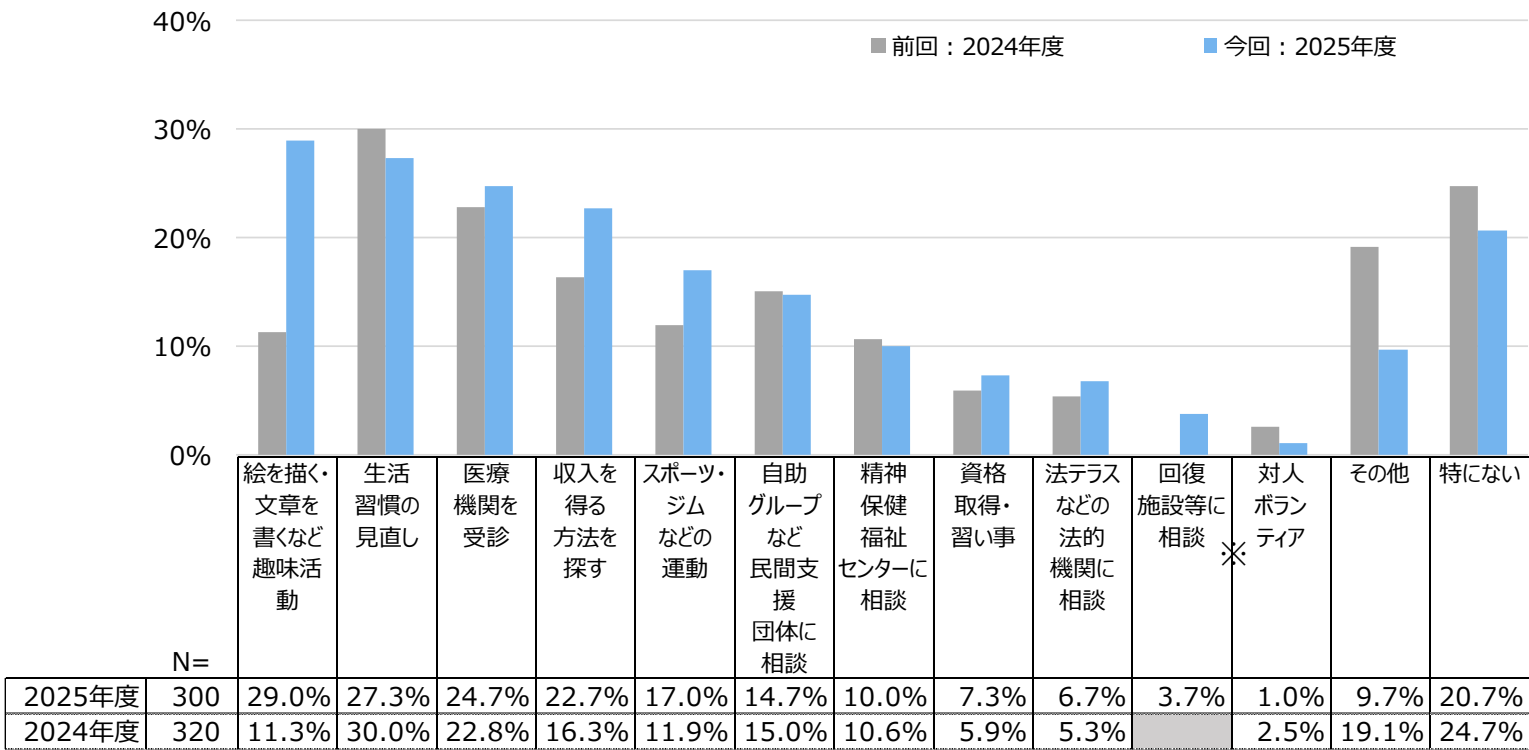
相談時 (300件)



回答時 (300件)

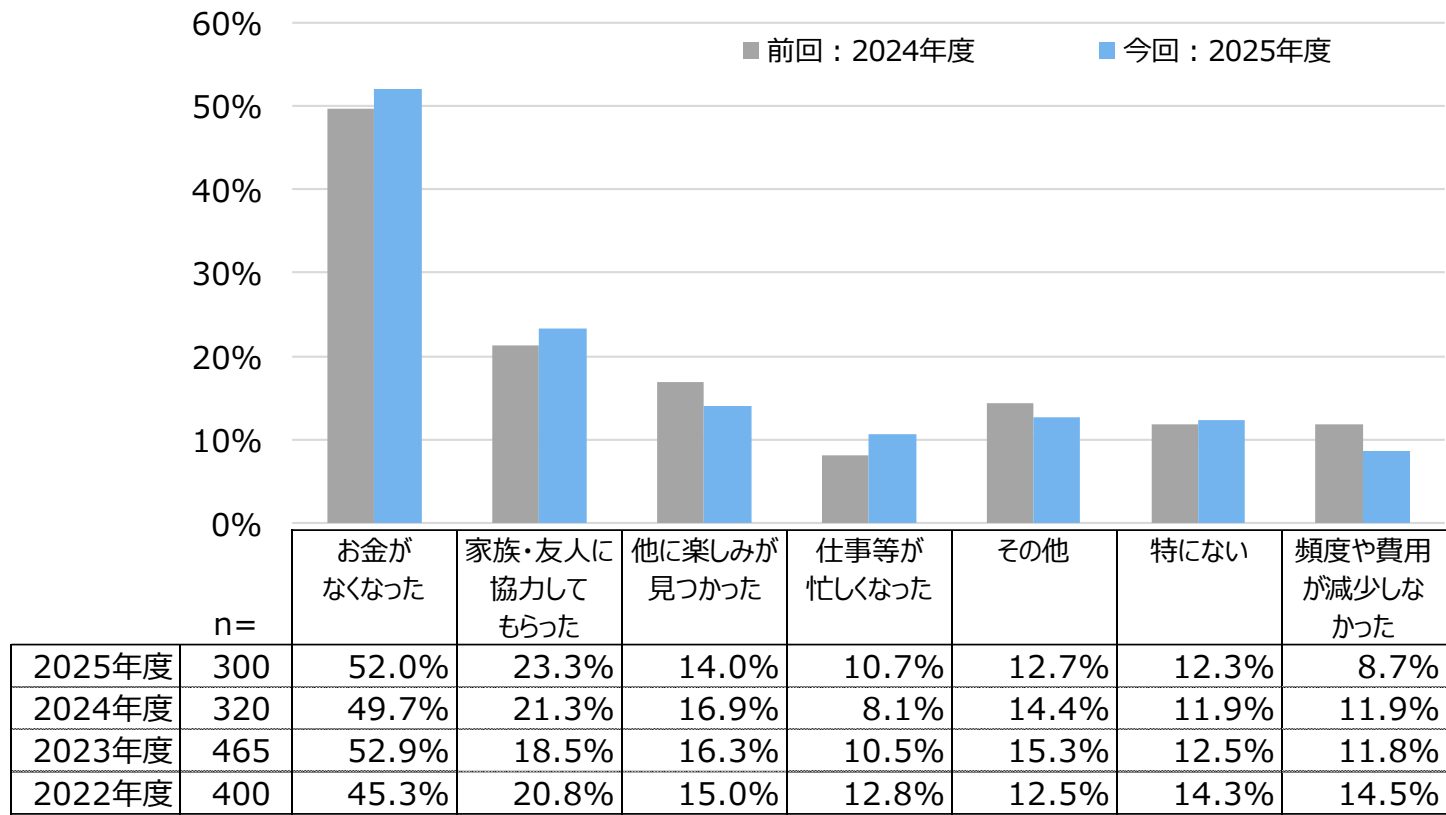


- 回答者の79.3%が「いずれかの対処法を実施した」と回答（「特にない」は20.7%）
- 具体的な対処法としては、「絵を描く・文章を書くなど**趣味活動**」が29.0%と最多、次いで「生活習慣の見直し」が27.3%、「医療機関を受診」が24.7%
- 2024年度からの主な増加項目**
 - 「絵を描く・文章を書くなど**趣味活動**」：11.3%→**29.0%**
 - 「収入を得る方法を探す」：16.3%→**22.7%**
 - 「スポーツ・ジムなどの運動」：11.9%→**17.0%**



※2024年度以前は「自助グループなど民間支援団体に相談」に内包していたが、2025年度より別途項目化

- 頻度や費用が減少した理由としては、『**お金がなくなった**』が**52.0%**と最も多く、次いで『家族・友人に協力してもらった』が**23.3%**、『他に楽しみが見つかった』が**14.0%**となった（複数回答）
- 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



※項目の分類について

- 頻度や費用が減少した
 - 「お金がなくなった」～「仕事等が忙しくなった」 費用や頻度が減少した理由
 - 「その他」 その他の理由で費用や頻度が減少した
 - 「特になし」 特に理由はないが、費用や頻度が減少した
- 理由あり

⑤ AIチャットボット利用状況

当センターでは、電話相談における心理的ハードルを解消し、より手軽に利用できる環境を整えるため、2026年3月より新たに「AIチャットボット」を導入
専門家へ相談する前段階の「簡易相談機能」として、サポートコールの知見を活かした対話形式のサービスを提供
本項では、運用開始月（2026年3月2日～31日）の利用状況を分析

2026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

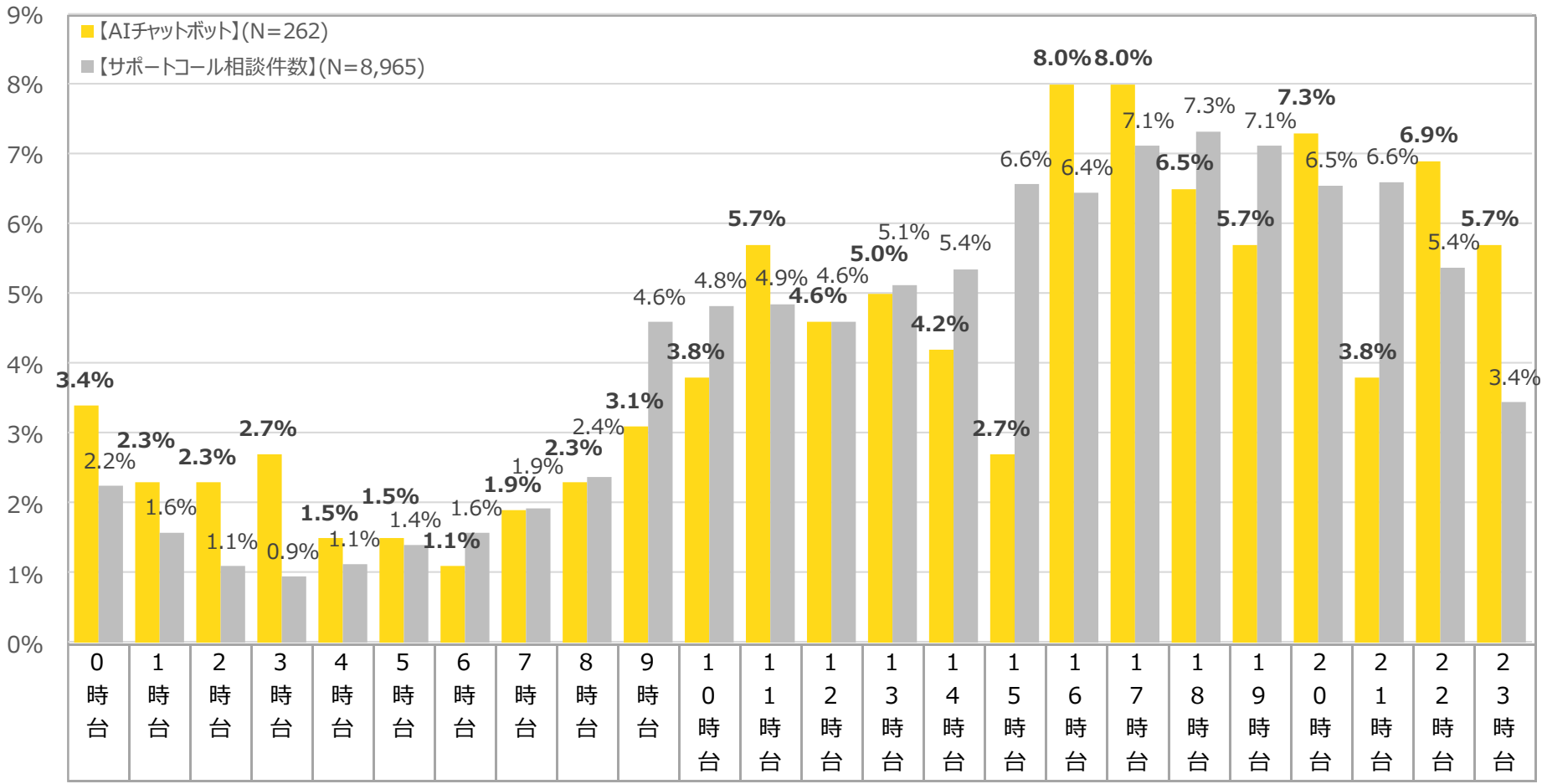
- ユニークユーザー6,431名に対し、新規ユーザーは5,843名 ➡ **新規ユーザーが90.9%、リピーターは9.1%**
- ページビュー10,157回に対し、チャット数は745回 ➡ **「AIチャットボット」へのアクセス率は7.3%**
- チャット数745回に対し、訪問チャット数は381回 ➡ **「AIチャットボット」にアクセスしたユーザーの利用率は51.1%**
（ページビューに対し、訪問チャット数の割合は3.8%）

		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

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）

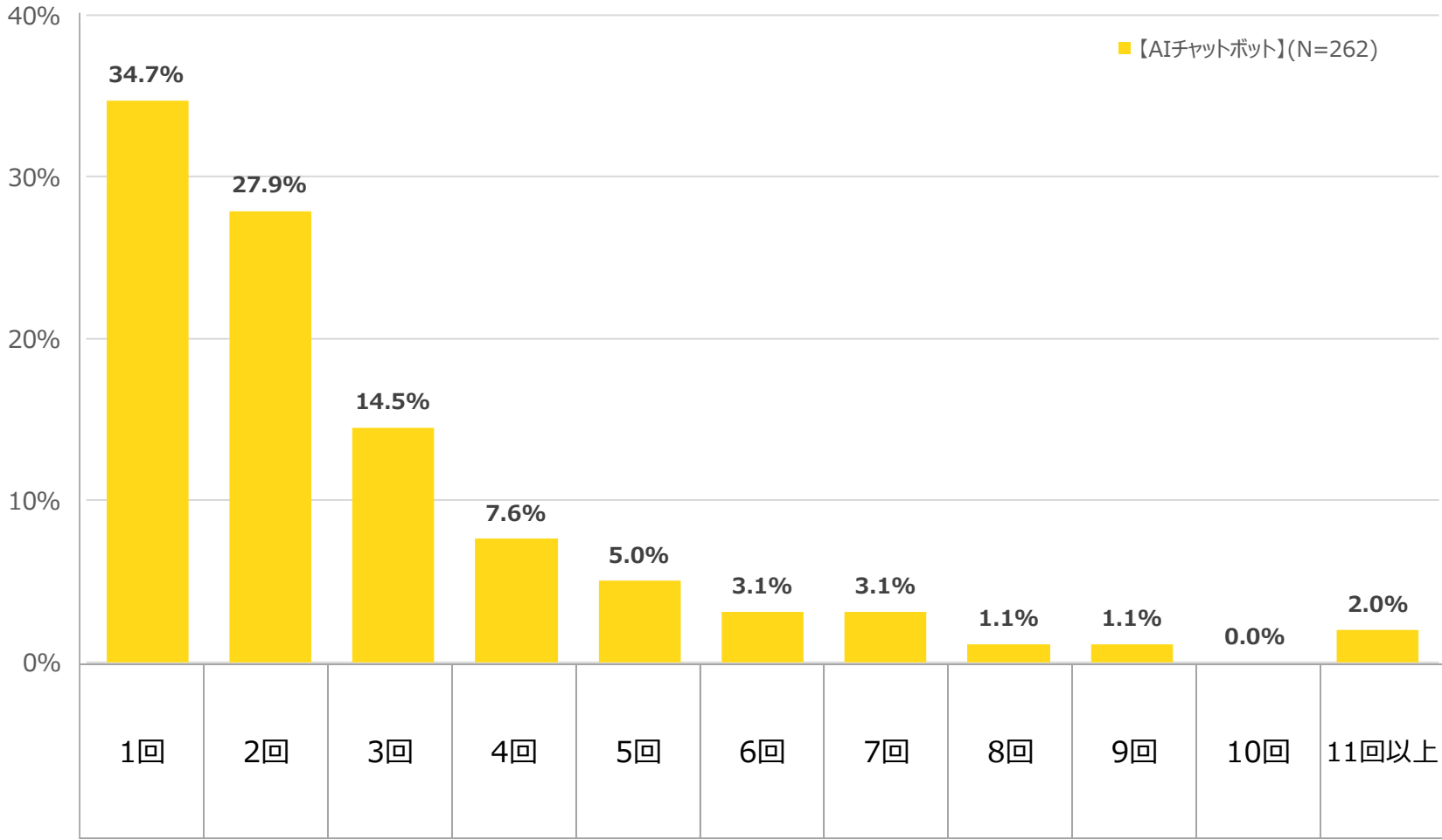
「AIチャットボット」を起動した時間である「相談開始日時」をもとに相談の時間帯を集計し、1時間単位で分布

■ 22時台～5時台：AIチャットボットへの相談割合がサポートコールへの相談割合を上回っている



「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

- 「1回」は34.7%、「2回」は27.9%、「3回」は14.5%（3回までの会話で全体の77.1%）
- 最大回数は23回、平均回数は2.8回

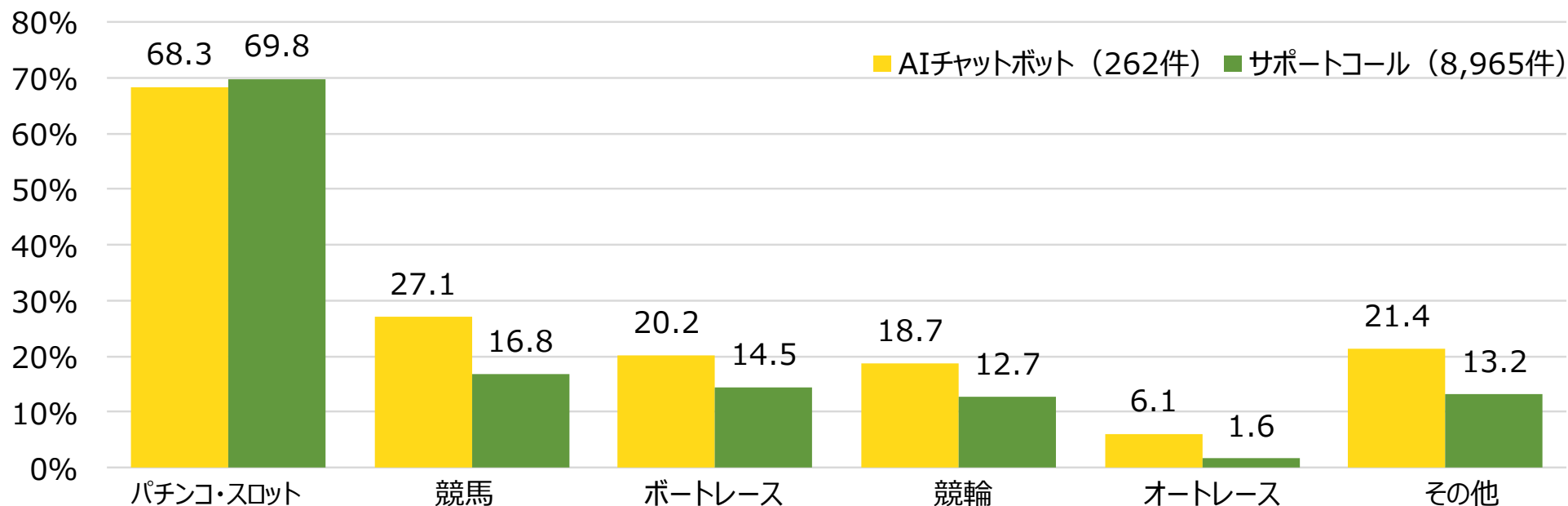


- 相談者の性別：「男性」が58.5%、「女性」が41.5%
 - 相談者の年代：「30代」が24.9%と最も高い
➡サポートコール相談者よりも女性が多い（サポートコール相談者女性27.5%に対し、41.5%）
 - 最も多い相談者の性年代は、「男性20代」の30.4%
 - 10～20代のサポートコール相談者23.4%に対し、AIチャットボットは26.1%となっている
-
- 相談対象者の性別：「男性」が87.6%、「女性」が12.4%
 - 相談対象者の年代：「20代」が31.6%と最も高い
➡サポートコール相談対象者よりも女性が多い（サポートコール相談対象者女性9.7%に対し、12.4%）
 - 最も多い相談対象者の性年代は、「男性20代」の34.7%
 - 30代のサポートコール相談対象者23.7%に対し、AIチャットボットは30.8%と高く、
50代のサポートコール相談対象者18.5%に対し、AIチャットボットは11.6%と低い

				N =	相談者の年代					
					10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上
全体				253	2.4%	23.7%	24.9%	20.6%	22.1%	6.3%
相談者	性別	男性	148	4.1%	30.4%	25.0%	20.9%	15.5%	4.1%	
		女性	105	-	14.3%	24.8%	20.0%	31.4%	9.5%	

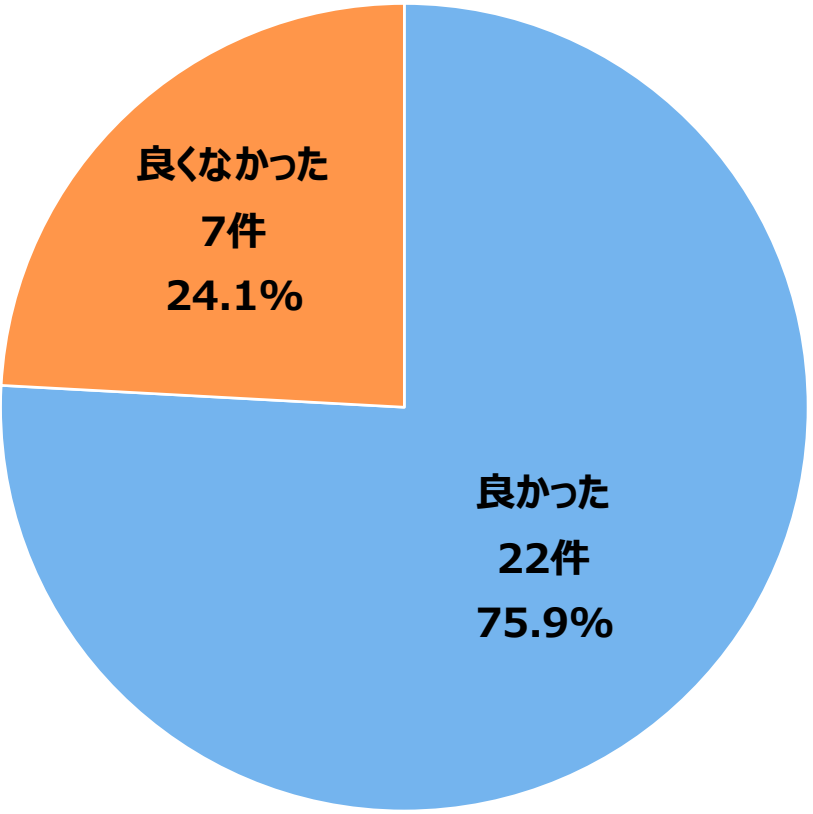
				N =	相談対象者の年代					
					10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上
全体				250	2.4%	31.6%	30.8%	18.0%	11.6%	5.6%
相談対象者	性別	男性	219	2.7%	34.7%	30.1%	16.9%	10.5%	5.0%	
		女性	31	-	9.7%	35.5%	25.8%	19.4%	9.7%	

- 「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%
- 「その他」の内訳は、「株・FX・仮想通貨」が6.9%、「カジノ」が5.3%、「宝くじ・toto」が2.7%、「その他」が6.5%と続く



※複数回答のためギャンブル種の合計は100%とはならない

■ 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）



⑥ AIチャットボット利用内容

■ 分析目的・対象

- ・AIチャットボットの利用データ（262件・**総会話数725回**）から、「相談内容」と「AIの回答内容」の傾向を可視化するためテキストマイニングを実施（頻出上位100語を分析）

■ 次スライド「共起ネットワーク図」の見方

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の図の要素はそれぞれ以下を表す

- ・円の大きさ：語句の出現回数の多さ（大きいほど多く使われている）
- ・つながり線：語句同士の関係性の強さ（同じ文章内での出現頻度が高い語句同士を結ぶ）
- ・円の色：関連性の高い語句同士のグループ化（話題のテーマごとに色分け）

■ 分析精度向上のための前処理（下表）

- ・「ギャンブル依存症」や「精神保健福祉センター」などの用語が、分析時に『ギャンブル』と『依存症』のように単語ごとに分解されてしまうのを防ぐため、下表の語句は「1つの用語」として結合して抽出・集計している

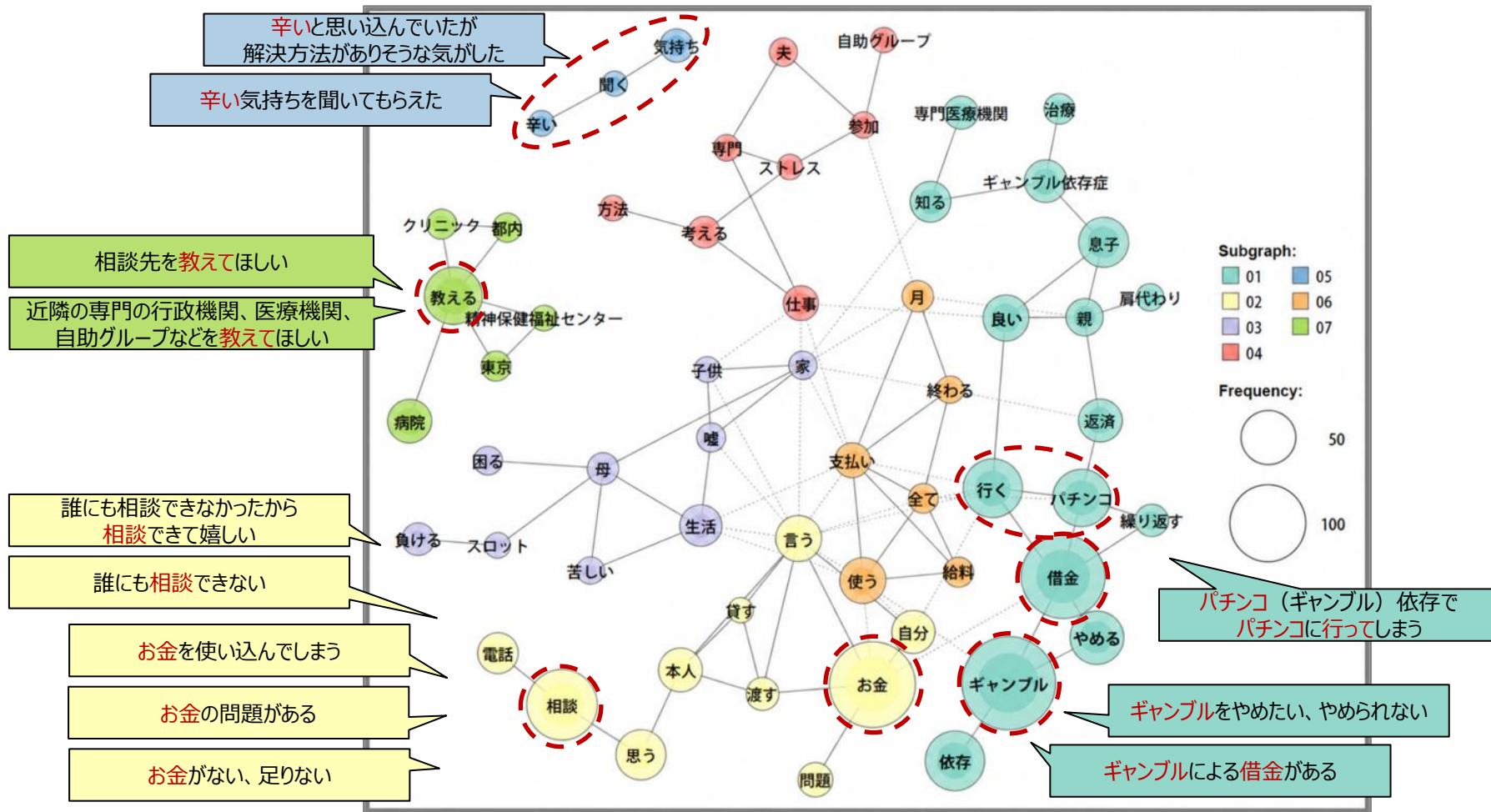
分析用「用語結合」登録リスト

AI回答データ用		相談者質問データ用
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)

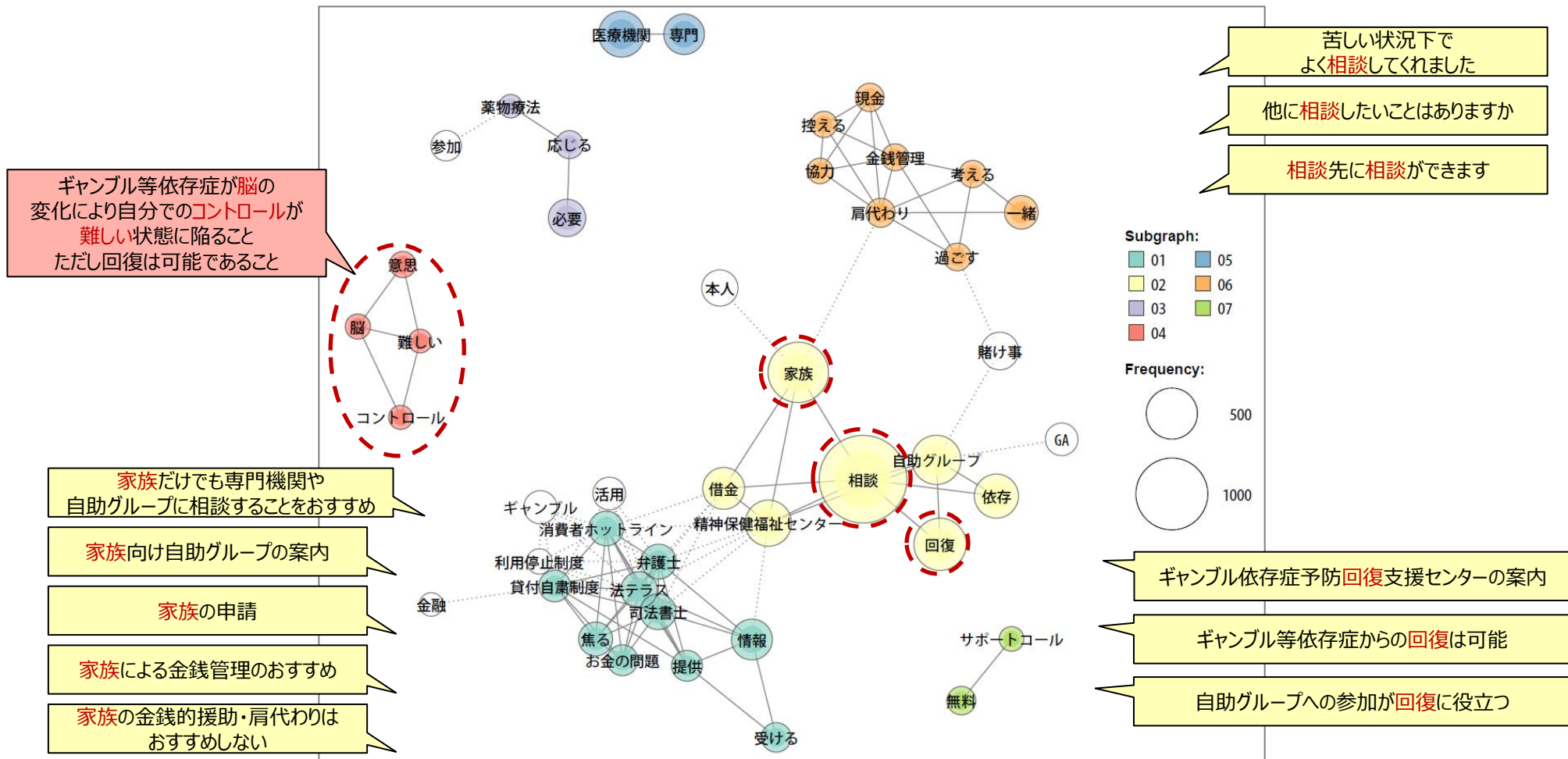
- 出現頻度の高い語句：「ギャンブル」の145件、「お金」が125件、「借金」が119件
- 特に多い相談内容：ギャンブルをやめ（させ）たくてもやめ（させ）られない



出典：KH Coderを使用して作成

(N=262、会話数725回/頻出語句上位100位)

- 出現頻度の高い語句：「相談」の1,495件、「家族」が702件、「回復」が523件
■ 特に多い回答内容：質問に対するねざらいや問いかけ、相談者が希望を見出せるような説明・案内
相談先の案内、家族対応、当センターの案内、依存症への理解を促す説明



出典：KH Coderを使用して作成

⑦ 相談から見えてきた傾向

1

相談件数の増加

- ◆ サポートコールは利用が増加し、幅広い時間帯・曜日で相談が寄せられている。

2

相談者・相談内容の特徴

- ◆ 本人からの相談が中心で、20～40代の相談対象者が多い。「やめたい・やめさせたい」という相談を中心に、金銭面や精神面など複数の問題を抱えるケースもみられる。

3

相談後の変化

- ◆ 相談後、ギャンブルの参加日数・費用・参加衝動の減少や、参加しない自信の向上がみられ、相談をきっかけとした具体的な行動も確認されている。

4

相談手段の多様化

- ◆ AIチャットボットでは、サポートコールとは異なる利用特性がみられ、特に若年層や深夜帯での利用がサポートコールよりも多く確認されている。一方で、相談内容には共通する部分も多く、電話とチャットそれぞれの特性を生かした相談手段の提供が重要となる。