

事業者による責任あるギャンブル対策に関する
海外事例詳細調査（依存症対策） 概要版

2019年2月28日

責任あるギャンブリング対策 関連法令・関係主体・RGプログラム

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴュルテンベルク州
責任あるギャンブリング対策関連法令等	主として、GPEB が策定する、ギャンブリング業界の公益に資する基準である責任あるギャンブリング基準（RG基準）に記載	カジノ管理法 カジノ管理規則 第4章責任あるギャンブリング活動	<ul style="list-style-type: none"> 入場制限：Gaming participation law(Law No.10/2012) 事業者向けRG基準：Instruction No.2/2012 Measures for the Implementation of Responsible Gambling 	州賭博法 州際間ギャンブル協定書
責任あるギャンブリング対策に関する関係主体	<ul style="list-style-type: none"> 規制当局：ゲーミングポリシー執行部（GPEB） ゲーミング運営：ブリティッシュ・コロンビア宝くじ会社（BCLC、州営公社） 地方自治体等 カジノサービス供給業者 	<ul style="list-style-type: none"> 規制当局：酒類・ゲーミング部（L&G NSW）、独立酒類・ゲーミング局（ILGA）、責任あるギャンブリング部（ORG） 責任あるギャンブリング基金（RGF） カジノ事業者：スターエンターテイメント 	<ul style="list-style-type: none"> 規制当局：ギャンブル監察局（DICJ） 社会福祉・教育：社会福祉局（SWB）、教育機関 カウンセリング機関：レジリエンスセンター カジノ事業者 	<ul style="list-style-type: none"> 規制当局：バーデン・ヴュルテンベルク州内務デジタル化・移民省 普及啓発活動：連邦健康教育センター カジノ事業者：バーデン・ヴュルテンベルク州カジノ統括企業
責任あるギャンブリング・プログラムの内容				
カジノ事業者によるRGプログラム	<ul style="list-style-type: none"> BCLC及びサービス供給業者はGPEBが設定したRG基準を順守する必要がある。また、BCLCはGameSense、自発的入場制限プログラム（VSEプログラム）等の独自のプログラムを開発 BCLCのRG対策の枠組みの整備状況については、世界宝くじ協会が評価、BCLCが策定したRG対策に係るサービス供給業者の運用状況は責任あるギャンブリング・カウンシル（RGC、オンタリオ州に所在）が評価 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ事業者が遵守しなければならないRG対策については、カジノ管理規則の第4章、責任あるギャンブリング活動（別名、責任あるギャンブル行動規範）にまとめられている。 カジノ事業者は責任あるギャンブリングポリシー、スター責任あるギャンブリング規範等の独自のプログラムを開発 ILGAは、カジノ管理法に基づくライセンス評価時に、RG対策についての評価も実施 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ事業者が遵守しなければならないRG対策については、Instruction No.2/2012 Measures for the Implementation of Responsible Gamblingにまとめられている。 カジノ事業者は上記のInstructionの実施状況についてDICJに報告する義務がある。 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ事業者は依存症対策とその早期発見のための具体的な措置をとりまとめた社会的コンセプトを作成 州政府機関が監査実施

利用制限プログラムの実行状況（本人の申請に基づく入場制限）

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンバルク州
概要	GPEBは、RG基準に基づきVSEプログラムの提供を義務付け	規制当局又はカジノ事業者は、カジノ管理法に基づき、本人の自発的申請を受けた場合、入場制限命令を義務付け	Gaming participation law(Law No.10/2012)に基づき、本人による申請に基づき入場制限を行うことが事業者に義務付け	州賭博法に入場制限規定あり
	VSEプログラム：BCLCがギャンブル行動を制御する目的で提供、本人による申請により、設定した期間、カジノ施設への入場を禁止することで、自らのギャンブル活動を制限	スター・エンターテイメント・グループ・自己制限プログラム（事業者策定）：本人による申請により、設定した期間、カジノ施設への入場を禁止、自らギャンブル活動を制限することができるプログラム	Self-Exclusion：本人の申請とDICJによる承認に基づき、最長2年間申請対象者がカジノへの入場が禁止される入場制限プログラム	本人が自主的に入場の禁止を登録し、依存症になる前の歯止めとなるもの
入場制限期間	6か月、1年、2年、3年（本人選択）	12か月以上（本人選択）	6か月、1年、18か月、2年（本人選択）	1年以上～有期
申請手順	<ul style="list-style-type: none"> カジノ施設他において、プログラム登録用紙にて申請（写真付きIDを提示） 入場制限対象施設（州内ギャンプリング施設・オンラインギャンプリング）は本人選択 申請者の情報・写真はシステムに登録、BCLC及び全サービス事業者に回覧 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ施設他において、写真付き身分証明書を提示。写真撮影・入場禁止同意文書への署名 入場制限対象施設はカジノ施設単位 	<ul style="list-style-type: none"> DICJにおいて、プログラム登録用紙にて申請（写真付きIDを提示） 入場制限対象施設は本人選択 DICJは申請受付後5営業日以内に入場制限開始時期と終了時期を通知 	<ul style="list-style-type: none"> 本人がカジノ事業者に申請 申請は、電話、FAX、ネット等で可能 入場制限プログラムとして全国のカジノから収集された登録者リストを共有するプラットフォーム有
解除・延長	<ul style="list-style-type: none"> 期限経過までキャンセル・変更不可、期限経過後は自動的に解除、延長・再登録も可能 	<ul style="list-style-type: none"> 期限経過までキャンセル変更不可 期限経過後、解除申請必要。カウンセラーの評価提出要 解除申請無い場合は自動延長 	<ul style="list-style-type: none"> 申請後30日以降からDICJに対し本人のみが解除の申請可能 新たな本人申請もしくは家族等による申請が行われた場合のみ、制限期間延長 	<ul style="list-style-type: none"> 1年経過後、本人申請により解除可能 面談の実施は必須 事実関係の認定範囲は事業者により異なる
違反者対応 違反時罰則	<ul style="list-style-type: none"> プログラム違反者は発見次第、退去命令、多額の勝利（Jackpot）の場合の賞金の受取はできない BCLC及びカジノ・サービス提供者に罰則無、違反者に最大5,000カナダドルの罰金 	<ul style="list-style-type: none"> 顔認証システムや対象者リストにより違反者を検知した場合、調査官への通知及び強制退去。違反時は罰則あり 違反者への罰則無し 	<ul style="list-style-type: none"> 刑罰：違反した本人は刑法に従って処罰される 罰金：違反者は1,000元～10,000元、カジノ事業者は10,000元～500,000元の罰金 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ事業者は、入場時の本人確認に不備があった場合、罰則あり

利用制限プログラムの実行状況（家族等からの申告に基づく入場制限等）

項目	カナダ・BC州	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンベルク州
家族等からの申告に基づく入場制限				
概要	導入されていない	法令上カジノ事業者に家族等の申告に基づいて入場を制限するプログラムを実施することは義務付けられておらず、カジノ事業者の独自の取組として、当該プログラムを実施している。	Gaming participation law(Law No.10/2012)に基づき、家族等による入場制限申請に基づき入場制限を行うことが事業者に義務付け	州賭博法に入場制限規定あり
		家族等からの申請により、設定期間、カジノ施設への入場を禁止	<u>Third Party Exclusion</u> ：配偶者・父母・子供又は2親等内の親族の申請とDICJによる承認に基づき、最長2年間申請対象者がカジノへの入場が禁止される入場制限プログラム	家族、友人、カジノ事業者の通報により入場制限を可能にするもの
手続ポイント		<ul style="list-style-type: none"> 家族等による申請後、事業者より本人に自己申告に基づく入場制限申請を要請。 	家族等による申請の場合で、本人が同意した上で署名することが必要	<ul style="list-style-type: none"> 通報後、事業者は本人との面接等実施、事実確認によりリスト掲載 解除は事実関係の認定を受けた上で登録抹消 カジノ事業者は、家族以外の第三者も申請が可能な者と定めている。
本人による利用時間・利用可能額の設定				
根拠法令	開発中	カジノ事業者独自の取組（法令の根拠は無し）	カジノ事業者独自の取組（法令の根拠は無し）	当該取組は行われていない
プログラム概要		<ul style="list-style-type: none"> カジノ事業者がロイヤリティー・プログラムの会員向けに利用時間及び（又は）賭け金額の上限を設定できる自発的なプレコミットメント・ツール 登録した施設単位で運用 電子ゲーム機器のみ。テーブルゲームは利用不可 会員カードに制限登録（ただし、会員カードを抜けばゲーム継続可能） 罰則はない 	<ul style="list-style-type: none"> セルフリミットシステム：希望する者がコンプリメンタリー、プロモーション、換金の権利、およびゲームのインセンティブなどから自らを対象外とすることができるプログラム（一部の事業者で実施） 	

広告規制

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテインメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンベルク州
根拠法令	<ul style="list-style-type: none"> ゲーミング規制法により、BCLC以外の者・組織が広告等を実施すること自体を原則禁止 RG基準により、ゲーミング業界は、州のギャンブル業界に対する広告及びマーケティング基準に準拠義務付け 	<ul style="list-style-type: none"> カジノ管理法により、カジノ事業者は、原則としてゲーミング機器に関する広告は禁止 カジノ管理規則により、ギャンプリング関連広告に関する禁止事項、ギャンプリング関連標示、勝ち金者公表等、詳細な広告規制が規定 	<ul style="list-style-type: none"> Law No.7/89/M(Advertising Activities) (第7/89/M號法律廣告活動) により、ギャンブルに係る広告は禁止 事業者向けInstructionにおいてゲーミングエリア内における広告規制あり 	<ul style="list-style-type: none"> 州際ギャンブル協定書第5条に広告規制が規定 州の条例でもカジノに係る過度な広告は規制
規制内容	<p>広告及びマーケティング基準では、以下のテーマにつき規定</p> <ul style="list-style-type: none"> RG：GPEBが適切と判断したRGメッセージ、支援方法の混雑箇所等での提示、誤解を招く広告等の禁止 勝率：容易でアクセス可能な方法での正確に明示 未成年者保護 	<ul style="list-style-type: none"> ギャンプリング関連広告に関する禁止事項：法令違反を奨励、子供が登場、嘘、誤解を招く記載等 広告には、ヘルプラインの番号及びホームページを含める義務あり カジノ施設外において、ゲーミング機器への興味を引くようなギャンブル関連表示の禁止 勝ち金者（1,000豪ドル以上）の公表の禁止 違反者への罰金あり 	<ul style="list-style-type: none"> 出版物、バス、掲示板などを含め、ギャンブルに関する広告は禁止。 ゲーミングの宣伝用資料には、責任あるギャンプリングに関するメッセージを表示することを義務付け 入場制限プログラムの対象者や、入場禁止となっている者に対してゲーミングの宣伝資料を送ることは禁止 ゲーミングに関するマーケティングを21歳未満の者に対して行うことの禁止 	<ul style="list-style-type: none"> 依存症の危機にある者を対象とした広告、利得可能性等に係る誤解を招く広告は禁止 テレビ・インターネット及び電気通信施設による公共ギャンブルの広告の禁止（ただし宝くじ、スポーツ・ベッティング及び競馬に係るインターネット及びテレビ広告は許可のある場合に限り可能）

相談業務の体制

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンヘルク州
根拠法令	問題あるギャンリングへの治療・支援サービスが、GPEBの策定したRG戦略の長期的目標の一つに掲げられ、RG基準において義務付け	カジノ管理法により、カジノ事業者は、顧客が利用可能な問題あるギャンリングカウンセリングサービスの整備が義務付け	カジノ従業員向け相談体制のみ事業者向けInstructionにおいて義務付けられている。	州際ギャンブル協定書附則「ギャンブル依存症の予防及び対策のための指針」
カジノ事業者の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> RG基準に基づき、BCLC及びサービス供給業者はギャンブル関連問題及び兆候を示す顧客に対する支援、情報提供、支援機関への連絡等の特別な訓練を受けたスタッフの確保が必要 BCLCはRG基準に基づき、カジノ施設内の相談窓口として、ゲームセンス・インフォセンター（GSICs）を設置し、GSAsを配置している。 ゲームセンス・アドバイザーズ（GSAs）：GameSenseプログラムに基づき、ギャンブルの仕組みの理解、迷信の払拭、安全かつ楽しくギャンブルする方法等を顧客等にアドバイスし、健全なギャンブルに関する意思決定を支援する。顧客の求めに応じて、ヘルプラインへの通話支援やカウンセラーの紹介、VSEプログラムの申請及びカウンセリングへの同伴等も実施。 	<p>責任あるギャンリング活動の導入・維持・継続的改善のため、責任あるギャンリング・チームが組成され、事業者のRG規範に基づき、以下の取り組み実施</p> <ul style="list-style-type: none"> カジノ施設内において、顧客とのコミュニケーションを通じた声掛け、カウンセリング等を実施 相談内容に応じたヘルプライン、自己制限プログラム、及び契約している外部カウンセリング機関の紹介・情報提供 外部の支援サービス施設との効果的な連携 	<p>24時間体制の責任あるギャンリング委員会（Responsible Gambling Committee）を発足し、以下のような取り組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> カジノ施設内において、問題を抱える顧客に対する声掛けを実施 相談内容に応じたヘルプライン、本人の申請に基づく入場制限プログラム、及び外部カウンセリング機関の紹介・情報提供 24時間ヘルプラインを使用できるResponsible Gambling Kioskをゲーミングエリアに設置 ゲーミング機器にヘルプラインの情報表示 カジノ従業員向けの相談体制整備 	<ul style="list-style-type: none"> 全ての顧客に対して一般的なギャンブルリスクに関する情報の提供、依存症リスクがみられる顧客への声がけ及びより詳細な情報提供、さらにハイリスクな顧客には個別対応というように段階を踏んだ依存症防止対策を実施 特別なトレーニングを受けたスタッフを消費者保護担当者として常駐させている。（従業員は心理学の有資格者である必要はない。） 全国統一の電話番号による電話相談窓口の設置
スタッフへのRGに係るトレーニング	<ul style="list-style-type: none"> RG基準に基づき、BCLC及びサービス供給業者に対して、ゲーミング施設のスタッフが問題を有する顧客を識別し、適切な対応が可能とする研修の提供を義務付け ゲーミング施設の標準的行動として、顧客との定期的な交流を促進し、顧客が延長・集約・反復的にプレイしている場合には交流頻度を高める。 BCLCは、RG基準に基づき、全従業員に対する責任あるギャンリングのための教育プログラムにより、適切な対応研修及びGSAsに対する資格要件と研修を義務付け。 	RG規範に基づき、カジノ施設の全ての従業員はRG活動を実践するためにRG研修の受講が義務付けられている。	<ul style="list-style-type: none"> 全従業員に対する責任あるギャンリング研修の実施 政府による責任あるギャンリングアドバイザー資格コース：カジノ従業員を対象とする資格であり、ギャンブル依存症を認識する能力とその対処方法についての能力を身につけることを目的としている。 	顧客のギャンブル依存症予防の対策として全従業員に研修を実施

普及啓発活動

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメント	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンベルク州
カジノ事業者の取り組み	BCLCは以下の取組を実施 <ul style="list-style-type: none"> パンフレットの作成 ニューホライゾン・責任あるギャンbling会議の主催 	カジノ事業者は、カジノ管理規則に基づいて、RG規範を設定し、以下の取組を実施。 <ul style="list-style-type: none"> 責任あるギャンbling・メッセージ及び問題あるギャンblingに係る支援先情報につき適切に掲示、ウェブサイト公開 ATM又は近くにギャンブル関連問題の支援先情報を記載 独自の取組として、RG対策に関するパンフレット作成 	<ul style="list-style-type: none"> 責任あるギャンblingプロモーションウィークにおけるイベントの開催協力 カジノフロア内において責任あるギャンblingに関するポスター、リーフレット、電子掲示板の設置 	<ul style="list-style-type: none"> 専門家の監修を受け、一般的なギャンブル依存症対策、依存症のリスクが高いとされる顧客に対する依存症対策、ギャンブル依存症が疑われるが確定していない顧客に対する依存症対策等、状態に応じた依存症対策の実施 プラカード等による啓発活動

青少年対策、実態調査

項目	カナダ・ブリティッシュ・コロンビア州 ※事業者：BCLC	オーストラリア・ニューサウスウェルズ州 ※事業者：スターエンターテイメントグループ	マカオ	ドイツ・バーデン・ヴェルデンベルク州
青少年対策				
青少年の入場禁止	対象年齢：19歳未満入場禁止 根拠法令：ゲーミング規制法	対象年齢：18歳未満入場禁止 根拠法令：カジノ管理法	対象年齢：21歳未満入場禁止 根拠法令：Gaming Participation Law (Law 10/2012)	対象年齢：21歳未満入場禁止 根拠法令：州賭博法
青少年のカジノ施設入場の防止への取り組み	RG基準・セキュリティ基準により以下の取り組み実施 <ul style="list-style-type: none"> • BCLC及びサービス供給業者は、未成年者のギャンブル参加又はゲーミング・エリアに立入ることを禁止するための方針・手続・研修を整備要 • BCLCはサービス供給業者に対して、IDスキャン、確認、セキュリティスタッフの配置、入場口の制限等を要求 	カジノ管理法により、事業者には未成年者と疑う者の年齢確認等の権利が付与。カジノ事業者はRG規範に基づき、以下の取り組み実施。 <ul style="list-style-type: none"> • 身元確認プロセスの設定 • 同伴者のいない子供をカジノ施設内（公共スペース・駐車場等含む）に発見した場合の安全確保、親・保護者の退去指示 	Gaming Participation Law及び事業者向けInstructionに基づき以下の取り組みを実施 <ul style="list-style-type: none"> • 全ての入場口にセキュリティスタッフを配置し、21歳未満の者の疑いがある入場者に対してはIDカードまたはパスポートの提示を要求 • 入場口に21歳未満の者は入場禁止の旨の表示 	入場するためには、入口にて公的身分証明書や生体認証といった身分証を提示する必要あり
実態調査				
実態調査	<ul style="list-style-type: none"> • 州政府がギャンブル依存症率調査を定期的実施 • 最新調査は2014年、成人住民3058名対象に実施。問題あるギャンリングが疑われる者（中リスク以上）は3.3%と推定 	<ul style="list-style-type: none"> • 州政府が定期的にギャンブル参加率・問題あるギャンリングが疑われる者の割合を調査 • 最新調査は2011年、成人住民1万人対象実施。問題あるギャンリングが疑われる者（中リスク以上）は3.7%と推定 	<ul style="list-style-type: none"> • SWBがマカオ大学に委託し「マカオ市民のギャンブル活動研究」を実施 • 最新調査は2016年、DSM-5基準におけるギャンブル依存症者は2.5%と推定 	<ul style="list-style-type: none"> • ドイツホーエンハイム大学にギャンリングリサーチセンターがあり、依存症の実態調査実施 • 州際ギャンブル協定書において、事業者は規制当局に必要なデータの提供が規定