

# 暴かれた真実。業界黙示録

「暴かれた真実・業界黙示録」は、実際に起こったパチンコ・スロット業界の事件詐欺摘発などをもとに構成された実録風ドキュメント連載である。登場人物や店名は仮名化されているが、事件の内容は極力事実に基づき構成されている。閉ざされたホールの奥で起こっていたのか——いま、その真実が暴かれる。

## File.09 実録・消えた貯玉——閉店が告げられた日から見えなくなった価値

その告知は、特別なものではなかった。

店内入口の掲示板と公式サイト、そしてSNSに同時に掲載された短い文章。「諸般の事情により、当店は営業を終了いたします。長年のご愛顧、誠にありがとうございました。ございました」。閉店日付も明記されている。珍しくもない、よくある閉店告知だった。

常連たちの反応も、概ね想定範囲内だった。残念がる者はいても、混乱はない。鳥構成や客付きが徐々に落ちていたことは、多くが肌で感じていた。閉店は驚きではなく、むしろ「やはり来たか」という受け止め方に近い。貯玉を抱えている客も少なくなかったが、その時点で不安を口にする者はほとんどいなかった。

理由は単純だ。

閉店が告知され、期限が示されている以上、それまでに精算すればいい。それが業界における常識であり、過去の経験則でもあった。実際、多くの店は閉店告知と同時に貯玉精算を開始し、閉店日まで、あるいは閉店後の一定期間、窓口を

設けて対応してきた。今回も同じだろう、多くの客は、そう判断していた。

数日後、店内に新たな掲示が出る。

貯玉、貯メダルの精算条件についての案内だった。一日あたり、の精算上限、精算可能な時間帯、本人確認の徹底、代理精算不可。どれも特別な内容ではない。資金管理と混乱防止のため、閉店時に制限が設けられるのは珍しくない。むしろ、きちんと条件を明示している分、誠実な対応だと受け取る客もいた。

この段階で、精算を始める客が増える。

仕事帰りに立ち寄り、数万発単位で少しずつ精算する者。休日にまとめて来店し、上限いっぱいまで換えていく者。大半の客は、このプロセスで問題なく貯玉を回収していった。現場のカウンターも落ち着いており、トラブルの兆しは見えなかった。

だが、その一方で、静かに条件からこぼれ落ちる層が存在していた。それは「精算を怠った客」ではない。

「精算しようとして、できなかった客」だった。

貯玉が高額であるがゆえに、一日の精算上限では足りない。閉店日まで毎日来店する前提で計算しなければ、全額に届かない。その計算が成り立たない事情を抱えた客が、現実には存在していた。遠方に住み、平日に通うことができない者。業務上の都合で長期間現場を離れられない者。体調を崩し、通院や入院を余儀なくされた者。代理精算が認められない以上、本人が足を運ばなければならぬ。その条件を満たせない客は、少数だが確実にいた。

彼らは店舗スタッフに相談する。

返ってくる答えは一貫していた。期限内精算が原則です。ただし、例外については本部判断になります。現場でできることは限られている。上限を超える精算、期限の延長、その判断権限は店舗にはない。これは逃げではなく、実務上の線引きだった。

閉店日が近づくとつれ、焦りは強ま

る。

掲示には「やむを得ない事情がある場合はご相談ください」と書かれている。その文言にすがるしかなかった。過去の閉店で、後日対応が行われたケースを知っている者もいた。だからこそ、希望を完全には捨てきれなかった。閉店後も、何らかの形で精算できるのではないか。少なくとも、話は聞いてもらえるはずだ。そう信じる理由は、決して根拠のない楽観ではなかった。

そして、閉店の日が来る。

最終営業日は通常より人が多かったが、精算窓口が混乱することはなかった。大半の客はすでに手続きを終えている。店は予定どおりシャッターを下ろし、物理的な営業は終了する。

問題が表面化するのは、その後だった。

期限内に精算できなかった客たちが、運営法人の窓口につながる。問い合わせ先は明確だ。電話も繋がる。メールにも返信は来る。無視されたわけではない。ただ、答えは即座に出なかった。「確

認中」「順次対応」「後日あらためてご連絡します」。その言葉が繰り返される。

時間が経つにつれ、対応に差が生じていく。

事情が認められ、全額精算に至るケースがある一方で、一部のみの対応に留まるケースもある。判断基準は公表されない。個別事情、貯玉額、内部規定、制度上の制約。それらが複雑に絡み合い、結果として線が引かれる。問い合わせるたびに、対応が変わることもあった。

やがて、連絡が途切れる客が出る。

明確な拒否を受けたわけではない。ただ、進展がないまま時間だけが過ぎる。貯玉はデータ上、存在しているはずだった。しかし、それを現金や景品として受け取る手段は、現実には閉ざされていた。

この一連の流れは、派手ではない。誰かが逮捕されたわけでも、ニュースで大きく報じられたわけでもない。だが確かに、そこで損を被ったユーザーが存在する。閉店という一つの出来事の中で、救われた者と、救われなかった者が分かれた。その差は、努力や善悪ではなく、制度とタイミングと事情によって生まれた。

対応が確定していく過程は、外から見れば静かなものだった。

運営法人とのやり取りは、電話とメールが中心になる。担当部署は存在し、問い合わせは受け付けられている。しかし回答は個別具体的に、しかも一律ではない。

い。ある客には「全額対応」が示され、別の客には「一部のみ」、さらに別の客には「今回は対象外」という結論が伝えられる。その理由が詳細に説明されることは少なかった。

救われなかった側に残ったのは、納得しきれない感情だった。

自分だけが特別な要求をしたわけではない。期限内に精算できなかった事情も説明した。問い合わせ先も間違っていない。それでも結果が違う。そこに明確な基準が見えない以上、「運が悪かった」「タイミングが悪かった」という言葉で片づけるしかなかった。

貯玉という仕組みは、便利さと引き換えに、こうした弱点を抱えている。

日常的な営業が続いている限り、それはほとんど意識されない。玉やメダルを持ち歩かずに済み、再プレイも容易だ。店が存在し続ける前提では、利用者も安心して預ける。しかし、その前提が崩れた瞬間、貯玉は「いつでも換えられる価値」から、「条件付きの数字」へと変わる。

今回の閉店では、その変化が一気に現れた。

精算期間は設けられていた。対応窓口も用意されていた。それでも、全員を救うには足りなかった。制度は想定内の利用者を守る一方で、想定外の事情を抱えた利用者を切り落とす。その線引きは、事前に共有されることなく、事後的に示された。

救われた側は、多くを語らない。

問題なく精算できた客にとって、この閉店は「普通の終わり」だった。長年通った店がなくなり、寂しさはあっても、金銭的な損失はない。だからこそ、この出来事を特別な問題として捉える理由がない。一方で、救われなかった側は声を上げにくい。法的に争うには材料が乏しく、業界内の慣行としても、どこかで「仕方がない」とされてしまう。

この構図は、本企画「File.04 消えたブランドオープン」で描いた「始まりの嘘」とは性質が異なる。

あちらは、最初から破綻が仕込まれていた。約束が守られないことが前提だった。対して今回の閉店では、誰かが最初から欺こうとしていたわけではない。告知は出され、精算期間も用意され、問い合わせにも応じている。その上で、それでも取りこぼしが生まれた。

ここにあるのは、悪意ではなく限界だ。

業界が縮小局面に入り、店舗数が減り、資金繰りや管理体制が厳しくなる中で、従来と同じ「理想的な閉店対応」を維持できなくなる。制度は残っていても、運用は細くなる。その歪みが、最も立場の弱い利用者に集中して表れた。

貯玉を失った客にとつて、その損失は数字以上の意味を持つ。

長年通い、積み重ねてきたものが、ある日や境に「回収できない可能性のあるもの」に変わった。その事実が、パチンコという遊技の前提を揺さぶる。勝ち負けの話ではない。ルールを守って遊んでき

た結果が、制度の都合で切り捨てられる感覚だ。

この出来事は、大きな事件として記録されることはない。

新聞に載ることもなく、裁判記録として残ることも少ない。だが確かに、そこで損を被った人間がいる。閉店という日常の出来事の裏で、静かに価値を失った貯玉が存在する。

業界は、この事実をどう受け止めるべきなのか。

貯玉という仕組みを続ける以上、同じ構図は再び起こり得る。すべての利用者を救うことは難しいかもしれない。それでも、どこで線が引かれるのか、どこまでが保証されるのか、その情報が十分に共有されていたかどうかは、問われる余地がある。

閉店は終わりではない。

終わった後に、何が残るかで、その店の評価は決まる。救われた記憶だけが残るのか、それとも、救われなかった記憶が静かに積み重なるのか。今回のケースは、その分岐点を示している。

本稿が記録するのは、派手な不正でも、断罪されるべき悪でもない。

閉店という「よくある出来事」の中で、確かに存在した損失と、その構造だ。消えたのは店だけではない。数字として残っていたはずの貯玉と、それを信じていた時間そのものだった。