

负责任

赌博社群

2021年6月

负责任赌博
论坛

#7

联合主席

林志蒂先生

致开场白



新加坡的冠病疫情不断变化。作为一家国有运营商，新加坡博彩公司持续做出调整，除了提供良好的客户体验，同时也确保客户在赌博过程中保持安全。我们推出了数项安全赌博措施，如为网上用户提供了方便的“户口概况”仪表盘视图，以查看投注活动（像是投注支出趋势和存款或提款金额），以及根据他们的投注行为定制的“谨慎投注”提醒。结合更新后的“谨慎投注”网站和工具，我们希望客户能够有所意识，并提醒他们有限度地赌博。

新加坡博彩公司致力于评估“谨慎投注”措施的成效，并在三月份与全国预防嗜赌理事会（NCPG）的国际咨询团（IAP）进行了富有成果的讨论。

“预测未来趋势从来不是件易事，但我们相信，分享最佳做法和向RG（负责任赌博管理）专家学习，将有助于打造更安全的赌博环境。”

我希望您能从本期的全国预防嗜赌理事会国际咨询团研讨会学习重点中受益。

全国预防嗜赌理事会

国际咨询团研讨会

全国预防嗜赌理事会国际咨询团研讨会的主席是理事会成员陈振中教授，国际成员则包括来自澳洲的Sally Gainsbury 教授、美国的Mark Vander Linden 先生，以及加拿大的Paul Smith 先生。今年的主题为“**促进更安全的赌博方式**”。

3月16日至19日，国际咨询团成员与滨海湾金沙和圣淘沙名胜世界赌场，以及新加坡博彩公司，就负责任赌博措施进行了讨论。他们还会见了全国预防嗜赌理事会，并在为期两天的研讨会上发表演说。研讨会由社会及家庭发展部长马善高致开幕词，共有120余名来自博彩业、政府机构和社会服务领域的人士参与。



团体照：国际咨询团成员及研讨会主持人

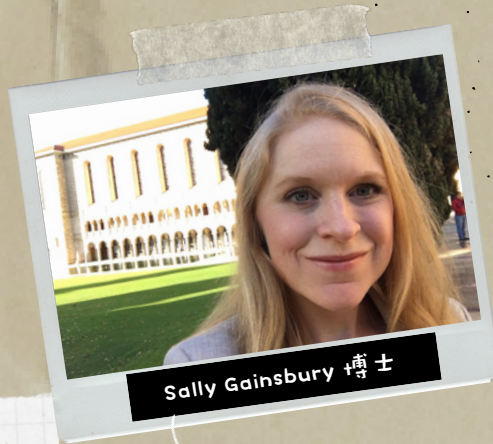
国际咨询团研讨会

得出的学习重点

I

新兴趋势

Gainsbury博士介绍了虚拟现实（VR）和数码支付的新兴趋势。VR并不是件新鲜事，但由于价格越来越可负担而开始进入大众市场。其中的风险包括：**高度沉浸式环境让赌客在虚拟现实空间中忽略时间的流逝，进而脱离现实。**另一个风险是，虚拟世界是**私密的（容易隐藏）且全天开放**。然而，VR也可以用于减少沉迷赌博带来的伤害。VR可为个别赌客提供**个人化、具针对性的负责任赌博讯息**，也能融入治疗机构的治疗方案中。



Sally Gainsbury 博士

悉尼大学
心理学副教授/
赌博问题治疗与研究所总监/
大脑及精神中心创办人兼领导

为了降低冠状病毒的传播风险，数码支付变得更加普及。然而，数码支付并不太透明，赌客**对投注额较不留意**，最终可能会比使用现金来得更高。数码支付也让赌客毫无间断地赌博，因为他们不必停顿下来，离开赌博场所提取现金。因此，数码支付必须伴随社会保障措施，以监督赌博行为并提供针对性预防嗜赌管理的**机会**。例如，新加坡博彩公司引入了客户活动分析和支出情况，让赌客定时了解并调节自身的投注活动。这类降低赌博风险的方案可以应用在其他同样使用数码支付的赌博活动，例如老虎机。

数码支付

风险

- 与现金相比，较容易让人疏忽；因此对投注额较不留意，投注额更高
- 与数码支付相比，利用现金下注能较好地控制赌博时间和金额

可降低赌博风险的契机

- 数码支付可用以监督赌博行为并提供针对性预防嗜赌管理的**机会**

虚拟现实

风险

- 高度沉浸式环境
- 脱离现实
- 私密（容易隐藏）
- 全天开放

可降低赌博风险的契机

- 个人化、具针对性的讯息
- VR技术可应用在赌博问题的治疗方案中

2

美国麻省赌博影响群组研究 (MAGIC)

Mark Vander Linden先生分享了美国麻省一项纵向群组研究的结果。这项研究对同一批人进行了一段时间的追踪调查，发现问题赌徒群组并不稳定——大多数人在下一波（第二波）便下降到高风险或娱乐性赌博。虽然有相当比例的高风险赌徒后来成为问题赌徒（16.4%），但更常见的是过渡到娱乐性赌博。因此，业者必须持续加强他们的RG计划，把赌客留在娱乐性质这一组，避免他们成为问题赌徒。前线员工可以积极主动地支持赌客，防止赌客出现倦怠和问题赌博的风险。一个简单的举动，像是在赌局之间询问赌客是否需要休息，或在长时间赌博后请赌客回家休息，可以大大降低赌客成为问题赌徒的风险。



3

‘正面赌博’测量表 (Positive Play Scale, 简称PPS)

Paul Smith先生和客席讲者/研究人员Richard Wood博士讨论了‘正面赌博’测量表 (PPS)，这是一种用于测量负责任赌博行为的工具。

Richard Wood 博士
心理学家，专修赌博行为
‘正面赌博’测量表的研发人



Paul William Smith 先生
SustainableGAMING的创始人

PPS由14道问题组成，涉及两个信念要素（个人责任和赌博的输赢概念）和两个行为要素（诚信和控制，以及预先承诺）。‘正面赌博’的理论基础是，RG并不仅仅是没有问题赌博，而是具有正面的赌博信念和行为，如在赌博前考虑预算，并且在赌博与其他兴趣间取得平衡。研究发现，在PPS上得分高的赌客往往在问题赌博指数上得分较低。因此，这种正面的赌博措施对于问题赌博的风险控制十分重要。

如何利用PPS？

01

基准

用PPS测量您的赌客的‘正面赌博’态度和行为

02

识别

找出您当前RG策略的优缺点，并确定要针对哪些特定的赌客群体。谁的得分高/低？

03

完善

完善您的RG计划（例如：注重‘正面赌博’的赌客教育），以提高正面赌博概括率

04

监测

使用PPS来测量‘正面赌博’在一段时间内的变化

4

及时提供合适的RG讯息

国际咨询团成员与赌博业者在会议中对**RG讯息策略及其有效性评估**进行了热烈讨论。例如，新加坡博彩公司可以在网上用户每次下注时，发送个人化的RG讯息以提高成效。赌场方面则可以考虑如何将更个人化和友善的简讯信息，纳入正在测试的理智型赌博管理系统“**Informed Play System (IPS)**”。另外，若能及时向赌客传达赌博活动的评估，将能有效地减低赌博强度。然而，由于某些赌客可能比较重视隐私，业者可以考虑以不同的方式传达这些讯息。

业者也被提醒要**测量和评估赌客对RG工具的反应**：

- 赌客是否时常对RG工具做出反应（点击率）？
- 赌客是否采取跟进行动（参与自我评估测验）？

有参与者建议通过奖励系统（获得积分/餐饮券），以肯定及鼓励赌客使用RG工具。

这些测试应考虑赌客的**个别背景**，并**实时进行**，因为心态会影响反应。

测试也**应经常进行**，因为随着时间推移，讯息的有效性可能会被削弱。

如何协助

赌客负责任地赌博？

1 让面对面互动成为常态

赌场场所的工作人员可与赌客随意畅聊，并在适当情况下灌输赌博的输赢概念。这类资讯对所有赌客来说都是实用的常识，所以不会看似针对问题赌徒。

以下提供一些与赌客对话的课题：

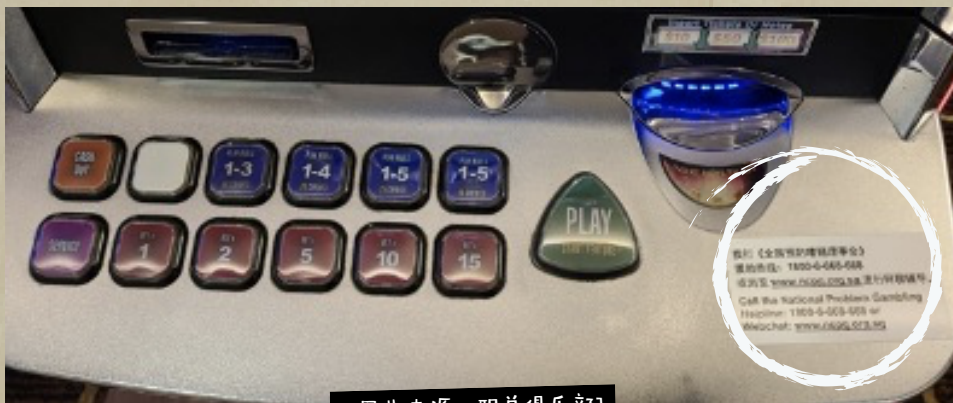
您可以与赌客分享

- | | | | |
|------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| 赌局和赌博如何运作 | • 如何看待一些赌博的迷思和错误信息 | 负责任的赌博习惯 | • 对赢钱的期望是实际的 |
| | • 赔率与随机性 | | • 设定时间和金钱预算 |
| | • 指定赌博活动的游戏规则 | | • 定时休息 |

赌场的RG大使是推广RG工具（如IPS）的关键，因为他们可以对个别赌客提供资讯和建议。赌场可以考虑与所有赌客进行更多RG互动，以作为客户服务的一部分，这样RG大使就不会再被视为只在问题发生时才会介入。

2 为赌客提供RG资讯

在您的场所展示RG资讯，让赌客可以随时阅读。我们欢迎您联系负责任赌博论坛秘书处索取RG宣传资料。



[图片来源：职总俱乐部]



3

若您的赌客有赌博问题，请转介给我们的援助机构。

赌客在这时期可能面对其他压力，所以前线工作人员应继续向赌客提供有关援助服务的资讯，或直接将赌客转介给援助机构。

可利用的资源：

- 全国预防嗜赌理事会热线：1800-6-668-668 及网聊辅导：www.ncpg.org.sg
- The Resilienz Clinic 励盛精神专科诊所 | 电话：63977300 | 网站：<https://resilienz.com.sg>

所有服务都是免费的

您知道吗？

新加坡博彩公司试行了一种工具，可分析网上用户的投注活动，并根据他们的交易情况提供有关个人投注情况的评估与反馈。

这项客户活动分析于2020年12月22日推出，并在每月1日更新。分析表会显示该名赌客的投注行为是否有高风险趋势。赌客还可以简易地检查支付和存款金额，以及他们预先承诺的每月投注顶限的使用状况，借此监督他们的投注活动。

通过网络平台推动负责任赌博的工具能让赌客更加留意及实行‘正面赌博’的行为。



我的赌博活动剖析

社区代表

Dr Patrick Liew (Co-Chairman)	Patron, Kebun Baru Grassroots Organisations
Mr Andrew Tay	Chairman, Lakeside Family Services
Mr Billy Lee	Executive Director & Founder, Blessed Grace Social Services Ltd
Ms Jolene Ong	Founder, Arise2care Community Services Ltd
Mr Steven Lam	Vice Chairman, Punggol Central Citizens' Consultative Committee
Bishop Terry Kee	Vice-President, National Council of Churches of Singapore
Ms Tham Yuen Han	Executive Director, WE CARE Community Services
Dr Lee Kae Meng Thomas	Medical Director and Consultant Psychiatrist, The Resilienz Clinic

工业代表

Mr Lam Chee Weng (Co-Chairman)	Chief Executive Officer, Singapore Pools
Ms Agnes Eu	Chief Executive, Home Team NS
Mr Charlie Ng	Chief Executive, Civil Service Club
Ms Jolene Ong	Founder, Arise2care Community Services Ltd
Mr Donald Tan	Deputy Chief Executive Officer (Business Strategies), SAFRA
Mr George Tanasijevich	Managing Director, Marina Bay Sands
Mr Lim Eng Lee	Chief Executive Officer, NTUC Club

全国预防嗜赌理事会代表

Dr Cecilia Chu	Clinical Psychologist, Raffles Counselling Centre
-----------------------	---