

# Socialt ansvar

**Det sociala ansvaret är en av grundpelarna i Svenska Spels verksamhet. Svenska Spel har därför antagit en särskild spelansvarspolicy.**

## Strategi

Spelansvarspolicyn lyder som följer:

”Vi ska aktivt verka för att minimera negativa sociala konsekvenser som kan uppstå i samband med spelverksamhet. Denna strävan ges mycket hög prioritet vid alla verksamhetspåverkande beslut och ska resultera i konkreta åtgärder för ett stärkt spelansvar.”

Det betyder att Svenska Spel:

- Erbjuder verktyg som spelarna har möjlighet att använda i syfte att spela lagom.
- Sätter åldersgräns för spel som är särskilt känsliga ur spelansvarssynpunkt.
- Ej accepterar minderårigt spelande.
- Verkar för sunda spelmiljöer.
- Följer såväl branschens som egenupprättade etiska riktlinjer för marknadsföring av spel.
- Motverkar minderårigt spelande genom ansvarsfull marknadsföring, information och effektiva ålderskontroller.
- Samarbetar med de frivilligorganisationer som arbetar för att motverka spelberoende och skadeverkningar av spel.
- Säkerställer att ovanstående principer också tillämpas av ombuden.

## Aktiviteter och Resultat spelalagom.se

En etisk grundregel för socialt ansvarstagande är ”det väl-informerade valets princip”. Denna princip innebär att kunderna ha rätt till korrekt, lättillgänglig och lättbegriplig information. Ett viktigt redskap i detta hänseende är

Svenska Spels ”Spela lagom sajt” (spelalagom.se) som lanserades under 2008 och som ger kunden verktyg och information för att kunna fatta välinformerade beslut om sitt spelande. Spelalagom.se hade vid slutet av 2008 haft närmare 22 000 besökare.

## Spelkoll

Spelkoll är ett av Svenska Spels Spela lagom-verktyg som hjälper kunden att hålla ordning på sina spelvanor. Spelkoll analyserar kundens beteende och ger råd om vad man kan göra om man är på väg att utveckla riskabla spelvanor. Tjänsten omfattar spelande på svenskaspel.se och när man använder sitt Spelkort i butik. Spelkoll är en frivillig tjänst. I december 2008 lanserades en ny version av Spelkoll med en pokermodul och förenklad användning för användaren samt fler och mer personligt anpassade kommentarer och rekommendationer beroende på spelarens individuella spelbeteende.

Spelkoll lanserades under 2007. I december 2008 var det över 35 000 personer som använde Spelkoll.

Mark Griffiths vid Nottingham Trent University (Storbritannien), Richard Wood vid GamRes Limited (Kanada) samt Jonathan Parke vid The Gambling Lab (Storbritannien) har haft i uppdrag av Svenska Spel att genomföra en undersökning av Spelkoll.

25 procent av de 2 300 personer som svarade på undersökningen hade aktiverat Spelkoll. Undersökningen indikerar att 63 procent av Spelkolls användare upplever att de är bättre informerade om sitt spelbeteende än tidigare. Cirka 66 procent känner sig mer säkra på att de kan spela med större medvetenhet. Ungefär 40 procent anser att tjänsten

ger dem bättre kontroll över sitt spelbeteende. Ett fåtal uttryckte frustration över att i förhand behöva sätta beloppsgränser för hur mycket de ska spela för. Cirka 75 procent av de över 2 000 kunder som deltog i undersökningen var män, medelåldern var 44 år.

### Åldersgräns på 18 år

Samtliga spel förutom lotter har en åldersgräns på 18 år. På kasinon är åldersgränsen 20 år.

Att åldersgränsen efterlevs i butik, på restauranger och i bingohallar kontrolleras med hjälp av externa leverantörer. Ett ombud eller en affärspartner som bryter mot reglerna riskerar att bli avstängd från samarbetet med Svenska Spel. Avstängning sker efter två kontroller. Under 2008 har det genomförts 1 703 provköp hos butiks- och spelombud. 39 stycken stängdes av på grund av dålig efterlevnad av åldersgränser. Ett ombud har sagts upp till följd av bristande ålderskontroll. Det har genomförts 2 715 observationskontroller och 492 provköp hos affärspartners som har Vegasautomater, i syfte att stävja minderårigt spelande. 10 restauranger har fått återkallat tillstånd från Lotteriinspektionen på grund av ej godkända ålderskontroller.

På svenskaspel.se säkras åldersgränserna genom Spelkortet som kräver 18-års åldersgräns vilket kontrolleras via SPAR-registret.

Under 2008 infördes åldersverifiering på Vegasautomaterna. Det innebär att spelarna måste fylla i födelsedatum innan de kan påbörja sitt spelande. Födelsedatumet som spelarna anger när de vill spela på Vegas, skrivs ut på det personliga vinstbeviset och kontrolleras vid uthämtning av vinst. Vid årets slut hade cirka 90 procent av automaterna åldersverifiering. Implementeringen av åldersverifiering fortsätter under 2009.



## Centrala nyckeltal för spelansvar

Sedan 2005 arbetar Svenska Spel med nyckeltal för spelansvar. Nyckeltalen är indelade i socialt och ekonomiskt ansvar, fördelat mellan affärspartners och anställda.

	2008	2007	2006
<b>Socialt ansvar</b>			
Spelare med problem, % <sup>1</sup>	1,4	1,7	1,5
Antal frivilliga avtal kasinogäster, antal <sup>2</sup>	2 022	1 869	1 558
Samtal med kasinogäster om spelvanor, antal	3 217	2 840	2 238
Statliga bolag tar mer ansvar, % <sup>1</sup>	71	69	70
<b>Affärspartners ansvar</b>			
Diplomerade ombud, %	66	50	41
Diplomerade affärspartners, %	71	81	—
Provköp, antal <sup>3</sup>	2 195	5 091	6 998
Observationskontroller affärspartners <sup>3</sup>	2 715	3 146	2 380
Avstängda på grund av provköp, antal <sup>4</sup>	39	27	4
<b>Anställdas ansvar</b>			
Personalen tycker att spelansvar är positivt, % <sup>5</sup>	95	93	96

1. Uppgifter från spelkartläggningen. I samarbete med GfK Sverige AB genomför Svenska Spel undersökningen "Spelkartläggningen". Syftet med undersökningen är att kartlägga den vuxna befolkningens kännedom och attityd till spel och spelvanor. Undersökningen genomförs via en postal enkät till 6 000 slumpmässigt utvalda svenskar mellan 16 och 75 år (adresskälla: DAFA SPAR). Svarsfrekvensen 2008 låg på ca 58% (3 493 bearbetningsbara enkäter). Spelarbasen representerar andelen av svenskarna som varje år spelar hos Svenska Spel.
2. Kasinobesökare som upplever sig ha problem med att kontrollera sitt spelande, erbjuds att teckna ett avtal om frivilligt besöksförbud, alternativt begränsning av besöksfrekvensen till maximalt åtta gånger/månad på samtliga kasinon. Tidsperioden för avstängning eller besöksbegränsning är lägst sex månader.
3. Under året har affärsområde Restaurangspel tillämpat två metoder för ålderskontroller; Observationskontroller samt Provköp. Hanteringen av provköp är mer tidskrävande då administrationen är större men resultatet är bättre som underlag vid beslut om avstängning/uppsägning.
4. Inkluderar både affärspartners (restauranger och bingohallar) och ombud (butik).
5. Intern undersökning via webben.



### Kampanj ålderskontroll

Hösten 2008 genomförde Svenska Spel och Vegas en ansvarskampanj med budskapet "Mellan 18 och 23 år" på restauranger och bingohallar som har Vegas. Målet med kampanjen var att förbättra provköpsresultatet och att få ålderskontrollen att bli en rutin i vardagen. Ansvarskampanjen gav positiv effekt och provköpsresultatet har förbättrats. Av de försäljningsställen som tog del av informationskampanjen, kontrollerade 81 procent legitimation på spelarna.

### Utbildning

Svenska Spel informerar och utbildar ombud, restauratörer, bingopersonal och all egen personal i spelansvar. Utbildningarna är framtagna i samarbete med Spelinstitutet. Syftet med utbildningarna är att öka förståelsen för problematiken som kan uppstå i samband med spelverksamhet och ge verktygen för att kunna hantera dem på ett bra sätt.

Kasinopersonalen arbetar i förekommande fall proaktivt med spelansvar genom att ta kontakt med gästerna för att informera om var hjälp finns att få; exempelvis genom att man frivilligt kan stänga av sig själv från kasinobesök och/eller begränsa antalet besök. Under 2008 valde 2 022 kunder att stänga av sig från kasinot.

### Stödkontakten

I december 2008 startade Svenska Spel och Spelinstitutet ett samarbete kring ett nytt spelansvarsverktyg "Stödkontakten", ett försök som inte har provats tidigare någonstans i världen. Svenska Spels ansvar är att förmedla information om Stödkontakten via svenskaspel.se och på samtliga kasinon. Tjänsten tillhandahålls av företaget Spelinstitutet.

Istället för att kunden/gästen själv kontaktar en rådgivare, ber man om att få bli kontaktad via telefon eller mejl.

På Stödkontakten kan kunden:

- Chatta med en rådgivare
- Ställa frågor till en rådgivare via mejl
- Diskutera med andra spelare med liknande erfarenheter
- Läsa om spelproblem och spelberoende samt om var det finns hjälp att få.

Uppgifter om kunden sparas inte.

### Fokus 2009

- Utveckla befintliga och nya spelansvarsverktyg.
- Lansera Spelkoll 3.0.
- Analysera och värdera genomförda spelansvarsinsatser.
- Utveckla effektivare och modernare ombudsutbildningar.
- Utveckla verktyg för effektiv riskvärdering vad gäller spelansvar i produktutvecklingsprocessen.
- Utveckla struktur och design av Svenska Spels spelansvarsfunktioner
- Utveckla spelalagom.se. ■