

Hur kan spelbolagen uppfylla
omsorgsplikten ännu bättre?

Jakob Jonsson

Psykolog, Sustainable Interaction

Hur kan spelbolagen uppfylla omsorgsplikten?

Jakob Jonsson

Sustainable Interaction



Några frågor att fundera på

- Hur många känner ni som har råd att förlora 100 000:- per månad på spel?
- Är det OK att samarbeta med en affiliate som också tipsar om piraterna (om än på omvägar)?
- Ska vi hämta hem de spelpausare som spelar olicensierat så att de spelar på den svenska spelmarknaden?
- Var har spelpausarna börjat sin spelarkarriär?



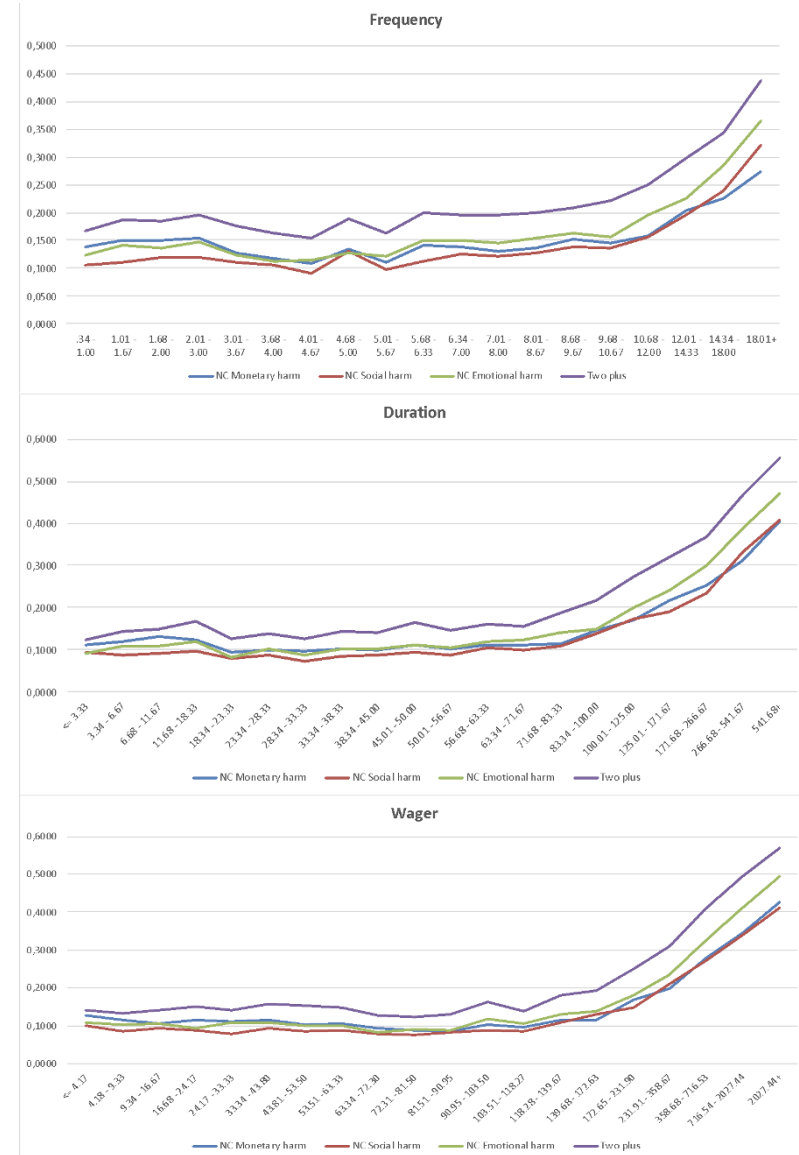
Följ lagen!

- Kraven gällande omsorgsplikt i 14 kap 1 § spellagen (2018:1138) gäller för samtliga aktörer med licens att bedriva spel om pengar i Sverige.
 - Omsorgsplikten innebär att licenshavaren ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten. Spelaren ska skyddas mot överdrivet spelande och få hjälp att minska sitt spelande när det finns anledning till det.
- Spelförordningen 2018:1475 11 kap
 - 1 § Licenshavaren ska ha fastställda rutiner för kontakt med spelare i de fall problemspelande har identifierats eller misstänks.
 - 2 § Licenshavaren ska dokumentera varje spelansvarsåtgärd som vidtas.

Arbeta systematiskt med alla era kunder!

- Förebygg!
- Ni hittar kunder med problem på alla nivåer
- En kund som spelpausar sig är att se som ett misslyckande
- En problemspelare har en gång varit en "grön" spelare
- Kunderna uppskattar spelansvarsåtgärder

Blaszczynski et al 2004; 2008; Gainsbury, Parke, & Suhonen, 2013; Ivanova et al 2019; Jonsson et al.; 2022



Se till att ni och kunderna använder spelansvarsverktygen aktivt!

- Med mer eller mindre forskningsstöd
 - Gränser (rimliga...)
 - Självtest
 - PTS
 - Återkoppling på konsumtion
 - Omsorgssamtal
 - Självavstängning
- Lovande
 - Realtidsinterventioner
 - Affordability – SvS intressant exempel
 - Centrala system för deposits
 - Utbilda kunder
 - AML + Spelansvar = sant

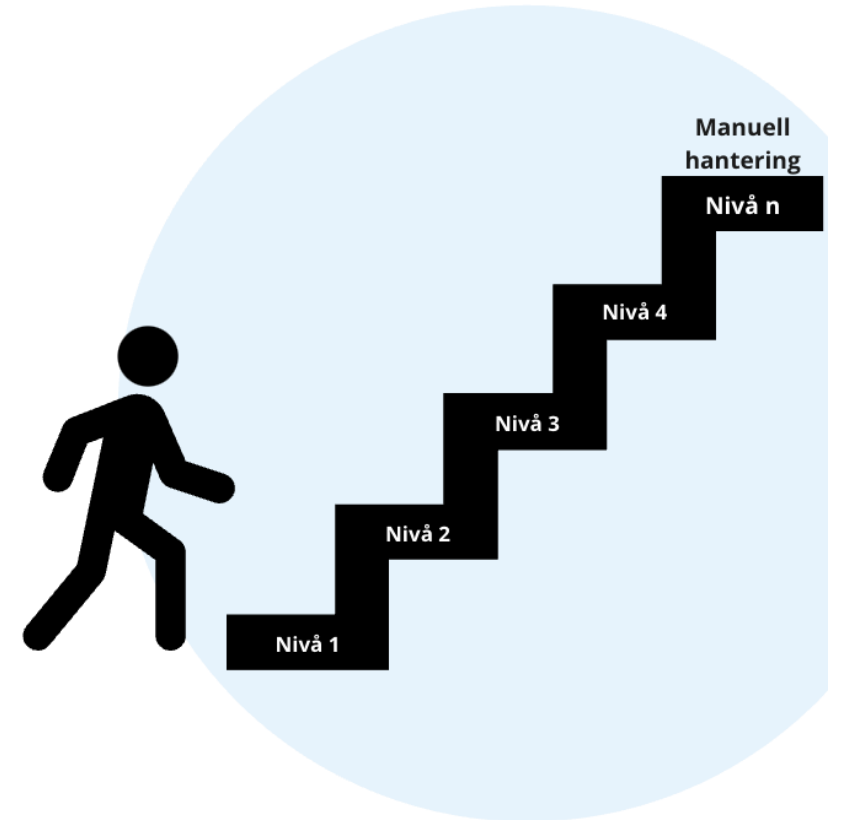
Exempel kund åter från självavstängning

- Vanligt att kunden börjar spela på samma sätt som precis innan avstängningen
- Hög risk för ny avstängning
- Exempel från Norsk Tipping Spillepuls
- Omsorgssamtal?
- Självtest?



Stegvis omsorgsplikt

- Startpunkt: Oro
- Tilltagande interventioner
 - Förändra gränser
 - Reality check
 - Självtest
 - Affordability
- Mät förändring – gå vidare till nästa steg!
- Omsorgssamtal sista steget
- Åtgärder för de som inte svarar



Omsorgssamtal

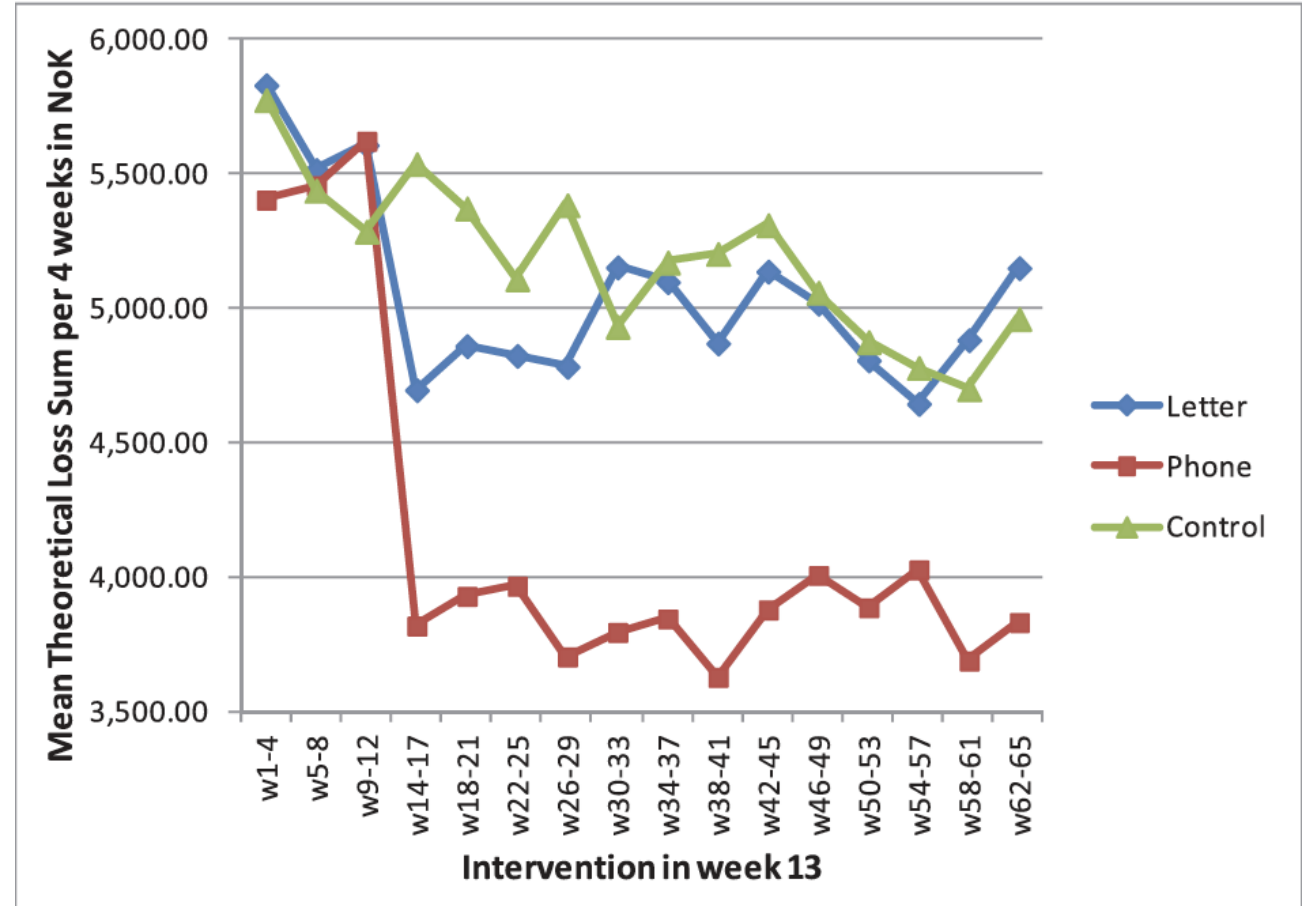
- Lång erfarenhet fysiska casinon
- Norsk Tipping
- Replikerats i Sverige





RCT omsorgssamtal Norge

- MI inspirerad kontakt stor-tapere
- Förändring TL över 12 månader (PP)
 - Telefon -30 %
 - Brev -13 %
 - Kontroll -7 %
- Uppskattades av kunderna (rating 1-5: 4 medelvärde)
- Limits (låsta) vanligaste åtgärden
- >93 % fortfarande kunder 12 månader



Svensk replikations studie— Svenska Spel

1420 nådda kunder jämfördes med 1504 som de ej nått
Högre konsumtion än NT-studien
4 veckors uppföljning

Ökning abstinens w2-w4 (24 % vs 20 %)
Ökad gränssättning (10 % vs 5 %)
Fler självavstängda (11 % vs 8 %)
Hög kundnöjdhet

För detaljer, se Håkansson, Franklin, Dahlström & Lyckberg 2022



Utvärdera ert arbete!

- Utvärdera
- Dela med er
- Bjud in forskare



Några tankar om avstängda kunder (Spelpaus)

- Olika skäl till avstängning
- Vi vill inte att personer med allvarliga spelproblem ska spela olicensierat – men inte heller licensierat
- Att många hjälpsökande spelar olicensierat betyder inte att Spelpaus är verkningslöst
- Erbjuder stöd/kontakt i samband med avstängning - Stödlinjen
- Erbjuder tekniska lösningar för att försvåra spel?

