

# Hjelpelinjen for spilleavhengige



## Samtalestatistikk 2010

Lotteritilsynet  
februar 2011

## **Innhold**

1.	Innledning	s	3
2.	Samtalene til Hjelpelinjen	s	4
3.	Samtaler fra eller om spillere	s	5
4.	De som ringer	s	8
5.	Spillerne som samtalene handler om	s	10
6.	Om spillingen (pengespill)	s	12
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	21
8.	Dataspill (spill som ikke er pengespill)	s	23
9.	Vedlegg	s	26

# 1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige ble åpnet 28. april 2003 som et prøveprosjekt. Fra 2005 er telefonen videreført som permanent ordning.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- hjelpe mennesker i krise
- vise til annen hjelp, blant annet behandling
- samle informasjon om spilleavhengighet

Hjelpelinjen er organisert som et samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og markedsføring, mens telefonen fysisk er lagt til "Avdeling for rusrelatert psykiatri og avhengighet", en sengepost ved Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Ved sykehuset er det tilsatt daglig leder for Hjelpelinjen. Telefonen er betjent av helsepersonell som har fått spesialopplæring.

Denne samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtaler som ble gjennomført i 2010. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtalen skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Dette gjør at statistikkene på flere punkt ikke har data fra alle innringerne.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om pengespillproblemer, og gir en pekepinn på hvordan pengespillproblemer utvikler seg i befolkningen.

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier. Om vi da har data fra bare en eller to samtaler vil dette bli vist som om vi har ingen samtaler, dvs. 0 eller 0 %. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få samtaler (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen får også en del samtaler om personer som spiller spill som ikke blir regnet som lotteri- eller pengespill. Fra og med 2007-statistikken har samtaler om slike spill blitt presentert for seg. I 2010 mottok Hjelpelinjen 219 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Dette statistikkheftet for 2010 er den sjuende årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

## 2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2003							2010	pst	Totalt
	(fra 28. april)	2004	2005	2006	2007	2008	2009			
enkeltpersoner med spilleproblemer	2 237	2 276	2 133	1 792	1 117	814	817	901	49 %	12 087
andre seriøse innringere	288	199	227	274	276	171	127	146	8 %	1 708
useriøse / feilringinger	540	1 059	1 145	1 074	824	380	528	792	43 %	6 342
sum	3 065	3 534	3 505	3 140	2 217	1 365	1 472	1 839	100 %	20 137

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart over 20 000 samtaler. Over 12 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2010 ble det gjennomført 901 samtaler fra eller om spillere. I tillegg fikk linjen 146 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar også en del useriøse samtaler eller feilringinger. I 2010 utgjorde slike 43 %. Disse er imidlertid korte og utgjør en liten del av total samtaletid. De fleste er ikke useriøse, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og som oftest Norsk Tipping. Samtalene er kort omtalt i vedlegg til denne rapporten.

Innringere (seriøse samtaler)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
spillere	57 %	55 %	40 %	37 %	37 %	35 %
pårørende/venner	31 %	31 %	41 %	43 %	45 %	39 %
profesjonelle	5 %	5 %	4 %	6 %	7 %	4 %
arbeidsgivere	0,8 %	1,2 %	0,9 %	0,7 %	0,5 %	1 %
ukjent	0,8 %	1,4 %	1,2 %	6 %	3 %	20 %
andre	4 %	6 %	12 %	7 %	7 %	0,3 %
selvhjelpsgrupper	0,8 %	0,6 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0,1 %
sum	100 % (2 360)	100 % (2 066)	100 % (1 393)	100 % (985)	100 % (944)	100 % (1 047)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2010 hhv 35 % og 35 %). Fra 2010 er pårørende og venner registrert hver for seg som innringere. Pårørende utgjør 35,4 % og venner 3,3 %.

En liten del av de seriøse samtalene (146 i 2010) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

### 3. Samtaler fra eller om spillere

Dette er samtaler der spiller eller andre på vegne av spillerne har ringt Hjelpelinjen.

#### Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2005	2006	2007	2008	2009	2010
januar	197	183	107	70	67	84
februar	192	188	155	58	63	80
mars	197	231	148	57	90	94
april	198	177	99	83	69	72
mai	186	211	110	63	63	75
juni	187	172	86	47	56	56
juli	142	119	61	62	51	63
august	183	80	48	61	78	68
september	152	94	75	61	74	84
oktober	162	120	69	105	59	88
november	198	117	91	84	87	74
desember	139	100	68	63	60	63
totalt	2 133	1 792	1 117	814	817	901

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 12 087 samtaler som handler om spillere. 2010 var det tredje hele året der hjelpetelefonen har hatt redusert trafikk sammenlignet med antall innringere før vi fikk automatforbudet i 2007. Tallet på samtaler om spillere var stabilt fra 2008 til 2009, men viser en økning for 2010.

Reduksjonen i 2006, 2007 og 2008 må sees i sammenheng med seddelforbudet på gevinstantomater som ble innført 1. juli i 2006 og automatforbudet som trådte i kraft 1. juli 2007.

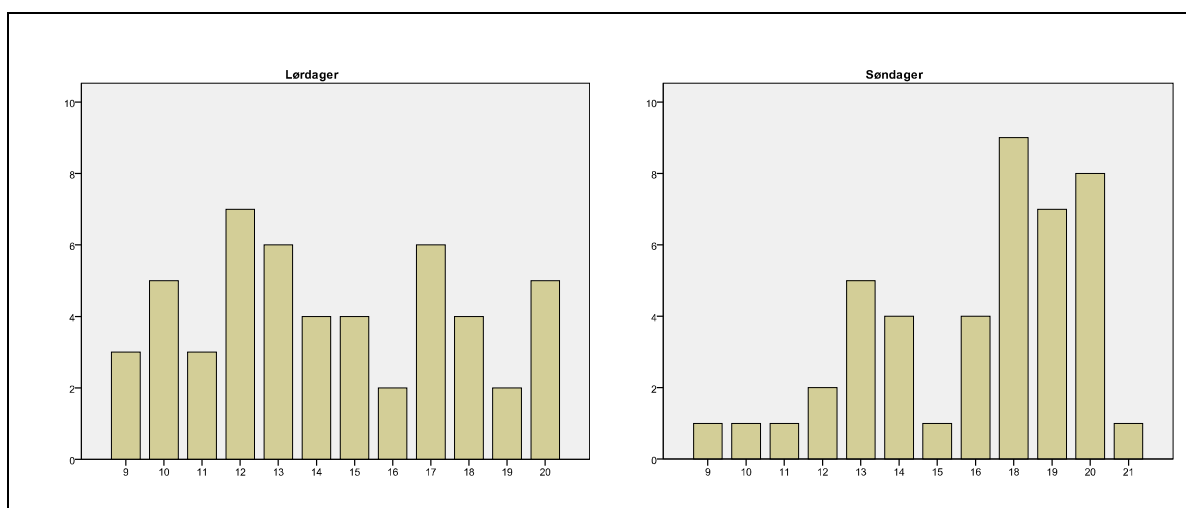
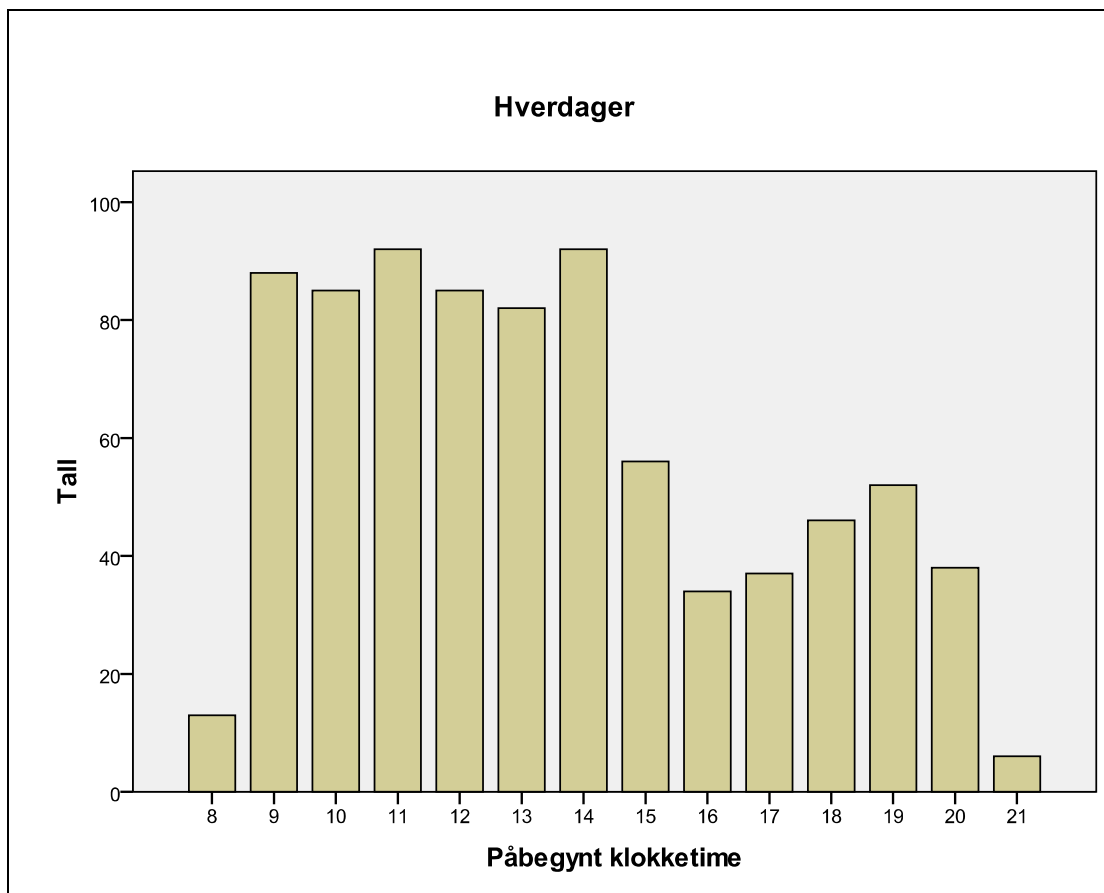
Gjennom hele 2010 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00, 7 dager i uken. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

#### Samtaler per ukedag

(fra eller om spillere)	2010	
	antall	prosent
mandag	173	19 %
tirsdag	175	19 %
onsdag	177	20 %
torsdag	153	17 %
fredag	128	14 %
lørdag	51	6 %
søndag	44	5 %
Total	901	100 %

Det er flest samtaler på hverdager.

## Samtaler per påbegynt klokke-time 2010



På hverdager er trafikken spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra ettermiddagen. Også i helgene er trafikken fordelt gjennom hele åpningstiden, men på søndager kommer flere av samtaler senere på dagen.

## Lengde på samtaler i 2010

	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler <sup>1</sup>	Totalt tidsbruk for samtaler	Total tidsbruk i prosent
samtaler som handler om spillere	22 min 8 sek	897	331 timer	89 %
andre reelle samtaler	9 min 14 sek	146	22 timer	6 %
useriøse eller feilringinger	1 min 24 sek	781	18 timer	5 %
totalt alle typer samtaler	12 min 31 sek	1 824	372 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 22 minutter. Den lengste varte i 1 time og 41 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte i snitt 9 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på i overkant av 1 minutt. Disse utgjorde i 2010 43 % av samtaler, men de er korte og utgjorde bare 5 % av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2009 varte samtaler fra eller om spillere i snitt 20 minutter, og total tidsbruk for alle samtaler ved Hjelpelinjen var 304 timer.

## Hjelp som er gitt i samtaler

Samtaler fra eller om spillere:	2007	2008	2009	2010	
	prosent	prosent	prosent	tall	prosent
støtte/veiledning	77 %	78 %	80 %	730	81 %
informasjon om behandling	70 %	62 %	61 %	379	42 %
økonomisk rådgivning	43 %	44 %	46 %	377	42 %
informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	46 %	22 %	13 %	32	4 %
generell informasjon	31 %	20 %	23 %	273	30 %
oppfølgingssamtale	16 %	6 %	7 %	34	4 %
annen informasjon	5 %	2 %	2 %	3	0,3 %
N (antall)	1 117	814	817	901	100 %

Det er oftest gitt støtte/veiledning. I forholdsvis mange samtaler er det også gitt økonomisk rådgivning og informasjon om behandlingstilbud. De senere årene er det færre samtaler der det er gitt informasjon om selvhjelps- og støttegrupper. Det er også registrert færre oppfølgingssamtaler.

I alle samtaler vil innringer få en form for støtte og veiledning, men når samtaler også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

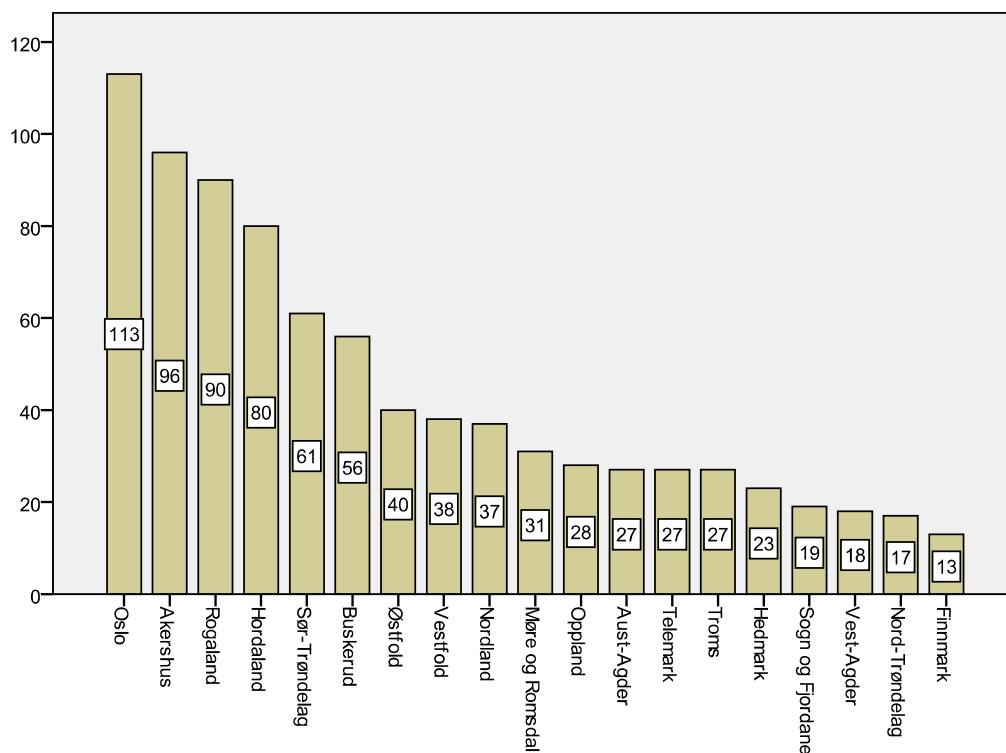
For 63 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2010.

<sup>1</sup> 15 samtaler er ikke registrert med varighet.

## 4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 146 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.

### Fylkesvis fordeling av samtaler om spillere i 2010



Flest samtaler kom fra Oslo, Akershus, Rogaland og Hordaland.

I tillegg er det 60 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtalerne handler om presentert i to deler:

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill (spill som ikke er pengespill). Her inngår totalt 682 samtaler.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 219 samtaler.



Hvem ringer om spillerne?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
spillerne selv	45 %	26 %	41 %
pårørende	36 %	56 %	41 %
venner	5 %	2 %	4 %
profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	4 %	7 %	5 %
arbeidsgiver	2 %	0,5 %	1 %
andre/ukjent	8 %	9 %	8 %
total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	682	219	901

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende. Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 45 % av samtaler. De fleste andre, 41 %, kom fra pårørende eller venner.

For de som bare har problem med dataspill blir nær 56 % av samtaler ringt inn av pårørende.

Tidligere samtale om samme spiller?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
nei	84 %	81 %	83 %
ja	13 %	14 %	14 %
ikke tema / usikker	3 %	5 %	3 %
total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	682	219	901

I de fleste samtaler (83 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det fremgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (14 %). Vi har ikke tall for hvor ofte man eventuelt har ringt.

Siden det i tillegg er noen samtaler der det ikke er registrert om en har ringt før eller ikke, blir andelen for tidligere samtale minimumsandel. I en rekke analyser er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler der spiller er omtalt for første gang (de som er registrert med "nei" i registreringsfeltet).

## 5. Spillerne som samtalen handler om

86 % av samtalen er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
kvinne	18 %	5 %	14 %
mann	82 %	95 %	86 %
N (antall)	670	216	886

For å unngå at spillere blir talt flere ganger viser vi i tallene nedenfor en avgrensning til førstegangs-samtaler der kjønn, alder, sivil- /bostatus og hovedinntektskilde er registrert.

<b>Spillerens kjønn</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
kvinne	16 %	5 %	14 %
mann	84 %	95 %	86 %
N (antall)	565	177	742

<b>Spillerens alder</b>	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
under 18 år	3 %	70 %	19 %
18-24 år	16 %	24 %	18 %
25-39 år	46 %	5 %	36 %
40-59 år	30 %	0 %	23 %
60 år og eldre	5 %	0 %	4 %
N (antall)	551	177	728

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 %, og 3 % er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 95 % og 70 % av samtalen gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalen om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (46 %), 40 til 59 år (30 %) og 18 til 24 år (16 %).

Spillernes snittalder er 31,6 år<sup>2</sup> (N= 728).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,1 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 17,6 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 34,6 år for menn og 43,2 år for kvinner.

---

<sup>2</sup> Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelværdi i 5 års alderkategorier.

<b>Spillerens sivile status / bostatus</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
bor alene	36 %	9 %	30 %
bor hos foreldre/andre foresatte	16 %	82 %	32 %
enslig forsørger	1 %	0 %	1 %
gift/samboer	41 %	4 %	32 %
kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	5 %	4 %	5 %
annet	0,8 %	0 %	0,7 %
<b>N (antall)</b>	<b>530</b>	<b>169</b>	<b>699</b>

<b>Spillerens hovedinntektskilde</b>	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
lønnsinntekt egen	66 %	17 %	54 %
lønnsinntekt andre i husst.	3 %	0 %	3 %
trygd eller andre støtteordn.	18 %	3 %	14 %
lommepenger	7 %	71 %	22 %
studielån	5 %	6 %	6 %
annet	0 %	2 %	1 %
<b>N (antall)</b>	<b>553</b>	<b>172</b>	<b>725</b>

Der vi har kunnskap om sivil- / bostatus og inntektskilde ser vi at 41 % av spillere med pengespillproblemer er gifte eller samboere. Vi ser også at 66 % av dem har egen lønnsinntekt som hovedinntektskilde. Spillere med utelukkende problematisk forhold til dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (82 %) og har lommepenger som inntektskilde (71 %).

### **Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?**

	<b>Pengespill er problemspill</b>	<b>Dataspill er problemspill</b>	<b>Totalt</b>
www.hjelpelinjen.no	51 %	50 %	51 %
nettside spilloperatører	2 %	0 %	2 %
Internett medier (nyheter)	9 %	9 %	9 %
telefonkatalog /opplysningstj.	2 %	0 %	2 %
trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	12 %	26 %	15 %
familie / venner / kollega	18 %	28 %	20 %
lege, sos.ktr., annet off. ktr.	15 %	27 %	17 %
TV/tekst-TV	7 %	6 %	7 %
brosjyre / tippemateriell	8 %	0 %	6 %
NT terminal (Multix)	3 %	0 %	2 %
arbeidsgiver	0,7 %	0 %	0,5 %
annet	3 %	0 %	2 %
<b>N (antall)</b>	<b>460</b>	<b>137</b>	<b>597</b>

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema<sup>3</sup>. Internett blir oftest nevnt som kilde og særlig Hjelpelinjen sin egen nettside.

<sup>3</sup> 152 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

## 6. Om spillingen (pengespill)

### Pengespill<sup>4</sup> som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
poker	239	35 %	214	37 %
kasinospill (nett)	185	27 %	161	28 %
odds	227	33 %	202	35 %
tipping	86	13 %	74	13 %
databingo	78	11 %	63	11 %
bingoautomater	51	7 %	37	6 %
bingo	71	10 %	51	9 %
hest	103	15 %	85	15 %
NT terminal (Multix)	55	8 %	40	7 %
Lotto /Viking Lotto/Extra	44	6 %	36	6 %
Keno	32	5 %	24	4 %
Joker	12	2 %	9	2 %
skrapelodd	26	4 %	20	4 %
andre pengespill	13	2 %	12	2 %
andre kortspill	3	0,4 %	0	0 %
gevinstautomater	0	0 %	0	0 %
pantelotteri	0	0 %	0	0 %
usikker / vil ikke si	6	0,9 %	5	0,9 %
ikke tema	9	1 %	5	0,9 %
N (tall)	682		571	

I 2010 er poker nevnt i 35 % av samtalene. Når vi avgrensner til førstegangs samtaler er andelen om lag uendret, 37 %. Forholdsvis mange nevner også kasinospill, 28 % i førstegangssamtaler. Dermed handler en god del av samtalene om spill som ikke er regulert i Norge.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er oddsspill, tipping, flere typer bingospill og hestespill.

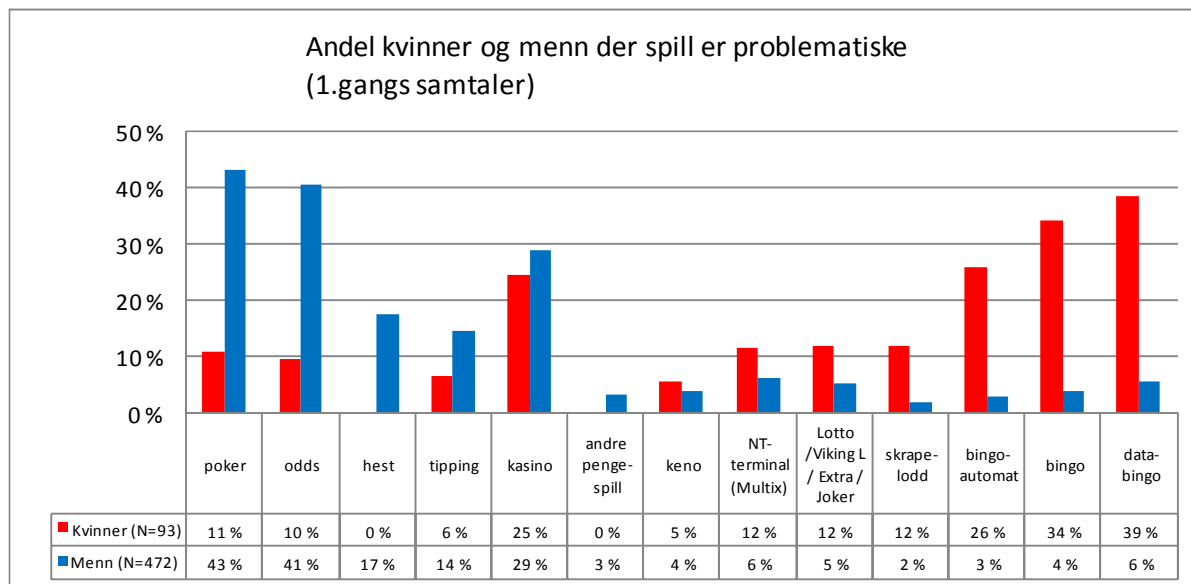
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

<sup>4</sup> Også her er de som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) presentert for seg. I 56 samtaler er dataspill nevnt for spillere som også har nevnt pengespill. I førstegangs samtaler utgjør dette 52 samtaler.

## Problematiske pengespill i forhold til kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene<sup>5</sup> som er omtalt ved Hjelpelinjen.

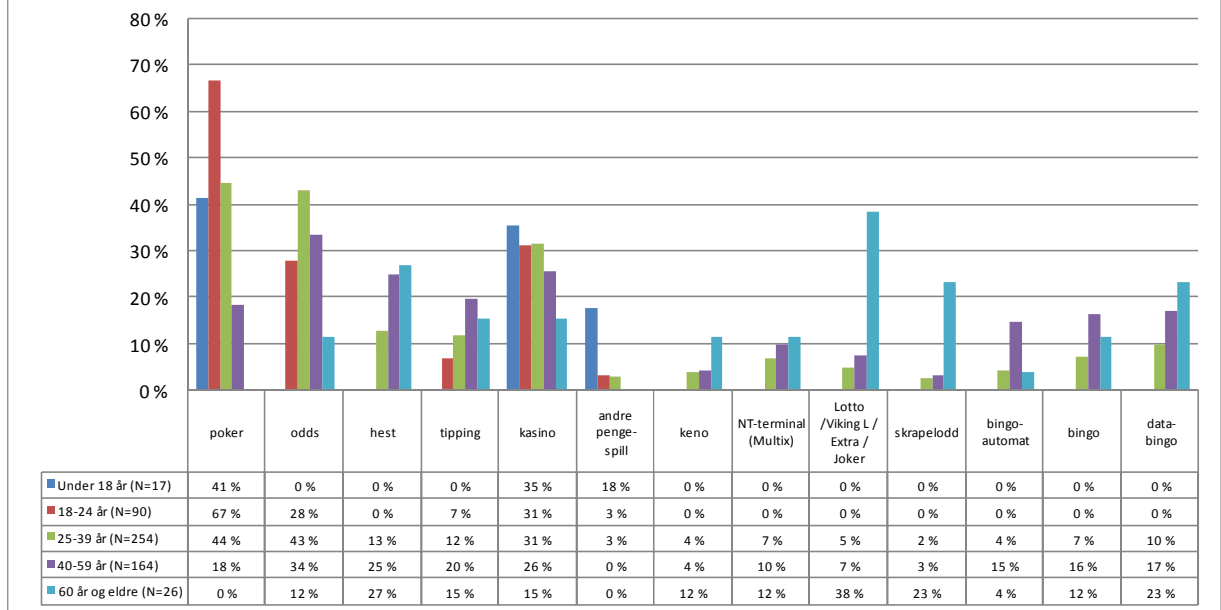


Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingospillene blir oftere nevnt for kvinnelige spillere. Selv med langt færre kvinner enn menn omtalt ved Hjelpelinjen, er det reelt flere kvinner enn menn som blir omtalt med bingo (hhv 32 mot 19), med bingoautomater (hhv 24 mot 13) og databingo (36 mot 26).

Mannlige spillere blir oftest omtalt i forhold til de fleste andre spillene.

<sup>5</sup> På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn og aldersgrupper inngår andre kortspill og gevinstautomater i kategorien med andre pengespill.

## Andel i aldersgruppene der spill er problematiske (1.gangs samtaler)



Yngre spillere (under 25 år) er oftest omtalt ift poker og kasinospill.  
 Spillere i alderen 25 til 39 år er oftest omtalt ift poker, odds og kasinospill.  
 Eldre spillere er i større grad fordelt på flere typer spill.

Når spillerne har problemer med mer enn ett spill er det også registrert hvilket som er hovedproblemspillet.

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
poker	141	25 %
kasinospill (nett)	75	13 %
odds	134	23 %
tipping	4	0,7 %
databingo	40	7 %
bingoautomater	31	5 %
bingo	20	4 %
hestespill	58	10 %
NT terminal (Multix)	12	2 %
Lotto / Viking Lotto/ Extra /Joker	11	2 %
Keno	4	0,7 %
skrapelodd	3	0,5 %
andre pengespill	7	1 %
dataspill (spill som ikke er pengespill)	23	4 %
usikker / vil ikke si	5	0,9 %
ikke tema	3	0,5 %
total	571	100 %

Også i 2010 er poker det oftest omtalte hovedproblemspillet. Sammen med kasinospill utgjør 38 % av samtalen dermed spill som ikke er regulert i Norge.

Mange av samtalenes gjelder også oddsspill, og som oftest er det snakk om oddsspill fra Norsk Tipping. Fra 2010 har Hjelpelinjen registrert om samtalenes gjelder spill hos Norsk Tipping eller ikke. Når odds er nevnt som hovedproblemspill har 78 % oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping<sup>6</sup>.

16 % har nevnt bingo eller bingospill. Bingoautomater forsvant fra markedet 1. april 2010. Samtalene om bingoautomater kom først og fremst før dette tidspunktet. Det andre elektroniske sidspeillet, databingo, er fortsatt tilgjengelig i entreprenørbingo. Fra 2010 har Hjelpelinjen endret registreringsrutinen slik at databingo registreres særskilt når dette spillet blir omtalt.

Hestespill er hovedproblemspill i 10 % av samtalenes i 2010. Også for hestespill er registreringer noe endret fra 2010. Dersom det sies hvilke type hestespill som er problematisk blir dette registrert. 91 % av samtalenes gjelder spill fra Norsk Rikstoto<sup>7</sup>. Der det i tillegg er nevnt hvilke av spillene som er problematiske er det oftest nevnt spill som kan spilles i enkelt løp (Vinner, Plass, Duo og Trippel). Dette gjelder 22 spillere. Totalt nevnes daglige spill (V4 og V5) eller ukentlige spill (V75 og V65) av 11 spillere. For 20 spillere blir det sagt at det spilles hos Rikstoto uten at det kommer fram hvilke spill det gjelder.

<sup>6</sup> I tillegg har 16 % nevnt andre operatører og i 7 % av samtalen har ikke operatør vært tema.

<sup>7</sup> I de øvrige samtalenes har operatør ikke vært tema eller det har vært en annen operatør.

Innringerne har kunnet nevne flere spill som problematiske, men tabellen under viser at de fleste likevel bare har nevnt ett eller to spill.

<b>Hvor mange spill som er nevnt</b> (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	277	49 %
2 spill	174	30 %
3 eller 4	94	16 %
5 eller flere	18	3 %
ikke registrert	8	1 %
total	571	100 %

### 2009 og 2010 (hovedproblem - pengespill<sup>8</sup>)

Hovedproblemsspill (eller den eneste)	2009	2010
poker	164	141
kasinospill (nett)	56	75
odds	66	134
tipping	5	4
databingo	ikke reg før 2010	40
bingoautomater	80	31
bingo	12	20
hestespill	61	58
NT terminal (Multix)	5	12
Lotto /Viking Lotto/ Extra /Keno/Joker	13	15
skrapelodd	5	3
andre pengespill	16	7
gevinstautomater	4	0
Sum	487	540

Tallet på samtaler om poker er redusert noe fra 2009, men det har i 2010 vært flere samtaler om kasinospill.

Største vekst i tallet på samtaler ser vi for oddsspill. Her er antallet doblet fra 2009 til 2010.

Tallet på samtaler om bingospill totalt sett og for hestespill er om lag uendret.

<sup>8</sup> Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert.



### Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, terminaler eller TV<sup>9</sup>:

	tall	prosent
PC / Internett hjemme	339	59 %
PC / Internett arbeid	99	17 %
PC / Internett annet sted	53	9 %
mobiltelefon	8	1 %
TV / annet	0	0 %
ikke PC eller mobil	93	16 %
usikker	8	1 %
ikke tema	50	9 %
total	571	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangs-samtaler og spillere som har pengespillproblemer.

68 % av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller langt oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 75 %<sup>10</sup> spilt på Internett, PC eller mobiltelefon. Andel for kvinner er 33 %.

I forhold til alder er disse spillerne prosentvis oftest i aldersgruppene under 40 år.

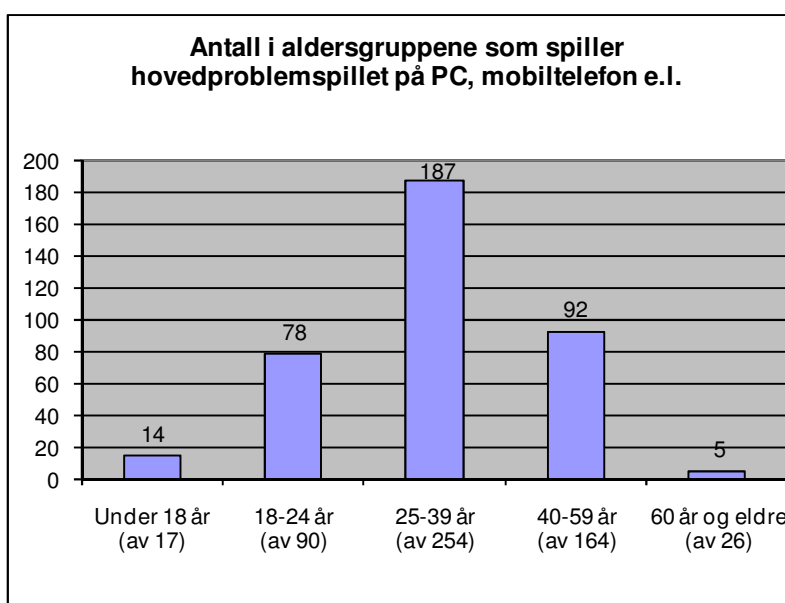
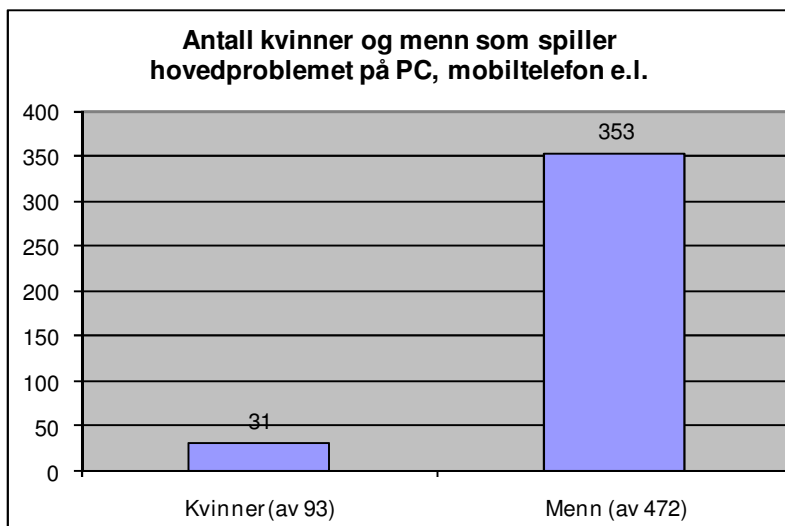
Andel<sup>11</sup> der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

under 18 år	82 %
18 – 24 år	87 %
25 – 39 år	74 %
40 – 59 år	56 %
60 år og eldre	19 %

<sup>9</sup> NT-terminal for Multixspill og databingo i bingohall er ikke medregnet i oppstillingen.

<sup>10</sup> Menn: N=472 og kvinner: N=93.

<sup>11</sup> Under 18 år: N=17, 18 – 24 år: N=90, 25 – 39 år: N=254, 40 – 59 år: N=164 og 60 år og eldre: N=26.



**Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform (Internett PC og mobil)**

Antall	total
poker	127
kasinospill	67
odds /tipping	108
hestespill	40
Lotto/Viking L/Extra /Keno	5
bingo	7
andre pengespill	6
ikke oppgitt	4
dataspill (spill som ikke er pengespill)	22
sum	386

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen har spilt på flere elektroniske måter, men flest spiller på PC/Internett hjemme.

Poker er oftest nevnt, og her for 127 spillere. De fleste som er omtalt, 115, spiller fra PC hjemme, men i tillegg eller i stedet for er det også registrert 32 samtaler der det er spilt fra PC på arbeidsplassen. For 23 er det også nevnt spill fra PC et annet sted.

Kasinospill blir nevnt totalt for 67 spillere. 62 spiller fra PC hjemme. For 11 er det nevnt PC på arbeid. For 6 er det også nevnt PC på andre steder.

Oddsspill blir nevnt for 108 spillere. 95 spiller fra PC hjemme, 33 spiller fra jobb og 13 fra PC på annet sted.

Hestespill blir nevnt for totalt 40 spillere. Her er PC hjemme nevnt for 35 og fra PC på jobb for 11. 6 nevner PC andre steder.

Noen som omtales på Hjelpelinjen med pengespillproblemer har dataspill som ikke er pengespill som det mest problematiske spillet. Dette kommer vi tilbake til senere i rapporten.

### **Om man spiller andre spill enn hovedspillet på en elektronisk måte:**

I 286 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For mange av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

69 % (196 av 286) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 111 et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 14 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på en elektronisk måte.

Av de som spiller hovedproblemspillet på Internett, mobil eller lignende, er det 111 som også spiller flere problematiske spill på Internett e.l.. I tillegg har vi registrert 14 som bare spiller et annet omtalt spill enn hovedproblemspillet.

### **Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)**

<b>Frekvens for 1.gangs samtaler</b>	tall	prosent	Prosent der frekvens er omtalt
daglig	177	31 %	32 %
en eller flere ganger i uken	276	48 %	51 %
sjeldnere enn hver uke	40	7 %	7 %
spiller ikke nå (er "spillefri")	27	5 %	5 %
usikker	25	4 %	5 %
ikke tema	26	5 %	
total	571	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 83 % spiller en gang i uken eller oftere. 32 % spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke helt å vite hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg nevneverdig (86 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 27 % spiller daglig (N=235)).

### Hvor mye spiller har tapt totalt på pengespill de siste 4 ukene (samtaletidspunktet)

<b>Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)</b>	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
har ikke spilt pengespill	38	7 %	7 %
under 2 000 kr	62	11 %	12 %
kr 2 000 til 5 999	125	22 %	23 %
kr 6 000 til 9 999	102	18 %	19 %
kr 10 000 til 19 999	67	12 %	13 %
kr 20 000 eller mer	50	9 %	9 %
har totalt sett vunnet og ikke tapt usikker	4	0,7 %	0,7 %
ikke tema	86	15 %	16 %
total	571	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt er det 12 % som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene og 7 % der det ikke er spilt pengespill. 22 % har tapt 10 000 kroner eller mer. Noen få (0,7 %) oppgir at de har vunnet mer enn de har tapt i denne perioden. Merk også at 16 % er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatet seg så mye (11 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, 7 % har ikke spilt pengespill og 23 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=235)).

## 7. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen ved Hjelpelinjen har vi data om konsekvenser for følgende:

- helsemessige forhold
- sosiale relasjoner
- jobb og utdanning
- finansiering av spilling
- spillegjeld

Vi avgrensner her utvalget til førstegangs innringere som ringer på vegne av seg selv, og som også har ringt om pengespill. Andre samtaler, f.eks. fra pårørende er ikke tatt med.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
ingen	29	12 %	13 %
fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	22	9 %	10 %
psykiske (f.eks. angst og depresjon)	192	76 %	83 %
selvmordstanker eller – forsøk	51	20 %	22 %
usikker	3	1 %	1 %
ikke tema	22	9 %	
N (antall)		252	230

De fleste spillerne oppgir at de har fått helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 83 % konsekvenser av psykisk art. 22 % har hatt selvmordstanker og 10 % oppgir ellers fysiske plager.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
samlivsbrudd	35	14 %
forsømmer barn	59	23 %
forsømmer andre	88	35 %
uteblir fra vennekrets	60	24 %
annet	15	6 %
ikke tema	66	26 %
N (antall)		252

I samtaler med spillerne nevner 74 % en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	75	30 %	36 %
fravær / konsentrasjonsproblemer	98	39 %	47 %
sluttet	11	4 %	5 %
annet	27	11 %	13 %
usikker	2	0,8 %	1 %
ikke tema	43	17 %	
N (antall)		252	209

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning. 47 % oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 5 % oppgir at de har måttet slutte.

<b>Om en har finansiert spilling med noe av følgende,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	33	13 %	14 %
lånte penger	175	69 %	77 %
ulovlige handlinger	40	16 %	18 %
salg av eiendeler (egne eller andres)	55	22 %	24 %
arv/forskudd på arv	29	12 %	13 %
usikker	2	0,8 %	0,9 %
ikke tema	24	10 %	
N (antall)		252	228

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 77 % at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Færre oppgir ulovlige handlinger (18 %), salg av eiendeler (24 %) eller finansiering ved hjelp av arv (13 %).

<b>Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	49	19 %	21 %
under 25 000	24	10 %	10 %
25 000 – 99 999	68	27 %	29 %
100 000 – 499 999	48	19 %	20 %
500 000 eller mer	28	11 %	12 %
usikker	20	8 %	8 %
ikke tema	15	6 %	
totalt	252	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtalen sier 21 % at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 10 % hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 29 % hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

32 % hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der 12 % hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

## 8. Dataspill (spill som ikke er pengespill)

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 219 samtaler er der utelukkende nevnt slike spill:

- 56 % av samtaleene er ringt inn av pårørende, 26 % har ringt inn selv
- 81 % av samtaleene er førstegangs samtaler
- 95 % av samtaleene handler om gutter og menn
- 70 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 17,6 år
- 82 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 71 % har lommepenger som hovedinntektskilde

I tillegg kommer en del samtaler der spiller også har problem med pengespill. Tidligere i presentasjonen har vi blant annet sett at det for 23 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at dataspill (spill som ikke er pengespill) er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 275 samtaler med dataspill som tema. 230 av disse samtaleene er førstegangs samtaler.

### Type spill (førstegangs samtaler)

rollespill	62 %
action- / skytespill	22 %
strategispill	3 %
ferdighetsspill (tenkespill)	2 %
bilspill	1 %
simulasjonsspill	1 %
usikker	4 %
ikke tema	4 %
<hr/>	
totalt	100 %
N (antall)	230

Rollespill er oftest nevnt. Her inngår bl.a. rollespillet World of Warcraft.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

### Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

mindre enn 2 timer	4 %
2 – 3 timer	9 %
4 til 5 timer per dag	23 %
6 timer eller mer	47 %
usikker	5 %
ikke tema	11 %
<hr/>	
totalt	100 %
N (antall)	230

Av 230 førstegangssamtaler er 178 utelukkende dataspill. 52 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 52 samtalene er dataspill hovedproblempillet i 23 samtaler. I 19 samtaler er det poker som er hovedproblempillet.

I tillegg til å være nevnt som hovedproblempill er poker også nevnt i 21 andre samtaler. Dermed har totalt 40 spillere blitt omtalt med både dataspill og poker som problematiske spill.

### **Konsekvenser av spillingen (dataspill)**

Også her vil vi vise konsekvenser av spillingen. Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill.

Lesere må være oppmerksom på at vi her ikke har avgrenset til innringere som ringer om seg selv. Årsaken er at de fleste samtalene kommer fra pårørende. Informasjonen om konsekvenser for spiller baserer seg dermed ikke på informasjon fra spillerne selv.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
ingen	71	40 %	42 %
fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	40	22 %	24 %
psykiske (f.eks. angst og depresjon)	67	38 %	40 %
selvmordstanker eller – forsøk	3	2 %	2 %
usikker	4	2 %	2 %
ikke tema	10	6 %	
N (antall)		178	168

For de fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 40 % at spillerne har fått psykiske helsemessige konsekvenser. 24 % nevner også fysiske konsekvenser.

Sammenlignet med konsekvenser av pengespill, blir det her forholdsvis oftere nevnt fysiske helsemessige konsekvenser og sjeldnere psykiske.

<b>Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner)</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
samlivsbrudd	4	2 %
forsømmer barn	9	5 %
forsømmer andre	72	40 %
uteblir fra vennekrets	125	70 %
annet	9	5 %
ikke tema	18	10 %
N (antall)		178

I samtalene er sosiale konsekvenser ofte tema, og oftest at spillerne uteblir fra vennekretsen.



<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	20	11 %	12 %
fravær / konsentrasjonsproblemer	111	62 %	69 %
sluttet	34	19 %	21 %
annet	4	2 %	2 %
usikker	0	0 %	0 %
ikke tema	16	9 %	
<b>N (antall)</b>		178	162

De fleste sier at spillingen har ført til konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning. 69 % oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem og 21 % at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

## 9. Vedlegg

### Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen og gjennomførte samtaler. Statistikk over anrop (når en slår nummeret) får vi fra Telenor. Statistikk over samtaler utarbeider Hjelpelinjen.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2009	3 371	1 472	44 %
2009 i åpningstiden	2 998	1 454 <sup>12</sup>	48 %
2010	4 240	1 839	43 %
2010 i åpningstiden	3 649	1 766 <sup>13</sup>	48 %

I åpningstiden i 2010 har svarprosenten vært 48 %. Dette er samme svarprosent som i 2009.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir slått på en telefon. Registreringen skjer selv om innringer legger på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringere som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med ett anrop for hver gang de slår nummeret. Differansen mellom tekniske anrop og samtaler er derfor ingen fullgod indikasjon på linjens tilgjengelighet og kapasitet.

Anrop fra fast- og mobiltelefon<sup>14</sup> i 2010:

skjult nummer	315	7 %
mobiltelefon	2 323	55 %
fasttelefon	1 474	35 %
ikke registrert	128	3 %
totalt	4 240	100 %

62 % av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

<sup>12</sup> 1 472 samtaler fratrukket 18 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

<sup>13</sup> 1 839 samtaler fratrukket 73 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

<sup>14</sup> Telenor sin anropsstatistikk viser de fem første sifrene i telefonnummeret.

# Kopi av skjermbildet som ble brukt for å registrere informasjon 2010

Ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: Spiller (innringer er spilleren selv eller andre på vegne av)  Hinnringer:

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Spillers Alder:  Spillers kjønn:  Spillers svilte status/Bostatus:

Spillers hovedinnettskilde:  Bostedsfylke for spiller:  Hvor ofte spilles omtalte spill vanligvis nå:  Hvor mye spilleren har tapet de siste fire uker/totalt:

Hovedproblemet:  Spilles hovedproblemet/spillet på PC, andre terminaler, mobiltelefon eller TV?  Ikke tema

Spill der spiller har problem:  Norsk tipping terminal / Multix  PC - Hjemme  PC - jobb  PC / terminal annet sted  Norsk tipping terminal / Multix  Mobiltelefon  TV  Nei  Usikker  Annet

Spill:   Plassering:   Keno  Gavnstautomater  Lokasjon:   Tipping  Odds  Operatør:   Hest  Type spill:

Bingo  Databingo  Bingoautomater  Skrapelodd  Lotto / Vikinglotto / Extra  Joker  Kasino  Poker  Andre kortspill  Andre pengespill  Ferdighetsspill med innsats og premier  Usikker - vil ikke si  Ikke tema  Spill uten penger (data eller mobil)  Hvilket:   Tid:

Om problemer med flere spill, spilles noen av disse på PC, andre terminaler, mobil eller TV?

Kjennskap til hjelpelinjen  Ikke tema  Norsk Tipping Terminal / Multix  Brosjyre/kupong hos kommisjonær  Tekst TV/TV  Hjemmesiden vår  Hjemmesiden til et spillerselskap  Trykte medier  Internett medier (Nyheter)  Telefonkatalogen/Opplysningen  Familie/venn/kolleger  Leger/Sosialkontor/annet off. kontor  Annet  Arbeidsgiver  Kampanjer/spesielle informasjonsstiltak 1  Kampanjer/spesielle informasjonsstiltak 2  Usikker

Andre reelle hendelser:  Dato:  Samtalestart:  Har spiller spillet/gjeld nå:

Helsemessige konsekvenser  Ikke tema  Nei, ingen  Fysiske  Psykiske  Selvmordstanker eller -forsøk  Usikker

Svakkede relasjoner:  Samlivsbrudd  Forsømme barn  Forsømme andre  Uleblt fra vennkrets  Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning  Ikke tema  Nei, ingen  Fravær, konsentrasjonsproblem  Slutet i arbeid eller skole  Annet

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:  Ikke tema  Nei - ingen av disse  Ulovlige handlinger  Lånne penger  Salg av eiendeler/eiendom  Arv eller forskudd på arv  Usikker

Tema i samtalen:  Ikke registrert  Generell informasjon  Støtte/veiledning (til innringer)  Økonomisk rådgivning  Informasjon om behandling  Informasjon om selvhjelpsgrupper  Oppfølgingssamtale  Annet

Avslutt samtale Avbryt

### Useriøse / feilringinger

792 samtaler er registrert som useriøse eller feilringinger.  
Fra 2010 er det registrert hva slike samtaler gjelder.

Innhold i samtalen	Tall	Pst
Forespørsler vedr Norsk Tipping	372	47 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	50	6 %
Forespørsler andre operatører	2	0,3 %
Andre forespørsler	80	10 %
Tulletelefoner	148	19 %
Ikke registrert	140	18 %
<b>Total</b>	<b>792</b>	<b>100 %</b>

### Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

146 samtaler er gjennomført der samtalene handler om spillerproblem av mer generell karakter. Fra 2010 er det registrert hvem som tar kontakt med Hjelpelinjen.

Innringer	Tall	Pst
Journalister	37	25 %
Forskere	11	8 %
Studenter / skoleelever	22	15 %
Behandlere	28	19 %
Annet	40	27 %
Ikke registrert	8	5 %
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

### Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

Besøk på <a href="http://www.hjelpelinjen.no">www.hjelpelinjen.no</a>	2006		2007		2008		2009		2010	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	1 025	860	887	738	697	597	744	658	996	901
Februar	775	646	877	710	591	513	721	641	2 264	2 144
Mars	1 167	983	993	787	544	476	1 395	1 295	2 671	2 522
April	1 056	874	748	593	795	697	1 262	1 164	2 099	1 957
Mai	1 217	1 038	780	642	646	536	1 039	922	1 818	1 702
Juni	924	789	524	411	578	485	940	872	1 662	1 535
Juli	459	397	473	385	780	671	888	828	1 420	1 325
August	625	523	549	424	717	615	944	883	1 510	1 398
September	816	677	782	658	904	783	968	870	1 442	1 314
Oktober	986	808	412	356	877	768	1 261	1 168	2 293	2 082
November	763	645	799	666	1 088	983	1 219	1 091	2 258	1 999
Desember	716	632	717	629	538	470	856	800	1 863	1 689
Snitt per måned	877	739	712	583	730	633	1 022	933	1 858	1 714
Sum for året	10 529		8 541		8 755		12 237		22 296	

Det var 22 296 besøk i 2010. Dette er en stor økning (82 %) fra 2009 med 12 237. Dette kan sees i sammenheng med at nettsiden ble fornyet i januar 2010. Gjennomsnittlig var det i siste år 1 858 besøk i måneden og i snitt 1 714 unike besøkende.