

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2014

Lotteritilsynet
mars 2015

Innhold

1.	Innledning	s	3
2.	Samtalene til Hjelpelinjen	s	4
3.	Samtaler fra eller om spillere	s	6
4.	De som ringer	s	9
5.	Spillerne som samtalene handler om	s	11
6.	Pengespill	s	14
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	22
8.	Dataspill	s	24
9.	Vedlegg	s	27

1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige har vært i drift siden 28. april 2003.

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 Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Hjelpelinjen har blitt betjent fra sykehuset på Sanderud helt siden oppstart, og etter en anbudsrunde i 2013 har Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet inngått en ny avtale for Hjelpelinjens drift i perioden fra 1. januar 2014 til og med 31. desember 2018.

Hjelpelinjen sin telefon er åpen fra 09.00 til 21.00. Fra og med 2014 er telefonen åpen på hverdager. Tidligere var den åpen hver dag. Fra 2014 har Hjelpelinjen også mottatt henvendelser på e-post og SMS. Disse blir også omtalt i denne statistikken.

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

Samtalestatistikken er utarbeidet hovedsakelig på grunnlag av informasjon fra samtaler som ble gjennomført i 2014. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtaler 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.

Hjelpelinjen registrer også noe data fra meldingen som mottas på epost og SMS. Meldingene omtales der vi har relevante data.

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 prosent. 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. Samtaler om slike spill blir presentert for seg. I 2014 mottok Hjelpelinjen 298 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Dette statistikkheftet for 2014 er den ellefte årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	prosent	Totalt 2003 - 2014
Enkeltpersoner med spilleproblemer	814	817	901	1 010	1 061	982	812	40 %	15 952
Andre seriøse innringere	171	127	146	167	113	106	119	6 %	2 213
Feilringinger / useriøse	380	528	792	544	555	741	1 120	55 %	9 302
Sum	1 365	1 472	1 839	1 721	1 729	1 829	2 051	100 %	27 467

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart nær 27 500 samtaler. Nær 16 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2014 ble det gjennomført 812 samtaler fra eller om spillere. Dette er en reduksjon på 170 samtaler eller 17 prosent fra året før. I tillegg mottok linjen 119 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2014 utgjorde slike 55 prosent. 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 oftest Norsk Tipping.

I januar 2014 var det svært mange feilringinger der spillere ville kontakte Norsk Tipping med praktiske spørsmål om Instaspill. Disse samtalene er kort omtalt i vedlegg til denne rapporten.

Reduksjonen i tallet samtaler om enkeltspillere med spilleproblemer kan ha flere forklaringer: Hjelpelinjen hadde reduksjon i tallet på samtaler gjennom hele 2013, og dersom reduksjonen holdt fram eller tallet stabiliserte seg vil tallet i 2014 være mindre enn tallet i 2013.

En annen forklaring kan være at Hjelpelinjen fra 1. januar i 2014 har stengt for telefoner utenom hverdager. Hjelpelinjen åpnet i fjor vinter for å bli kontaktet via e-post og SMS. De fleste meldingene kom på e-post. I løpet av 2014 er det mottatt 154 meldinger som gjelder enkeltspillere og 83 andre seriøse meldinger. Disse meldingene kommer i tillegg til det som er presentert i tabellen over.

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 65 % mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 87 %.

Vi antar at nedgangen i mindre grad skyldes endret åpningstid, men er mer en videreutvikling av redusert trafikk i 2013. Nettstedet www.hjelpelinjen.no har også hatt en reduksjon i trafikken sammenlignet med året før. Tallet på gjennomsnittlige unike besøkende per måned er redusert med 23 prosent fra 2013 (se vedlegg).

Innringere (seriøse samtaler)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Spillere	37 %	37 %	35 %	34 %	35 %	34 %	33 %
Pårørende/venner	43 %	45 %	39 %	40 %	45 %	53 %	51 %
Profesjonelle	6 %	7 %	4 %	3 %	4 %	4 %	2 %
Arbeidsgivere	0,7 %	0,5 %	1 %	0,6 %	1 %	0,7 %	0,9 %
Ukjent	6 %	3 %	20 %	21 %	15 %	8 %	12 %
Andre	7 %	7 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %	1 %	0,3 %
Sum	100 % (985)	100 % (944)	100 % (1 047)	100 % (1 177)	100 % (1 174)	100 % (1 088)	100 % (931)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2014 hhv 49 % og 33 %). Pårørende utgjør i 2014 49 prosent og venner 2 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (119 i 2014) 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 spillere, eller andre på vegne av spillere, har ringt Hjelpelinjen.

Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Januar	70	67	84	98	75	96	86
Februar	58	63	80	79	122	101	78
Mars	57	90	94	80	97	91	68
April	83	69	72	78	75	117	63
Mai	63	63	75	96	77	92	66
Juni	47	56	56	57	103	61	69
Juli	62	51	63	48	76	58	56
August	61	78	68	80	104	58	68
September	61	74	84	115	61	75	81
Oktober	105	59	88	96	112	93	68
November	84	87	74	121	97	80	64
Desember	63	60	63	62	62	60	45
Totalt	814	817	901	1 010	1 061	982	812

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 15 952 samtaler som handler om spillere.

Antallet samtaler ved Hjelpelinjen ble redusert som følge av automatforbudet i 2007. Deretter var antallet stabilt fra 2008 til 2009, så en viss økning fram til 2012, og en ny reduksjon i 2013 og 2014.

Gjennom 2014 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00 alle hverdager. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler og meldinger per ukedag i 2014

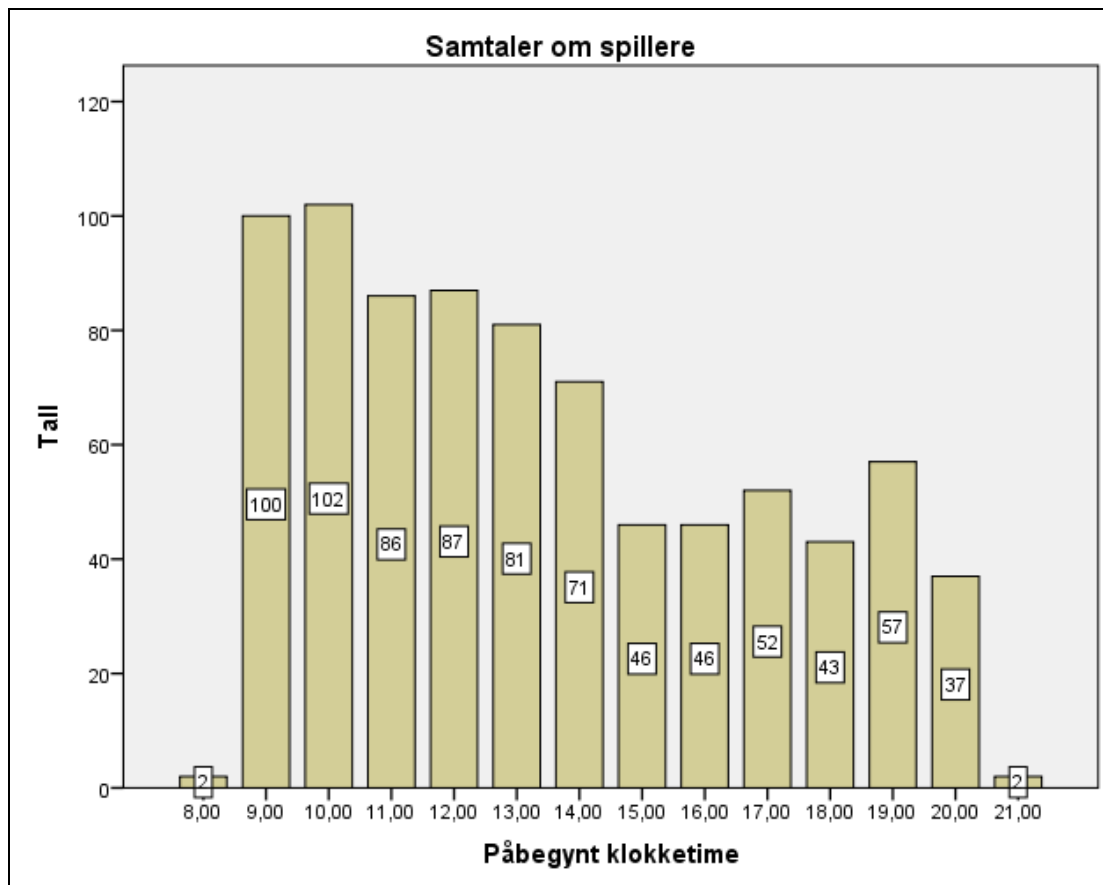
(fra eller om spillere)	Samtaler		Meldinger	
	antall	prosent	antall	prosent
Mandag	215	26 %	35	23 %
Tirsdag	162	20 %	20	13 %
Onsdag	151	19 %	32	21 %
Torsdag	154	19 %	29	19 %
Fredag	130 ¹	16 %	23	15 %
Lørdag / søndag			15	10 %
Totalt	812	100 %	154	100 %

¹ To samtaler registrer på lørdag er her lagt til fredag.

Mandager har flest samtaler og fredager har færrest. Flere samtaler på mandager kan henge sammen med at Hjelpelinjen nå er stengt i helgene. I 2013 var andel samtaler på mandager 21 prosent.

Forholdsvis få sender meldinger i løpet av helgene. Tallene per ukedag tyder ikke på at meldinger er brukt som erstatning for at telefonen er stengt i helgen, men er mer en alternativ måte å kontakte hjelpetjenesten.

Samtaler per påbegynt klokke time 2014



Samtalene er spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra klokka 15:00.

Lengde på samtalene i 2014

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ²	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	18 min 20 sek	21 min 41 sek	811	293 timer	87 %
Andre reelle samtaler	4 min 55 sek	9 min 11 sek	117	18 timer	5 %
Useriøse eller feilringinger	0 min 57 sek	1 min 22 sek	1 095	25 timer	7 %
Totalt alle typer samtaler			2 023	336 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt nær 22 minutter. Den lengste varte i 1 time og 27 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i overkant av 9 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på nær halvannet minutt. Disse utgjorde i 2014 55 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 7 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2013 varte samtalene fra eller om spillere i snitt litt over 21 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingene

Samtaler/meldinger fra eller om spillere:	2011	2012	2013	2014	
				samtaler	meldinger
Støtte/veiledning	64 %	68 %	84 %	81 %	81 %
Generell informasjon	29 %	41 %	72 %	73 %	80 %
Informasjon om behandling	46 %	57 %	56 %	61 %	71 %
Økonomisk rådgivning	42 %	42 %	24 %	25 %	34 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	8 %	10 %	14 %	13 %	14 %
Oppfølging	11 %	8 %	13 %	12 %	17 %
Annen informasjon	0,8 %	2 %	1 %	2 %	6 %
N (antall)	1 010	1 061	964	812	154

Det er oftest gitt støtte/veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt generell informasjon samt informasjon om behandlingstilbud.

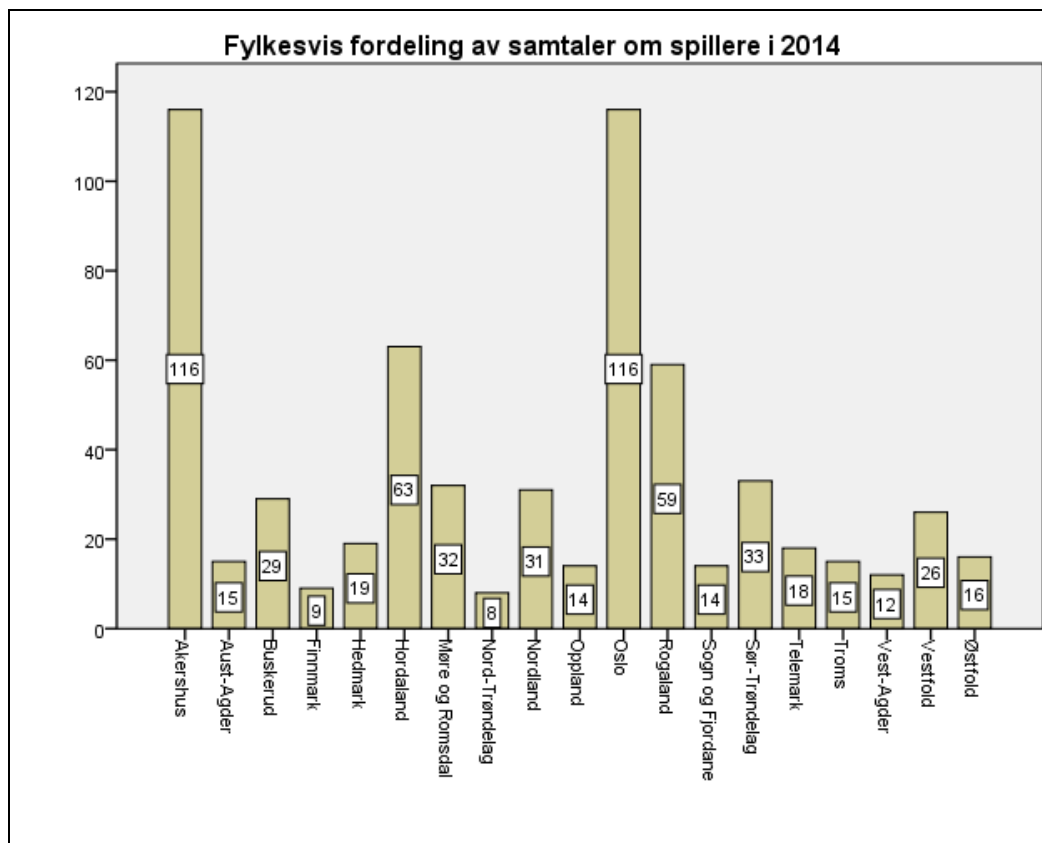
Alltid vil den som henvender seg få en form for støtte og veiledning, men når samtalene / tilbakemeldingene også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

I 15 samtaler og 4 melding er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2014.

² For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 28 samtaler er utelukket.

4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 119 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.



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

I tillegg er det 167 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtalen 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. Her inngår totalt 514 samtaler.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 298 samtaler.

Hvem ringer om spillerne?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Spillerne selv	51 %	13 %	37 %
Pårørende	43 %	79 %	56 %
Venner	3 %	2 %	3 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	1 %	5 %	3 %
Arbeidsgiver	1 %	1 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	514	298	812

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende.

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 51 prosent av samtaler. De fleste andre, 43 prosent, kom fra pårørende. For de som bare har problem med dataspill blir 79 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Hvem sender meldinger om spillere?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt ³
Spillerne selv	75 %	0 %	62 %
Pårørende/venner	25 %	100 %	38 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	119	25	144

Meldingene som Hjelpelinjen mottar gjelder oftest pengespill og sendes forholdsvis oftere av spillerne selv.

Tidligere samtale om samme spiller?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Nei	83 %	87 %	85 %
Ja	16 %	11 %	14 %
Ikke tema / usikker	1 %	2 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	514	298	812

I de fleste samtaler (85 %) 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.

21 % av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

I store deler av samtalestatistikken 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 oppført med "Nei" i tabellen over).

³ I 10 meldinger går det ikke frem hvilke type spill som er problemspill. I noen få meldinger om pengespill omtales også dataspill.

5. Spillerne som samtaleene handler om

88 prosent av samtaleene er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	11 %	4 %	9 %
Mann	89 %	96 %	91 %
N (antall)	509	295	804

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

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	12 %	5 %	9 %
Mann	88 %	95 %	91 %
N (antall)	427	258	685

Spillerens alder	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Under 18 år	1 %	54 %	23 %
18-24 år	11 %	34 %	20 %
25-39 år	54 %	11 %	36 %
40-59 år	26 %	0 %	16 %
60 år og eldre	8 %	0 %	5 %
N (antall)	360	256	616

Spiller født i Norge	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Ja	90 %	98 %	93 %
Nei	10 %	2 %	7 %
N (antall)	426	258	684

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 88 prosent, og bare 1 prosent er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 95 prosent og 54 prosent av samtaleene gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtaleene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (54 %) og 40 til 59 år (26 %).

Spillernes snittalder er 29,7 år⁴ (N= 616).

⁴ Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelerverdi i 5 års alderskategorier.

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 37,6 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 18,6 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 36,1 år for menn og 47,4 år for kvinner.

10 prosent av førstegangssamtalene som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Tilsvarende andel for dataspillproblemer er 2 prosent. Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har.

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også meldinger, men kjønn og alder kommer ikke så ofte fram i meldinger som i samtaler, men for meldinger som handler om pengespill og kjønn er nevnt har 26 % (N=70) handlet om kvinner. Andel kvinner synes dermed å være noe større i meldinger enn i samtaler der andelen for pengespill var 12 %.

Spillerens sivile status / bostatus	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Bor alene	34 %	11 %	25 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	8 %	79 %	36 %
Enslig forsørger	3 %	0 %	2 %
Gift/samboer	53 %	6 %	35 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	0 %	4 %	2 %
Annet	1 %	0 %	1 %
N (antall)	384	255	639

Spillerens hovedinntektskilde	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Lønnsinntekt egen	78 %	20 %	56 %
Lønnsinnt. andre i husstanden.	4 %	44 %	19 %
Trygd eller andre støtteordn.	15 %	7 %	12 %
Lommepenger	0 %	20 %	8 %
Studielån	2 %	8 %	4 %
Annet	0 %	1 %	1 %
N (antall)	406	245	651

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 53 prosent av spillere med pengespillproblemer gifte eller samboere. 78 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (79 %) og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (hhv 44 %, 20 % og 20 %).

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
www.hjelpelinjen.no	68 %	66 %	67 %
Nettside spilloperatører	6 %	0 %	4 %
NT terminal (Multix)	4 %	0 %	3 %
Bingo	3 %	0 %	2 %
Brosjyre / tippemateriell	3 %	1 %	2 %
Familie / venner / kollega	14 %	11 %	13 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	8 %	7 %	7 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Internett medier (nyheter)	14 %	22 %	17 %
TV/tekst-TV	5 %	3 %	4 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	2 %	3 %	2 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	2 %	0 %	1 %
Annet	2 %	3 %	2 %
N (antall)	193	103	296

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁵.
Hjelpelinjen sin egen nettside blir oftest nevnt som kilde.

⁵ 393 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

6. Pengespill

Pengespill⁶ 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
Kasinospill (nett)	217	42 %	192	45 %
Poker	118	23 %	107	25 %
Odds	105	20 %	97	23 %
Liveodds	106	21 %	97	23 %
Tipping	58	11 %	49	11 %
Bingo	50	10 %	41	10 %
Databingo	18	4 %	16	4 %
NT terminal (Belago)	30	6 %	23	5 %
Hest	82	16 %	57	13 %
NT terminal (Multix)	61	12 %	42	10 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno og Joker	31	6 %	28	7 %
Skrapespill	16	3 %	12	3 %
Andre pengespill	18	4 %	16	4 %
Gevinstautomater	4	0,8 %	4	0,9 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Usikker / vil ikke si	20	4 %	15	3 %
Ikke tema	13	3 %	9	2 %
N (tall)		514		429

Nettkasino og poker er ofte nevnt i samtalene. Kasinospill ble lansert gjennom Norsk Tippings Instaspill i januar 2014, men poker er ikke et regulert spill i Norge.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er blant annet oddsspill.

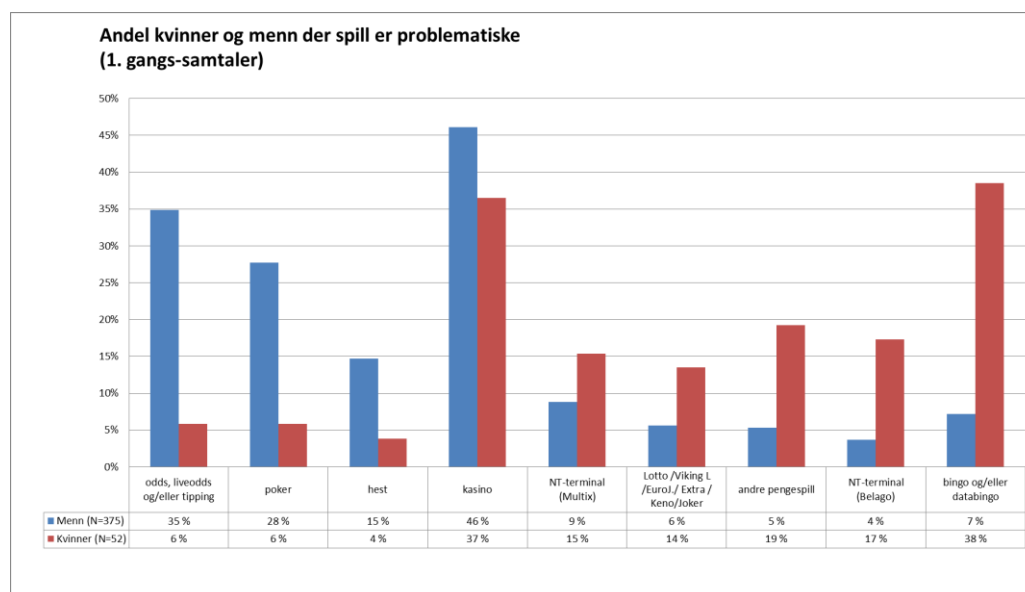
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

⁶ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her. I 13 samtaler er dataspill også nevnt for spillere som har nevnt pengespill. 11 av disse er førstegangs-samtaler.

Problematiske pengespill etter kjønn, alder og fødeland

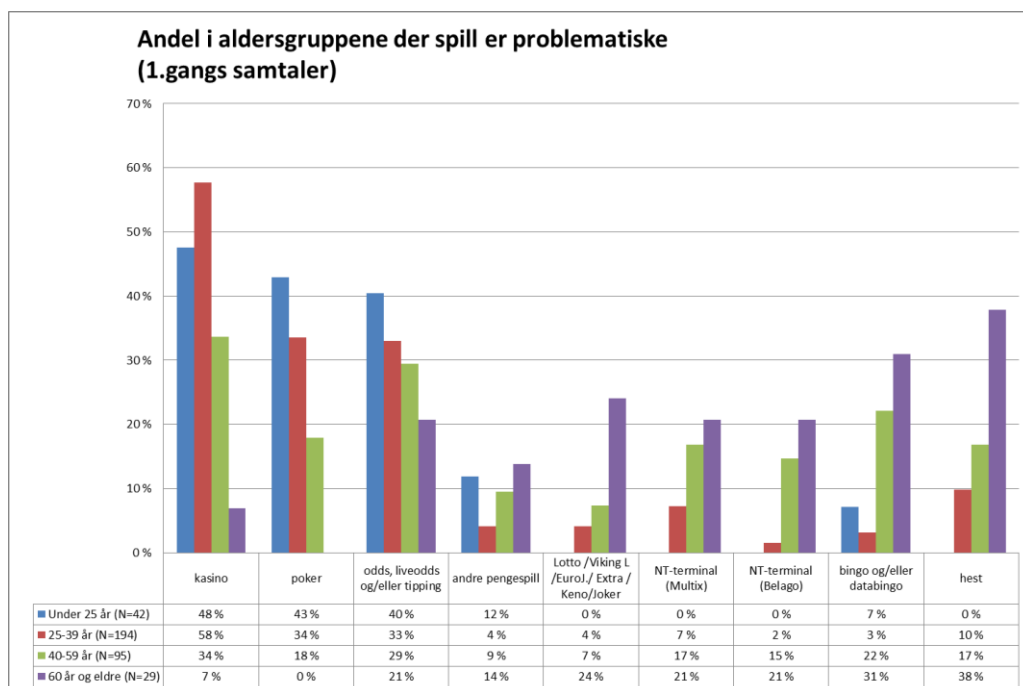
Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs-samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene⁷ som er omtalt ved Hjelpelinjen.



Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingospill og Belago blir forholdsvis oftere nevnt for kvinnelige spillere.

For kvinner nevnes oftest bingospill og kasinospill. For menn er det flere spill som nevnes, og oftest kasinospill, sportsspill (oddsspill og tipping) samt poker.

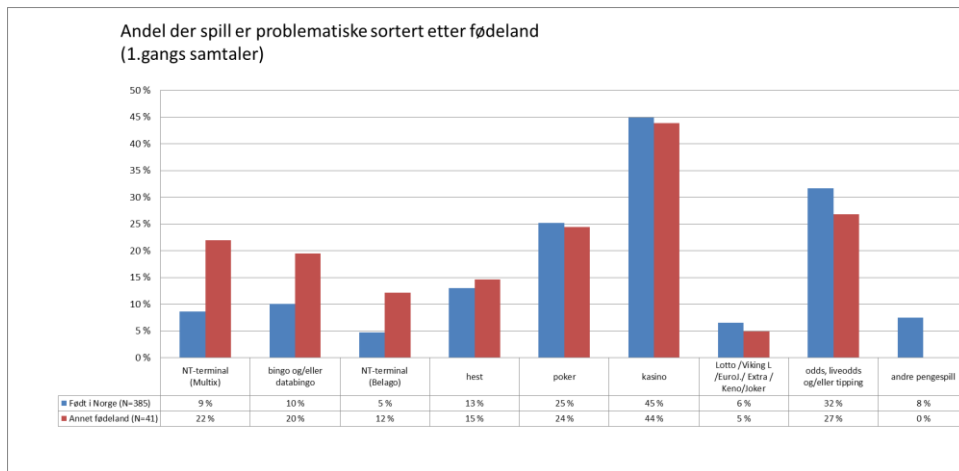
⁷ På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn, aldersgrupper og fødeland har vi slått sammen oddsspill og tipping, videre er bingo slått sammen med databingo. I kategorien andre pengespill inngår også ferdighetsspill, gevinstautomater (ikke NT- terminaler) og skrapelodd.



Yngre spillere⁸ (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, poker og sportsspill. Eldre er fordelt på flere typer spill, og i eldste aldersgruppe er flest omtalt med spill som hestespill, bingospill og tallspill.

Merk at spill som er omtalt av 0, 1 eller 2 spillere er vist som 0 % i aldersgruppene.

⁸ På grunn av lite antall spillere under 18 år (bare fire) er denne aldersgruppen slått sammen med aldersgruppen 18 til 24 år.



Blant spillere født utenfor Norge er Multix og bingospill og Belago nevnt forholdsvis ofte, men for flere spill er de prosentvise andelenes forholdsvis like. Spill som nevnes oftest er likevel kasinospill, poker og oddsspill uansett om man er født i Norge eller ikke.

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

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Kasinospill (nett)	149	35 %
Poker	67	16 %
Odds	34	8 %
Liveodds	34	8 %
Tipping	3	0,7 %
Bingo	26	6 %
Databingo	6	1 %
NT terminal (Belago)	7	2 %
Hestespill	38	9 %
NT terminal (Multix)	19	4 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno	9	2 %
Skrapespill	4	0,9 %
Andre pengespill	7	2 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	4	0,9 %
Usikker / vil ikke si	13	3 %
Ikke tema	9	2 %
Totalt	429	100 %

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør poker og kasinospill halvparten av samtalenes ved Hjelpelinjen. Norsk Tipping lanserte Instaspill i januar 2014. Av

samtalene om kasinospill er Norsk Tipping nevnt som tilbyder i 8 prosent⁹ av kasinosamtalene.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 16 prosent av spillerne. Halvparten av samtalene om oddsspill gjelder *Odds* (34 spillere), og som oftest er det snakk om oddsspill fra Norsk Tipping. Når odds er nevnt som hovedproblemspill har 74 prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping¹⁰. Den andre halvparten nevner *Liveodds* (34 spillere). Andelen som nevner Norsk Tipping er her 41 %.¹¹

7 prosent har bingo eller databingo som hovedproblemspill. Det kan nevnes at det i bingohaller også er plassert ut Belago-terminaler fra Norsk Tipping. I 2014 har 7 spillere (2 %) nevnt Belago som hovedproblemspill.

Hestespill er hovedproblemspill i 9 prosent av samtalene i 2014. Dersom det kommer fram hvilke type hestespill som er problematisk blir dette registrert. 89 prosent av samtalene er registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹².

19 samtaler (5 %) gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

Bingo og skrapespill kan spilles både fysisk og online. Av 26 samtaler om bingo oppgir 73 prosent at de spiller i bingolokaler¹³. Alle 4 samtaler om skrapespill viser til fysiske skrapelodd.

Når det gjelder meldinger som er mottatt går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill, men i 96 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 29 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 6 prosent og poker er nevnt i 5 prosent. 6 prosent nevner flere spill eller andre spill. 53 prosent nevner ikke særskilte spill.

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

Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	202	47 %
2 spill	103	24 %
3 eller 4	85	20 %
5 eller flere	16	4 %
Ikke registrert	23	5 %
Totalt	429	100 %

2012 til 2014 (hovedproblem - pengespill¹⁴)

⁹ Totalt 149 samtaler om kasinospill, der 12 (8 %) viser til Norsk Tipping, 131 (88 %) til andre operatører. I 6 samtaler (4 %) har ikke operatør vært tema.

¹⁰ Totalt 34 samtaler om odds. 74 % viser til Norsk Tipping.

I tillegg har 21 % nevnt andre operatører og i 6 % av samtalene har ikke operatør vært tema.

¹¹ Totalt 34 samtaler om Liveodds. 41 % viser til Norsk Tipping og 59 % nevner andre operatører.

¹² I øvrige samtaler har operatør ikke vært tema (4 samtaler).

¹³ Totalt 26 samtaler, der 19 (73 %) viser til spill i bingolokaler, 2 samtaler (7 %) viser til nettbingo hos utenlandske operatører. I fem samtaler har ikke spillested vært tema.

¹⁴ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert (28 i 2012, 48 i 2013 og 22 i 2014).

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2012	2013	2014
Kasinospill (nett)	159	175	149
Poker	103	80	67
Odds	99	40	34
Liveodds	6	25	34
Tipping	7	12	3
Bingo	34	33	26
Databingo	45	16	6
NT terminal (Belago)	3	7	7
Hestespill	57	38	38
NT terminal (Multix)	46	28	19
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/Skrapespill	16	4	13
Andre pengespill	7	16	7
Sum	582	474	403

Tallet på samtaler om kasinospill og poker er redusert fra 2013. Samtaler om poker er redusert gjennom flere år, men 2014 er første året som viser færre kasinospill-samtaler enn året før. Dette er samtidig som Norsk Tipping lanserer kasinospill på internett og mobil.

Tallet på samtaler om oddsspill er stort sett likt for 2013 og 2014, men med en tendens der samtaler i større grad handler om liveodds. Hjelpelinjen har også registrert samtaler om tipping.

Tallet på samtaler om bingospill har hatt en reduksjon fra 49 til 32. Reduksjonen er størst for databingo. I tillegg har Hjelpelinjen i 2014 mottatt 7 samtaler med Belago som hovedproblemspill. Belago er spill på Norsk Tippings terminaler utplassert i bingohaller.

Tallet på samtaler om hestespill er uendret fra 2013 til 2014.

Samtaler om Multix-spill var færre i 2014 enn i 2013.

I 2014 er det færre samtaler der hovedproblemspill er ukjent. Totalt 22 i 2014 mot 48 i 2013. Dette kan ha hatt betydning for noen av endringene som vises.

Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (dvs. nettbrett, terminal eller TV)¹⁵:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemme	305	71 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	23	5 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	22	5 %
Ikke PC, mobil eller annet	56	13 %
Usikker	14	3 %
Ikke tema	24	6 %
Totalt	429	

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

72 prosent av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 76 prosent¹⁶ spilt ved hjelp av PC, mobil eller annet. Andel for kvinner er 42 prosent.

Om vi ser til alder er det kun i eldste aldersgruppe at mindretallet spiller via nettet.

Andel¹⁷ der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

Under 18 år	4 av 4 (100 %)
18 – 24 år	89 %
25 – 39 år	88 %
40 – 59 år	60 %
60 år og eldre	14 %

¹⁵ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

¹⁶ Menn: N=375 og kvinner: N=52.

¹⁷ Under 18 år: N=4, 18 – 24 år: N=38, 25 – 39 år: N=194, 40 – 59 år: N=95 og 60 år og eldre: N=29.

Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform

Antall	
Kasinospill	149
Poker	62
Liveodds	34
Odds	25
Hestespill	23
Andre pengespill ¹⁸	7
Tipping	3
Ikke oppgitt	2
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	4
Sum	309

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen få har spilt fra flere steder, men flest spiller hjemmefra.

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

I 204 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For tre fjerdedeler av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

75 prosent (153 av 204) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 106 (69 % av 153) et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 14 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på Internett eller mobil.

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	Prosent der
			frekvens er omtalt
Daglig	164	38 %	42 %
En eller flere ganger i uken	167	39 %	43 %
Sjeldnere enn hver uke	11	3 %	3 %
Spiller ikke nå (er ”spillefri”)	24	6 %	6 %
Usikker	25	6 %	6 %
Ikke tema	38	9 %	
Totalt	429	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 85 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 42 prosent spiller daglig.

¹⁸ Spill som er nevnt av maksimum 2 spillere, og tipping (4) samt underholdnings/ferdighetsspill med innsats og premier (11) er plassert i kategorien «andre pengespill».

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 mye (88 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 37 % spiller daglig (N=187)).

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

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	3	0,7 %	0,9 %
Under 2 000 kr	8	2 %	2 %
Kr 2 000 til 5 999	36	8 %	11 %
Kr 6 000 til 9 999	52	12 %	16 %
Kr 10 000 til 19 999	64	15 %	19 %
Kr 20 000 eller mer	62	14 %	19 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	0	0 %	0 %
Usikker	104	24 %	32 %
Ikke tema	100	23 %	
Totalt	429	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt er det 3 prosent som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 38 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Merk også at 32 prosent 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. 5 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000 og 41 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=160).

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.

Helsemessige konsekvenser nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	11	5 %	6 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	24	12 %	13 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	165	79 %	88 %
Selvordstanker eller – forsøk	25	12 %	13 %
Usikker	8	4 %	4 %
Ikke tema	20	10 %	
N (antall)		208	188

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 88 prosent konsekvenser av psykisk art. 13 prosent har hatt selvmordstanker og 13 prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	20	10 %
Forsømmer barn	29	14 %
Forsømmer andre	77	37 %
Uteblir fra vennekrets	24	12 %
Annet	20	10 %
Ikke tema	89	43 %
N (antall)		208

I samtaler med spillerne nevner 57 prosent en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	52	25 %	37 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	74	36 %	52 %
Sluttet	10	5 %	7 %
Annet	20	10 %	14 %
Usikker	2	1 %	1 %
Ikke tema	67	32 %	
N (antall)		208	141

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 52 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 7 prosent oppgir at de har måttet slutte i jobb eller med utdanning.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	31	15 %	17 %
Lånte penger	142	68 %	78 %
Ulovlige handlinger	15	7 %	8 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	23	11 %	13 %
Arv/forskudd på arv	8	4 %	4 %
Usikker	3	1 %	2 %
Ikke tema	25	12 %	
N (antall)		208	183

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 78 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Færre oppgir salg av eiendeler (13 %), ulovlige handlinger (8 %), eller finansiering ved hjelp av arv (4 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	39	19 %	21 %
Under 25 000	16	8 %	9 %
25 000 – 99 999	34	16 %	18 %
100 000 – 499 999	49	24 %	27 %
500 000 eller mer	23	11 %	13 %
Usikker	23	11 %	13 %
Ikke tema	24	12 %	
Totalt	208	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtaler sier 21 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 9 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 18 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

39 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der tredjeparten av disse hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

8. Dataspill

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 298 samtaler er det utelukkende nevnt slike spill:

- 79 % av samtalerne er ringt inn av pårørende, i 13 % har spilleren ringt inn selv
- 87 % av samtalerne er førstegangs-samtaler
- 95 % av samtalerne handler om gutter og menn
- 54 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 18,6 år
- 79 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 64 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden, egen lønn eller lommepenger

I tillegg kommer en del samtaler der spiller også har problem med pengespill. Tidligere i presentasjonen har vi blant annet sett at det for 4 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at dataspill er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 311 samtaler med dataspill som tema. 271 av disse samtalerne er førstegangs-samtaler.

Type spill (førstegangs samtaler)

Rollespill	11 %
World of Warcraft	11 %
Action- /skyte-/krigsspill	12 %
Strategispill	27 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	2 %
Bilspill eller simulasjonsspill	3 %
Usikker	8 %
<u>Ikke tema</u>	<u>25 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	271

Strategispill er oftest nevnt, og totalt i 27 prosent av samtalerne. Rollespill er sjeldnere nevnt (inkl. World of Warcraft), og i år 22 prosent. Andelen samtaler om rollespill var 28 % i 2013, 47 prosent i 2012 og 56 prosent i 2011.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	0 %
2 eller 3 timer	4 %
4 eller 5 timer	15 %
6 timer eller mer	65 %
Usikker	6 %
<u>Ikke tema</u>	<u>10 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	271

Av 271 førstegangssamtaler er 260 utelukkende om dataspill. 11 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 11 samtalene er dataspill hovedproblemmsspillet i 4 samtaler. I 7 samtaler er det et pengespill som hovedproblemmsspillet.

Konsekvenser av spillingen (dataspill)

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.

Helsemessige konsekvenser nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
Ingen	21	8 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	41	16 %	18 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	174	67 %	76 %
Selvmordstanker eller – forsøk	7	3 %	3 %
Usikker	22	8 %	10 %
Ikke tema	30	12 %	
N (antall)		260	230

For de aller fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 76 prosent konsekvenser av psykisk art. 18 prosent nevner også fysiske konsekvenser.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	4	2 %
Forsømmer barn	11	4 %
Forsømmer andre	99	38 %
Uteblir fra vennekrets	128	49 %
Annet	33	13 %
Ikke tema	70	27 %
N (antall)		260

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

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	36	14 %	15 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	165	63 %	71 %
Sluttet	53	20 %	23 %
Annet	26	10 %	11 %
Usikker	6	2 %	3 %
Ikke tema	26	10 %	
N (antall)		260	234

Der dette har vært tema sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 71 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem og 23 prosent 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
2013	4 295	1 829	43 %
2013 i åpningstiden	3 889	1 781	46 %
2014	6 282	2 051	33 %
2014 i åpningstiden	4 924	2 009 ¹⁹	41 %
2014 (februar til desember)	5 010	1 712	34 %
2014 i åpningstiden (feb – des)	3 913	1 675	43 %

I åpningstiden i 2014 har svarprosenten vært 41 prosent. Dette er noe lavere enn i 2013 da svarprosenten var 46.

I januar 2014 mottok Hjelpelinjen et stort antall samtaler som gjaldt praktiske spørsmål i forbindelse med at Norsk Tipping lanserte Instaspill. Om januar holdes utenom vil svarprosenten i åpningstiden være 43 %.

Lavere total svarprosent skyldes blant annet at Hjelpelinjen fra 1. januar 2014 ikke har hatt telefontjeneste i helgene og på helligdager, men likevel har en del innringere ringt i helgene.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir tastet 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 i 2014:

Skjult nummer	236	4 %
Mobiltelefon	4 347	69 %
Fasttelefon	1 604	26 %
<u>Ikke registrert</u>	<u>95</u>	<u>2 %</u>
Totalt	6 282	100 %

73 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

¹⁹ 2 051 samtaler fratrukket 42 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden (mandag - fredag / 09.00 - 21.00).

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2014

ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: **Spiller (nummer er spilleren selv eller andre på vegne av)** **Ukjent** **Andre reelle henvendelser:**

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Spillerens alder: **Ukjent** **Spillere stilte status/Bostatus:**

Spillerens hovedfagfag: **Ikke tema** **Spillertid/Norge:** **Bostedstypen for spiller:** **Dato:** **0917** **27.01.2014** **Samtalestart:** **Ikke tema**

Spillerens hovedfagfag: **Ikke tema** **Spillertid/Norge:** **Bostedstypen for spiller:** **Ikke tema** **Spillertid/Norge:** **Bostedstypen for spiller:** **Ikke tema**

Hovedproblem: **Ikke tema** **Spilles hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV):**

Spilles hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV):

Spillt der spiller har problem:

Spillt der spiller har problem:

Ikke tema

Ikke tema

Poker

Kasinospill

Bingo

Dalbingo

Balago (Norsk Tipping)

Spill:

Mulikk (Norsk Tipping)

Spill:

Plassering:

Gevinstautomater

Lokasjon:

Tipping

Odds

Operatør:

Lvødds

Operatør:

Hestespill

Type spill:

Skrapspill

Lotto / Vikinglotto / Extra / Keno / Joker / Eurojackpot

Panelotteri

Andre pengespill

Underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier

Dataspill

Hylket

Tid:

Usikker - vil ikke si

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

Kjennskap til hjelpelinjen

Mulikk og Balago (Norsk Tipping)

Bosjyre/kjuping hos kommisjonær

Bingo

Tekst TV/TV

Hjemmesiden vår

Hjemmesiden til et spillselekskap

Trykke medier

Internett medier (nyheter)

Telefonkataloger/Opplysningen

Familie/Venn/kollega

Leges/sosialkontroll/amer off. kontor

Arbeidsgiver

Kampanjer/spesialle informasjonstiltak 1

Kampanjer/spesialle informasjonstiltak 2

Usikker

Helsemessige konsekvenser

Ikke tema

Nei, ingen

Fysiske

Psykiske

Selvmedisinerer eller -forsøk

Usikker

Svakkede relasjoner:

Ikke tema

Samlivsbrudd

Forsømme barn

Forsømme andre

Uheldi fra vennkrets

Annet

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:

Ikke tema

Nei - ingen av disse

Ulovlige handlinger

Låne penger

Salg av eiendeler/leiidom

Av eller forskudd på arv

Usikker

Temat i samtalen:

Ikke registrert

Generell informasjon

Sette/veiledning (til innringer)

Økonomisk rådgivning

Informasjon om behandling

Informasjon om selvhjelpsgrupper

Oppløsningsamtale

Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning

Ikke tema

Nei, ingen

Fravær, konsentrasjonsproblem

Sluttet i arbeid eller skole

Annet

Usikker

Avslutt samtale

Avbryt

Start

Hovedmeny

Oversett over produsjonse...

Imbolsk - Microsoft Outd...

Document1 - Microsoft W...

09:18

Feilringinger eller useriøse samtaler

1 120 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Pst
Forespørsler vedr Norsk Tipping	721	64 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	13	1 %
Forespørsler andre operatører	60	5 %
Andre forespørsler	71	6 %
Tulletelefoner	51	5 %
Ikke registrert	204	18 %
Totalt	1 120	100 %

Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

119 samtaler er gjennomført der samtalene hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer	Tall	Pst
Journalister	18	15 %
Forskere	2	2 %
Studenter / skoleelever	14	12 %
Behandlere	17	14 %
Annet	44	37 %
Personer med problemer - aksjehandel	6	5 %
Personer med problemer - annen atferd	6	5 %
Ikke registrert	12	10 %
Totalt	119	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2010		2011		2012		2013		2014	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	996	901	2 230	2 018	3 555	3 164	3 337	2 869	4 339	3 622
Februar	2 264	2 144	2 199	2 007	2 810	2 465	3 078	2 627	2 141	1 686
Mars	2 671	2 522	2 347	2 106	2 542	2 218	2 765	2 373	2 765	2 075
April	2 099	1 957	1 792	1 616	2 564	2 284	3 084	2 624	2 735	2 023
Mai	1 818	1 702	1 915	1 656	2 204	1 932	2 773	2 366	2 378	1 725
Juni	1 662	1 535	1 445	1 312	2 373	2 082	2 217	1 863	1 960	1 449
Juli	1 420	1 325	1 394	1 269	2 083	1 868	2 059	1 751	1 460	1 065
August	1 510	1 398	1 648	1 509	2 421	2 169	2 056	1 693	2 079	1 447
September	1 442	1 314	2 254	2 057	3 090	2 728	3 206	2 629	2 119	1 567
Oktober	2 293	2 082	2 236	2 013	3 854	3 381	3 111	2 571	2 355	1 835
November	2 258	1 999	3 801	3 477	3 451	2 990	2 720	2 260	2 326	1 708
Desember	1 863	1 689	3 266	3 018	2 616	2 279	3 024	2 629	2 131	1 678
Snitt per måned	1 858	1 714	2 211	2 005	2 797	2 463	2 786	2 355	2 399	1 823
Sum for året	22 296		26 527		33 563		33 430		28 788	

Nettstedet hadde nær 28 800 besøk i 2014, og det er 14 prosent færre besøk enn i 2013. Gjennomsnittlig var det i siste år 2 399 besøk i måneden og i snitt 1 823 unike besøkende. Tallet på unike besøkende per måned er redusert med 23 prosent fra 2013.