

1 調査の目的・趣旨

こんにち、世界的にみて市民の安全を確保するための各種さまざまなサービスが地方自治体や民間業者によって提供されている。このようなサービスは、ある意味で、従来地域社会の人々の相互に緊密な人間関係に依存してきたが、現代社会の複雑な社会にあっては、旧来のあり方では到底、市民の安全を確保することが困難になっている。

この種のサービスの一つに緊急通報サービスがある。緊急通報サービスとは、一般に電子セキュリティ機器を用い、事件や事故といった緊急事態に迅速な対応を可能にするシステムをいう。近年の高齢化社会に加え、深刻化しつつある犯罪・事故・災害などに対する合理的なシステムとして、社会な関心も高まりつつあり、またこれを市場の拡大とみて多くの業者が参入しあるいは参入の構えをみせている。

昨年度、「緊急通報サービス業調査委員会」は、このような点に着目し、こんにちわれわれの日常生活において発展の著しい緊急通報サービス関連産業に関して、アメリカ、イギリスの状況と対比させつつ、わが国の現状を探り、若干の提言も行った。そして、その結果は「緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査」報告書として、すでに財団法人社会安全研究財団を通じて公表されている。

上記の調査は、どちらかというとい英米の緊急通報サービスに関わる公的機関や企業の現状、つまり地方自治体や警察等の公的機関や民間関連産業、そして緊急通報サービスの法的規制を概観したものであり、わが国においても、同様の側面から検討したものであった。しかし、上記の調査からも明らかのように、とりわけ、わが国では、この種のサービスが社会全体に普及しているとは現状ににおいては言い難く、欧米に比し、著しく遅れているといわざるをえない。わが国の緊急通報サービスの今後のさらなる発展を占うには、上記の調査に加えて、一般市民および企業の緊急通報サービスに対する態度を調査しなければならない。

そこで、本研究では、わが国において緊急通報サービスに対する個々の市民および事業者の認知度、必要度に関するアンケート調査を民間調査会社に委託して行った。基本的な質問事項としては、さまざまな日常生活の場面で遭遇する犯罪・事故・病気・などのわれわれの生活の安全を脅かす事態を列挙し、それらと緊急通報サービスとの関わりを問うた。具体的には、目次にあるように、事件・事故の被害経験の有無を聞いたのち、現在の緊急通報サービスへの利用・加入状況、今後の利用・加入の意思、緊急通報サービスの対象者といった緊急通報サービスに対する肯定的積極的な態度と、逆に不利用の意思・理由、価格に対する意見といった消極的な態度の両面から質問を

行った。

われわれの意図は、一般的に、事件・事故の遭遇し、あるいはその不安を有する個人・企業は、緊急通報サービスに積極的な態度をとるであろうという予測を行い、もしそうでなければ、他の要因、たとえば身近なところに緊急通報サービスに代わるサービスが存在したり、あるいは価格が依然として市民・企業の合理的な範囲に依然ないことなどが考えられるから、それらの点も質問事項に含めた。

いずれにせよ、当該領域に関する将来の法改正の問題も含め、緊急通報サービスが、将来、わが国の社会に定着し、十全に機能するためには、このような市民、すなわち、消費者・利用者の立場からの視点が必要であろう。

以下に、調査結果とその分析を示す。

2 回答者の概要

(1) 個人

全国 13 大都市から無作為に抽出した 500 人を対象に面接を行って、後に調査票を回収する調査を行い、500 人すべてから回答を得た。

ア 年齢

回答者を年齢別に見ると、最も多かったのは 50～59 歳で (128 人 全体の 25.6 % (以下同じ。))、次いで 60～69 歳 (118 人 23.6 %)、40～49 歳 (86 人 17.2 %)、70 歳以上 (72 人 14.4 %)、30～39 歳 (65 人 13.0 %)、20～29 歳 (30 人 6.0 %)、19 歳以下 (1 人 0.2 %) の順となっている。

イ 性別

回答者を性別で見ると、男性が 274 人 (54.8 %)、女性 226 人 (45.2 %) となっている。

ウ 住居

回答者を住居別に見ると、最も多かったのは、一戸建て (自家、借家等を含む。) で (358 人 71.6 %)、次いで集合住宅 (133 人 26.6 %)、その他 (9 人 1.8 %) の順となっている。

エ 家族

回答者を家族構成別に見ると、最も多かったのは、3 人 (122 人 24.4 %) で、次いで 4 人 (119 人 23.8 %)、2 人 (114 人 22.8 %)、5 人以上 (111 人 22.2 %)、1 人 (34 人 6.8 %) となっている。

(2) 事業者

全国から無作為に抽出した 1,500 事業者を対象に調査票を郵送する調査方法により調査を行ったところ、213 事業者から回答があった (回答率 14.2 %)。

回答のあった事業者を従業員規模に見ると、最も多かったのは 10 人未満で (92 事業者 43.2 %)、次いで 30 人未満 (63 事業者 29.6 %)、50 人未満 (18 事業者 8.5 %)、100 人未満 (18 事業者 8.5 %)、200 人未満 (7 事業者 3.3 %)、300 人以上 (5 事業者 2.3 %)、300 人未満 (4 事業者 1.9 %) となっており、従業員数について無回答であったのが 6 事業者 (2.8%) であった。

○ 回答者の概要

<個人>

年齢

総数	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
500	1	30	65	86	128	118	72
100.0	0.2	6.0	13.0	17.2	25.6	23.6	14.4

(下段は%)

性別

総数	男性	女性
500	274	226
100.0	54.8	45.2

(下段は%)

住居

総数	一戸建て (自家、借家 等を含む。)	集合住宅 (マンション、公団等)	その他
500	358	133	9
100.0	71.6	26.6	1.8

(下段は%)

家族(回答者含む。)

総数	1人	2人	3人	4人	5人
500	34	114	122	119	111
100.0	6.8	22.8	24.4	23.8	22.2

(下段は%)

<事業者>

従業員規模

総数	10人未満	30人未満	50人未満	100人未満	200人未満	300人未満	300人以上	無回答
213	92	63	18	18	7	4	5	6
100.0	43.2	29.6	8.5	8.5	3.3	1.9	2.3	2.8

(下段は%)

3 事件・事故の被害等の経験

(1) 個人の場合

「自宅における急病等」(20.8%)、「車乗車中の交通事故」(17.2%)、「どろぼう等不審者の侵入」(14.0%)に関して、被害等経験者の割合が高く、その他のものは、いずれも6%未満となっている(なお、「車乗車中の交通事故」は、車を所有していない又はほとんど運転しない人を除くと、事故の経験率は24.0%となる。)

また、「その他」の被害の内容としては、自転車の盗難を挙げた者が3人、バイクの盗難を挙げた者が2人となっている。

(2) 事業者の場合

「社員の車乗車中の交通事故」(44.1%)、「どろぼう等不審者の侵入」(31.5%)の割合が極めて高く、そのほかは、「社員の路上その他外出先での犯罪被害、事故等又はそのおそれ」(11.7%)、「社員の路上その他外出先での急病等」(8.9%)、「ガス漏れ・火災」(6.6%)、「社有車の盗難」(5.6%)と続いている(なお、「社員の車乗車中の交通事故」は、車を所有していない又はほとんど運転しない事業者を除くと、事故の経験率は47.7%となる。)

なお、調査票に列挙した以外の事件・事故(「その他」)の被害等の経験を挙げた事業者はいなかった。

○事件・事故の被害等の経験

個人の場合（回答数：500）

	経験あり	経験なし	無回答
自宅における急病等	104 (20.8%)	393 (78.6%)	3 (0.6%)
車乗車中の交通事故	86 (17.2%)	413 (82.6%)	1 (0.2%)
どろぼう等不審者の侵入	70 (14.0%)	429 (85.8%)	1 (0.2%)
路上その他外出先での犯罪被害、 事故等又はそのおそれ	28 (5.6%)	472 (94.4%)	0 (0.0%)
路上その他外出先での急病等	21 (4.2%)	479 (95.8%)	0 (0.0%)
ガス漏れ・火災等の発生	16 (3.2%)	481 (96.2%)	3 (0.6%)
高齢者、児童等の所在不明	15 (3.0%)	484 (96.8%)	1 (0.2%)
車の盗難	13 (2.6%)	486 (97.2%)	1 (0.2%)
その他	5 (1.0%)	123 (24.6%)	372 (74.4%)

事業者の場合（回答数：213）

	経験あり	経験なし	無回答
社有車乗車中の交通事故	94 (44.1%)	113 (53.1%)	6 (2.8%)
どろぼう等不審者の侵入	67 (31.5%)	141 (66.2%)	5 (2.3%)
社員の路上その他外出先での 犯罪被害、事故等又はそのおそれ	25 (11.7%)	182 (85.4%)	6 (2.8%)
社員の路上その他外出先での急病等	19 (8.9%)	187 (87.8%)	7 (3.3%)
ガス漏れ・火災等の発生	14 (6.6%)	194 (91.1%)	5 (2.3%)
社有車の盗難	12 (5.6%)	195 (91.5%)	6 (2.8%)
その他	0 (0.0%)	45 (21.1%)	168 (78.9%)

4 緊急通報サービスの現在の利用の有無

(1) 個人の場合

利用率が10%を超えているのは、事件・事故の被害経験者の割合が3.2%であった「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」(11.6%)のみである。

それ以外のものの利用率は、事件・事故の被害等経験者の割合が比較的高かった「自宅における急病等」、「車乗車中の交通事故」、「どろぼう等不審者の侵入」を含め、いずれも5%未満の利用率に止まっている。

事件・事故の被害等の経験との関係については、被害等経験者の数が少ないことから若干統計としては不十分な面はあるが、被害等経験者の利用率(12.5%)と非被害等経験者の利用率(11.2%)がほとんど変わらない。「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」を除き、他の緊急通報サービスについては、いずれも被害等経験者の利用率が、非被害等経験者の利用率を大幅に上回っていることがうかがわれる。

なお、「車盗難時の緊急通報サービス」、「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」の定義については、冒頭凡例のとおりであるが、いずれもサービスが開始されたばかりであり、本調査結果に現れたほどの利用者がいるとは想定しがたいところ、回答者において一部、他のサービスと混同した人もいたものと推測される。

(2) 事業者の場合

「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」(32.9%)、「どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス」(29.6%)の利用率が高く、それ以外のものは5%未満の利用率に止まっている。

「ガス漏れ・火災等」の被害経験者は回答者の6.6%であったことから、被害等経験者の割合と比べて利用者が多いことがうかがわれる。一方、「社員の車乗車中の交通事故」の被害等経験者は事件・事故の経験の中では最も高い44.1%であったが、利用率は4.2%に止まった。

事件・事故の被害等の経験との関係については、ほとんど被害等経験者がいなかったサービスは格別、「どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス」、「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」、「社有車盗難時の緊急通報サービス」については、いずれも被害等経験者の利用率が、非被害等経験者の利用率を大幅に上回っている。

○緊急通報サービスの現在の利用の有無

<個人の場合>

どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	70	5(7.1%)	65(92.9%)	0(0.0%)
非被害等経験者	429	12(2.8%)	414(96.5%)	3(0.7%)
被害等不明	1	1(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
合計	500	18(3.6%)	479(95.8%)	3(0.6%)

路上その他外出先での犯罪被害、事故等又は
そのおそれのあるときの緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	28	1(3.6%)	27(96.4%)	0(0.0%)
非被害等経験者	472	2(0.4%)	467(98.9%)	3(0.6%)
被害等不明	0	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
合計	500	3(0.6%)	494(98.8%)	3(0.6%)

高齢者児童等の所在不明時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	15	2(13.3%)	13(86.7%)	0(0.0%)
非被害等経験者	484	2(0.4%)	479(99.0%)	3(0.6%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	500	4(0.8%)	493(98.6%)	3(0.6%)

高齢者、児童等の所在不明時の緊急通報サービス
(現在、親族等に高齢者、児童等がない者を除く。)

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	14	2(14.3%)	12(85.7%)	0(0.0%)
非被害等経験者	412	2(0.5%)	407(98.8%)	3(0.7%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	427	4(0.9%)	420(98.4%)	3(0.7%)

車の盗難時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	13	1(7.7%)	11(84.6%)	1(7.7%)
非被害等経験者	486	5(1.0%)	477(98.1%)	4(0.8%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	500	6(1.2%)	489(97.8%)	5(1.0%)

車の盗難時の緊急通報サービス（現在の車未所有者等を除く。）

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	12	1(8.3%)	10(83.3%)	1(8.3%)
非被害等経験者	412	5(1.2%)	403(97.8%)	4(1.0%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	425	6(1.4%)	414(97.4%)	5(1.2%)

車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	86	10(11.6%)	75(87.2%)	1(1.2%)
非被害等経験者	413	5(1.2%)	405(98.1%)	3(0.7%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	500	15(3.0%)	481(96.2%)	4(0.8%)

車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス
（現在の車未所有者等を除く。）

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	80	10(12.5%)	69(86.3%)	1(1.3%)
非被害等経験者	364	5(1.4%)	356(97.8%)	3(0.8%)
被害等不明	1	0(0.0%)	1(100.0%)	0(0.0%)
合計	445	15(3.4%)	426(95.7%)	4(0.9%)

ガス漏れ・火災等発生時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	16	2(12.5%)	14(87.5%)	0(0.0%)
非被害等経験者	481	54(11.2%)	425(88.4%)	2(0.4%)
被害等不明	3	2(66.7%)	1(33.3%)	0(0.0%)
合計	500	58(11.6%)	440(88.0%)	2(0.4%)

自宅における急病時等の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	104	12(11.5%)	91(87.5%)	1(1.0%)
非被害等経験者	393	10(2.5%)	383(97.5%)	0(0.0%)
被害等不明	3	1(33.3%)	2(66.7%)	0(0.0%)
合計	500	23(4.6%)	476(95.2%)	1(0.2%)

路上その他外出先での急病時等の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	21	1(4.8%)	20(95.2%)	0(0.0%)
非被害等経験者	479	2(0.4%)	475(99.2%)	2(0.4%)
被害等不明	0	0(100.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
合計	500	3(0.6%)	495(99.0%)	2(0.4%)

その他の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	5	0(0.0%)	4(80.0%)	1(20.0%)
非被害等経験者	123	0(0.0%)	115(93.5%)	8(6.5%)
被害等不明	372	0(0.0%)	6(1.6%)	366(98.4%)
合計	500	0(0.0%)	125(25.0%)	375(75.0%)

<事業者の場合>

どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	67	27(40.3%)	38(56.7%)	2(3.0%)
非被害等経験者	141	34(24.1%)	106(75.2%)	1(0.7%)
被害等不明	5	2(40.0%)	1(20.0%)	2(40.0%)
合計	213	63(29.6%)	145(68.1%)	5(2.3%)

社員の路上その他外出先での犯罪被害、事故等又はそのおそれのあるときの緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	25	1(4.0%)	24(96.0%)	0(0.0%)
非被害等経験者	182	2(1.1%)	171(94.0%)	9(4.9%)
被害等不明	6	0(0.0%)	2(33.3%)	4(66.7%)
合計	213	3(1.4%)	197(92.5%)	13(6.1%)

社有車の盗難時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	12	0(0.0%)	11(91.7%)	1(8.3%)
非被害等経験者	195	3(1.5%)	182(93.3%)	10(5.1%)
被害等不明	6	0(0.0%)	2(33.3%)	4(66.7%)
合計	213	3(1.4%)	195(91.5%)	15(7.0%)

社有車の盗難時の緊急通報サービス(現在の車未所有者等を除く。)

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	12	0(0.0%)	11(91.7%)	1(8.3%)
非被害等経験者	188	3(1.6%)	175(93.1%)	10(5.3%)
被害等不明	6	0(0.0%)	2(33.3%)	4(66.7%)
合計	206	3(1.5%)	188(91.3%)	15(7.3%)

社有車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	94	7(7.4%)	86(91.5%)	1(1.1%)
非被害等経験者	113	2(1.8%)	103(91.2%)	8(7.1%)
被害等不明	6	0(0.0%)	3(50.0%)	3(50.0%)
合計	213	9(4.2%)	192(90.1%)	12(5.6%)

社有車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス
(現在の車未所有者等を除く。)

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	94	7(7.4%)	86(91.5%)	1(1.1%)
非被害等経験者	103	2(1.9%)	93(90.3%)	8(7.8%)
被害等不明	6	0(0.0%)	3(50.0%)	3(50.0%)
合計	203	9(4.4%)	182(89.7%)	12(5.9%)

ガス漏れ・火災等発生時の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	14	10(71.4%)	4(28.6%)	0(0.0%)
非被害等経験者	194	60(30.9%)	126(64.9%)	8(4.1%)
被害等不明	5	0(0.0%)	1(20.0%)	4(80.0%)
合計	213	70(32.9%)	131(61.5%)	12(5.6%)

社員の路上その他外出先での急病時等の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	19	0(0.0%)	18(94.7%)	1(5.3%)
非被害等経験者	187	2(1.1%)	177(94.7%)	8(4.3%)
被害等不明	7	0(0.0%)	3(42.9%)	4(57.1%)
合計	213	2(0.9%)	198(93.0%)	13(6.1%)

その他の緊急通報サービス

	総数	有	無	無回答
被害等経験者	0	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
非被害等経験者	45	1(2.2%)	41(91.1%)	3(6.7%)
被害等不明	168	0(0.0%)	15(8.9%)	153(91.1%)
合計	213	1(0.5%)	56(26.3%)	156(73.2%)