

ホームセキュリティに関する調査

《報告書》

平成 16 年 5 月

財団法人 社会安全研究財団

◇◇ 目次 ◇◇

I. 調査の概要	1
1. 調査の目的.....	1
2. 調査方法	1
II. 調査結果	2
1. 回答者自身について	2
2. 現在、契約中の警備会社について	6
3. 警備員の対応等について.....	28
4. 警備員の資質等について.....	41
5. 警備会社とのトラブルについて	50
資料編.....	59
ホームセキュリティに関する調査 調査票.....	60
ホームセキュリティに関する調査 集計表.....	66

I. 調査の概要

1. 調査の目的

近年、犯罪の多様化、高齢化などにより、機械警備（ホームセキュリティ）市場が急速に伸びている。実際、平成 14 年末時点の警備業務の対象施設数は 1,164,542 箇所であり、平成 13 年末時点よりも 5.8%減少しているが、平成 10 年末時点に比べ、29%増加している。今後も国民の機械警備に対する期待が増加し、機械警備業の更なる需要の増加が予想される。

本調査においては、機械警備の利用者に対して意識調査を行い、契約中の警備業者に対する評価及び警備業に対する利用者のニーズ等を把握することを目的とする。

2. 調査方法

ホームセキュリティサービス¹利用者を対象としたインターネットアンケート調査を実施した。

【調査対象】

インターネット調査会社「インフォプラント」社の登録モニターから抽出したホームセキュリティサービス利用者

【調査方法】

登録モニターからホームセキュリティサービス利用者をスクリーニングした。スクリーニングされた登録モニターに対して、電子メールで当該アンケートサイトの URL を告知し、回答数が 300 人に達するまで調査を行った。

【調査期間】

2004 年 3 月 25 日から 2004 年 3 月 29 日

【有効回答数】

300

【調査実施】

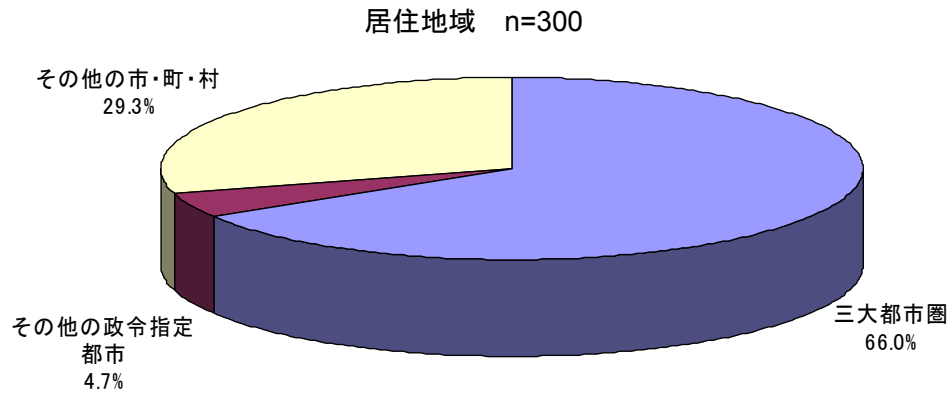
株式会社 UFJ 総合研究所 研究開発本部 情報通信・家族社会室

¹ 本調査における「ホームセキュリティ」とは、空き巣等の対策のために窓等にセンサーを設置し、異常があった際には、センターに信号が送られ、警備員が現地に急行するタイプの警備サービスとする。ガス漏れ、火災報知器だけのサービスは対象外とする。

Ⅱ. 調査結果²

1. 回答者自身について

問1 現在、あなたが居住されている地域は、次のどれにあてはまりますか。



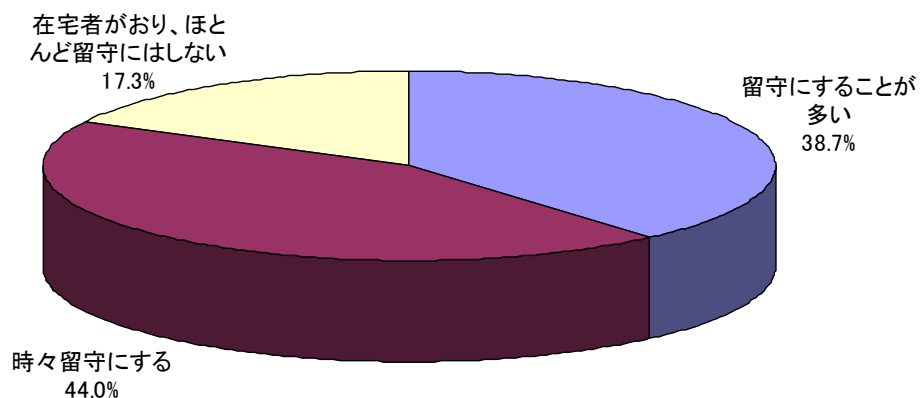
三大都市圏（東京、名古屋、大阪及びその近郊地域）の居住者が最も多く、全体の66.0%である。三大都市圏以外の政令指定都市の居住者は4.7%、その他の市町村の居住者は29.3%である。

問1	回答数	%
三大都市圏	198	66.0%
その他の政令指定都市	14	4.7%
その他の市・町・村	88	29.3%
集計母数	300	100.0%

² 本文中の n=300 などの「n」は母数を示す。また、集計は小数点第2位を四捨五入しており、数値の合計が100.0%にならない場合がある。

問2 ご家族全ての方が外出し、日中、家を留守にすることは多いですか。

日中に留守にする割合 n=300

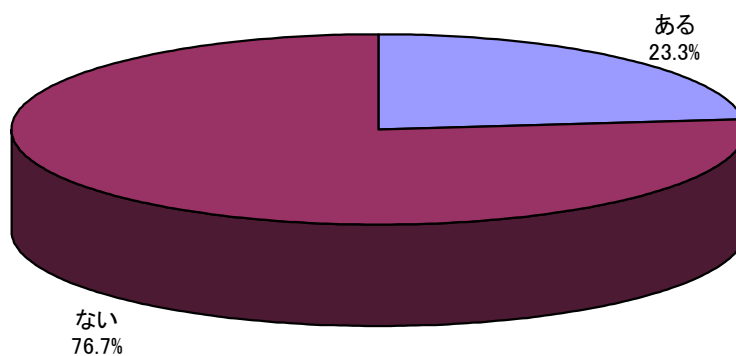


日中に家族全員が外出し、留守にすることが多い回答者は全体の 38.7%である。家族の誰かが在宅しており、ほとんど留守にはしない回答者は 17.3%である。

問2	回答数	%
留守にすることが多い	116	38.7%
時々留守にする	132	44.0%
在宅者がおり、ほとんど留守にはしない	52	17.3%
集計母数	300	100.0%

問3 あなたの家では、これまで自宅に侵入されるなど泥棒の被害に遭われたことがありますか。警備会社との契約前、契約後のそれぞれについてお答えください。

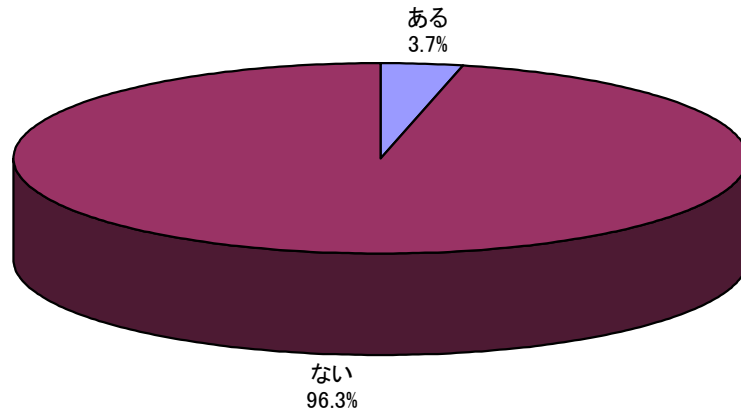
警備会社との契約前の被害経験 n=300



23.3%の回答者が、警備会社とのホームセキュリティサービスの契約前に空き巣や泥棒等の被害を受けている。

問 3-1	回答数	%
ある	70	23.3%
ない	230	76.7%
集計母数	300	100.0%

契約後の被害経験 n=300



警備会社とのホームセキュリティサービス契約後に被害を受けた回答者は 3.7%である。

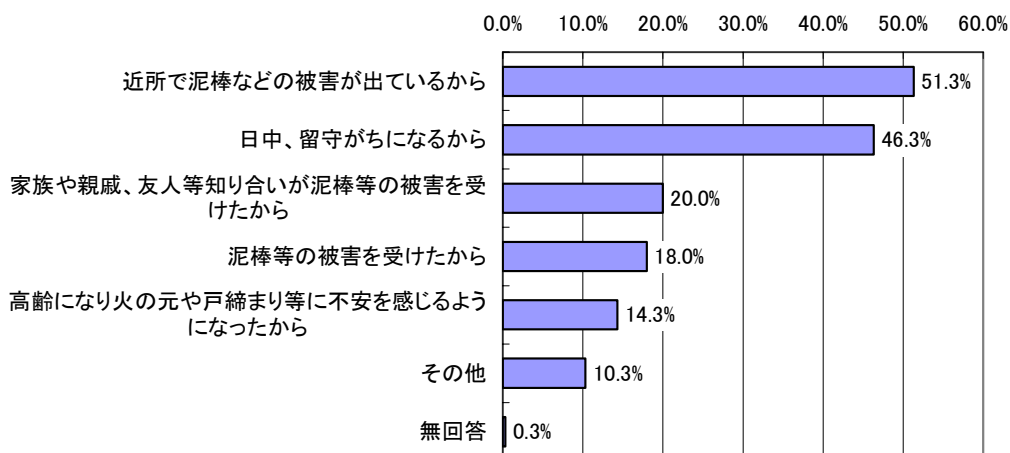
問 3-2	回答数	%
ある	11	3.7%
ない	289	96.3%
集計母数	300	100.0%

2. 現在、契約中の警備会社について

問4 警備会社と契約した理由について、あてはまるもの全てをお選びください。

ホームセキュリティサービスの契約理由 n=300

(複数回答)



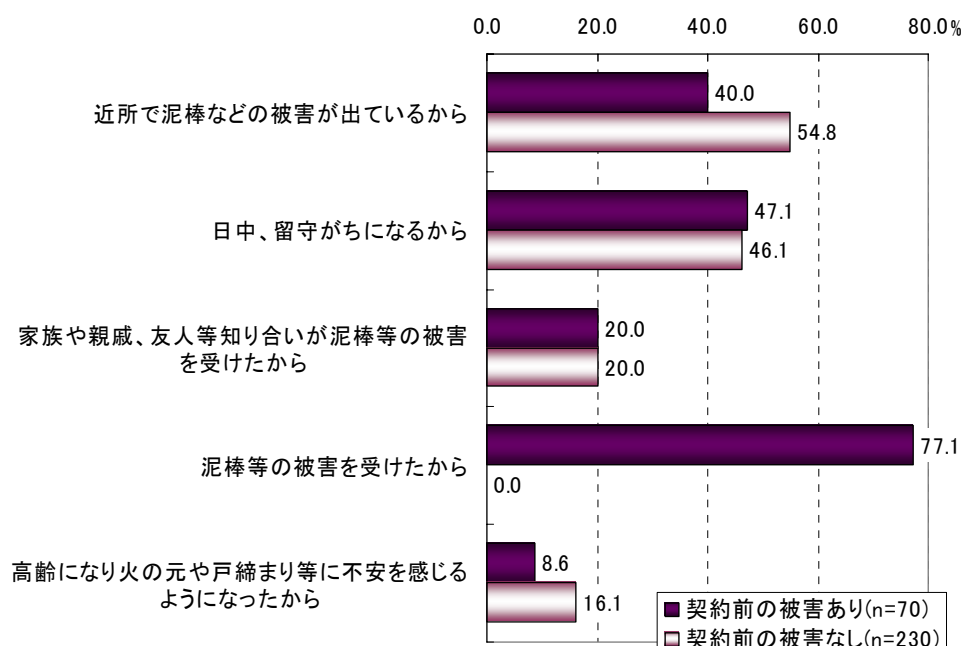
警備会社のホームセキュリティサービスと契約した理由では、「近所で被害が出ているから」が最も多く、51.3%である。留守がちになることを理由に挙げる回答者も46.3%と多い。なお、「その他」では「治安悪化による不安感」を理由に挙げる回答が多い。

問4	回答数	%
泥棒等の被害を受けたから	54	18.0%
日中、留守がちになるから	139	46.3%
高齢になり火の元や戸締まり等に不安を感じるようになったから	43	14.3%
近所で泥棒などの被害が出ているから	154	51.3%
家族や親戚、友人等知り合いが泥棒等の被害を受けたから	60	20.0%
その他	31	10.3%
無回答	1	0.3%
集計母数	300	100.0%

自由回答 問4 ホームセキュリティサービスの契約理由（その他）

回答類型	回答数	%
不安感があるから（近所や社会全般の治安悪化）	12	4.0%
家を新築にしたから	6	2.0%
家の購入条件であったから	3	1.0%
警備会社に知り合いがいたから	3	1.0%
その他	7	2.3%

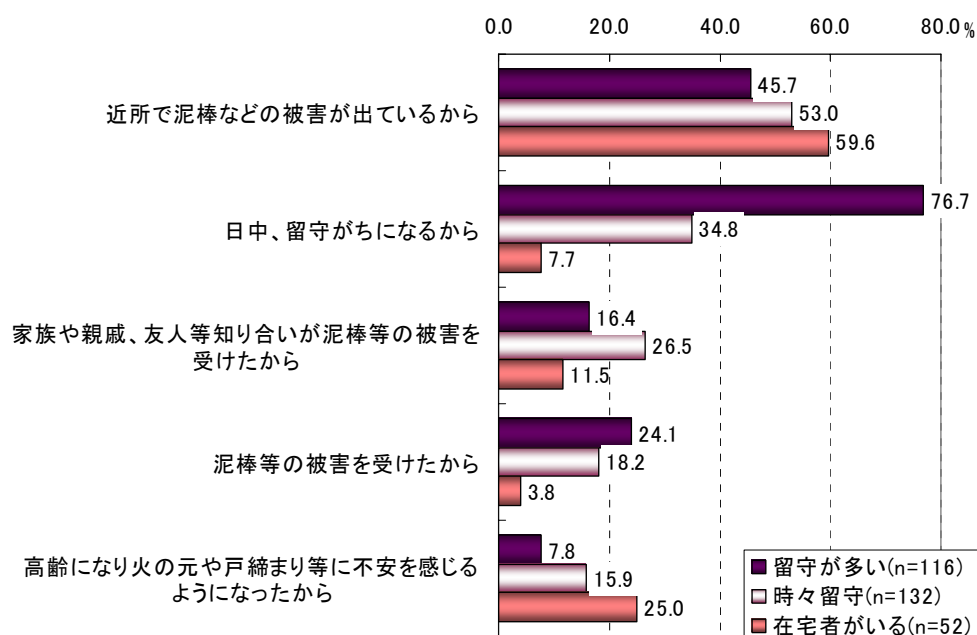
ホームセキュリティサービスの契約理由（契約前の被害経験別）



契約前の被害経験別に見ると、被害を受けた回答者の77.1%が「泥棒等の被害を受けたから」をホームセキュリティサービスの契約理由に挙げている。一方、契約前に被害のない回答者では、「近所で被害が出ているから」が開始の理由として最も多い(54.8%)。また、契約前の被害がない回答者では16.1%が「高齢による不安感」を理由に挙げているのに対して、契約前に被害のある回答者では8.6%にとどまる。

			問4 警備会社と契約した理由					
			合計	泥棒等の被害を受けたから	日中、留守がちになるから	高齢になり不安を感じるようになったから	近所で泥棒などの被害が出ているから	知り合いが泥棒等の被害を受けたから
問3-1 契約前の被害経験	ある	回答数	70	54	33	6	28	14
		%	100.0	77.1	47.1	8.6	40.0	20.0
	ない	回答数	230	0	106	37	126	46
		%	100.0	0.0	46.1	16.1	54.8	20.0

ホームセキュリティサービスの契約理由（留守にする割合別）



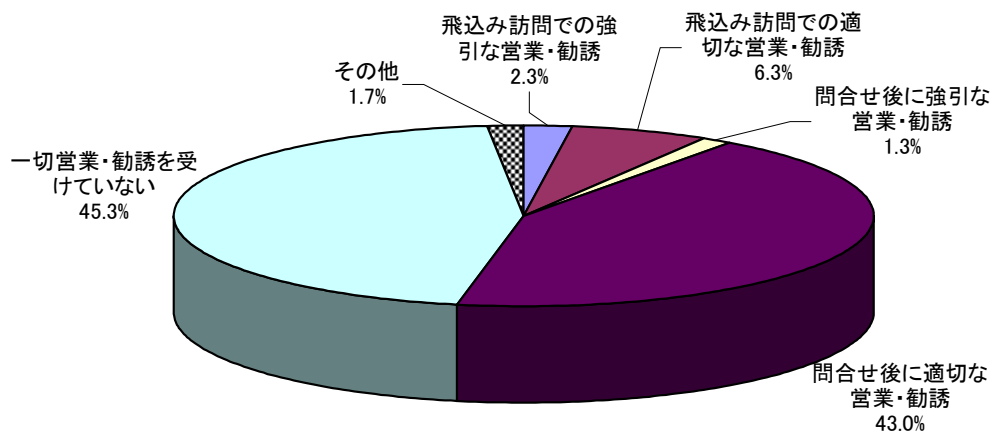
回答者が日中に留守にする割合別で見ると、留守にすることが多いほど、「被害を受けたから」や「留守がちになるから」をホームセキュリティサービスの契約理由として挙げている。

一方、留守にすることが少ないほど、「近所での泥棒被害」や「高齢による不安感」を理由にすることが多い。

			合計	問4 警備会社と契約した理由				
				泥棒等の被害を受けたから	日中、留守がちになるから	高齢になり不安を感じるようになったから	近所で泥棒などの被害が出ているから	知り合いが泥棒等の被害を受けたから
問2 日中、家を留守にする割合	留守にすることが多い	回答数	116	28	89	9	53	19
		%	100.0	24.1	76.7	7.8	45.7	16.4
	時々留守にする	回答数	132	24	46	21	70	35
		%	100.0	18.2	34.8	15.9	53.0	26.5
	在宅者がいる	回答数	52	2	4	13	31	6
		%	100.0	3.8	7.7	25.0	59.6	11.5

問5 警備会社と契約する前にどのような営業・勧誘を受けましたか。

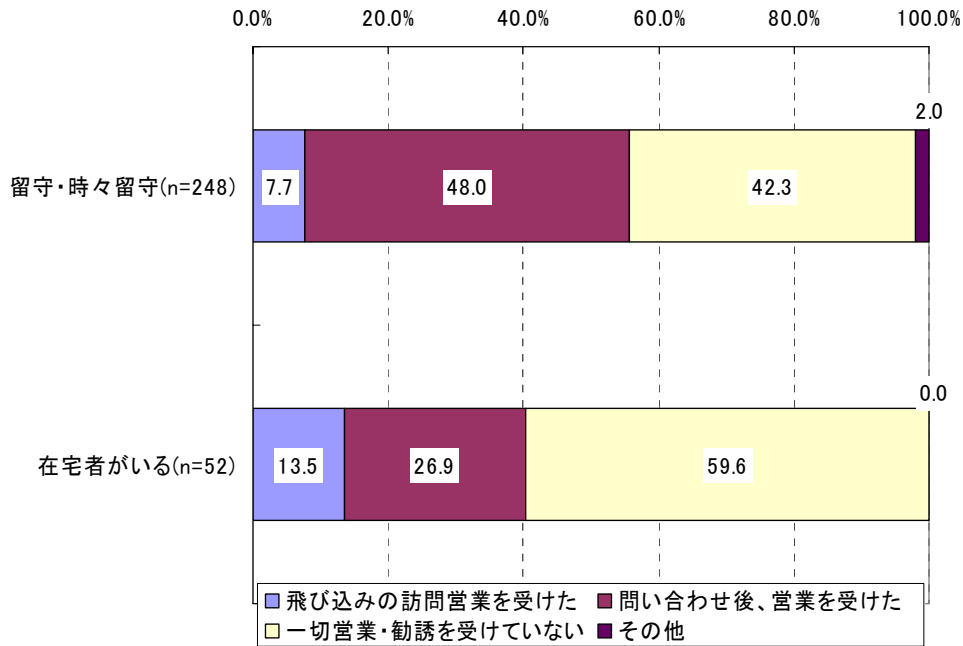
契約前に受けた営業・勧誘 n=300



現在契約している警備会社との契約前に、当該警備会社から強引な営業・勧誘を受けた回答者は少ない。飛び込み訪問で強引な営業・勧誘を受けた回答者は 2.3%であり、警備会社に問い合わせ後、強引な営業・勧誘を受けた回答者は 1.3%である。

問5	回答数	%
飛込み訪問での強引な営業・勧誘	7	2.3%
飛込み訪問での適切な営業・勧誘	19	6.3%
問合せ後に強引な営業・勧誘	4	1.3%
問合せ後に適切な営業・勧誘	129	43.0%
一切営業・勧誘を受けていない	136	45.3%
その他	5	1.7%
集計母数	300	100.0%

契約前に受けた営業・勧誘（留守にする割合別）



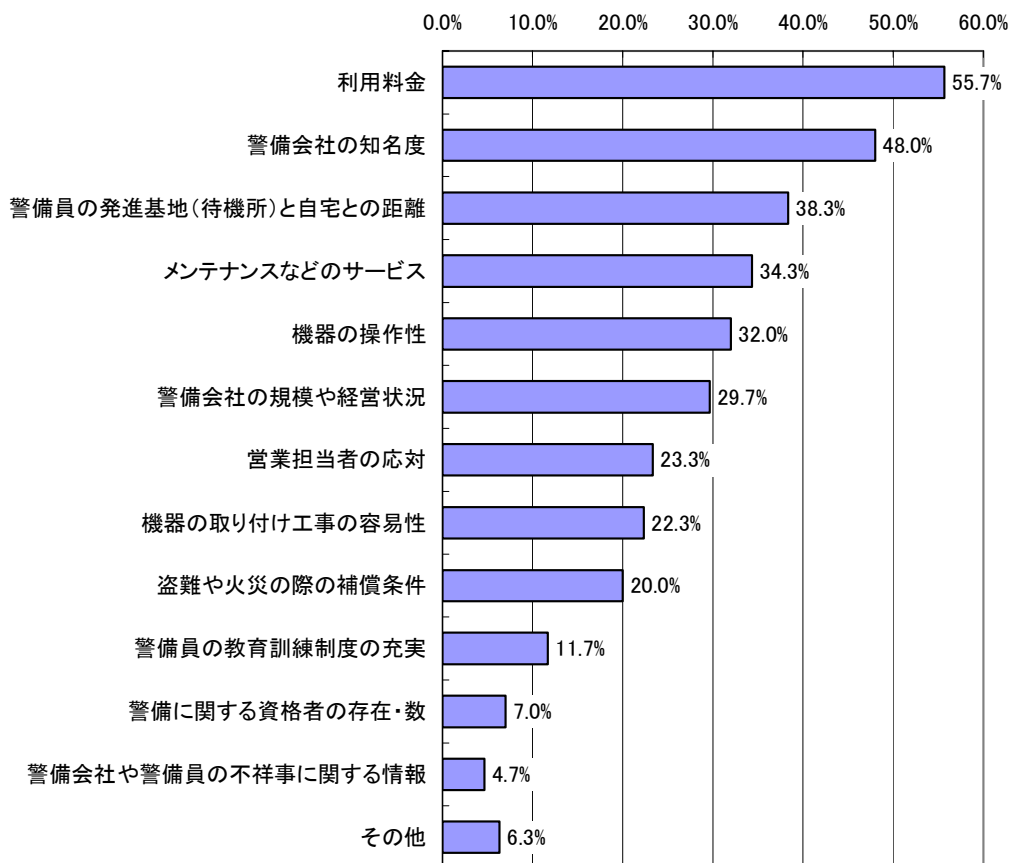
回答者が日中に留守にする割合別に見ると、「在宅者がいる」回答者の方が飛び込みの訪問営業・勧誘を受けることが多く、「留守が多い」もしくは「時々留守にする」回答者では、問い合わせ後、営業を受けていることが多い。

			合計	問5 警備会社と契約する前に受けた営業・勧誘			
				警備会社の飛び込みの訪問で、強引な営業・勧誘を受けた	問い合わせをしたところ、強引な営業・勧誘を受けた	一切営業・勧誘を受けていない	その他
問2 日中、留守にする割合	留守にすることが多い・時々留守にする	回答数	248	19	119	105	5
		%	100.0	7.7	48.0	42.3	2.0
	在宅者がいる	回答数	52	7	14	31	0
		%	100.0	13.5	26.9	59.6	0.0

問6 現在、ご契約されている警備会社を選んだ基準について、あてはまるもの全てをお選びください。

警備会社の選定基準 n=300

(複数回答)



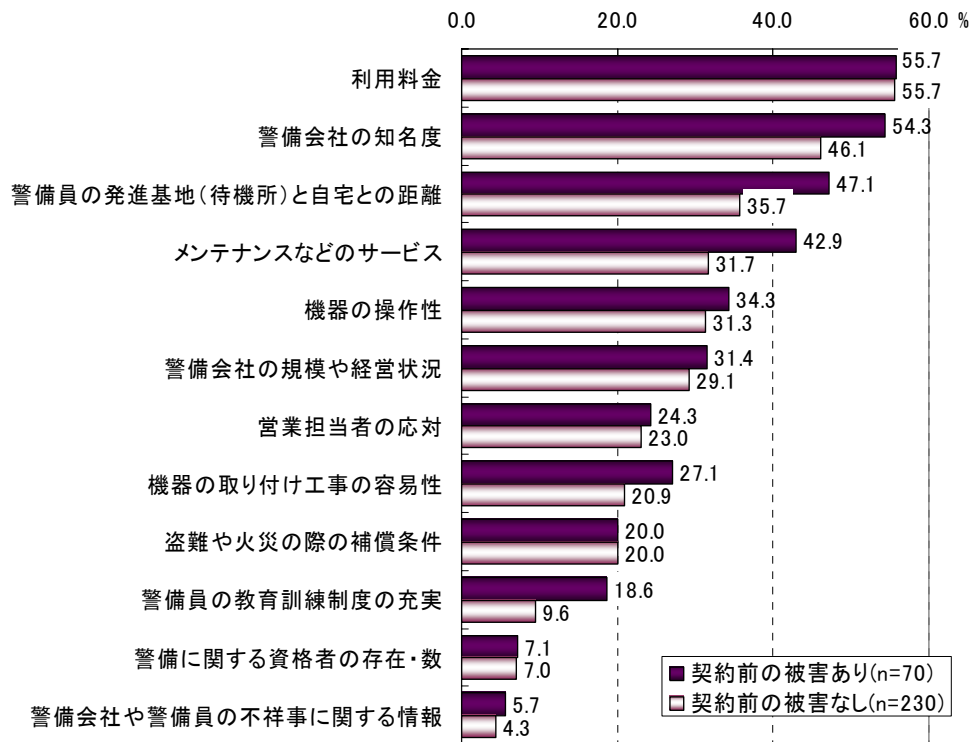
契約している警備会社を選定した基準としては「利用料金」の 55.7%が最も多い。次に「警備会社の知名度」の 48.0%が多い。「その他」では、「親族・知人の紹介」で警備会社を選んだという回答が多い。

問 6	回答数	%
警備員の発進基地（待機所）と自宅との距離	115	38.3%
機器の操作性	96	32.0%
機器の取り付け工事の容易性	67	22.3%
メンテナンスなどのサービス	103	34.3%
利用料金	167	55.7%
盗難や火災の際の補償条件	60	20.0%
営業担当者の応対	70	23.3%
警備に関する資格者の存在・数	21	7.0%
警備会社の規模や経営状況	89	29.7%
警備会社の知名度	144	48.0%
警備員の教育訓練制度の充実	35	11.7%
警備会社や警備員の不祥事に関する情報	14	4.7%
その他	19	6.3%
集計母数	300	100.0%

自由回答 問6 警備会社の選定基準（その他）

回答類型	回答数	%
親族・知人の紹介	7	2.3%
住宅購入時（引越し時）に最初から会社が決まっていた	4	1.0%
その他	8	2.3%

警備会社の選定基準（契約前の被害経験別）



契約前の被害経験別で見ると、ほとんどの項目で被害があった回答者の方が被害がなかった回答者よりも上回っている。特に、被害があった回答者では47.1%が「待機所からの距離」を選定基準として挙げているのに対して、被害がなかった回答者では35.7%と差が大きい。また、契約前に被害があった回答者の42.9%が「メンテナンスなどのサービス」を選定基準として挙げている一方、被害のなかった回答者では31.7%である。

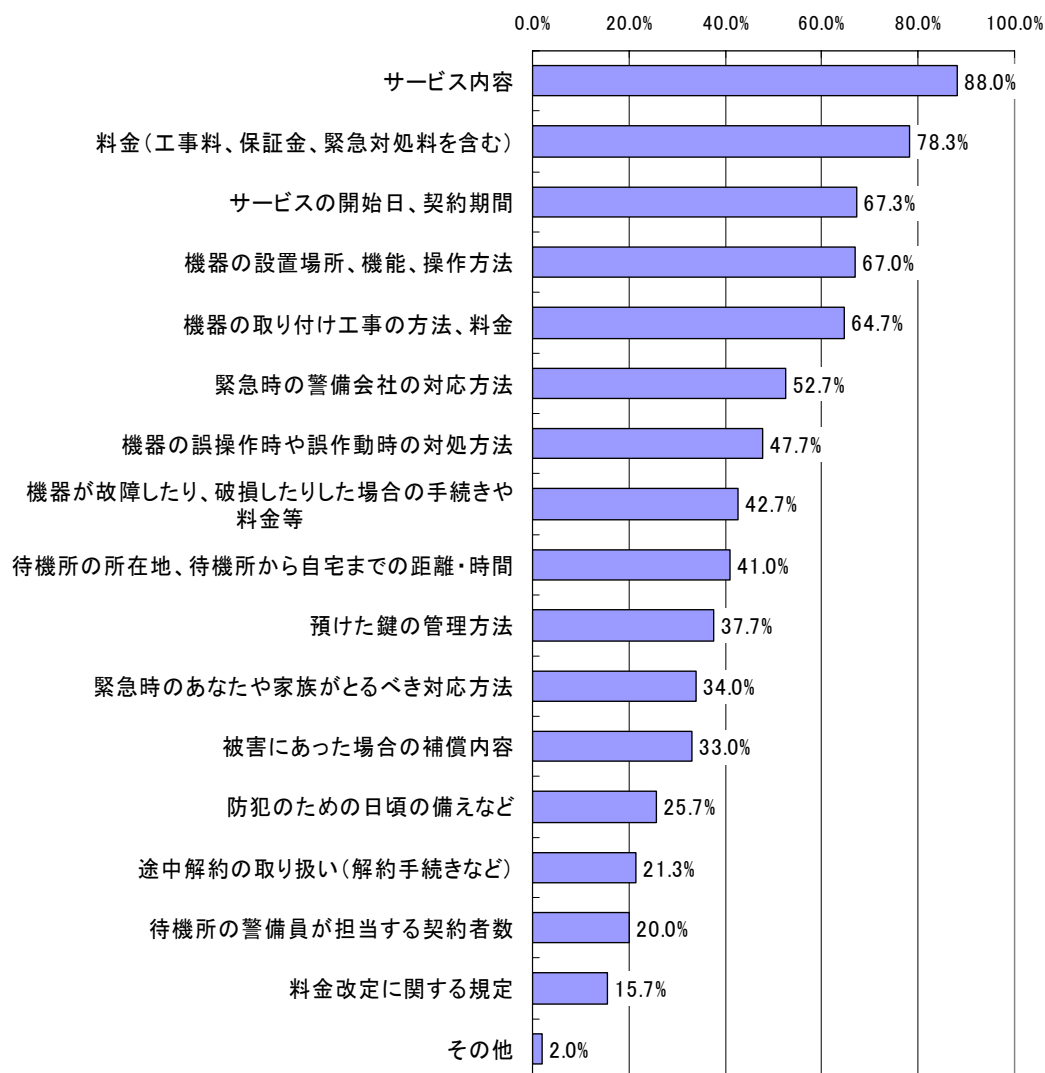
			合計	問6 契約警備会社を選んだ基準					
				警備員の発進基地と自宅との距離	機器の操作性	機器の取り付け工事の容易性	メンテナンスなどのサービス	利用料金	盗難や火災の際の補償条件
問3-1 契約前の被害経験	ある	回答数	70	33	24	19	30	39	14
		%	100.0	47.1	34.3	27.1	42.9	55.7	20.0
	ない	回答数	230	82	72	48	73	128	46
		%	100.0	35.7	31.3	20.9	31.7	55.7	20.0

			合計	問6 契約警備会社を選んだ基準					
				営業担当者の対応	警備に関する資格者の存在・数	警備会社の規模や経営状況	警備会社の知名度	警備員の教育訓練制度の充実	警備会社や警備員の不祥事に関する情報
問3-1 契約前の被害経験	ある	回答数	70	17	5	22	38	13	4
		%	100.0	24.3	7.1	31.4	54.3	18.6	5.7
	ない	回答数	230	53	16	67	106	22	10
		%	100.0	23.0	7.0	29.1	46.1	9.6	4.3

問7 現在、ご契約されている警備会社から契約の際にどのような説明を受けましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

契約時に受けた説明内容 n=300

(複数回答)

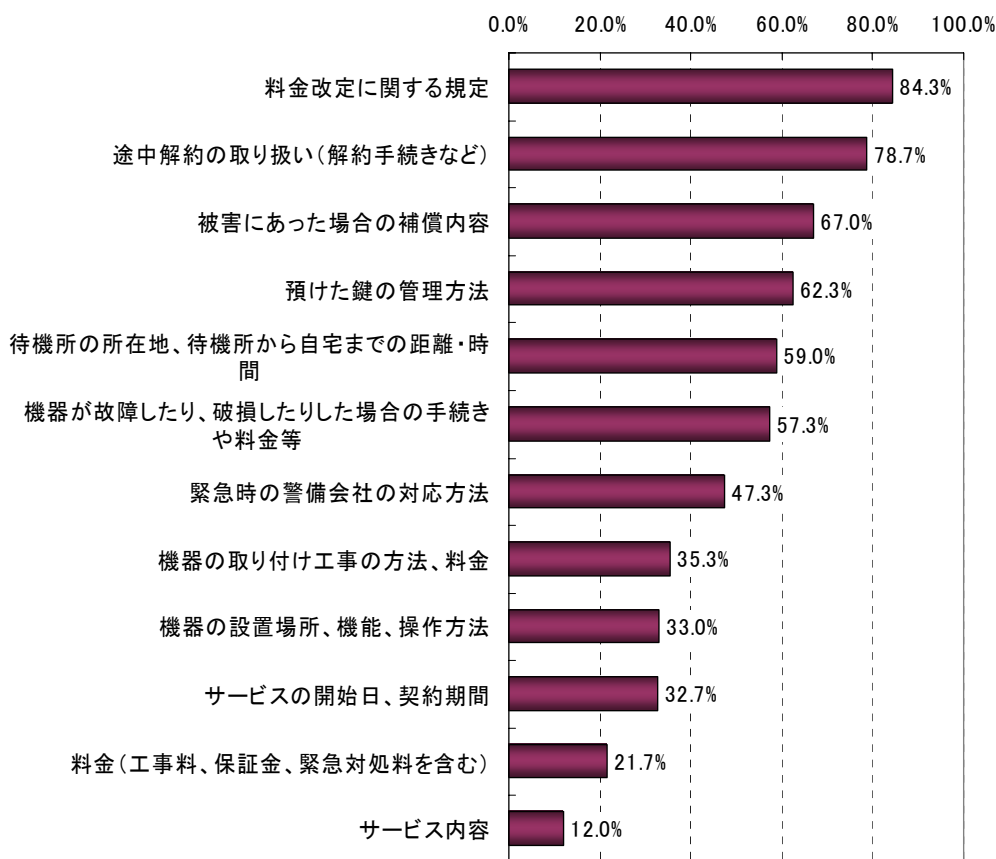


契約時に説明を受けた項目では「サービス内容」が最も多く 88.0%である。また、「料金」に関する説明も 78.3%の回答者が受けている。他、「サービスの開始日、契約期間」、「機械の設置場所、機能、操作方法」及び「機器の取り付けの工事方法、料金」についても、6割以上の回答者が説明を受けている。

問 7	回答数	%
サービス内容	264	88.0%
サービスの開始日、契約期間	202	67.3%
料金（工事料、保証金、緊急対処料を含む）	235	78.3%
機器の取り付け工事の方法、料金	194	64.7%
機器の設置場所、機能、操作方法	201	67.0%
機器が故障したり、破損したりした場合の手続きや料金等	128	42.7%
機器の誤操作時や誤作動時の対処方法	143	47.7%
預けた鍵の管理方法	113	37.7%
待機所の所在地、待機所から自宅までの距離・時間	123	41.0%
待機所の警備員が担当する契約者数	60	20.0%
緊急時の警備会社の対応方法	158	52.7%
緊急時のあなたや家族がとるべき対応方法	102	34.0%
被害にあった場合の補償内容	99	33.0%
料金改定に関する規定	47	15.7%
途中解約の取り扱い（解約手続きなど）	64	21.3%
防犯のための日頃の備えなど	77	25.7%
その他	6	2.0%
集計母数	300	100.0%

ガイドラインの重要事項に該当する項目の説明不備状況（説明がなされていない割合）

n=300（複数回答）

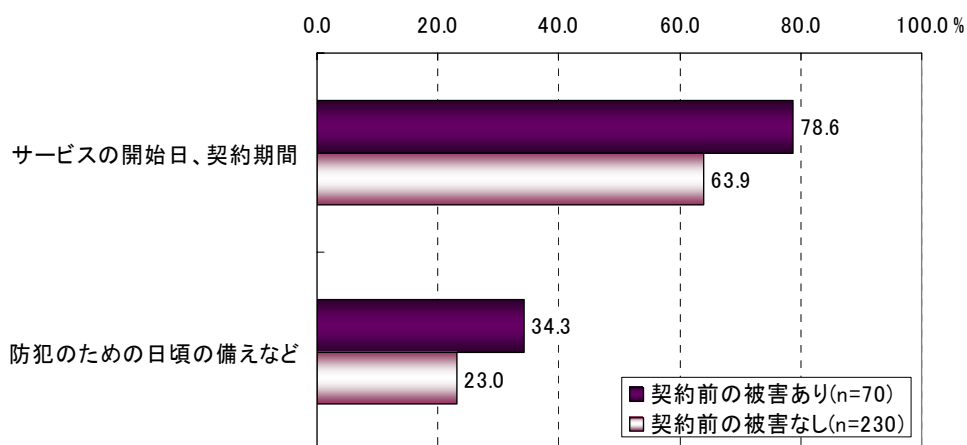


社団法人全国警備業協会の「消費者契約に関するガイドライン」では第5条において、契約前に消費者に対して説明が必要な項目を「重要事項」と定義し、「重要事項」23項目を列挙している。問7の選択肢のうち、12の選択肢がこのガイドラインに該当する（上記グラフ参照）。

ガイドラインの「重要事項」として定められているにもかかわらず、84.3%の回答者は「料金改定に関する規定」の説明を受けていない（ただし、警備会社に料金改定権がない場合、説明不要とされている）。他にも、「途中解約の取り扱い」（78.7%）、「被害にあった場合の補償内容」（67.0%）、「預けた鍵の管理方法」（62.3%）、「待機所の所在地、自宅までの距離・時間」（59.0%）、「機器が故障したり、破損した場合の手続きや料金等」（57.3%）についての説明を受けていないことが多い。

なお、この12項目全てについて説明を受けた回答者は6.7%である。

契約時に受けた説明内容（契約前の被害経験別）

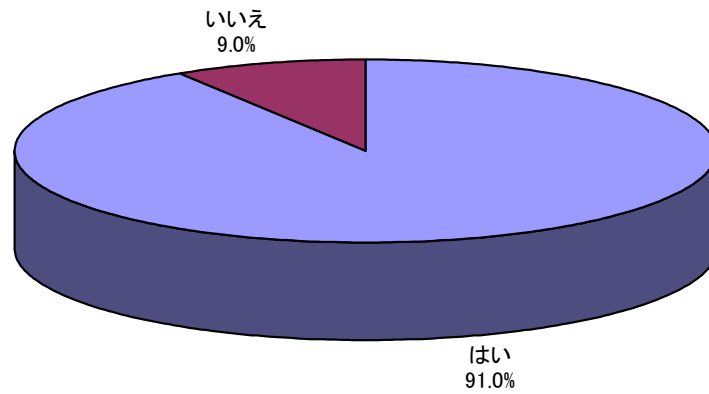


契約前の被害経験別に見ると、「サービスの開始日、契約期間」と「防犯のための日ごろの備え」について差が見られた。

			合計	問 7 契約警備会社からどのような説明を受けたか	
				サービスの開始日、 契約期間	防犯のための 日頃の備えなど
問 3-1 契約前 の被害 経験	ある	回答数	70	55	24
		%	100.0	78.6	34.3
	ない	回答数	230	147	53
		%	100.0	63.9	23.0

問8 問7でご回答いただいた内容を記載した書面を警備会社からもらいましたか。

説明事項を記載した書面の提供 n=300



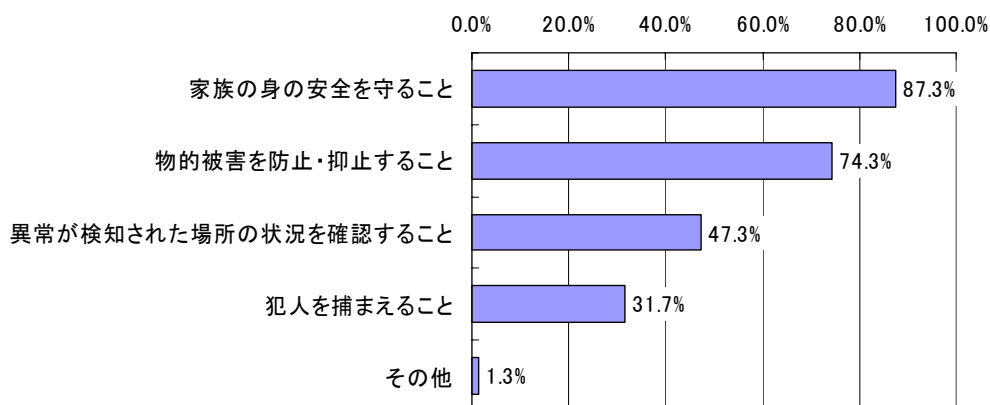
ほとんどの回答者(91.0%)は、前問の説明事項を記載した書面を提供されている。

問8	回答数	%
はい	273	91.0%
いいえ	27	9.0%
集計母数	300	100.0%

問9 あなたのご自宅で異常が検知された場合に、あなたが警備会社に期待するのはどのようなことでしょうか。あてはまるもの全てをお選びください。

異常検知時に警備会社に期待する内容 n=300

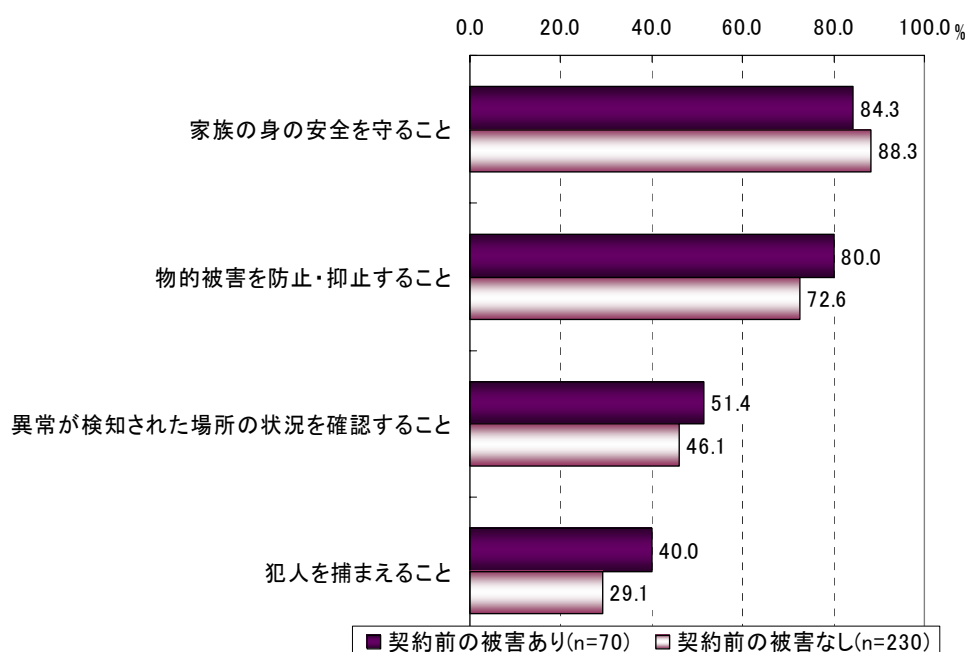
(複数回答)



87.3%の回答者が、異常検知時に警備会社に期待することとして「家族の身の安全を守ること」を挙げている。「物的被害を防止・抑止すること」を期待する回答者も多く、74.3%である。「犯人を捕まえること」を期待する回答者は31.7%と比較的少ない。

問9	回答数	%
犯人を捕まえること	95	31.7%
物的被害を防止・抑止すること	223	74.3%
家族の身の安全を守ること	262	87.3%
異常が検知された場所の状況を確認すること	142	47.3%
その他	4	1.3%
集計母数	300	100.0%

異常検知時に警備会社に期待する内容（契約前の被害経験別）

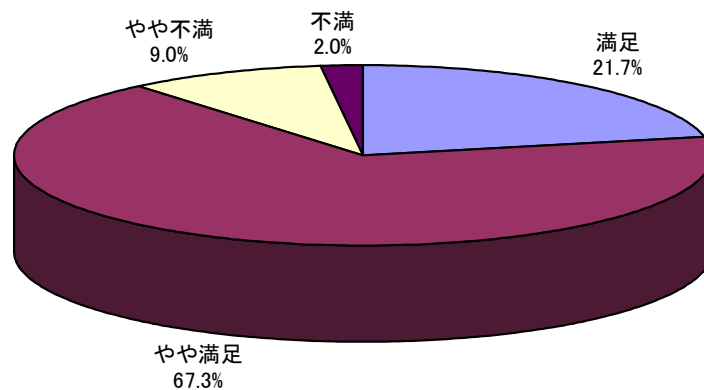


契約前の被害経験別に見ると、被害にあった回答者の40.0%が「犯人を捕まえること」を期待している。また、「物的被害の防止・抑止」と「異常検知時の状況確認」に対しての期待する割合も被害にあった回答者の方が若干高い。一方、被害がなかった回答者では、88.3%が「家族の身の安全を守ること」を期待している。

			合計	問9 異常が検知されたとき警備会社に期待すること			
				犯人を捕まえること	物的被害を防止・抑止すること	家族の身の安全を守ること	異常が検知された場所の状況を確認すること
問3-1 契約前の被害経験	ある	回答数	70	28	56	59	36
		%	100.0	40.0	80.0	84.3	51.4
	ない	回答数	230	67	167	203	106
		%	100.0	29.1	72.6	88.3	46.1

問10 現在、ご契約されている警備会社の満足度をお答えください。

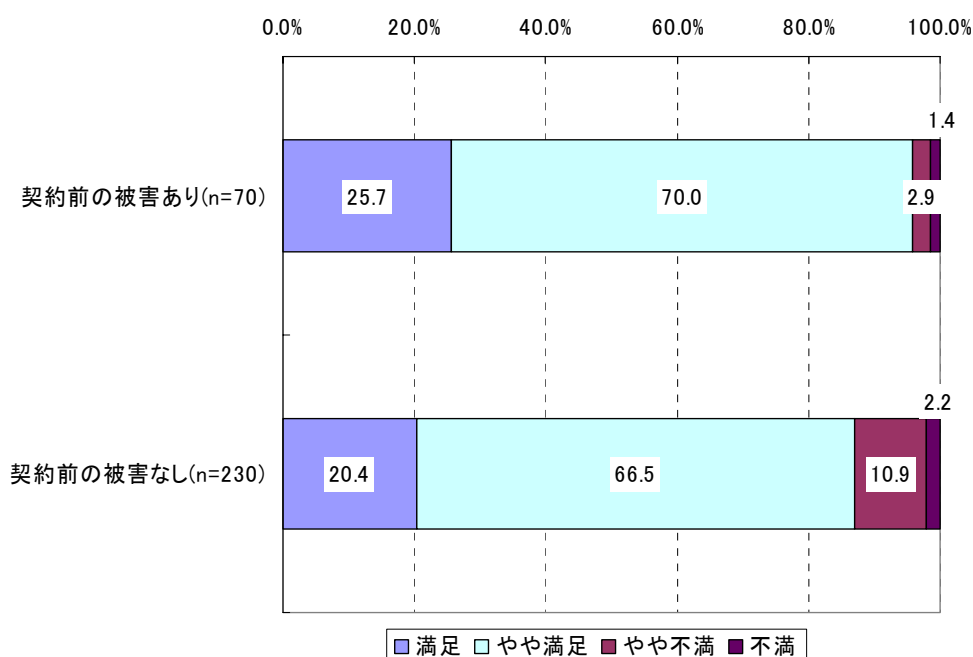
契約中の警備会社の満足度 n=300



契約中の警備会社に対する満足度は高い。21.7%の回答者が満足しており、「やや満足」を含めると回答者の89.0%が満足している。

問10	回答数	%
満足	65	21.7%
やや満足	202	67.3%
やや不満	27	9.0%
不満	6	2.0%
集計母数	300	100.0%

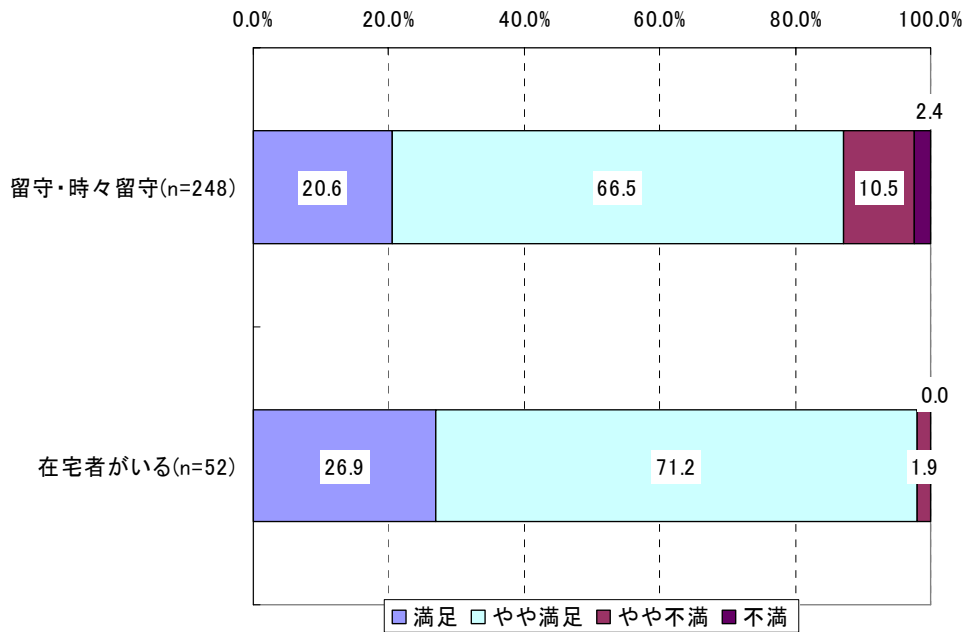
契約中の警備会社の満足度（契約前の被害経験別）



契約前の被害経験別に見ると、契約前に被害にあった回答者の方が満足度が高い。「やや満足」を含めると、被害ありの回答者では95.7%が満足しているが、被害なしの回答者では86.9%である。

			合計	問10 契約警備会社の満足度			
				満足	やや満足	やや不満	不満
問 3-1 契約 前 の 被 害 経 験	ある	回答数	70	18	49	2	1
		%	100.0	25.7	70.0	2.9	1.4
	ない	回答数	230	47	153	25	5
		%	100.0	20.4	66.5	10.9	2.2

契約中の警備会社の満足度（留守にする割合別）

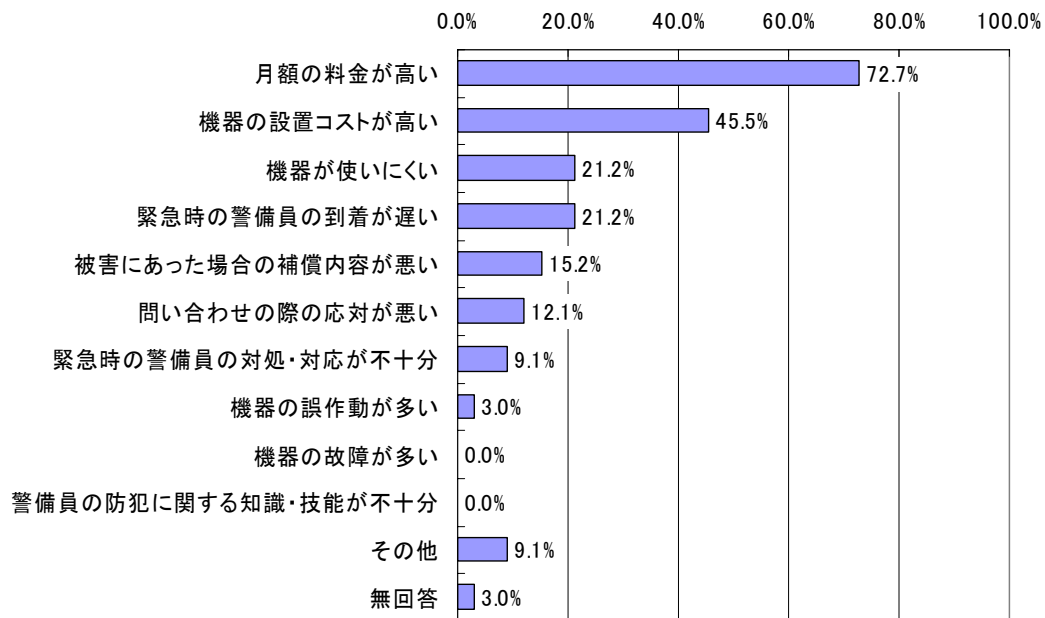


回答者が日中に留守にする割合別に見ると、「在宅者がいる」回答者の方が「留守が多い」及び「時々留守にする」回答者よりも満足している。「不満」と「やや不満」の割合は「在宅者がいる」回答者では 1.9%に過ぎないのに対して、「留守が多い」及び「時々留守にする」回答者では 12.9%である。

			問10 契約警備会社の満足度				
			合計	満足	やや満足	やや不満	不満
問2 日中、留守にする割合	留守にすることが多い・時々留守にする	回答数	248	51	165	26	6
		%	100.0	20.6	66.5	10.5	2.4
	在宅者がいる	回答数	52	14	37	1	0
		%	100.0	26.9	71.2	1.9	0.0

問 10-1 警備会社の不満な点をお答えください。あてはまるもの全てをお選びください。

契約中の警備会社の不満点 n=33
(複数回答)



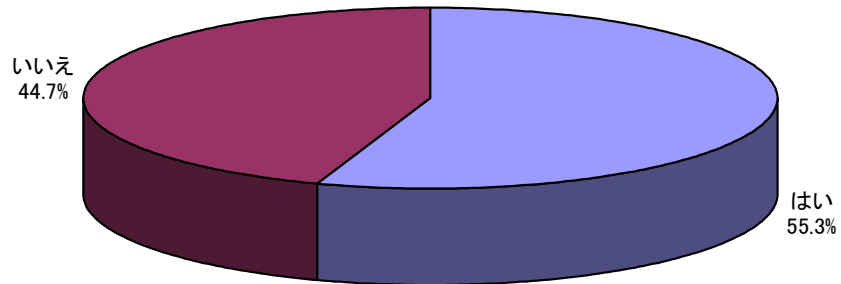
契約中の警備会社に満足していない回答者の 72.7%が「月額料金が低い」ことを不満点として挙げている。また、同 45.5%が「機器の設置コストが高い」と回答しており、料金に対する不満が多い。「その他」の回答では、「今のところ何の被害もないので、契約して良かったという実感がない」、「ADSL の導入により、機器が使用しにくくなった」などが挙げられている（各 1 件：3.0%）。

問 10-1	回答数	%
月額の高額な料金が高い	24	72.7%
機器の設置コストが高い	15	45.5%
機器の誤作動が多い	1	3.0%
機器が使いにくい	7	21.2%
機器の故障が多い	0	0.0%
緊急時の警備員の到着が遅い	7	21.2%
緊急時の警備員の対処・対応が不十分	3	9.1%
被害にあった場合の補償内容が悪い	5	15.2%
問い合わせの際の対応が悪い	4	12.1%
警備員の防犯に関する知識・技能が不十分	0	0.0%
その他	3	9.1%
無回答	1	3.0%
集計母数	33	100.0%

3. 警備員の対応等について

問11 あなたのご自宅で何か異常が発生した場合で、同じ時間に他の場所でも異常が発生した時、警備員がどのような対応をとるか説明を受けましたか。

同一時間複数異常発生時の対応についての説明 n=300



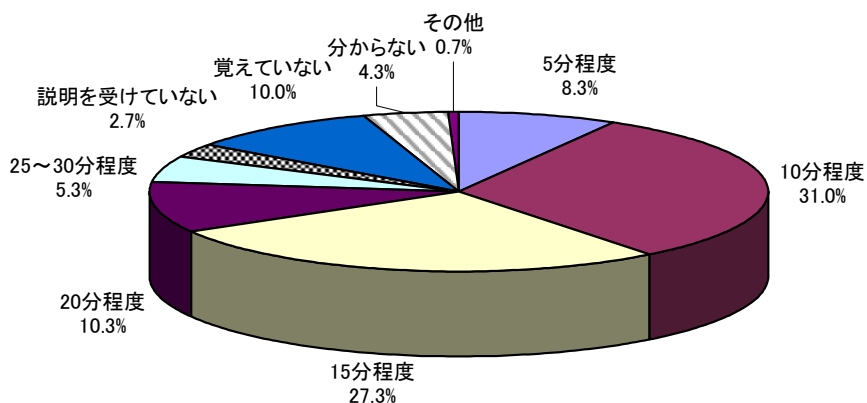
同じ時間に別の場所でも異常が発生した時に、警備員がどのような対処をとるか説明を受けた回答者は 55.3%である。

問 11	回答数	%
はい	166	55.3%
いいえ	134	44.7%
集計母数	300	100.0%

問12 あなたのご自宅に何か異常が発生した場合に、警備員がご自宅に到着するまでの時間（到着時間）についてお伺いします。

問 12-1 警備員の到着時間はどのくらいになると説明を受けましたか。（説明を受けた時間）

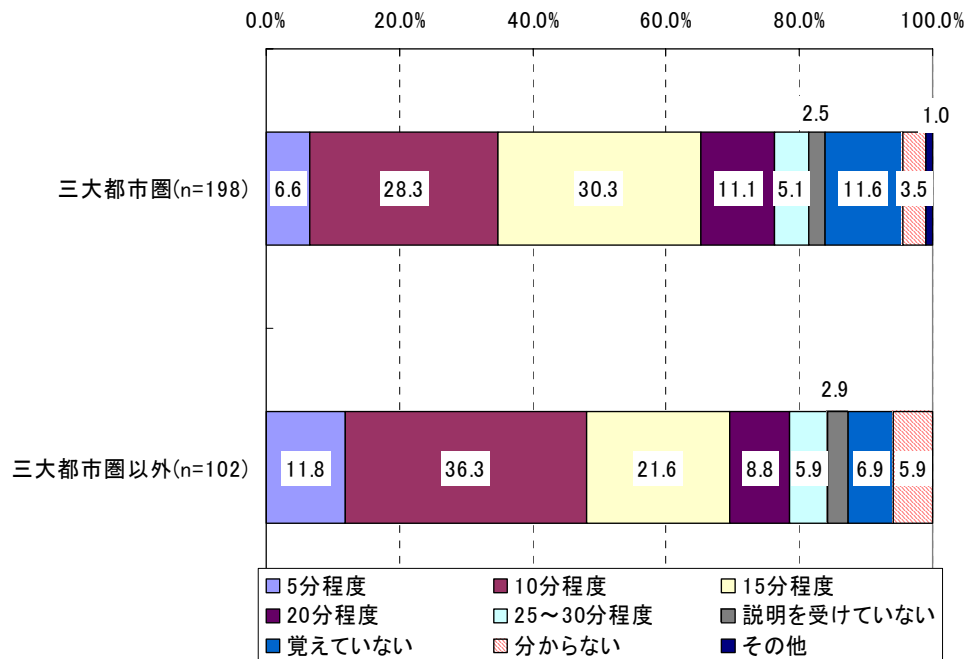
説明を受けた到着時間 n=300



異常が検知された場合の警備員の到着時間について、「10分程度」と説明を受けた回答者が31.0%であり、最も多い。次いで、「15分程度」が27.3%となっている。3分の2（66.7%）の回答者は15分以内に警備員が到着すると説明を受けている。

問 12-1	回答数	%
5分程度	25	8.3%
10分程度	93	31.0%
15分程度	82	27.3%
20分程度	31	10.3%
25～30分程度	16	5.3%
35分以上	0	0.0%
40分程度	0	0.0%
45分以上	0	0.0%
説明を受けていない	8	2.7%
覚えていない	30	10.0%
分からない	13	4.3%
その他	2	0.7%
集計母数	300	100.0%

説明を受けた到着時間（居住地域別）



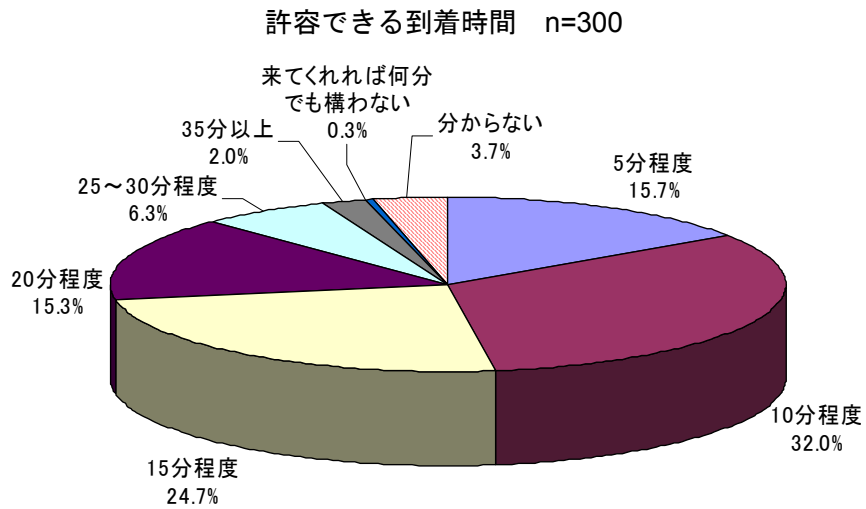
居住地域別に見ると、三大都市圏以外の回答者が説明を受けた到着時間の方が早い。「5分程度」から「10分程度」までと説明を受けた割合は、三大都市圏の回答者では34.8%であるのに対して、三大都市圏以外の回答者では48.0%と半数近い。

なお、問 12-2「許容できる到着時間」、問 12-3「実際の到着時間」において、居住地域別での違いは見受けられない。

			合計	問12-1 警備員が自宅に到着するまでの時間				
				5分程度	10分程度	15分程度	20分程度	25～30分程度
問1 現在の居住地域	三大都市圏	回答数	198	13	56	60	22	10
		%	100.0	6.6	28.3	30.3	11.1	5.1
	三大都市圏以外	回答数	102	12	37	22	9	6
		%	100.0	11.8	36.3	21.6	8.8	5.9

			合計	問12-1 警備員が自宅に到着するまでの時間			
				説明を受けていない	覚えていない	分からない	その他
問1 現在の居住地域	三大都市圏	回答数	198	5	23	7	2
		%	100.0	2.5	11.6	3.5	1.0
	三大都市圏以外	回答数	102	3	7	6	0
		%	100.0	2.9	6.9	5.9	0.0

問 12-2 あなたがやむをえないと許容できる到着時間はどれくらいですか。
(許容できる時間)

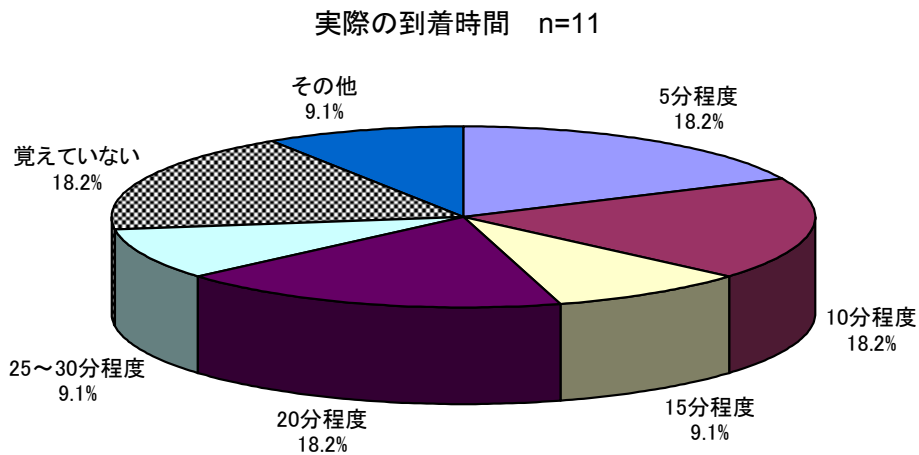


許容できる警備員の到着時間でも、「10分程度」とする回答者が最も多い(32.0%)。次に「15分程度」の24.7%である。「5分程度」から「15分程度」までで72.4%である。

説明を受けた時間で「5分程度」とする回答者は8.3%であるのに対して、許容できる時間では15.7%の回答者が「5分程度」の到着を期待している。

問 12-2	回答数	%
5分程度	47	15.7%
10分程度	96	32.0%
15分程度	74	24.7%
20分程度	46	15.3%
25~30分程度	19	6.3%
35分以上	6	2.0%
来てくれれば何分でも構わない	1	0.3%
分からない	11	3.7%
その他	0	0.0%
集計母数	300	100.0%

問 12-3 過去に異常が検知され、実際に警備員が来られた方にお伺いします。
 実際に異常が検知された時の到着時間はどれくらいでしたか。（実際の到着時間）



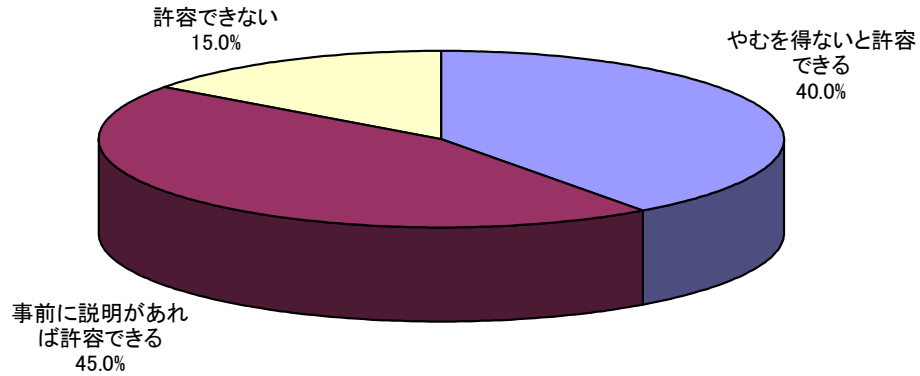
ホームセキュリティサービスの契約後、被害を受けた回答者は 11 名である。その回答者が被害を受けた時の警備員の到着時間は、「5 分程度」、「10 分程度」及び「20 分程度」がそれぞれ 2 名（18.2%）である。

問 12-3	回答数	%
5 分程度	2	18.2%
10 分程度	2	18.2%
15 分程度	1	9.1%
20 分程度	2	18.2%
25～30 分程度	1	9.1%
30 分程度	0	0.0%
35 分程度	0	0.0%
40 分程度	0	0.0%
45 分以上	0	0.0%
覚えていない	2	18.2%
その他	1	9.1%
集計母数	11	100.0%

問13 あなたのご自宅で異常を検知したものの、下記の到着遅延理由で、警備員の到着が大幅に遅れたとします。それぞれの場合について、到着の遅れを許容できるかどうかをお答えください。

問 13-1 事前に予測し得ない事由（震災、事故渋滞、交通事故など）

予測し得ない事由による到着遅延に対する許容割合 n=300

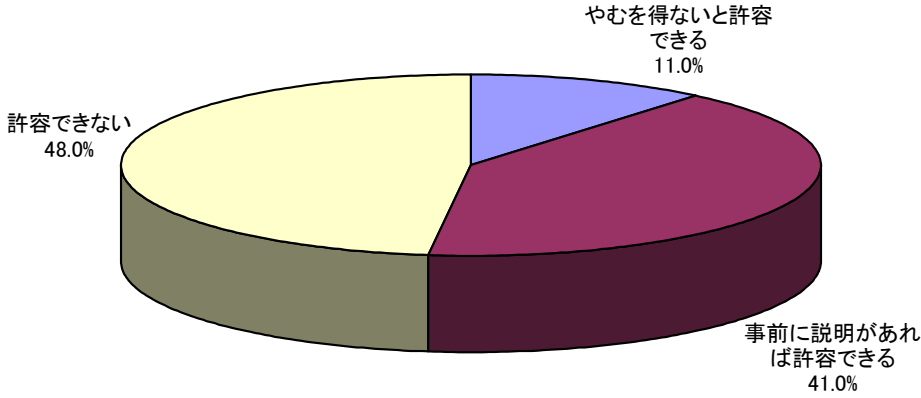


天災や事故渋滞などの事前に予測し得ない事由により、警備員の到着が遅れた場合、やむを得ないと許容できる回答者は 40.0%である。事前に説明があれば許容できる回答者も 45.0%おり、許容できない回答者の 15.0%を上回っている。

問 13-1	回答数	%
やむを得ないと許容できる	120	40.0%
事前に説明があれば許容できる	135	45.0%
許容できない	45	15.0%
集計母数	300	100.0%

問 13-2 事前に予測し得る事由（工事渋滞など）

予測し得る事由による到着遅延に対する許容割合 n=300

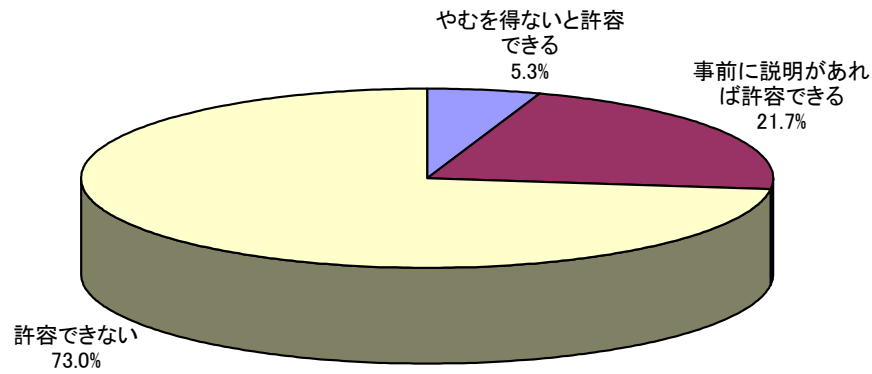


工事渋滞など事前に予測し得る事由による到着遅延に対しては、許容できない回答者が多い。予測し得る事由による遅延を許容できない回答者は 48.0%と半数近い。それでも、事前に説明があれば許容できる回答者は 41.0%である。やむを得ないと許容できる回答者は 11.0%である。

問 13-2	回答数	%
やむを得ないと許容できる	33	11.0%
事前に説明があれば許容できる	123	41.0%
許容できない	144	48.0%
集計母数	300	100.0%

問 13-3 異常が同時発生した場合の警備員や車両不足

警備員や車両不足による到着遅延に対する許容割合 n=300



警備員や車両不足等による到着遅延に対する許容度は低い。警備員や車両不足による到着遅延を許容できない回答者は7割を超えている。事前に説明があれば許容できる割合も21.7%であり、やむを得ないと許容できる回答者は5.3%である。

問 13-3	回答数	%
やむを得ないと許容できる	16	5.3%
事前に説明があれば許容できる	65	21.7%
許容できない	219	73.0%
集計母数	300	100.0%

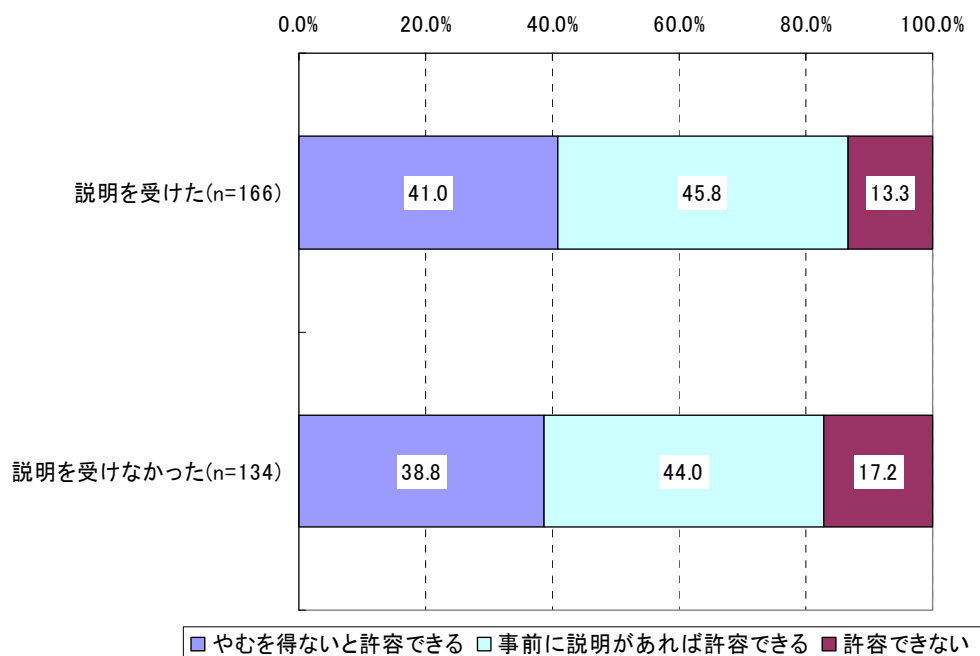
遅延理由別の許容割合

	やむを得ないと 許容できる	事前に説明があ れば許容できる	許容できない
問 13-1 事前に予測し得ない事由	40.0%	45.0%	15.0%
問 13-2 事前に予測し得る事由	11.0%	41.0%	48.0%
問 13-3 異常が同時発生した場合の 警備員や車両不足	5.3%	21.7%	73.0%

「許容できない」回答者の割合は、予測し得ない事由による到着遅延では 15.0%であるのに対して、予測し得る事由による到着遅延では 48.0%、同時異常発生時の車両不足による到着遅延では 73.0%と大きく異なる。

予測し得ない事由による到着遅延に対する許容割合

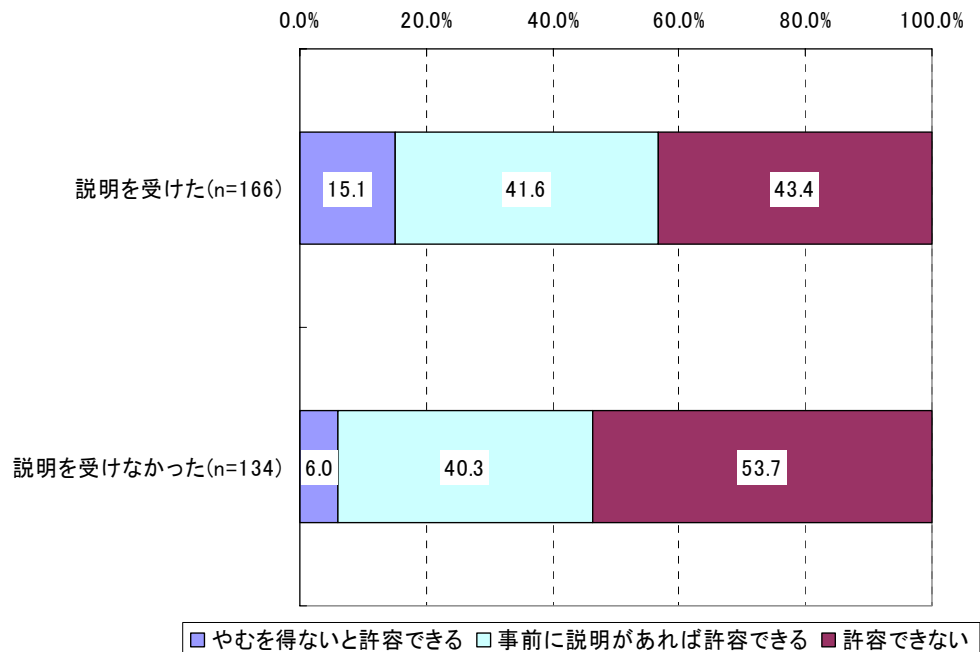
(問11：同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別)



予測し得る事由による到着遅延に対する許容度を、問11の同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別に見ても、大きな差は見受けられない。

			合計	問13-1 事前に予測し得ない事由での遅延		
				やむを得ないと許容できる	事前に説明があれば許容できる	許容できない
問11 同時に別の異常が発生した場合の事前説明	説明を受けた	回答数	166	68	76	22
		%	100.0	41.0	45.8	13.3
	説明を受けなかった	回答数	134	52	59	23
		%	100.0	38.8	44.0	17.2

予測し得る事由による到着遅延に対する許容割合
 (問11：同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別)

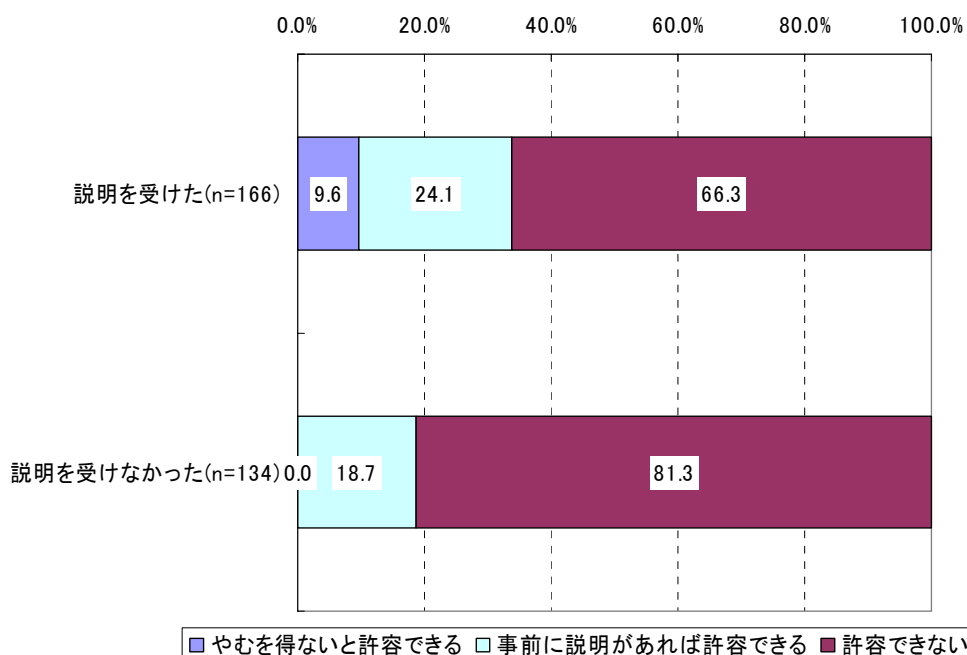


予測し得る事由による到着遅延に対する許容度を、問11の同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別に見ると、説明を受けた回答者の方が許容度が高い。説明を受けた回答者の15.1%が予測し得る事由による到着遅延を「やむを得ないと許容できる」としているのに対して、説明を受けなかった回答者では6.0%にとどまっている。

			合計	問13-2 事前に予測し得る事由での遅延		
				やむを得ないと許容できる	事前に説明があれば許容できる	許容できない
問11 同時に別の異常が発生した場合の事前説明	説明を受けた	回答数	166	25	69	72
		%	100.0	15.1	41.6	43.4
	説明を受けなかった	回答数	134	8	54	72
		%	100.0	6.0	40.3	53.7

警備員や車両不足による到着遅延に対する許容割合

(問11：同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別)



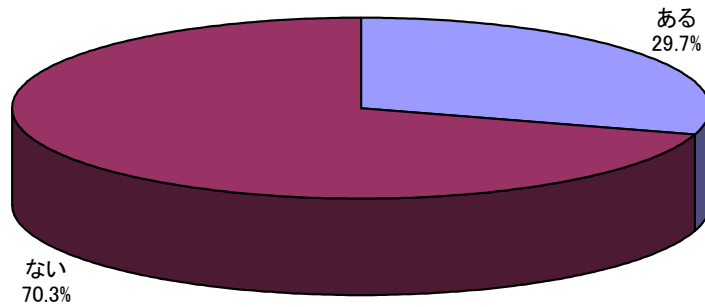
警備員や車両不足による到着遅延に対する許容度を、問11の同一時間複数異常発生時の対応についての説明の有無別に見ると、ここでも説明を受けた回答者の方が許容度が高い。説明を受けた回答者の9.6%が警備員や車両不足による到着遅延を「やむを得ないと許容できる」としているのに対して、説明を受けなかった回答者で許容できる者はいなかった。また、説明を受けた回答者では、24.1%が「事前に説明があれば許容できる」としており、説明を受けなかった回答者では18.7%にとどまる。

			合計	問13-3 警備員や車両不足での到着の遅延		
				やむを得ないと許容できる	事前に説明があれば許容できる	許容できない
問11 同時に別の異常が発生した場合の事前説明	説明を受けた	回答数	166	16	40	110
		%	100.0	9.6	24.1	66.3
	説明を受けなかった	回答数	134	0	25	109
		%	100.0	0.0	18.7	81.3

4. 警備員の資質等について

問14 あなたは、現在、契約中の警備会社の警備員（営業担当者、メンテナンス技術者を除く）に会ったり話したりしたことがありますか。

契約中の警備会社の警備員と出会った経験 n=300

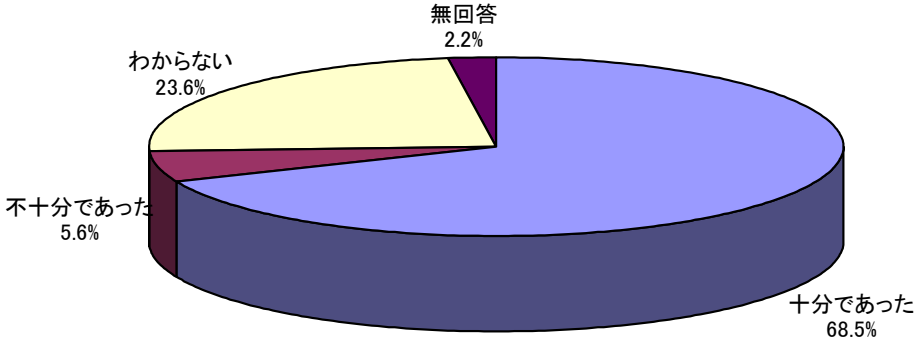


契約中の警備会社の警備員と会ったり、話したりしたことがある回答者は 29.7%である。約 7 割は出会ったことがない。

問 14	回答数	%
ある	89	29.7%
ない	211	70.3%
集計母数	300	100.0%

問 14-1 あなたが会ったり話したりした警備員は、警備員としての知識及び技能（防犯に関する知識・技能等）を十分備えていましたか。

警備員の知識・技能に対する評価 n=89

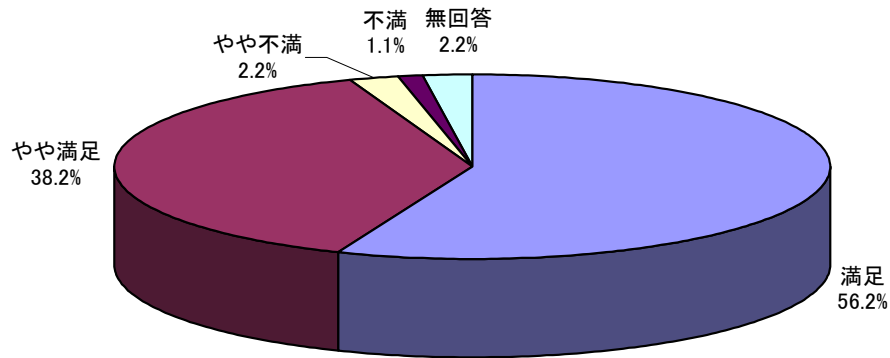


実際に警備員に会ったり話したりしたことのある回答者の 68.5%は、その警備員の知識・技能は十分であったと感じている。不十分と感じている回答者は 5.6%にとどまる。

問 14-1	回答数	%
十分であった	61	68.5%
不十分であった	5	5.6%
わからない	21	23.6%
無回答	2	2.2%
集計母数	89	100.0%

問 14-2 あなたが会ったり話したりした警備員の言葉遣いや態度、服装等は満足できるものでしたか。

警備員の態度・服装等の満足度 n=89



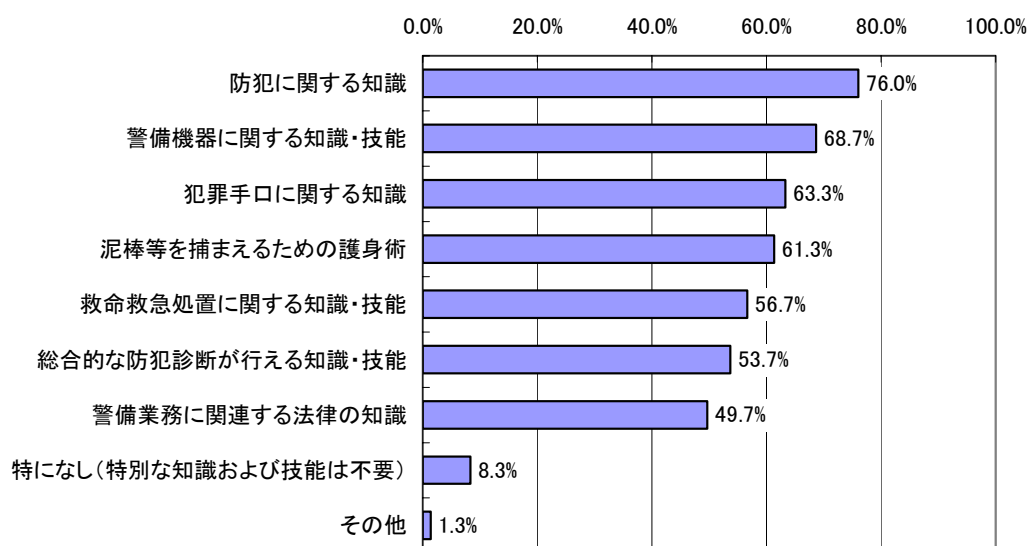
実際に警備員に会ったり話したりしたことのある回答者の 56.2%は、その警備員の言葉遣い・態度に満足している。「やや満足」の 38.2%を含めると 94.4%が満足している。

問 14-2	回答数	%
満足	50	56.2%
やや満足	34	38.2%
やや不満	2	2.2%
不満	1	1.1%
無回答	2	2.2%
集計母数	89	100.0%

問15 警備員が備えておくべき警備業務の専門的な知識・技能として、どのようなものが必要だと思われますか。あてはまるもの全てをお選びください。

警備員に求める知識・技能 n=300

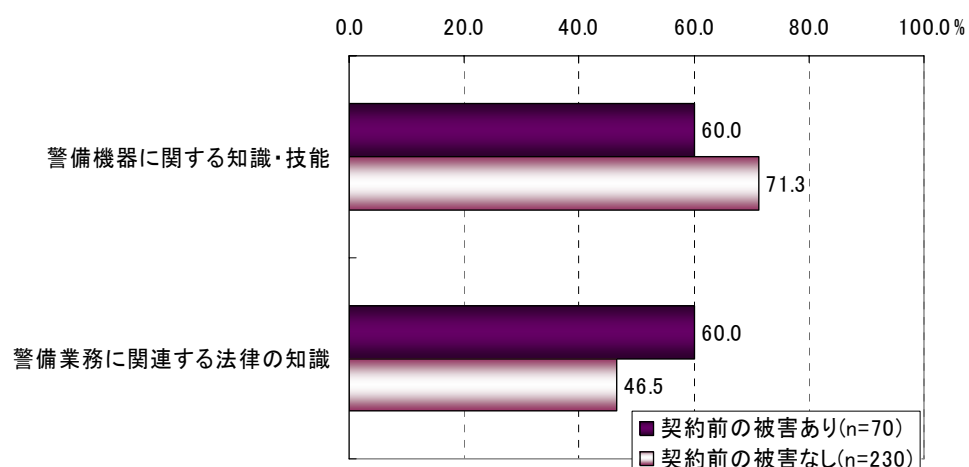
(複数回答)



警備員として必要な専門的知識・技能としては、76.0%の回答者が「防犯に関する知識」を挙げている。他にも、「警備機器に関する知識・技能」(68.7%)、「犯罪手口に関する知識」(63.3%)、「泥棒等を捕まえるための護身術」(61.3%)について6割以上の回答者が必要と考えている。

問15	回答数	%
特になし(特別な知識および技能は不要)	25	8.3%
防犯に関する知識	228	76.0%
警備機器に関する知識・技能	206	68.7%
犯罪手口に関する知識	190	63.3%
泥棒等を捕まえるための護身術	184	61.3%
警備業務に関連する法律の知識	149	49.7%
救命救急処置に関する知識・技能	170	56.7%
総合的な防犯診断が行える知識・技能	161	53.7%
その他	4	1.3%
集計母数	300	100.0%

警備員に求める知識・技能（契約前の被害経験別）

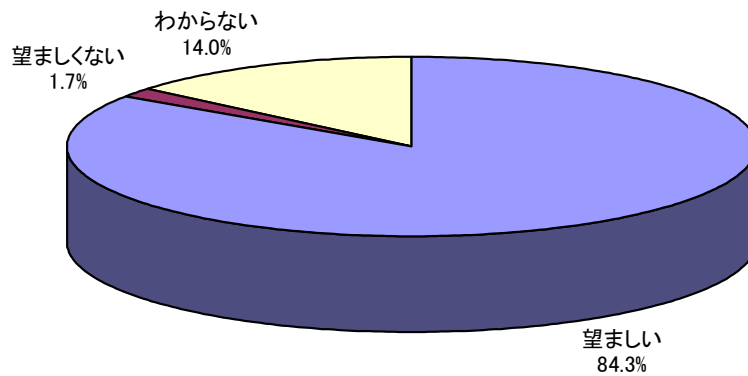


契約前の被害経験別に見ると、契約前に被害を受けた回答者の方が「警備業務に関連する法律の知識」を警備員に求めている。一方、被害のない回答者は、被害ありの回答者よりも「警備機器に関する知識・技能」を求めている。

			合計	問15 警備員が備えるべき専門的知識・技能の内容	
				警備機器に関する知識・技能	警備業務に関連する法律の知識
問3-1 契約前の被害経験	ある	回答数	70	42	42
		%	100.0	60.0	60.0
	ない	回答数	230	164	107
		%	100.0	71.3	46.5

問16 警備員等の資格（「常駐警備員（1級、2級）」など）を保有している警備員は、その資格を標章等で明示することが望ましいと思いますか。

有資格者が資格を明示することに対する是非 n=300

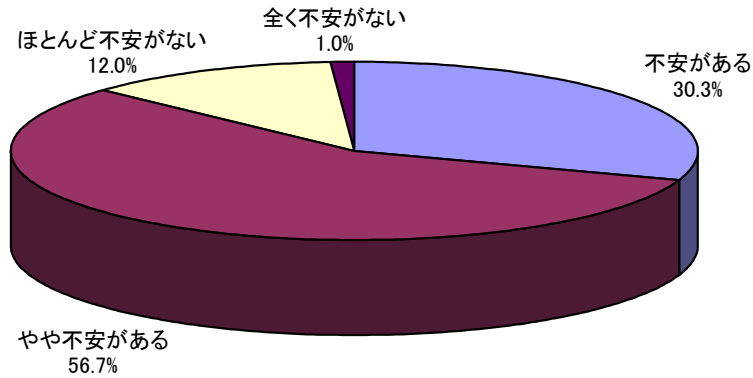


ほとんどの回答者は、警備員の保有する資格を標章等で明示することが望ましいと思っている。望ましいとする回答者は 84.3%であり、望ましくないとする回答者は 1.7%である。

問 16	回答数	%
望ましい	253	84.3%
望ましくない	5	1.7%
わからない	42	14.0%
集計母数	300	100.0%

問17 あなたは警備員が犯罪を起こすことについて不安がありますか。

警備員による犯罪に対する不安感 n=300



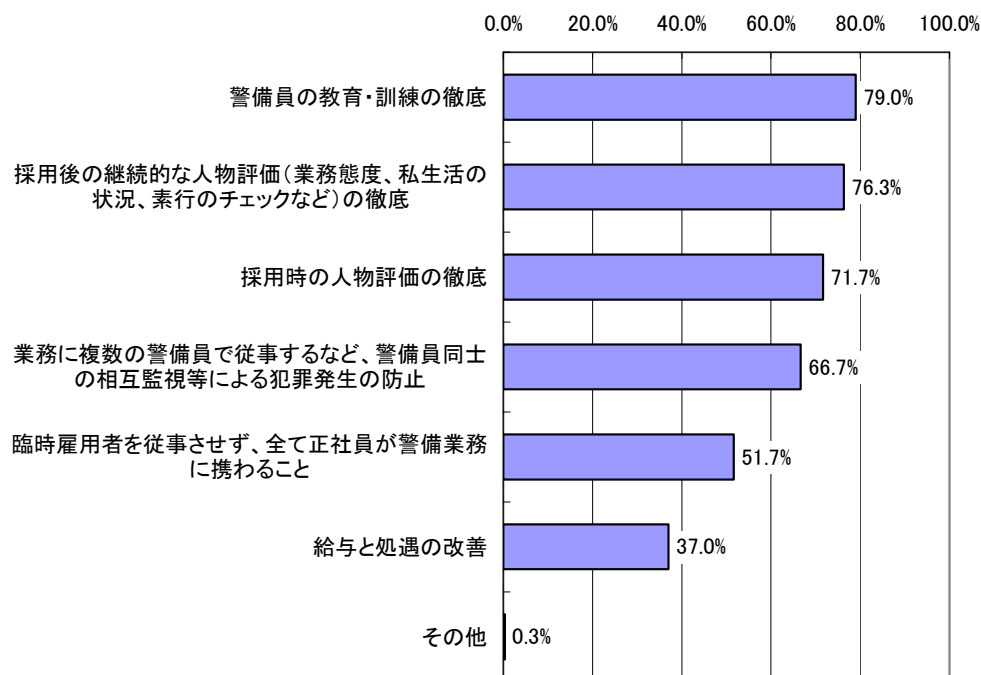
約3割の回答者は警備員による犯罪に不安を感じている。「やや不安」を含めると、87.0%と9割近い回答者が警備員による犯罪を不安に感じている。

問17	回答数	%
不安がある	91	30.3%
やや不安がある	170	56.7%
ほとんど不安がない	36	12.0%
全く不安がない	3	1.0%
集計母数	300	100.0%

問18 警備員による犯罪を防止するために警備会社はどのような取り組みを行うべきだと考えますか。あてはまるもの全てをお選びください。

警備員による犯罪防止に必要な警備会社の取り組み n=300

(複数回答)

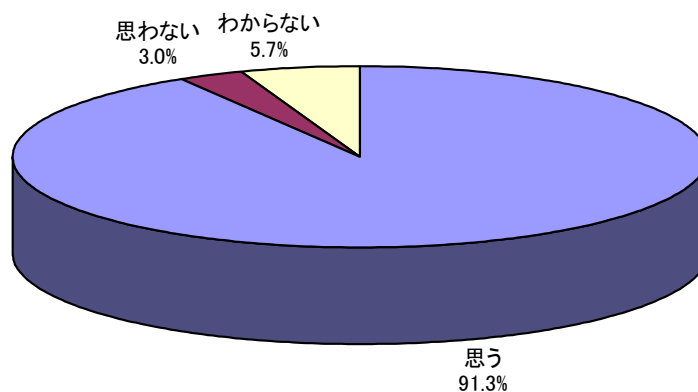


警備員による犯罪防止のために求められる取り組みとして、「警備員の教育・訓練の徹底」を挙げる回答者が最も多い(79.0%)。他の取り組みとしては、「採用後の継続的な人物評価の徹底」(76.3%)、「採用時の人物評価の徹底」(71.7%)も7割を超えている。一方、「給与と処遇の改善」は37.0%と比較的少ない。

問18	回答数	%
採用時の人物評価の徹底	215	71.7%
採用後の継続的な人物評価(業務態度、私生活の状況、素行のチェックなど)の徹底	229	76.3%
警備員の教育・訓練の徹底	237	79.0%
業務に複数の警備員で従事するなど、警備員同士の相互監視等による犯罪発生防止	200	66.7%
給与と処遇の改善	111	37.0%
臨時雇用者を従事させず、全て正社員が警備業務に携わること	155	51.7%
その他	1	0.3%
集計母数	300	100.0%

問19 警備会社は、警備員に専門的な知識・技能を修得させたり、警備に関連する資格を取得させたりして、警備員を育成すべきと思いますか。

警備会社による警備員の育成の是非 n=300



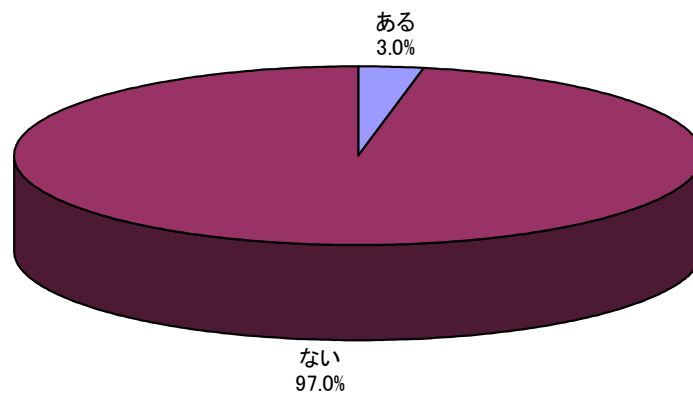
警備会社による警備員育成の是非については、ほとんどの回答者が賛成である(91.3%)。警備会社が育成すべきと思わないとする回答者は3.0%にとどまる。

問 19	回答数	%
思う	274	91.3%
思わない	9	3.0%
わからない	17	5.7%
集計母数	300	100.0%

5. 警備会社とのトラブルについて

問20 警備会社に苦情を言ったり、トラブルになったりしたことがありますか。

警備会社とのトラブル経験 n=300

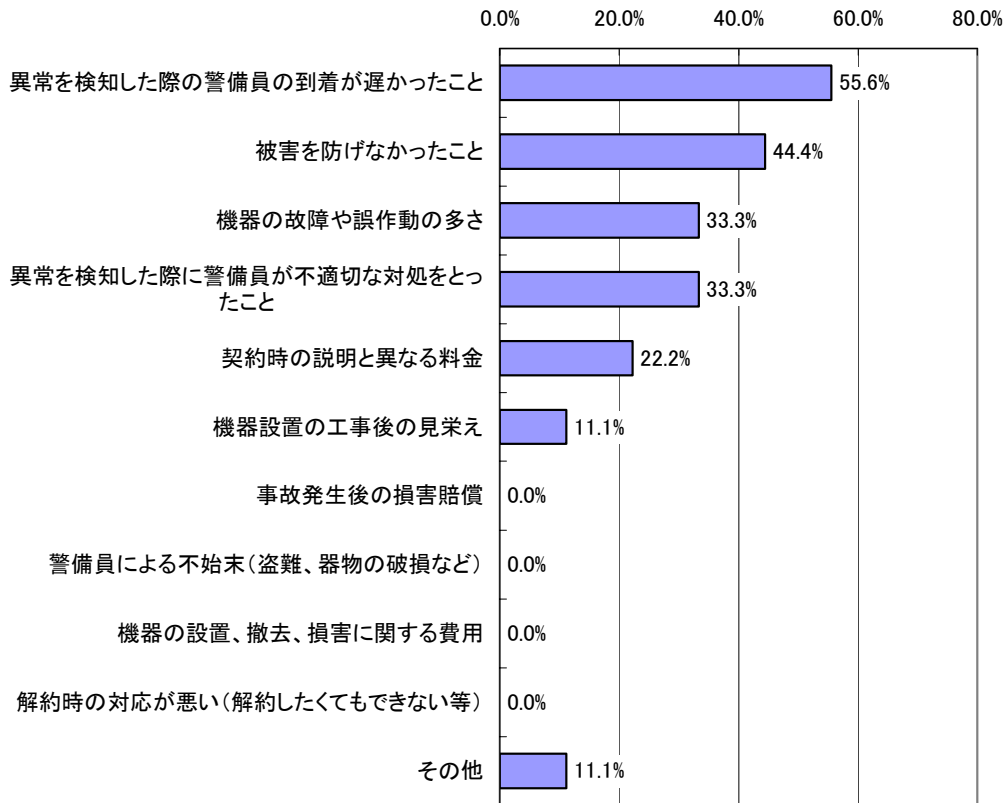


ほとんどの回答者は警備会社に対して苦情を言ったり、警備会社とトラブルになったりしたことはない（97.0%）。苦情を言ったり、トラブルになったりしたことのあ
る回答者は3.0%である。

問 20	回答数	%
ある	9	3.0%
ない	291	97.0%
集計母数	300	100.0%

問 20-1 苦情やトラブルの内容は具体的にどのようなことに関するものでしたか。あてはまるもの全てをお選びください。

苦情・トラブルの内容 n=9
(複数回答)

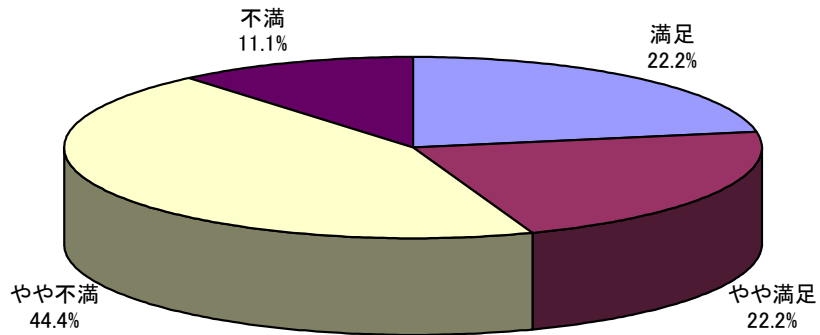


警備会社との苦情・トラブルの内容としては、「異常を検知した際の警備員の到着が遅かったこと」が最も多く、5件(55.6%)ある。また、「被害を防げなかったこと」も4件(44.4%)ある。一方、「損害賠償」、「警備員による不始末」、「機器の設置、撤去、損害に関する費用」や「解約時の対応が悪い」でトラブルになった回答者はいない。

問 20-1	回答数	%
異常を検知した際の警備員の到着が遅かったこと	5	55.6%
異常を検知した際に警備員が不適切な対処をとったこと	3	33.3%
被害を防げなかったこと	4	44.4%
機器の故障や誤作動の多さ	3	33.3%
警備員による不始末（盗難、器物の破損など）	0	0.0%
契約時の説明と異なる料金	2	22.2%
機器の設置、撤去、損害に関する費用	0	0.0%
事故発生後の損害賠償	0	0.0%
機器設置の工事後の見栄え	1	11.1%
解約時の対応が悪い（解約したくてもできない等）	0	0.0%
その他	1	11.1%
集計母数	9	100.0%

問 20-2 苦情やトラブルの際の警備会社の対応は満足できるものでしたか。

トラブル時における警備会社の対応についての満足度 n=9

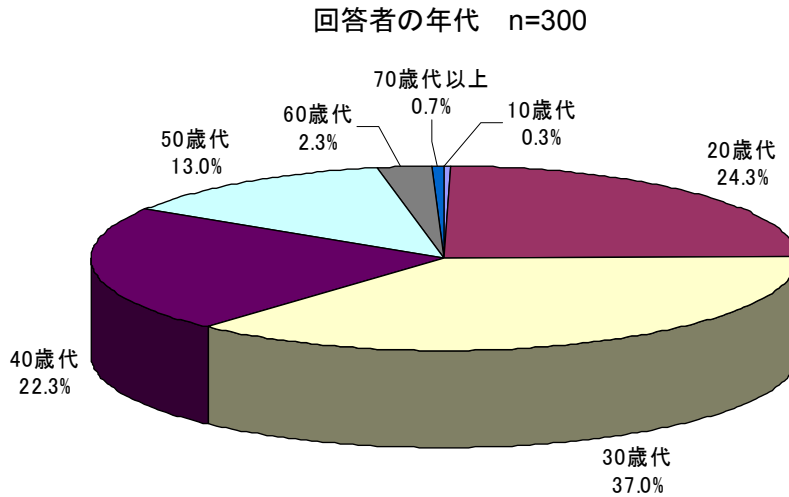


警備会社のトラブル対応に対しては、半数以上の回答者は満足していない。トラブル対応が「不満」、「やや不満」をあわせると 55.6% (5 件) となる。

問 20-2	回答数	%
満足	2	22.2%
やや満足	2	22.2%
やや不満	4	44.4%
不満	1	11.1%
集計母数	9	100.0%

6. 回答者の属性

問21 あなたの年代をお答えください。

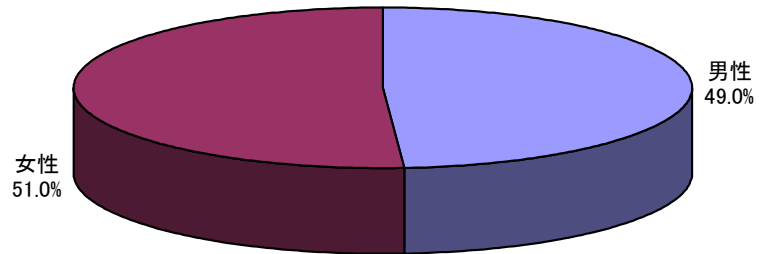


30歳代の回答者が全体の37.0%を占め、最も多い。次いで、20歳代の24.3%、40歳代の22.3%が続いている。なお、回答者は必ずしも世帯主とは限らない。

問 21	回答数	%
10歳代	1	0.3%
20歳代	73	24.3%
30歳代	111	37.0%
40歳代	67	22.3%
50歳代	39	13.0%
60歳代	7	2.3%
70歳代以上	2	0.7%
集計母数	300	100.0%

問22 あなたの性別をお答えください。

回答者の性別 n=300

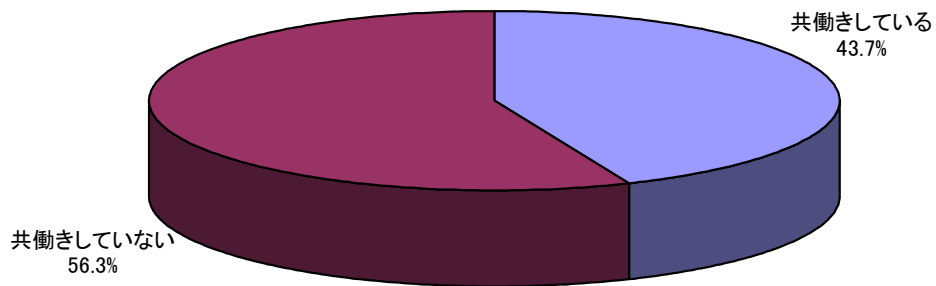


回答者の男女比はほぼ同数である。

問 22	回答数	%
男性	147	49.0%
女性	153	51.0%
集計母数	300	100.0%

問23 共働きしていますか。

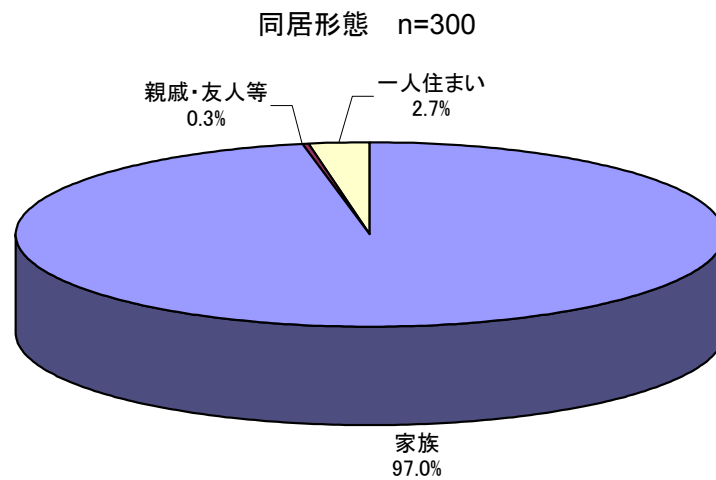
共働き n=300



共働きをしている回答者は 43.7%であり、共働きをしていない回答者の方が多い。

問 23	回答数	%
共働きしている	131	43.7%
共働きしていない	169	56.3%
集計母数	300	100.0%

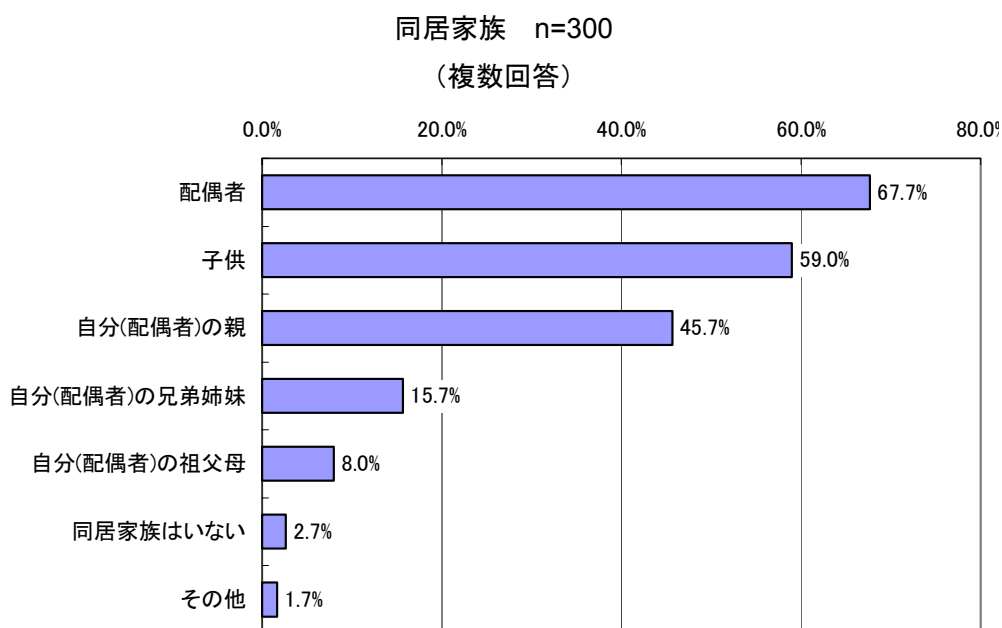
問24 あなたの同居形態をお答えください。



97.0%の回答者は家族と同居している。

問 24	回答数	%
家族	291	97.0%
親戚・友人等	1	0.3%
一人住まい	8	2.7%
集計母数	300	100.0%

問25 同居している家族をお答えください。



67.7%の回答者が配偶者と同居している。子供がいる回答者も 59.0%と 6 割近い。また、親と暮らす回答者も 45.7%と比較的多い。

問 25	回答数	%
配偶者	203	67.7%
子供	177	59.0%
自分(配偶者)の親	137	45.7%
自分(配偶者)の兄弟姉妹	47	15.7%
自分(配偶者)の祖父母	24	8.0%
同居家族はいない	8	2.7%
その他	5	1.7%
集計母数	300	100.0%