

#### 8 価格を理由に利用したくないとする人について

価格を理由に利用したくないと答えた人について、いくらなら利用するかとの問に対する答えとしては、各サービスで大きな違いはなく、個人では月 1,000 円以下がおおむね 6 割から 7 割、月 3,000 円以下がおおむね 3 割から 4 割であった。それ以上は、「路上その他の外出先における急病等時の緊急通報サービス」及び「社員の路上その他の外出先における犯罪、事故等又はそのおそれがあるときの緊急通報サービス」において月 5,000 円以下が若干見られただけで、月 5,000 円を超すとの回答はなかった。

他方、事業者については、ほとんどのサービスにおいて月 1,000 円以下がおおむね 6 割、月 1,000 円を超し 5,000 円未満がおおむね 2 割で、月 5,000 円を超すとの回答はなかった。

なお、セキュリティーシステムの価格（月額料金）についてであるが、ホームセキュリティーの価格（急病等の緊急通報サービスも含んで）は、建物の大きさ、取りつける機器の種類・個数により価格は異なるが、標準的な家屋で 1 万円前後が一般的である。独居老人宅に急病時の緊急通報サービスだけを提供している場合があるが、これは自治体との契約で 3000 円台から 4000 円台である。個人負担はこの価格の 10 %程度と思われる。

事業者の建物をセキュリティーシステムで警備する場合の価格については、建物の規模、運用形態、設備関係の監視や対応などの要因により価格は大きく異なるので、一概には言えない。防犯などの機能を除外したガス漏れ・火災情報などに限定したサービスは 1 万円から 2 万円の範囲で提供されている場合が多い。強盗などの侵入時に押下する非常ボタンを取りつけた緊急通報サービスのみの価格は、1 万円から 2 万円の範囲で提供されている場合が多い。

<個人の場合>

|                                             | 総 数          | 1000 円以下    | 3000 円以下   | 5000 円以下 | 5000 円超 | 無回答        |
|---------------------------------------------|--------------|-------------|------------|----------|---------|------------|
| どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス                        | 40<br>100.0  | 27<br>67.5  | 10<br>25.0 | 0<br>0   | 0<br>0  | 3<br>7.5   |
| 路上その他外出先での犯罪被害、事故等<br>又はそのおそれのあるときの緊急通報サービス | 22<br>100.0  | 14<br>63.6  | 7<br>31.8  | 1<br>4.5 | 0<br>0  | 0<br>0     |
| 高齢者、児童等の所在不明時の<br>緊急通報サービス                  | 15<br>100.0  | 10<br>66.7  | 5<br>33.3  | 0<br>0   | 0<br>0  | 0<br>0     |
| 車の盗難時の緊急通報サービス                              | 15<br>100.0  | 9<br>60.0   | 5<br>33.3  | 0<br>0   | 0<br>0  | 1<br>6.7   |
| 車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス                         | 14<br>100.0  | 8<br>57.1   | 6<br>42.9  | 0<br>0   | 0<br>0  | 0<br>0     |
| ガス漏れ・火災等発生時の緊急通報サービス                        | 22<br>100.0  | 13<br>59.1  | 7<br>31.8  | 0<br>0   | 0<br>0  | 2<br>9.1   |
| 自宅における急病時等の緊急通報サービス                         | 15<br>100.0  | 10<br>66.7  | 5<br>33.3  | 0<br>0   | 0<br>0  | 0<br>0     |
| 路上その他外出先での急病時等の<br>緊急通報サービス                 | 22<br>100.0  | 14<br>63.6  | 6<br>27.3  | 2<br>9.1 | 0<br>0  | 0<br>0     |
| その他の緊急通報サービス                                | 1<br>100.0   | 0<br>0      | 0<br>0     | 0<br>0   | 0<br>0  | 1<br>100.0 |
| 合 計                                         | 166<br>100.0 | 105<br>63.3 | 51<br>30.7 | 3<br>1.8 | 0<br>0  | 7<br>4.2   |

(下段は%)

<事業者の場合>

|                                             | 総 数         | 1000 円以下   | 3000 円以下  | 5000 円以下  | 5000 円超 | 無回答        |
|---------------------------------------------|-------------|------------|-----------|-----------|---------|------------|
| どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス                        | 9<br>100.0  | 5<br>55.6  | 2<br>22.2 | 1<br>11.1 | 0<br>0  | 1<br>11.1  |
| 路上その他外出先での犯罪被害、事故等又は<br>そのおそれのあるときの緊急通報サービス | 11<br>100.0 | 7<br>63.6  | 0<br>0    | 2<br>18.2 | 0<br>0  | 2<br>18.2  |
| 社有車の盗難時の緊急通報サービス                            | 9<br>100.0  | 5<br>55.6  | 1<br>11.1 | 1<br>11.1 | 0<br>0  | 2<br>22.2  |
| 社有車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス                       | 9<br>100.0  | 6<br>66.7  | 0<br>0    | 1<br>11.1 | 0<br>0  | 2<br>22.2  |
| ガス漏れ・火災等発生時の緊急通報サービス                        | 6<br>100.0  | 2<br>33.3  | 1<br>16.7 | 1<br>16.7 | 0<br>0  | 2<br>33.3  |
| 路上その他外出先での急病等の<br>緊急通報サービス                  | 10<br>100.0 | 6<br>60.0  | 0<br>0    | 2<br>20.0 | 0<br>0  | 2<br>20.0  |
| その他の緊急通報サービス                                | 1<br>100.0  | 1<br>100   | 0<br>0    | 0<br>0    | 0<br>0  | 0<br>0     |
| 合 計                                         | 55<br>100.0 | 32<br>58.2 | 4<br>7.27 | 8<br>14.5 | 0<br>0  | 11<br>20.0 |

(下段は%)

9 現在受けている警備業務（事業者のみ。複数回答可）

回答者中、警備業者から警備業務の提供を受けている事業者は 46.9 %、受けていない事業者は 48.7 %と、ほぼ同数であった。

ただし、従業員の規模別に見ると、従業員 10 人未満の事業所については 31.5 %が警備業務の提供を受け、従業員 10 人以上 30 人未満の事業所では 49.2 %が警備業務の提供を受けているのに対し、従業員 30 人以上の事業所では 80.6 %が警備業務の提供を受けている。

また、受けている警備業務については、セキュリティシステム（機械警備又は緊急通報サービスを含む。）の導入が最も多く回答者全体の 36.2 %を占め、常駐警備が 8.0 %、防犯カメラの設置が 8.0 %を占めた。

|        | 総 数   | セキュリティシステム<br>の 導 入 | 常駐警備 | 現金輸送 | 防犯カメラ | その他  | 無 し  | 無 回 答 | 回答計   |
|--------|-------|---------------------|------|------|-------|------|------|-------|-------|
| 10人未満  | 92    | 20                  | 5    | 2    | 5     | 3    | 63   | 0     | 98    |
|        | 100.0 | 21.7                | 5.4  | 2.2  | 5.4   | 3.3  | 68.6 | 0     | 106.5 |
| 30人未満  | 63    | 25                  | 4    | 0    | 5     | 1    | 29   | 3     | 67    |
|        | 100.0 | 39.7                | 6.3  | 0    | 7.9   | 1.6  | 46.0 | 4.8   | 106.3 |
| 50人未満  | 18    | 12                  | 2    | 0    | 3     | 0    | 4    | 1     | 22    |
|        | 100.0 | 66.7                | 11.1 | 0    | 16.7  | 0    | 22.2 | 5.6   | 122.2 |
| 100人未満 | 18    | 11                  | 2    | 0    | 1     | 2    | 3    | 0     | 19    |
|        | 100.0 | 61.1                | 11.1 | 0    | 5.6   | 11.1 | 16.7 | 0     | 105.6 |
| 200人未満 | 7     | 3                   | 1    | 0    | 2     | 0    | 2    | 0     | 8     |
|        | 100.0 | 42.9                | 14.3 | 0    | 28.6  | 0    | 28.6 | 0     | 114.3 |
| 300人未満 | 4     | 2                   | 2    | 0    | 0     | 0    | 1    | 0     | 5     |
|        | 100.0 | 50.0                | 50.0 | 0    | 0     | 0    | 25.0 | 0     | 125.0 |
| 300人以上 | 5     | 4                   | 2    | 0    | 1     | 0    | 1    | 0     | 8     |
|        | 100.0 | 80.0                | 40.0 | 0    | 20.0  | 0    | 20.0 | 0     | 160.0 |
| 無回答    | 6     | 0                   | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 6     | 6     |
|        | 100.0 | 0                   | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 100.0 | 100.0 |
| 合 計    | 213   | 77                  | 18   | 2    | 17    | 6    | 103  | 10    | 233   |
|        | 100.0 | 36.2                | 8.5  | 0.9  | 8.0   | 2.8  | 48.8 | 4.8   | 109.4 |

（下段は%）

## 10 まとめ

### (1) 利用状況及び利用希望の有無

調査結果のうち、特に利用状況及び利用希望の有無に関する結果について主な点を抜粋すると以下のとおりである。

#### ア 緊急通報サービスの利用状況

以上の調査の結果、「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」については、個人の利用者が 11.6 %で、個人では唯一 10 %を超え、事業者の利用者が 32.9 %と一定の普及が見られた。また、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」についても 29.6 %の利用率が見られた。しかしながら、その他のものについては、いずれも、個人、事業者とも 5 %未満の利用率であった。

#### イ 緊急通報サービスの利用希望の有無

アの結果にもかかわらず、今回列举した緊急通報サービスについて、利用希望者は個人、事業者とも少なくない。

##### (ア) 個人の場合

「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」や「車盗難時の緊急通報サービス」のように、サービスが開始されてからまだ日が浅く、利用者が少ないものについても、車を所有していない又はほとんど運転する機会がないために利用を希望しなかった人を除くと利用者及び利用希望者は 40 %に達し、非利用希望者を約 10 ポイント上回った。

「高齢者、児童等の所在不明時の緊急通報サービス」の利用者及び利用希望者については、親族等に高齢者、児童等がいなかったために利用を希望しない人を除くと、45.9 %、非利用希望者は 26.9 %となる。

「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」の利用者及び利用希望者が 55.6 %に達し、非利用希望者の約 2 倍になったほか、他のサービスについてもいずれも利用者及び利用希望者は 40 %を超し、非利用希望者を上回った。

##### (イ) 事業者の場合

「ガス漏れ・火災時の緊急通報サービス」及び「どろぼう等不審者侵入時の緊急通報サービス」の利用者及び利用希望者がいずれも 60 %を上回り、非利用希望者はいずれも 20 %未満であった。

「社有車盗難時の緊急通報サービス」及び「社有車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」は車を所有していない又はほとんど運転する機会がないために利用を希望しなかった人を除くと利用者及び利用希望者はいずれも 40 %近くに達し、非利用希望者を 10 数ポイント上回った。

「社員の路上その他外出先における犯罪、事故等又はそのおそれがあるときの緊急通報サービス」及び「社員の路上その他外出先における急病時等の緊急通報サービス」については、それぞれ利用者及び利用希望者は30数%で、非利用希望者をわずかに上回った。

(2) 今後の利用者の見込み並びに検討課題及び警備業法上の位置付け

ア 今後の利用者の見込み

(1)のように、現在、緊急通報サービスの利用者は多くはないが、利用希望者はかなりいるものと考えられる。

また、今後の緊急通報サービスの利用者の動向を探る上では、緊急通報サービスを利用したくない理由についても注目する必要があるものと考えられる。すなわち、今回の調査によれば、「自分で通報すればよいから」という理由が多く見られたが、緊急通報サービスの利点は自分で通報できない場合にこそ発揮されるものと思料される。具体的には、不審者が侵入しても気付かないような場合、又は強盗等が目の前にいたり、重傷を負うなどして110番通報が不可能な場合等が考えられる。また、「警察、消防等が近くにあるから」という理由を挙げた者も多く見られたが、警察、消防等から離れたところで事件、事故に遭う可能性もある。さらに、近くに警察、消防等があったとしても、自らが負傷して通報や身動きができないときなどには、警察等もすぐに事件を把握できるとは限らないのである。

このようなことから、今後、さらにサービスの知名度が上昇し、その利点が知れ渡った場合には、価格等との兼ね合いはあるものの、緊急通報サービスの利用が増えることは十分に予想される。

イ 今後の検討課題及び警備業法上の位置付け

以上のように、今後、緊急通報サービスの導入が進められていくことが予想されるが、同時に、検討、解決すべき問題点もあると思料される。

特に、緊急通報サービスには誤報のおそれがつきものであるところ、導入を進めていく上では、当該緊急通報サービスに対するニーズのみならず、この対策についても十分考慮する必要があると考えられる。

例えば、アメリカやイギリスにおける機械警備業の形態は、異常発報に対して警備業者の管制員が行政機関に対して通報を行うというものであるが、これについては、今回の調査結果とは別に、誤報が9割以上を占めるとの調査結果もある。日本においても、110番に対する誤報が増加した場合、警察への負担が増大し、その結果、警察業務が停滞した場合には、その負担は国民全体に及ぶことが考えられるとこ

ろ、110番通報を行う緊急通報サービスについては、特に誤報防止のための措置が求められる。その場合には、例えば、誤報を防止すべく必要な教育を受けた者のみが業務を行い得ることとするとの枠組みが考えられる。

また、緊急通報サービスの在り方を考える上では、以下のようなものについて、特に考慮する必要があると考えられる。

- ① 今回の調査結果では、「路上その他外出先における犯罪、事故等又はそのおそれがあるときの緊急通報サービス」については、「路上その他外出先における急病時等の緊急通報サービス」とほぼ同様のニーズがあった。また、「路上その他外出先における急病時等の緊急通報サービス」について高齢者又は障害者のために利用している又は利用したいと答えた人のうち、65.7 %の人が「路上その他外出先における犯罪、事故等又はそのおそれがあるときの緊急通報サービス」について高齢者又は障害者のために利用している又は利用したいと回答したところである。

このようなことから、例えば、高齢者のための携帯型緊急通報押しボタン等についても、防犯目的での利用のニーズが高いと考えられる。

また、「所在不明時の緊急通報サービス」についても、利用希望者中高齢者又は障害者のために利用している又は利用したいとする人の割合が26.0 %を占めたが、児童のために利用している又は利用したいとする人の割合も21.9 %を占めたところである。これについては、単に位置情報の提供のみとも考えられるが、警備員が対応する場合もあり、特に、児童の場合には、防犯的な面からの使用も多いと考えられる。

これらのサービスについても、一定の利用希望者がいることから、今後、当該サービスを行う業者が増加することも考えられるが、業務が適正に実施されないときは、路上その他外出先における事故等の防止という本来の目的が達成されないのみならず、例えば所在不明時の緊急通報サービスについては、プライバシー侵害のおそれもあるため、その業務については、防犯目的の観点、プライバシーに係る情報の保護の観点等から、一定の不適格者に関する人的欠格要件を定めるなど、適正を図る必要があるとも考えられる。

そのため、これらのサービスについては、その実態を見つつ、警備業務該当性を判断するだけではなく、現在、警備業務には該当しないとされているものについても、今後、誤報を減少させるため、業務に従事する者に対し所要の教育を行う必要性や、不適格者を排除する人的欠格要件を設ける必要性等を判断した上で、警備業法に基づく教育や

欠格要件の適用などの適正な規制を行うことを検討し、必要な場合には、現行法上の「警備業務」の定義を改正することも考えられる。

- ② 「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」や「車盗難時の緊急通報サービス」については、サービスが開始されてからまだ日が浅いものの、一定の利用希望者が見られ、今後、利用者の増加も予想されるところである。

しかし、「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」については、身辺警備（４号業務）として警備業法上の位置付けがなされているところであるが、「車盗難時の緊急通報サービス」については警備業法上の位置付けがなされていない。後者については、４号業務としてとらえた場合には「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」のように運転手に対する事故等の防止が目的ではないこと、施設警備（１号業務）としてとらえた場合には「施設」性が問題となること、さらに、機械警備業務としてとらえた場合には即応体制の整備義務が必要となるが、どこに移動するか分からない車に関して即応体制の整備義務を課することが難しいことなどの問題があるため、警備業務には該当しないとされているものである。しかし、車盗難時の緊急通報が適切に運用されない場合には、盗難の防止、盗難車の発見という目的は達せられず、かつ、盗難監視に係る車両の位置情報が適切に管理されない場合には、プライバシーとの関係で問題になるおそれがあることから、今後、利用者の増加に伴い、このような問題に対応する必要性が高まると考えられる。さらに、１１０番に関する誤報を防止するためにも、業務に従事する者については一定の教育義務を課することが考えられる。

また、「車乗車中の交通事故時の緊急通報サービス」については、４号業務とされているが、当該業務に従事する者はボディガードを行う警備員と同様の教育義務が課されることとなるため、警備業法上の位置付けについてこのままでよいのかとの議論もあるところである。

そのため、これらのサービスについても、誤報のおそれをなくす観点からの業務に従事する者に対する教育義務や、一定の不適合者に関する人的欠格要件を定めるなど、警備業務として適正な規制をかける必要性があり、かつ、警備業法上どの業務に該当するかという位置付けについても十分検討する必要があると解される。