

平成11年3月

緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査

(財)社会安全研究財団委託調査研究報告書

緊急通報サービス業調査委員会

緊急通報サービス業調査委員会構成（委員名は50音順）

- | | | |
|-----|---------|--------------------------------|
| 委員長 | 守山 正 | 拓殖大学政経学部教授 |
| 委員 | 伊左次 達 | 総合警備保障株式会社 常務取締役
西日本業務推進本部長 |
| 委員 | 懸 昇一 | セコム株式会社 取締役 東京本部長 |
| 委員 | 小林 寿一 | 科学警察研究所 犯罪予防研究室主任研究官 |
| 委員 | 鈴木 康弘 | 株式会社警備保障新聞社 専務取締役 編集本部長 |
| 委員 | 御手洗 伸太郎 | 警察庁生活安全企画課セキュリティシステム室長 |
| 委員 | 村井 紀之 | 警察庁生活安全企画課セキュリティシステム室
課長補佐 |

目次

はじめに	1
第1 アメリカにおける緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査	2
1 警察等の関係機関における緊急通報の運営管理	3
2 緊急通報サービス関連産業の実態	3
3 民間警備業に係る法規制	5
第2 イギリスにおける緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査	7
1 緊急通報サービス関連産業の実態	8
2 民間警備業に係る法規制	9
第3 我が国における緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査	11
1 我が国の現状	12
2 緊急通報サービス関連産業（事業）の概要	13
3 国や地方公共団体による緊急通報サービス関連事業の具体的事例	13
4 民間事業者による緊急通報サービス関連産業の具体的事例	23
おわりに	29

はじめに

近年、我が国では、日常生活における国民の生活の安全を確保する必要性が急速に高まりつつあり、国はもちろん、地方自治体、さらには国民個人の各段階で、その検討が始められている。その背景には、一つは阪神淡路大震災などの大災害の教訓から、災害時に発生する大規模な社会的パニックのなかで、個人の安全をどのように確保するかが真摯に理解されるようになったこと、また一つに、我が国が急速な高齢化社会を迎え、一人暮らしの老人が急増しており、このような人々の日常的安全をどのように確保するかが社会問題化していること、さらには、犯罪面でも地域社会の治安が悪化する傾向にあり、人々に自衛が求められるようになってきているなどの現在の社会情勢が考えられる。

他方で、従前みられた地域社会の住民による相互扶助の気運が地域社会の崩壊とともに薄れ、人々の安全が家族や親戚、あるいは地域隣人に依存できる状況になく、公的機関あるいは業者を含めた第三者の援助を受けざるを得ない状況にある。

そこで、このような社会的需要と今日発達をみている高度テクノロジーとが結合して、安全確保のサービスを提供する形態が、我が国にもすでにみられる。

しかしながら、このようなサービスは国民の生命や身体にかかわる業務であり、また民間の業者が関与し、さらには今後多くの業者が参入することから、さまざまな問題が生じることが予想される。たとえば、業者によって不適切な対応がとられた場合、あるいは機器の不良による事故の発生などの問題である。そして、結局は、だれが、いつ、どこで、どのような資格で、このような業務に従事するか、という問題に帰する。

そこで、本研究は、学者・研究者、民間業者、警察関係者からなる「緊急通報サービス業調査委員会」を設置し、上記の状況を鑑みて、とりわけ、防犯・防災あるいは緊急医療などを中核とした緊急通報サービスの実態を把握し、諸外国の実例なども参考にしながら、我が国の緊急通報サービスに対する規制、なかでも法規制を検討し、ひいては将来の国民の安全保持の行方を探ろうとするものである。

平成11年3月

緊急通報サービス業調査委員会

委員長 守山 正

第1 アメリカにおける緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査

アメリカにおける緊急通報サービス関連産業

1 警察等の関係機関（ワシントンDC）における緊急通報の運営管理

（1）緊急通報の運営管理システム

関係機関における緊急通報の運営管理については、州又は自治体単位により、様々であるが、ワシントンの場合、警察、消防及び医療機関における緊急通報の運営管理は、いずれも911番コールを行えば、初期段階における措置を行う体制が整えられている。

この場合、住民からの緊急通報は、すべて最寄りの「地域管制センター」が受信し、担当官が緊急対応に際する情報の内容、種別を確認・判断して、緊急対応を行うそれぞれの関係機関に回線を接続し、指令することになっている。

（2）地域管制センター

センターは、独立した公的機関であるが、担当官は、司法職員ではなく、一般の行政職員（専門職）が業務に従事している。

都市部に離れた地方では、センターが所轄警察署内に設置されているところもあるが、そこでは、事実上、署内において、行政職員（専門職）が司法職員に対して、現場対応のための緊急出動指令を発動するするという結果になっている場合もある。

（3）緊急通報の内容

緊急通報の内容は、主に以下のような6種類に分類することができる。

- ①Electrical E.C（電気関係）
- ②Gas E.C（ガス関係）
- ③Water & Sewer E.C（上下水道関係）
- ④Snow E.C（雪害関係）
- ⑤Poison Information E.C（薬品関係）
- ⑥TTY.C（聾啞者用 Tele-typewriter）

（4）緊急通報の具体的方法

コールした地域管制センターがbusy又はpanicの容易に接続できないような場合には、ダイヤル「0」によって、共通の緊急通報サービスを受けることができるようになっている。

なお、このほかにも、緊急通報に関連するNon-emergency serviceとして、平素より警察及び消防に対するダイレクトコールが認められており、有事対応のための相談、助言等を受けられるようになっている。

2 緊急通報サービス関連産業の実態

（1）民間警備のあり方

アメリカにおける警備に関する基本的な考え方は、「自らの警備は、本来、自ら

が行うものであって、かつ、警備に関する自らの専門的知識や技能の不足分を専門語業者によって補填する」という発想を基づいており、「自らの警備の全てを専門の警備業者に委ねる」という体質は見られていない。

したがって、民間の警備業者は、資質的に、「ユーザーが自ら行う警備に対して協力し又は援助する」といった立場を基本にしている。

(2) 緊急通報サービスの内容

アメリカにおける緊急通報サービスは、一般のビジネスラインやライフライン等における緊急事態につき、公共性の高いものについては、地方自治体等の関係機関に直接通報され、その他のものについては、専門の民間業者に通報されることになっている。

また、州によっては、金融業者や特別な重要施設について、関係機関への直接通報を行うシステムの導入を義務付けているところもある。

これらの場合、関係機関や専門業者とユーザーとの間に多数の民間警備会社が介在しているが、一般に、警備会社が緊急事態の発信元に出向き、多様な現場対応業務を一手に引き受けるといったケースは少ないようであり、専ら現場対応を行うべき関係機関を判別して迅速かつ的確に情報を伝達することが主流である。

こういった意味では、我が国において行われている機械警備業務から現場対応を除いたものがアメリカにおける通常の警備業であり、アメリカで、機械警備といえ、すなわち緊急通報サービスそのものであるといえよう。

そのため、アメリカの民間警備業者は、前記1(2)の「地域管制センター」と同様の業務を事業として行っていることになる。

緊急通報を民間警備業者に委託することは、ユーザーにとって、「誤報の減少を図り、誤報を連続して発生させても、法外な制裁金をとられなくてすむ」というメリットを有しているようであるが、現実には、民間警備業者において異常事態の情報が吟味されないまま警察等の関係機関に通報されてしまうというユーザー側からの非難も多いようである。

(3) 誤報の実態

アメリカにおいては、異常発報の90%以上が誤報であると言われ、誤報を発した場合、ユーザー自らが州刑事司法部に制裁金を拠出しなければならない。

罰金額は、州によっては異なるが、誤報回数によって概ね\$12~\$125の範囲である。また、容認される誤報の回数は年間1~7回であり、それ以上になるとシステムの改善命令若しくは対応の打ち切りなどの処分が課されることになる。

そこで、アメリカでは、警報システムが作動した場合には、まず、信用できる組織に依頼して異常発報の真偽を調査させる必要性から、民間警備業者が、極めて投資効率の良い代替案として、下記のような巡回警備というものを販売している例もある

① システムオフの退館による発報の場合

「警報会社」からの通告により「巡回警備会社」の警備員がユーザーの施設に急行して警報システムをオンにセットする。

②勤務時間外の入館による発報の場合

勤務時間外に「警報会社」への入館の通告がなされていないのに、不時の発報があった場合には、「巡回警備会社」の警備員がユーザーの施設に急行して、入館が正当なものであるか、不審者の侵入であるかを確認する。

③不審者の侵入防止のためのサービス

「巡回警備会社」が犯人に対する各種の強力な警告表示による抑止、警備員による計画巡回・監視等を提供する。

④手動による発報の場合

本来、「警報会社」が真っ先に「司法執行機関」に通報すべきであるが、当該通報の事実を確認するため、「巡回警備会社」の警備員が実際に司法執行機関の現着があったか否かを確認する。

(4) 現場対応の実態

アメリカの中小の警備業者には、システムのセリング、インストーリング、モニタリング、レスポモンディング、メンテナンス、コンベンション等を一社で引き受けているケースは少なく、多くの場合、ユーザー自らがそれぞれの業者のサービスを選択して統合することになる。したがって、警備業者の対応においてトラブルが発生した場合には、各業者間に罪のなすり合いが繰り広げられることもあるという。

(5) 電子警備の実態

アメリカには、電子警備 (Electronic security) という民間警備業者が取り扱う法的なサービスが存在するが、その実態は、大手の総合警備保障会社の場合には、電子警備機器販売職 (Electronic security sale representative) が各種の電子警備機器等をユーザーに販売し、それを電気警備技術職補佐員 (Electronic security technician's assistant) を運用してユーザーの家庭や事業所に設置し、犯人の侵入等による発報に際しては、中央監視所指令職 (Central station dispatcher) が警察、消防、水道、電気等の関係機関に対し、緊急対応のための必要な情報を速報する仕組みになっている。

また、誤報を連続して発生させた家庭や事業所は、電子警備技術職 (Electronic security technician) の派遣を受け、誤報防止のための工夫について指導、助言を受けたり、または、必要な改善措置を講じてもらうという仕組みになっている。

なお、この場合、当該事業を営む会社は、州刑事司法部の登録免許が必要とされ、また、各段階において直接業務に従事する者も、すべて州の刑事司法部が発行する登録免許証又は認定証書を有する者に限られている。

3 民間警備業法に係る法規制

(1) 法規制の基本

アメリカにおける警備業に関する法規制は、他の業種の場合と同様に、州単位で大枠が規定され、細部は各地域の実情にあわせて自治体単位で条例が定められ、さらに、その実施に対しては、各所轄警察署等の単位において運用されている模様で

ある。

例えば、誤報対策などのための法的基準の細部（特に、罰則等）は、各所轄警察署等の財政事情や当該管轄区域におけるアラーム・システムの普及状況などによって様々である。

中には、地元の富豪又は富裕者が発報対策のために毎年巨額の基金を拠出し、発報に際しては、真報・誤報如何にこたわず、無条件で出動することを常態とするという制度を採用している自治体さえ存在する。

第2 イギリスにおける緊急通報サービス関連産業の現状に関する調査

イギリスにおける緊急通報サービス関連産業

1 緊急通報サービス関連産業の実態

(1) 緊急通報サービスの内容

イギリスにおける緊急通報サービスは、防犯センサーや押しボタン式通報装置を設置したユーザーと警備業者（モニタリング会社を含む）とがモニタリング契約を締結し、すべての一次対応が警察となっている。

そのサービスの仕組みとしては、防犯センサーを設置したユーザーからの異常発報があった場合には、警備業者は、センサーの信号を受信した後、ユーザーに電話連絡による確認の上、警察に通報し、また、押しボタン式通報装置を設置したユーザーからの異常発報があった場合には、警備業者は、押しボタンの信号を受信した後、直ちに警察に通報することになっている。

また、警備業者は、モニタリング契約を締結する際に、あらかじめユーザーから指定されたキーホルダー（鍵を預かっている人＝原則30分以内に現場急行が可能な地域に居住していることが条件）へ通知し、ユーザー宅が異常にあった旨を連絡することになる。

(2) 誤報の実態

イギリスにおいては、異常発報の92%以上が誤報であると言われ、誤報対策として、警報機器や配線、ベル音量に至るまで事細やかな規制が課されており、また、警察署ごとに指示文書レベルでの規制の強化が進められている。

ロンドン市警察をはじめ、多くの地域の警察当局では、警備業者とモニタリング契約をしたユーザーに対し、年間の誤報回数に応じて、警察の対処のレベルが「すぐ対処」、「物件の状況次第で対処」、「無対処」といったものに区別されることになる。

(3) 現場対応の実態

ユーザーが指定したキーホルダーは、対処時間について、あらかじめ決められていなく、また、誤報がほとんどであるため、出てこなかったり、警察が対応した後に現れることが多い。

警報装置にメンテナンス契約があると、警備業者のエンジニアが機器のリセットと点検に物件を訪問することがある。しかし、これは、誤報の原因を追求するためのことであり、地域による差はあるが、通常4時間以内に到着することが決められている。

一部の警備業者では、警察が対処しなくなった場合の代替策として、キーホールディングサービス（鍵を預かり対処する業務）を提供しているが、実態は、巡回会社として警報機器のメンテナンスを行うだけのものであり、日本の機械警備業者のようなトータルサービス（アラーム設置、コントロールセンターでのモニタリング、

緊急対処、修理、メンテナンスまで同一の警備業者が責任を持つサービス)には、程遠いものである。

(4) 警備業者の動向

各警備業者は、警報システムに係る実報の精度を向上させるために、二重発報や音声又は画像によるコンビネーションへの試行錯誤を繰り返している。

しかしながら、イギリスの専門誌「SECURITY SURVEYOR11月号」によると、ロンドン市警の調査官は、1年間の1システム当たりの誤報回数は、CCTVによる画像とのコンビネーションによるシステムの方が通常のシステムに比べ高いとレポートしており、コンビネーションは機能していないことが浮き彫りにされた。

また、警察は、一次対処を100%行い、その92%以上が現場対応が不必要である誤報であることから、昨今は、この警報システムは社会コストの無駄であるとの議論までなされている。

警備業者としても、年2回のメンテナンスの費用負担や物価上昇によるランニングコストの高騰に加えて、すべての機器が市販品であるため、価格競争が激しいため、年々経営は厳しくなり、会社の統廃合が繰り返され、これが、警備業者の質を悪化させる原因ともなっている。

2 民間警備業に係る法的規制

イギリスにおける警備業に係る実質の法規制は見られないが、誤報や無発報対策の観点から、警報装置等のシステムに関する標準規格BS (British Standard) が設けられている。

また、イギリス警察署長協会 (ACPO) では、誤報防止を図るために、警察による現場対処の基準を設定され、年間の誤報の頻度によっては、警察が一次対処を行わない旨の方針が採られており、警察から民間警備業者に対して当該基準を示した指示文書レベルでの規制の強化が進められている。

さらに、全国セキュリティシステム認定審議会 (NACOSS) は、警察・警備会社とは全く独立した独自の監査組織を持ち、警備業者の質を監査し、警察の対応を得ることができる会社の認定を行っている。

(1) BS (British Standard : イギリス標準規格)

BS 4737、5750等では、アラームに使用する機器や配線、ベルの音量に至るまで、事細かな基準が定められており、BS 5979では、コントロールセンターに関する基準が定められている。

また、モニタリング契約を締結した場合には、警備会社に対し、年2回のメンテナンスを義務付けている。

(2) ACPO (Association of Chief Police Officers of England, Wales & Northern Ireland : 警察署長協会)

ACPOの方針に基づき、ロンドン市警をはじめ多くの地域の警察当局では、モニタリング契約を警備業者 (モニタリング会社) と締結したユーザーに対し、特別コード (Unique Reference Number) を付与して個人管理し、誤報による警察の不必

要対処を最小限に抑えるために、年間の誤報回数に応じて、次のような基準を設け、一次対処を行っている。

また、ACPOでは、Acpo Intruder Alarm Policy-1995を発行するに当たり、警察の誤報削減目標を向こう4年にわたり毎年10%に設定している。

レベル1	誤報（0～4）	「すぐ対処」 全ての物件は最初はレベル1でスタートする なお、ロンドン市警でのレベル1は誤報（0～2回）/年である。
レベル2	誤報（5～6）	「レベル1の物件の状況次第で対処」 過去1年間の誤報が4回（ロンドンでは2回） になった時点で警告の手紙が警察から担当警備 業者とユーザーへ同時に出され、緊急対処の優 先性が下がる。なお、4回以降（ロンドンでは 2回）の3ヶ月間に誤報が0の場合には、自動 的にレベル1へ復帰する。
レベル3	誤報（7～）	「無対処」 誤報が7回になった時点（7回までは対処）で 警察対処は取りやめになる。

(Acpo Intruder Alarm Policy-1995)