

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

(1) セコム株式会社「ホームセキュリティ」「マイドクター」

① 事業概要

セコム社は、昭和56年に我が国で始めて家庭用安全システム「マイアラーム（現：ホームセキュリティ）」を発売するとともに、昭和57年には、このホームセキュリティと連動するペンダント式の押しボタン装置「マイドクター」を発売するほか、平成10年6月には、家庭用向けにセキュリティと生活支援サービス（ホームバンキング、暮らしのホームページ、ホームショッピング、健康医療相談等）をトータルに提供する「ホームセキュリティプラス」を発売している。

同社では、こうしたシステムの販売に併せ、コントロールセンターにおける異常発報等の受信業務、警備員による現場対処等を含めたセキュリティに係るトータルパッケージサービスを提供している。

② システム概要

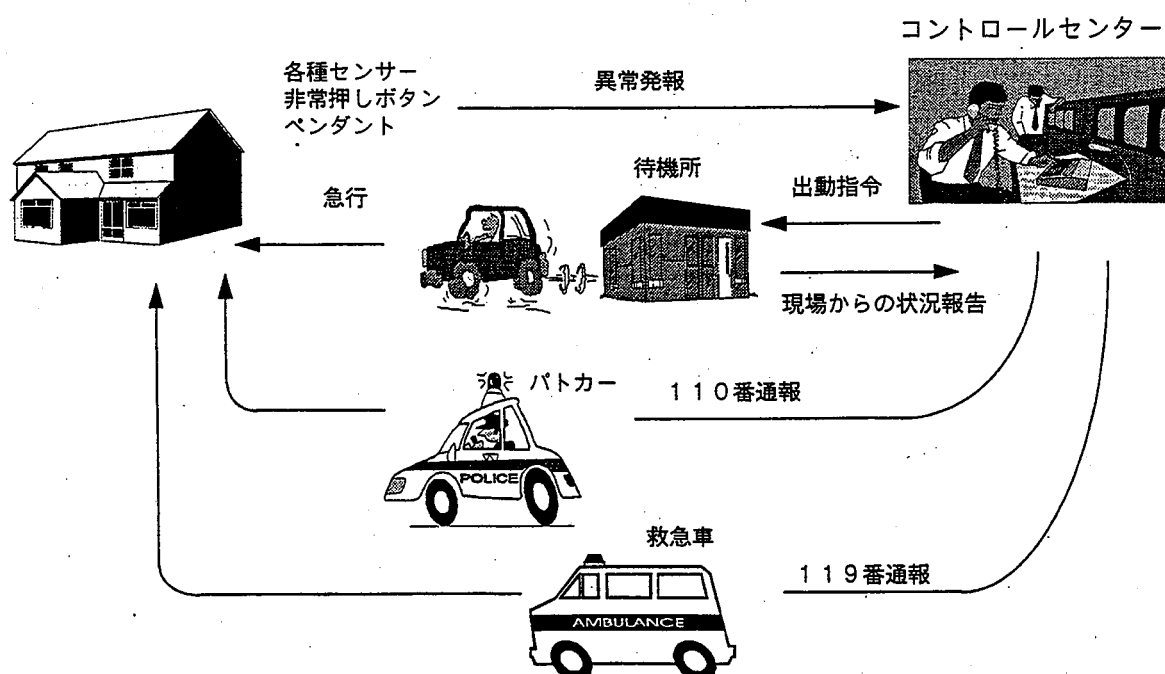
各種センサー、端末機の非常押しボタン（無線式ペンダントの押しボタンを含む。）等からの異常事態の発生に係る情報が電話回線により、基地局となるコントロールセンターに受信される。

コントロールセンターでは異常情報が入ると、登録してあるユーザーの個人データ等がアウトプットされ、直ちに、同社の待機所にいる警備員に対して無線で出動命令を行い、ユーザー宅に急行させることになる。

出動命令を受けた警備員は、ユーザー宅に駆けつけ、異常事態の内容を確認の上、消防、警察等関係機関への通報、コントロールセンターへの状況報告等の必要な措置を講じる。

また、コントロールセンターでは、必要に応じてホームドクター、家族の緊急連絡先への通報や救急車の出動要請、警察への即時通報等も行っている。

③ システムの概要図



(2) 総合警備保障株式会社「ホームセキュリティ」「救急ライフリズム」

① 事業概要

総合警備保障社では、昭和63年に「タクルス」の発売を開始し、平成10年4月には、家庭用向けにセキュリティと生活支援サービス（ホームバンキング、ホームショッピング、健康医療相談、救急情報等）をトータルに提供する「ホームセキュリティ」を発売するほか、平成11年6月には、新型の「ホームセキュリティ・Sタイプ」及び連動するペンダント式の押しボタン「救急ライフリズム」を発売する予定である。

同社では、こうしたシステムの販売に併せ、ガードセンターにおける異常発報等の受信業務、警備員による現場対処等を含めたセキュリティに係るトータルパッケージサービスを提供している。

② システム概要

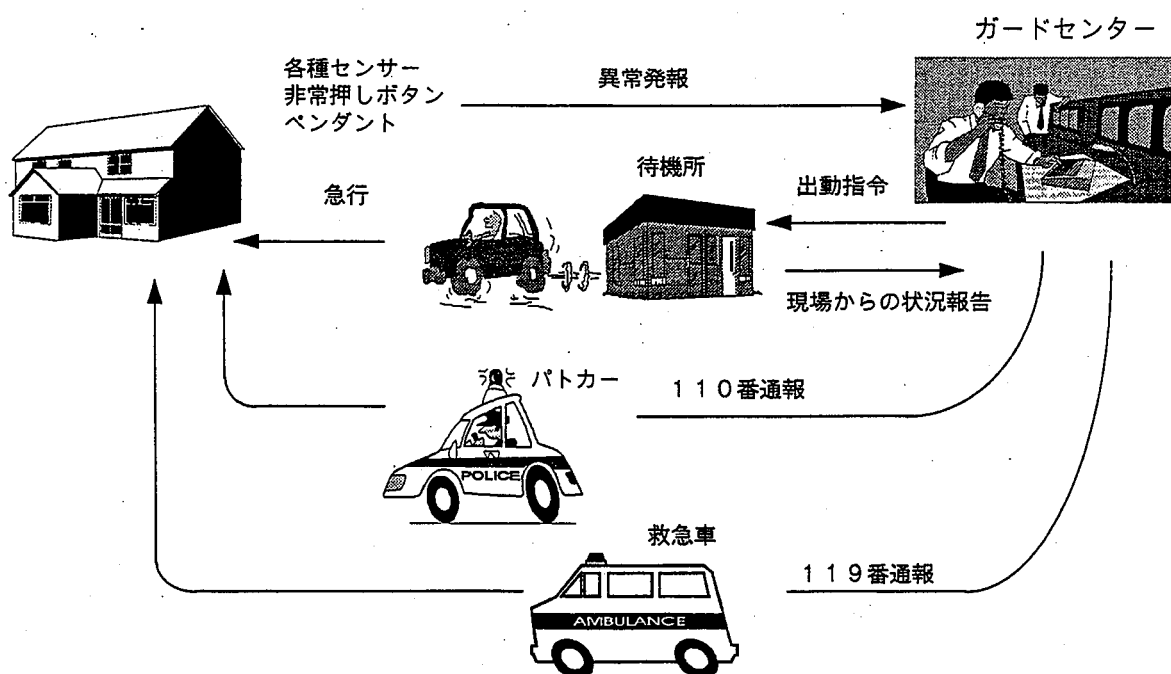
各種センサー、端末機の非常押しボタン（無線式ペンダントの押しボタンを含む。）等からの異常事態の発生に係る情報が電話回線により、基地局となるガードセンターに受信される。

ガードセンターでは異常情報が入ると、登録してあるユーザーの個人データ等がアウトプットされ、直ちに、同社の待機所にいる警備員に対して無線で出動命令を行い、ユーザー宅に急行させることになる。

出動命令を受けた警備員は、ユーザー宅に駆けつけ、異常事態の内容を確認の上、消防、警察等関係機関への通報、ガードセンターへの状況報告等の必要な措置を講じる。

また、ガードセンターでは、必要に応じて掛かりつけの病院、家族の緊急連絡先への通報や救急車の出動要請、警察への即時通報等も行っている。

③ システムの概要図



(3) ホームネット株式会社「安心ネットワーク」

① 事業概要

ホームネット社は、昭和63年7月に会社設立のもとに、タクシーを利用した緊急通報支援サービスの試験的運用を実施し、平成2年1月から全国のタクシー会社とフランチャイズ契約を行い、主に高齢者や身体の不自由な者を対象に、地域密着型の24時間緊急通報支援サービス「あんしんネットワーク」を提供している。

また、本事業には、地方自治体等の関係機関・団体が補助事業として、同社に業務委託するケースも多く見られている。

平成11年3月末現在、全国のタクシー会社80社とフランチャイズ契約を締結し、業務を展開している。

② システム概要

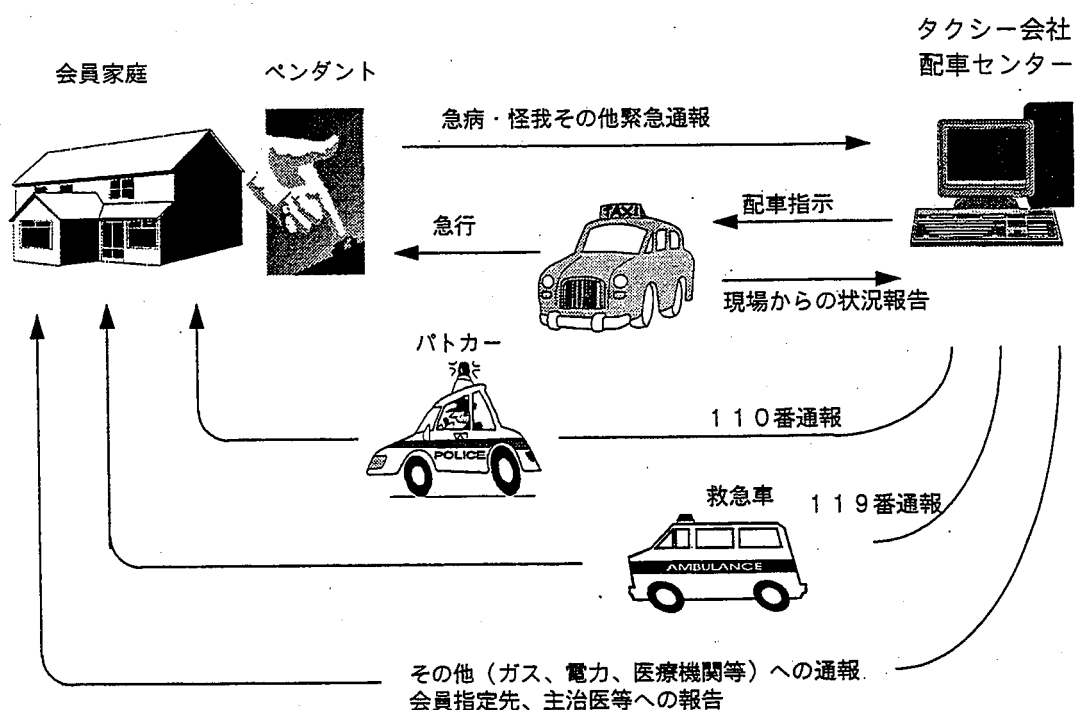
無線式のペンダントの押しボタンや端末機本体のボタンを押すと、緊急通報用端末機につながり、電話回線によって異常事態の発生に係る情報がタクシーの受信センターに通報される。

受信センターでは異常情報が入ると、登録してある利用者の個人データがアウトプットされ、直ちに、発信元付近を走行中のタクシーに対して無線で出動命令を行い、利用者宅に急行されることになる。

出動命令を受けたタクシーは、利用者宅に駆けつけ、異常事態の内容を確認の上、消防、警察等関係機関への通報、利用者指定先（家族）への連絡、受信センターへの状況報告等の必要な措置を講じる。

また、利用者からの求めに応じて、通常のタクシー料金を支払えば、かかりつけの医療機関への搬送等も行っている。

③ システムの概要図



(4) 不動産中央情報センター株式会社「デマンド倶楽部事業」

① 事業概要

不動産中央情報センター社は、平成8年から、全国の加盟店とフランチャイズ契約のもとに、24時間の安心出動、健康相談、設備管理等のサービスを行う「デマンド倶楽部事業」を展開している。

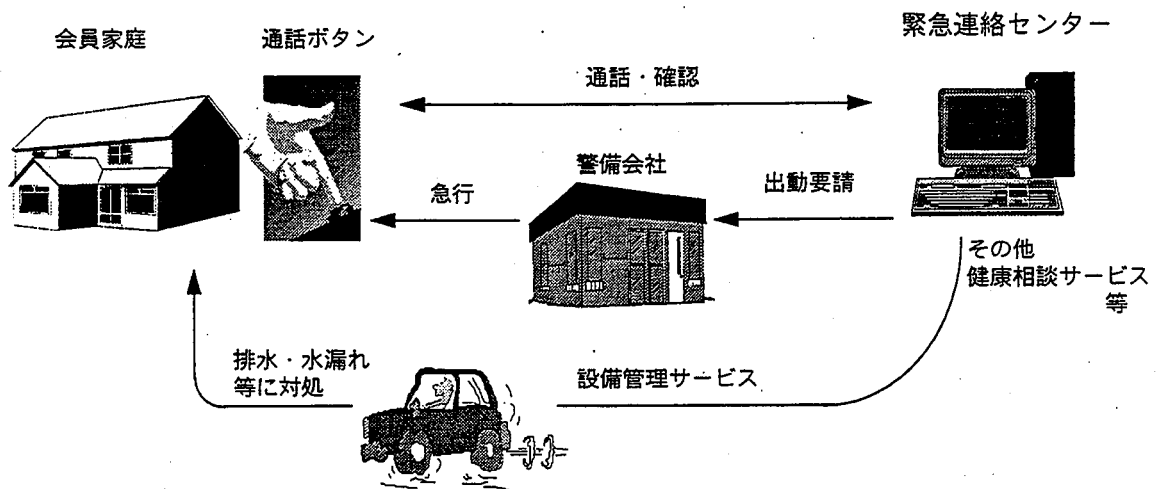
② システム概要

端末機本体のボタンを押すと、電話回線によって異常事態の発生に係る情報が緊急連絡センターに通報され、また、利用者は端末機のスピーカーを通してセンターと会話を行うことができる。

連絡センターでは、登録してある利用者の個人データがアウトプットされ、利用者との会話等により、情報の内容を確認した上で、緊急出動が必要な場合には、加盟店（下請警備業者）に出動要請を依頼し、利用者宅に急行してもらうことになる。

加盟店の警備員は、異常事態の内容を確認の上、消防、警察等関係機関への通報等の必要な措置を講じることとなる。

③ システムの概要図



(5) イーコールジャパン株式会社「E-CALLサービス」

① 事業概要

ダイムラーベンツ・クライスラー社は、総合的な交通情報システムの分野における技術やノウハウを生かし、昨年3月に新会社「イーコールジャパン株式会社」を設立のもと、昨年9月から、交通事故等の緊急時における関係機関への迅速な通報を狙いとした緊急通報サービスを開始している。

こうした自動車に係る緊急通報サービスについては、諸外国では、先進的に取り組まれており、既に、アメリカでは、96年からゼネラルモーター社とフォード社の一部の車両で運用開始されており、ドイツ本国でもダイムラーベンツ・クライスラー社が昨年1月より運用を開始している。

② システム概要

交通事故が発生した場合に、車両に搭載されたエアバックやシートベルトテンショナーを作動させる衝撃が加わったり、車両が横転すると、車両センサーが感知し、あらかじめ、登録されている車体番号やGPS（グローバル・ポジショニング・システム）等によって示される事故発生位置などの情報を「E-CALLセンター」に送信する。次に、情報を受信したセンターのオペレーターが事故車両の運転者等の通話（自動車携帯電話回線を使用）により、ドライバーの氏名や負傷者の数、程度等を確認した上で、運転者に代わって警察等の関係機関に緊急通報を行うサービスである。

また、ドライバーが車内で急病に陥った場合などの緊急発生時には、手動でセンターに通報することも可能となっている。

③ システムの特徴

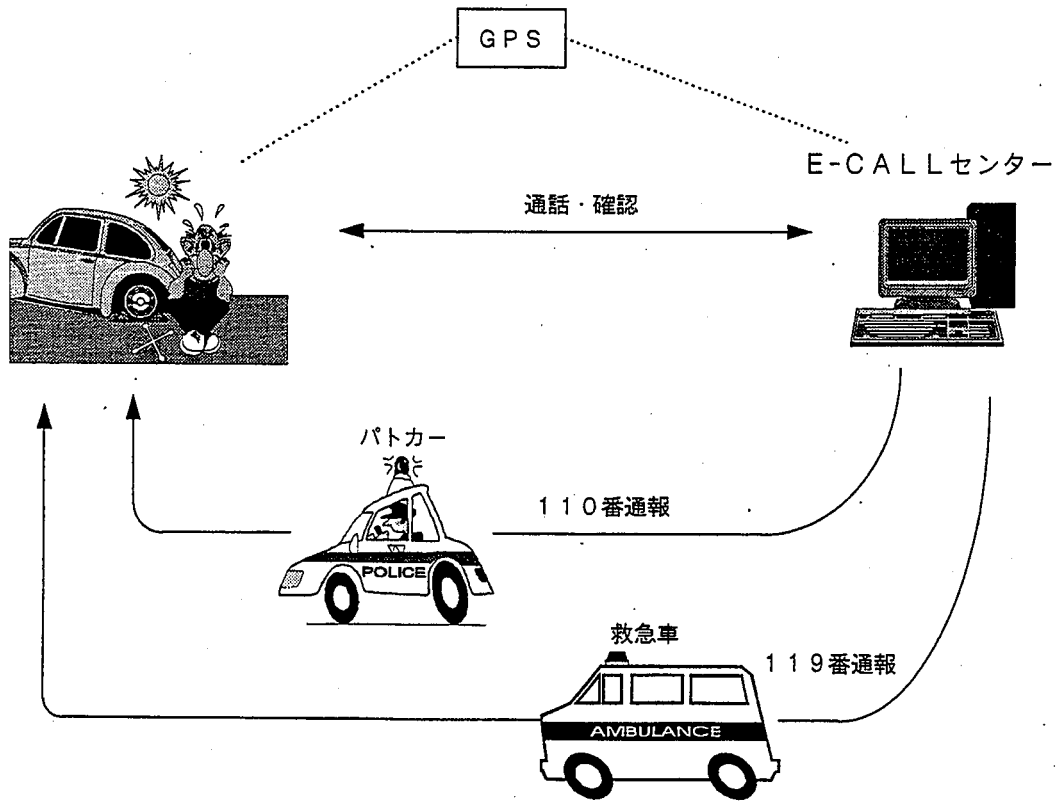
ア 車両に搭載されたセンサーにより交通事故等の発生を感知し、E-CALLセンターに自動的に発信するシステムを導入している。

イ 高度なGPS情報により、発信場所を誤差半径10メートル以内の精度で特定することができる。

ウ センターは、ユーザーとの契約に基づき、車体番号、車種、塗色、運転者の氏名等の情報を保有しており、迅速かつ的確に関係機関への通報を行うことができる。

エ センターのオペレーターが回線を切り替えれば、ドライバーと関係機関が直接通話することも可能となる。

④ システムの概要図



おわりに

上記の考察から、以下の諸点を指摘しうるであろう。

英米における緊急通報サービス関連産業については、民間の警備業者やモニタリング業者がユーザー施設内における警報システムの異常発報に対し、当該発報の内容を判別した上で、関係機関への緊急通報を行うといったサービスの形態になっており、当該サービスの中に、警備業者等による現場対応（警備員による事実の確認その他の必要な措置）は原則として含まれていない。

こうしたサービスが民間業者の手によって提供されている理由として、警察等の関係機関が警備業者等からの緊急通報を容認する方針に立っていること、また、誤報の受理に対しては、ユーザー側へ罰金や無対処等の制裁を課すなど、不適切な現場対処を防止するための厳しい諸対策を講じていること、ユーザー自身にとっては、民間の警備業者等に緊急通報や機器のメンテナンス業務を全面委託することにより、自己の責任となる誤報の減少を図ることなどの諸点が考えられる。

一方、我が国においては、英米の場合とは異なり、警備業者はユーザーからの異常発報に対し、整備された即応体制のもと、異常発報に対する現場対応を行うことが原則となっており、関係機関への緊急通報については、通常、警備員による事実の確認後に行われている。

我が国においても、英米に見られるようなサービスの形態を容認することは、現行の警備業者にとって、これまでの警備員による現場対応を行う必要がなくなることから、業務の効率化及び集約化を図ることができ、また、ユーザー自身にとっても、それぞれの現場対応を行う関係機関からの直接かつ総合的な行政サービスの提供を受けるメリットをもつものと思われる。特に、近年においては、高齢者等に対する医療や介護福祉を目的とした緊急通報サービス関連産業も多く見受けられ、また、緊急通報サービスに係るユーザーのニーズも多様化していることから、関係機関に対する緊急通報を全般的に認めることによって、医療や介護福祉目的に限らず、ユーザー自身のあらゆるニーズに対応したサービスを提供できるといったメリットも生じるものと考えられる。

もっとも、英米の場合、こうしたサービスに係る誤報の発生状況が社会的な問題となっており、現実には、警備業者において異常発報の情報が吟味されないまま、関係機関に通報されてしまうケースが生じるなど、実際の制裁を受けるユーザー側からの非難も多く、また、最近においては、緊急通報の90%以上を占める誤報の発生に対し、警報システム自体が無駄な社会コストと酷評されたり、さらに、こうした事態の対応策として、警備業者が、異常発報の真偽を調査するための「巡回警備サービス」を提供している例も見受けられる。

そこで、英米におけるこうした問題点を踏まえると、我が国における現行のサービスの形態については、誤報対策に資する意味で一定の有効性が認められるものであり、また、ユーザーの自己責任負担を軽減できるといった効果も期待できることから、我が国において関係機関が緊急通報サービスを容認するに当たっては、警備業務の効率化やユーザーのサービス受容といったメリットのほかに、現場対応を含めた誤報対策、ユーザーの責任負担などのデメリットを総合的に勘案しなければならないものと考えられる。

さらに、最近では、情報通信技術の高度化を背景として、ハイテク画像伝送システム等を利用した新たな機械警備業が進展しつつあり、これまでの警備業者が確認できる情報の内容・程度に技術的な変化が生じていることから、今後、異常事態の発生時において確認できる情報の内容・程度等を分析し、緊急通報に係るメリット、デメリットを比較考量しつつ、我が国における緊急通報サービスのあり方についてより慎重に検討する必要があるものと考えられる。