

サービス情報データベース

「ホームセキュリティサービス 消費者のためのガイド」・要約

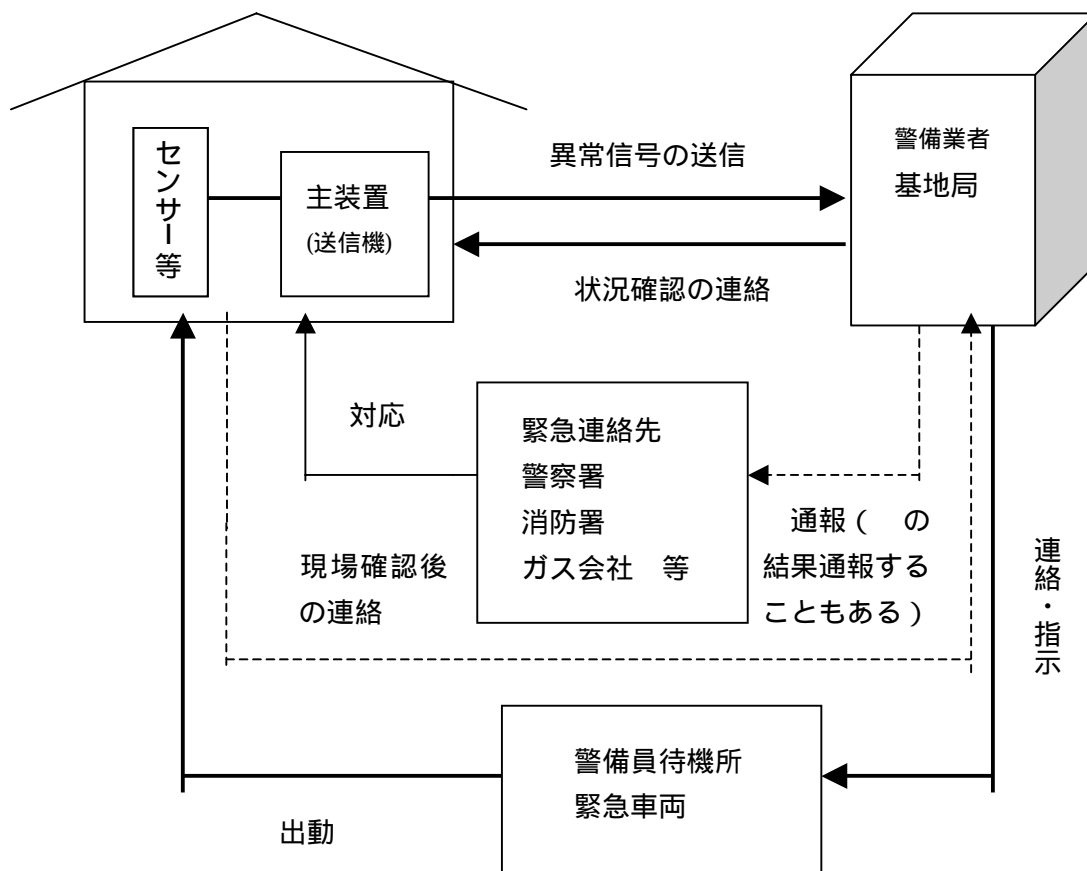
．ホームセキュリティサービスの基礎知識

1．ホームセキュリティサービスとは

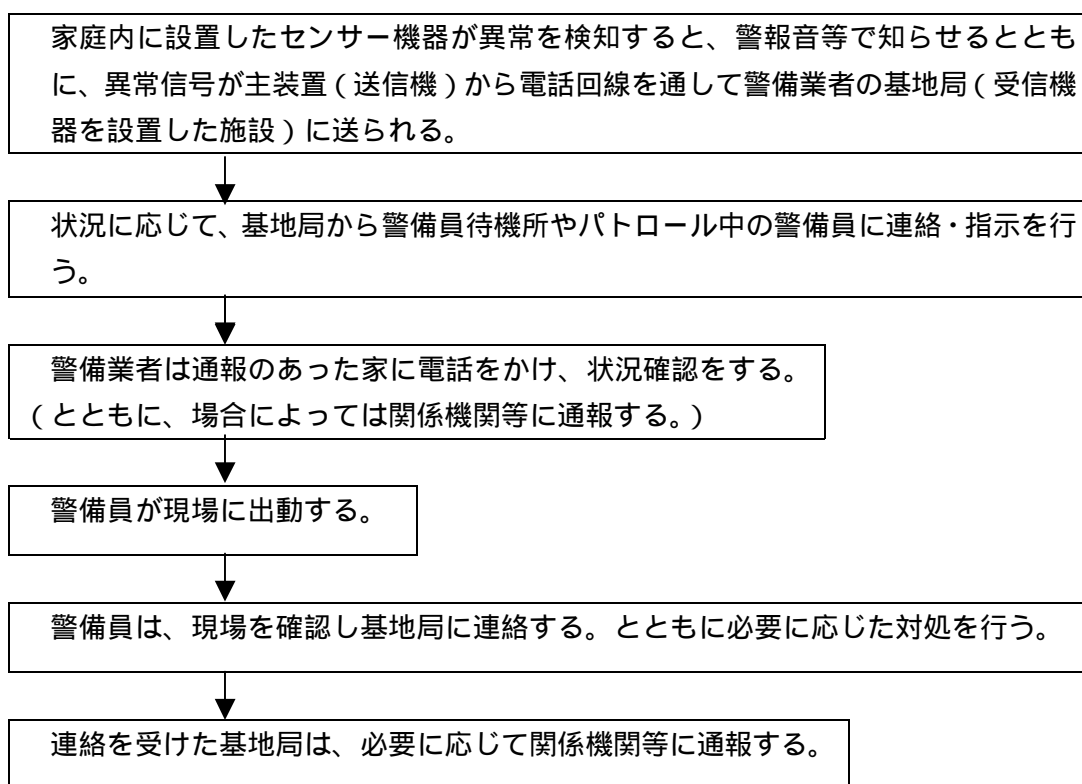
(1) ホームセキュリティサービスの基本的なしくみ

「ホームセキュリティサービス」とは一般に、家庭に設置した防犯・防災等のセンサー機器と警備業者の基地局とをオンラインで結び24時間体制で安全を監視し、緊急の際には警備員が出動して対処する、というものである(下図参照)。つまり、このサービスは盗難等の事故の発生を警戒し防止することを目的としているもので、「安全を監視する機器」というハード面と「警備員が駆けつけて対処する」というソフト面とが組み合わさって成り立っている。

図 ホームセキュリティサービスのしくみ



サービスのしくみ（流れ）は、概ね以下のとおりである。



(2) サービスの主な種類

ホームセキュリティサービスは、一般的には「防犯」「火災」「ガス漏れ」「非常」「救急」に対するセキュリティが大きな柱となっている。ただし、実際に提供されるサービスの種類は、警備業者や契約内容によって異なる。

防犯警報サービス：泥棒等の侵入をキャッチして警報を送り、これに基づき対処するサービス

火災警報サービス：火災の発生をキャッチして警報を送り、これに基づき対処するサービス

ガス漏れ警報サービス：ガス漏れの発生をキャッチして警報を送り、これに基づき対処するサービス

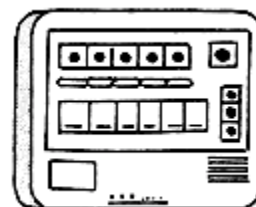
非常通報サービス：非常時の通報に対処するサービス

救急通報サービス：救急時の通報に対処するサービス

(3) 主な設置機器

主装置(送信機)

主装置は、センサー機器等でキャッチした異常信号等を警備業者の基地局に送信する機器で、「警報音を発する」、「外出・在宅等の警戒体制を切替える」等の機能も持っている。最近はこれにホームショッピング等の付帯サービスを付加している警備業者もある。



主装置の例

センサー等

防犯(侵入)センサー

マグネットセンサー：窓や扉の開閉を検知するセンサー

ガラスセンサー：ガラスの破壊を検知するセンサー

熱線センサー(赤外線パッシブセンサー)

：侵入者の体表面から放射されている遠赤外線エネルギーを検知するセンサー

火災センサー

熱センサー：温度の上昇を感知することにより火災の発生を検知するセンサー

煙センサー：煙を検知するセンサー

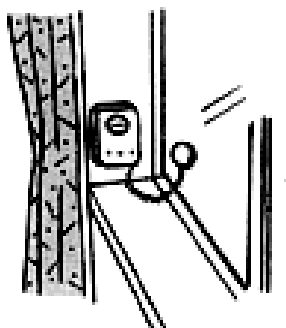
ガスセンサー

ガス漏れセンサー：ガス漏れを検知するセンサー

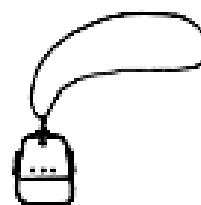
非常・救急通報機器

非常押しボタン：身の危険を感じる等の非常時に押して通報するボタン

携帯用救急通報器：病気・ケガなどの救急時に通報する機器



ガラスセンサーの例



携帯用救急ペンダントの例

2．ホームセキュリティサービスの提供事業者

ホームセキュリティサービスを提供する事業者は警備業者で、「警備業法」によってさまざまな規制を受けている。

警察庁の資料（「平成11年中における警備業の概況」2000年8月）によると、1999年末時点における警備業者の総数は9,722業者で、このうち、機械警備業者（警備業務用機械装置を使用して施設警備を行う事業者）は789業者である。このうちホームセキュリティサービスを提供している事業者がどのくらいあるか正確な数はわからないが、(社)全国警備業協会加盟業者のうちホームセキュリティサービスを手がけている事業者は、約300社ほどである。

3．ホームセキュリティサービスと契約のルール

ホームセキュリティサービスの契約については、契約を締結しようとする相手方に対する説明義務等が「警備業法」に定められている。さらに、「消費者契約法」が2001年4月から施行されるため、この法律の適用も受けることになる。「警備業法」に違反した場合には行政指導や刑事罰の対象となるが、契約上の効力に直接影響を与えるものではない。一方、「消費者契約法」に違反した場合は、契約が取り消される等、契約そのものへの影響が出てくる。

「消費者契約法」の施行に対応して(社)全国警備業協会では、警備業界の自主基準である「消費者契約に関するガイドライン」を2001年4月から実施する。

この「ガイドライン」では、「不適切な契約勧誘行為の禁止」「重要事項書面の交付・説明」「契約条項としてはならない不当条項（消費者にとって不当に不利益な条項）」等について定めるとともに、「重要事項」「契約書で契約内容を明らかにすべき事項」について具体的に列挙している。

4．普及状況とニーズ増大の背景

ホームセキュリティサービスの総売上高や総契約件数に関する統計はないので確かな普及率はわからないが、普及率は1%未満ともいわれている。ただし大手2社の契約顧客数は、前年度比約1.2倍、2倍と大幅に増加している。

ホームセキュリティサービスへの関心やニーズが高まっている背景として、犯罪や住宅火災の増加、少子高齢化、女性の社会進出、都市化等の要因が考えられる。

．ホームセキュリティサービス調査

1．調査の目的等

(1) 調査の目的

「ホームセキュリティサービス」について、消費者がサービスを利用するにあたって理解を深めることを目的として、事業者の概要、サービスの基本的なしくみ、設置機器・取付工事、現場派遣、料金、契約、消費者トラブルへの対応等を調査する。

(2) 調査対象

広域的にサービスを提供している大手警備業者8社を対象とした。

(3) 調査時期

2000年10～11月

(4) 調査方法

調査票を郵送するとともに、パンフレット・約款等の資料を送付してもらい、必要に応じて聞き取り調査を行った。また、あわせて業界団体等にもヒアリングを行った。

(5) 回収状況

回答があったのは、(株)セノン(東京都)を除く下表の7社であった。

表 アンケート調査回答事業者(ア行E順)

事業者名	本社所在地
国際警備保障(株)	大阪府
(株)セキュリオン	東京都
セコム(株)	東京都
セントラル警備保障(株)	東京都
(株)全日警	東京都
総合警備保障(株)	東京都
東洋テック(株)	大阪府

表1 各社の概要1(アイエオ順)

事業者名	資本金(円)	グループ会社数	サービス名称(愛称)	サービス開始年	対象地域	契約顧客数(人)	契約タイプ	サービスの種類
国際警備保障	2億 7,787万	2社	ホームセフティ	1987年	1都2府10県	1,800	レンタル 買取	A: 非常、火災、ガス漏れ B: 防犯、救急
セキュリオン (グループ)	1億	49社	セキュリオングループの ホームセキュリティ	1996年	全国	2,500	買取 レンタル	A: 非常 B: 防犯、火災、ガス漏れ、救急
セコム	660億	8社	セコム・ホームセキュリ ティ・プラス	1981年	全国	(1)164,000	レンタル 買取	A: 非常、防犯、火災 B: ガス漏れ、救急
セントラル警備保障	29億 2,400万	なし	CSPのホームセキュリ ティ・ファミリーガード	2000年	14都道府県	389	買取 レンタル	A: 非常、救急 B: 防犯、火災、ガス漏れ
全日警	4億 9,428万	1社	ANSホームセキュリティ	1994年	1都1府 13県2市	2,000	レンタル 買取	A: 非常 B: 防犯、火災、ガス漏れ、救急
総合警備保障	60億 1,090万	17社	SOKホームセキュリティ	1988年	全国	(2)35,000	レンタル 買取	A: 非常、防犯、火災 B: ガス漏れ、救急、ライフリズム
東洋テック	46億 1,800万	1社	ホームセキュリティ「サテラ」	1992年	東京23区・名 古屋地区・2 府2県	1,149	レンタル 買取	A: 非常 B: 防犯、火災、ガス漏れ

(注) セキュリオンは、資本金以外はセキュリオングループについて記載。

グループ会社は、同様のホームセキュリティサービス提供事業者に限る。

対象地域は、一部地域を除く。契約タイプは、契約が多いほうが上段。

A: 基本サービス(必ず提供されるサービス)、B: 選択サービス(希望により選択するサービス)

(1) セコムグループ全体の契約顧客数。

(2) SOKホームセキュリティSタイプを含む。

表2 各社の概要2(アイエオ順)

事業者名	付帯サービス	契約期間(当初)	中途解約料等 (レンタル方式の場合)	付帯保険等	損害賠償限度額(円)	ガイドラインへの対応
国際警備保障	なし	5年	ケリング・社制度あり。 工事前は協議。サービス開始前(工事後)は 工事費・保証金。開始後は契約満了日 までの基本警備料・工事費・保証金	盗難保険	1事故につき 10億	これから対応
セキュリオン (グループ)	健康・医療相談	5年	サービス開始前(工事後)は工事費。開始 後は契約満了日までの基本警備料(た だしケースによる)・工事費	盗難保険	1事故につき 1億	これから対応
セコム	健康・医療相談、ホーム ショッピング、ホームバン キング、生活情報サービス	5年	サービス開始前(工事後)は工事費。開始 後は残存期間等から求めた解約金(減額 等の場合あり)・工事費・保証金	盗難保険、災害見舞金	設定なし	一部を除き 対応済み
セントラル警備保障	なし	5年	サービス開始前(工事前)は1ヶ月分の基 本警備料。開始前(工事後)は3ヶ月分 の基本警備料・工事費。開始後は残存 期間等から求めた解約金・工事費	盗難補償、住宅火災見 舞金、住宅盗難損害見 舞金、鍵取替費用給付	必要額を補償	対応済み
全日警	健康・医療相談	5年	ケリング・社制度あり(H13年4月以降廃 止)サービス開始前(工事後)は工事費。 開始後は契約満了日までの基本警備料 (減額の場合あり)・工事費・保証金	盗難保険、災害見舞金	設定なし	これから対応
総合警備保障	健康・医療相談、ホーム ショッピング、ホームバン キング、生活情報サービ ス、その他	5年	サービス開始前(工事後)は工事費。開始 後は契約満了日までの基本警備料(減 額等の場合あり)・工事費・保証金	盗難補償、災害見舞 金、鍵取替費用補償	1事故につき 4億	これから対応
東洋テック	なし (健康相談を検討中)	3年	サービス開始前(工事後)は工事費(保証 金は協議)。開始後は契約満了日まで の基本警備料(2年分を上限とする)・ 工事費・保証金	盗難保険	1事故につき 10億	これから対応

(注) 警備業者の責任によって事故が発生した場合の損害賠償限度額には、対人・対物等さらに細かい取決めがあるがここでは最大限の額を示した。
工事費には撤去料を含む。

2. 調査結果概要

(1) ホームセキュリティサービス事業の概要

グループ会社（同様のホームセキュリティサービス提供事業者のみ）は計78社

7社中6社に、同様のホームセキュリティサービスを提供するグループ会社があり、地域ごとに子会社を設立している事業者もあった。セキヨンは地域に密着した地場会社とセキヨングループを形成しているため、49社と最も多い（表1）。これらのグループ会社を単純に合計すると78社になり、今回の調査回答事業者7社と合わせると、全部で85社となる。

全社がサービスに独自の名称（愛称）をつけている

各社とも自社が提供するホームセキュリティサービスに独自の名称（愛称）をつけており、ほとんどが「ホームセキュリティ」という言葉を名称の中に用いていた（表1）。

サービス提供開始時期は1980～90年代に集中

ホームセキュリティサービスの提供開始時期は、1980～90年代に集中していた（表1）。

サービスを利用できる地域は3社が全国、その他は複数の都道府県

サービスの提供対象地域は3社が全国で、その他は大都市を中心に複数の都道府県にわたっていた（ただし地域によっては利用できないこともある）（表1）。

契約顧客数は最大手2社と他社の差が大きい

契約顧客数は、最大手2社と他社との差が大きかった（表1）。

契約タイプは、全社が「レンタル方式」と「買取り方式」を採用

契約のタイプには、警備機器を利用者に貸与してサービスを提供する「レンタル方式」と、利用者が警備機器を購入しサービス提供契約を結ぶ「買取り方式」があり、全社がこの両方の方式を扱っていた（表1）。事業者にもよるが、「買取り方式」は新築時に導入するケースが多く、主流は「レンタル方式」である。

(2) サービスの種類・しくみ

「基本サービス」と「選択サービス」の組合せは事業者によって異なる

「防犯」「火災」「ガス漏れ」「非常」「救急」の5項目に関するセキュリティサービスのうちどれを扱っているかや、「基本サービス」（必ず提供される）と「選択サービス」（希望により選択）の組合せは、事業者によって異なっていた（表1）。

事業者が自宅の鍵を預けるのが原則

自宅の鍵は事業者が預けるのが原則で、預けた鍵は、封印する等して事業者が責任をもって管理・保管することになっていた。

(3) 設置機器・取付工事等

主装置は各社さまざま、センサー機器の種類に大きな違いはない

主装置(送信機)には、「ホームコントローラー」「ホームターミナル」「ホームセレクター」のように独自の名称をつけている事業者が多く、その機能や外観は事業者により異なっていた。一方、提供するサービスごとに各社が用意している主なセンサー機器の種類は、事業者によっては取付対象になっていない機器もあったが、あまり大きな違いはなかった。

主装置には多様な機能がついている

主装置には、「警報音を発する」「警戒体制の切替をする」「各種の信号を送信する」「通話中・停電・断線時に備える」「付帯サービスを提供する」等の機能がある。

付帯サービスを提供しているのは4社

付帯サービスを提供しているのは4社で、その内容は、「健康・医療相談」のみが2社、「健康・医療相談」のほか「ホームショッピング」「ホームバンキング」「生活情報サービス」等も提供しているのが2社だった(表2)。「健康・医療相談」以外の付帯サービスは、2社とも主装置にその機能が付加されている。

機器の点検は無料、修理費は契約タイプや事業者により異なる

機器の点検・保守は、利用者と事業者が共に行うという回答がほとんどだった。定期点検に要する費用は、ほとんどの事業者が無料(利用者の責に帰す場合等の例外を除く)。修理費は、「レンタル方式」の場合は無料、「買取り方式」の場合は有料が多いが、事業者によって若干異なっていた。

撤去工事は利用者負担で、原状回復しない事業者がほとんど

撤去工事費は利用者負担がほとんどだったが、1社だけは中途解約の場合を除き事業者負担だった。機器を取り外した後に残った壁のネジ穴を元に戻す等の原状回復まで無償で行う事業者は1社だけだった。

(4) 現場派遣

現場までの平均到着時間は15分前後が多い

現場までの到着時間は都道府県公安委員会規則で25分以内(交通の便が特に悪い等の場合は30分以内)と定められているが、平均の到着時間はそれより短い15分前後との回答が5社と多かった(他の2社は「25分以内」「非公表」)。

業務外等の緊急出動には別途出動料がかかる

通常の出動料は全社とも基本警備料に含まれているが、利用者の都合や故意等による業務外の出動の場合は、別途料金(2,000~5,000円)を請求されることがある。誤操作等による出動に関する請求の有無は、事業者によって異なっていた。

(5) 料金

一律ではない料金体系

今回の調査では、各社に「料金体系」または「最低料金またはモデル料金」の提示を依頼した。料金は、契約のタイプや提供を受けるサービスの種類、機器の種類や数、住宅の状況、使用回線等によって異なるが、概ね以下のとおり。

月額基本警備料(最低料金): レンタル5,000円以上、買取り4,000円以上

最低料金について回答のあった3社では「レンタル方式5,000円・買取り方式4,000円」「レンタル方式7,500円・買取り方式4,500円」「レンタル方式8,000円・買取り方式4,500円」だった。レンタル方式ではサービス内容を限定することにより最低料金を5,000円として買取り方式との差が小さい例もあった。

保証金(レンタル方式の場合): 2万円

6社が保証金の預託を必要としており、金額は5社が2万円、1社が5万円(ただし2001年4月以降2万円に改定予定)だった。

機器購入代金(買取り方式の場合): 20万円以上

機器購入代金は設置する機器の種類や数によって異なるため基本的には実費だが、20万円以上だった。

工事費: 取付3万円以上、撤去2万円以上

工事費も実際には実費だが、取付工事費は3万円以上、撤去工事費は2万円以上だった。

断線監視サービス料(付加した場合): 月2,100円

回線切断を常時監視する断線監視サービスの料金は月2,100円と一律だった。

その他: 電話料金(利用者が直接電話会社に支払う)

電話回線を利用して信号を送っているため、電話料金の支払いが別途発生する。

見積り費用は無料

見積り費用は全社とも無料だった。

(6) 契約

契約期間は5年、更新期間は1年が多い

当初の契約期間はほとんどが「5年」で、1社のみ「3年」だった(表2)。また、契約の更新期間は「1年」が5社と多かった。

契約書・約款は全社、重要事項書面は4社が交付

勧誘や契約にあたって利用者に渡す書面の種類について聞いたところ、パンフレット、見積書、契約書、契約約款は全社共通で、重要事項書面(重要事項を記した書面)を渡していると回答があったのは4社だった。

保証金は、都合により中途解約すると返還されない

「レンタル方式」の場合に保証金を預かる目的は、利用者にペナルティがあった際に違約金の一部に充当するという事業者がほとんどで、具体的には、利用者の都

合や契約違反による中途解約の場合に事業者が収納し契約満了の時には利用者に返還する、という取決めをしている事業者が多かった。

利用者からの申し出による解約条件は事業者により異なる

利用者から申し出て中途解約する場合の解約料等の条件は、契約のタイプや事業者によって異なっていた(表2)。

自主的なクーリング・オフ制度を設けているのは2社

警備サービスの契約は「特定商取引に関する法律」によるクーリング・オフの対象外だが(防犯機器等の購入は適用対象)自主的にクーリング・オフ制度を設けている事業者が2社あった(ただし1社は2001年4月以降廃止予定)。

工事前の解約は「ペナルティなし」が多いが、解約料を請求する事業者も

工事前に解約した場合に違約金がある事業者は1社(1ヶ月分の基本警備料)だけだった。また、「協議する」という回答が1社あった。

工事後(サービス開始前)の解約は「工事費のみ」が多いが、解約料や保証金を収納する事業者も

工事後、サービスの提供が開始される前に解約した場合は、取付および撤去にかかった工事費だけを請求するのが一般的だったが、「3ヶ月分の基本警備料」を違約金とする事業者や保証金を収納する事業者もあった。

サービス開始後の解約は、解約料プラス保証金を収納がほとんど

サービスを開始した後に解約を申し出た場合には、撤去工事費とともに基本警備料から算定した解約料を請求し、「レンタル方式」の場合は保証金を収納するという事業者がほとんどだったが、保証金を収納しない事業者もあった。

解約料の算定は「解約日から契約期間満了日までの残存基本警備料金」とする事業者が5社と多かったが、「2年を上限とする」、「減額等の場合がある」、「いろいろなケースがある」といったさまざまな条件が付いていた。一方、基本警備料等による計算式に基づいて算定する事業者も2社あった。

経済情勢の変動等による料金改定がある事業者も

機器等の変更による料金改定以外では「経済情勢の変動があった場合に料金改定する可能性がある」という、事業者サイドにたった取決めをしている事業者が多かった。

盗難保険は全社、見舞金は4社の基本契約に含まれている

警備業者が保険契約者となって顧客のためにかける付帯保険等については、「盗難保険(補償)」が全社、「見舞金(災害見舞金、住宅火災見舞金、住宅盗難損害見舞金等)」が4社、「鍵取替費用補償(給付)」が2社の基本契約に含まれていた(表2)。

損害賠償限度額は「1億円」から「設定なし」まで各社さまざま

警備業者の責任によって事故が発生した場合の損害賠償限度額は、1事故につき「1億円」が1社、「4億円」が1社、「10億円」が2社、「設定なし」が2社、「必要額を補償する」が1社と事業者によって異なっていた(表2)。

事業者が免責となるケースは多様

免責条項について、「当社の責めによらない原因の場合」「当社の責に帰すべき事由がない場合」といったおおまかな取決めをしている事業者は2社で、他の5社ではさまざまなケースを列挙していた。多かったのは、「不可抗力による損害」「業務や警戒の範囲外の損害」「通信回線の切断等による損害」「通知せずに行った増改築・移設等による損害」「損害発生の通知を怠った場合の損害」「料金不払い期間中に発生した損害」については責を負わないという内容であった。

「サービス停止期間中の支払い」は事業者によってかなり異なる

サービス停止期間中は「料金を請求しない」が1社、「利用者の責任または都合による停止は月間警備料金の2分の1」が1社、「協議の上、決定する」が1社で、他の4社は概ね「事業者の責に帰さない場合や利用者の事情による場合は全額請求」し、「やむをえない事情による場合や双方の事情によらない場合は半額請求（折半）する」といった回答だった。

「ガイドライン」に対応済みは1社のみ

「消費者契約に関するガイドライン」への対応状況は、「対応済み」が1社、「一部を除き対応済み」が1社という結果だった（表2）。他の5社は「これから対応する予定」で、改定内容の例としては「重要事項の内容と説明」「免責条項」「損害賠償の予定」があげられていた。

（7）消費者トラブルへの対応

消費者相談専門窓口を設けているのは2社のみ

消費者からの苦情を処理するための専門の相談窓口や部署を設けている事業者は2社だけだった。

（参考）PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にみる消費生活相談の事例

訪問販売や解約に関する相談が多いが、「警備員の到着が遅い」等、サービス内容に関する相談も寄せられている。

強引に契約させられた

「電話機のメーカーと合併した。5年に1度の点検に来た」と言って家に入ってきて、「無料で相談できる」「何かあればすぐに駆けつける」と強引に緊急通報機器の設置を勧められた。無料だと思って承諾したら1日約250円必要で、契約書をよくみると4年契約になっていた。解約したい。（70歳代、男性、無職）

解約料が高い

月額8,500円の5年契約でホームセキュリティサービスを依頼した。2年で引越すことになり、解約を申し出たら9万円と高額な解約料を請求された。支払わなければならないか。（30歳代、女性、家事従事者）

消費者へのアドバイス

(1) サービスの内容をよく理解する

警備員による現場確認がサービスの原則

ホームセキュリティサービスは、防犯機器等を利用して盗難等の事故の発生を警戒し防止することを目的としたサービスで、緊急時には電話確認の後、警備員が駆けつけ現場確認をするのが原則となっている。現場派遣を必要としない場合は、機器だけを購入して取付けるといった方法を考えること。

自分が必要とするサービスの中から選択

主なサービス内容は「防犯警報サービス」「火災警報サービス」「ガス漏れ警報サービス」「非常通報サービス」「救急通報サービス」で、『基本サービス』(必ず提供される)と『選択サービス』(希望により選択)の組合せは事業者によって異なる。まず、自分がどのサービスを必要としているかを検討すること。

(2) 事業者選びは慎重に

強引な訪問販売に気をつける

訪問販売で「強引な勧誘を受けた」という例は多い。契約内容等をきちんと説明せず、契約を急がせる事業者には十分注意すること。ホームセキュリティサービスを提供できるのは、都道府県公安委員会の認定を受けた警備業者だけである。必ず認定業者かどうか確認すること。また、(社)全国警備業協会の加盟業者か否かも事業者選びの目安にすること。

待機所までの距離・時間が重要

ホームセキュリティサービスは現場確認が原則なので、警備員がどの位の時間で駆けつけるかが最も重要なポイントとなる。必ず事業者の基地局や待機所の場所を確認し、自宅までの距離や到着時間を把握すること。

(3) 必ず見積りをとる

見積りは複数の事業者から複数のプランで

「レンタル方式」と「買取り方式」のどちらがよいか、どのようなサービスを必要としているのか等の希望を伝えた上で、複数の事業者から見積りをとること。見積り際には「間取り図」を用意し、電話回線の種類や住宅構造、家族構成、ペットがいるのかも伝えること。

見積り料金は、消費者が負担する費用すべての提示を求める

ホームセキュリティサービスは、毎月の基本警備料以外に、取付・撤去工事費、機器購入代、保証金、緊急出動料等、さまざまな費用が場合によって必要となる。また、電話代のように、警備業者以外への支払いも生じる。事業者には、これら消費者が負担する費用すべてについての料金を提示してもらい比較検討すること。

実際に機器を操作してみる

セキュリティ機器はいざという時に簡単に使えるものでなくては役に立たない。

カタログを取り寄せるだけでなく、ショールームを訪ねる等して実際に機器に触れたり警報音を聞いたりし、どのような警戒切替ができるのか、操作は簡単か等を確認すること。また、機器の取付方法や配線の露出についても確認すること。

(4) 契約内容・解約条件をよく確認する

重要事項書面をもらい説明を受ける

重要事項書面（契約締結にあたっての重要事項を記載した書面）の交付を受け、よく説明を受けること。特に以下にあげる項目についてはよく確認し、納得してから契約すること。

解約条件を確認する

契約期間はなるべく短いほうが望ましいが、ホームセキュリティサービスの契約は長期に設定されている場合が多い。中途解約する可能性もあることを前提に、解約した場合の解約料等についての取決めを十分に確認しておくこと。また、中途解約を一切認めていない事業者とは契約しないこと。

保証金・緊急出動料・修理費についての取決めを確認する

預託した保証金が返還されないのはどのような場合か（「レンタル方式」の場合）、緊急出動料を別途請求されるのはどのようなケースか、機器の修理費は誰が負担するのか、について確認すること。

事業者の責任の範囲等を確認する

警備業者の責任により事故が発生した場合の損害賠償限度額はどの位か、事故が発生しても事業者が免責となるのはどのようなケースか、事故が起きた場合に付帯保険等でどの程度まで補償されるのか、機器を撤去した後の原状回復はしてくれるのか、について確認すること。

相談窓口を確認する

事業者との間でトラブルが発生した場合等に備え、相談窓口を確認しておくこと。

(5) 利用上の注意

機器の点検は定期的に

緊急時でも機器が正しく稼動するよう定期的に点検をし、異常があった場合はすぐに事業者連絡すること。

増改築・電話回線等の変更をする際は早めに申し出る

家を増改築する、電話回線をISDN回線にする等の変更をする場合は、早めに事業者連絡すること。

報告書の購入方法（A4判・132頁、定価800円税別）

最寄りの政府刊行物サービスセンターまたは官報販売所
書店で「全官報扱い」と申し出て取り寄せる。

(社)全国消費生活相談員協会（販売委託先） 03-3448-9736（送料等が必要）

本件連絡先：企画広報課 03-3443-6284

<title>ホームセキュリティサービス - 消費者のためのガイド</title>