

台灣地區消費者保全服務需求調查研究

摘要

台灣自1977年引進保全服務以來，根據內政部警政署統計資料顯示，截至2013年登記有案的保全公司共有603家，從業人員高達77000人，規模日盛，然市場研究資料卻如鳳毛麟爪。本研究的目的主要是透過抽樣調查以焦點訪談及問卷方式，實際查訪台灣地區消費者對於保全服務之認知，也進一步瞭解對於保全服務的需求情形，調查範疇包含需求度、進入障礙、認知...等，以分析潛在消費族群輪廓，藉以進一步瞭解市場規模與發展機會。台灣地區一般民眾對保全服務的認知係認為保全業者以提供防範經濟犯罪為主，故以財產損失之多寡來界定風險值以評估需求，業者並以被保護標的之環境型態概分為「商用保全服務」及「家用保全服務」兩大類型，且將非營利事業的公眾服務空間、公務部門也納入在「商用保全服務」的範疇。上述分類方式雖不嚴謹但宥於保全服務業者基於市場開發之便利性所做之使用者對象區隔，本研究從而能取得之研究數據亦根植於此，故權且從其分類。透過市場研究瞭解家用市場的需求，將不同建築類型的住宅安全需求予以從「認知」和「需求」兩的層面剖析，進而強化業者的市場規劃。

關鍵字

保全系統、門禁、監視、防盜、防火、防災、集合式住宅、公寓、透天厝。

第一章 台灣保全服務市場概況

台灣地區保全服務業始於1977年國產實業集團集資成立第一家保全公司「中興保全股份有限公司」開始，設立初期以引進「日本警備保障株式會社」安全警報器材在台銷售為主，後於1978年開始提供保全系統連線服務。1979年台灣新光集團與日本業者「綜合警備保障株式會社」合作成立台灣第二家業者「台灣新光保全」，經濟部商業司確立本行業定名為「保全業」。兩家業者均與日本保全業者合作，引進技術與服務方式，且以連線保全服務為主。

依據內政部警政署估算，全台灣有超過650家以上的保全公司，保全從業人員約七萬餘人，與六萬餘警察人數規模相當。依據《保全業法施行細則》第三條之規定「經營保全業應實收之最低資本額，為新臺幣四千萬元；其每設置

一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣二千萬元。」。因此，台灣保全業者資本規模從最小的四千萬到最高四十四億四千萬，規模級距相當大。

第一節 保全業的業務內容

目前依據《保全業法》第四條規定保全業得經營左列業務：一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。三、關於人身之安全維護。四、其他經中央主管機關核定之保全業務。狀況處理有通報之義務：保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。上述規範僅為服務通則，業者依據本身服務供給方式概分如下：

1. 系統保全：提供保全設備裝置於用戶端，透過電信網絡連線將用戶端之設定、解除、異常等訊號傳送至保全公司管制中心，由保全公司視狀況內容派遣保全員前往用戶所在地排除狀況。
2. 警衛保全：提供人員於用戶現場執行門禁管制、訪客接待、緊急狀況排除、日夜間巡守等勤務。
3. 運鈔保全：提供特殊車輛裝載用戶所付託之財物，戒護運送至用戶指定之目的地。
4. 人身保全：提供私人隨身護衛保護用戶人身，類似私人保鏢。

台灣保全業者多半採取專業經營，即分別依照系統保全、警衛保全、運鈔保全、人身保全等業務為經營主業。且以從事警衛保全之業者比例最高，約佔台灣地區保全業者之90%以上，其中警衛保全業者亦兼營人身保全。運鈔保全主要客戶以具備大量金流運送的用戶為主，用戶群以金融機構、大型賣場、百貨公司、連鎖商店、名貴精品等為主，近年來亦承攬公職選舉選票、國家考試試卷等押運服務。因台灣市場規模較小，經過整併、淘汰後目前市場僅有二家以運鈔為主業的保全公司即立保保全（中興保全集團轉投資）、台灣保全（台灣新光保全轉投資）。而系統保全因技術、資本等門檻較高，僅少數業者從事該事業項目，以中興保全、新光保全為主要代表業者。

第二節 研究目的與方法

(一) 研究目的

從市場觀察保全服務的使用對象，仍鎖定商業用戶，主因是商業運營必須對商業空間及其商業運營利得進行安全維護以獲得風險移轉。商業機構透過聘用警衛人員、購買連線保全服務、委託運鈔押運現鈔或貴重貨物已相當普遍。反觀家戶透過購買保全相關服務的比例並不高，除了家戶的經濟活動不必然需要風險移轉外，安全需求的強度不足以支撐其付費購買安全服務是其主因。

另外，台灣的保全經營者多數以警衛保全為主，一般住宅社區雖有警衛需求，但此服務非屬滿足個別家戶需求的採購。而業者是否充分提供真正符合家戶需求的安全服務產品，其研發速度和推出時機是否切合家戶需求才是住宅市場能否成長的關鍵。

本研究的目的主要是透過抽樣調查以焦點訪談及問卷方式，實際查訪台灣地區消費者對於保全服務之認知，也進一步瞭解對於安全服務的需求情形，調查範疇包含需求度、進入障礙、認知...等，以分析潛在消費族群輪廓，藉以進一步瞭解市場規模與發展機會。台灣地區一般民眾對安全服務的認知係認為保全業者以提供防範經濟犯罪為主，故以財產損失之多寡來界定風險值以評估需求，業者並以被保護標的之環境型態概分為「商用保全服務」及「家用保全服務」兩大類型，且將非營利事業的公眾服務空間、公務部門也納入在「商用保全服務」的範疇。上述分類方式雖有過度概化之嫌，但宥於保全服務業者基於市場開發之便利性所做之對象區隔，本研究從而能取得之研究數據亦根植於此，故權且從其分類。

台灣從事系統保全的業者雖在少數，然其規模較之警衛保全、運鈔保全為大。用戶型態涵蓋住家、公司行號、機關學校、公民營商業機構、供公眾進出之場所等，不同場域對系統保全服務的要求亦不同，系統保全的服務內容以由最初的防竊盜衍生出其他類型的防範服務，例如管制進出的門禁考勤系統、運用雲端整合各種監視器的智慧型影像監控系統、透過衛星定位協尋人、車的衛星定位協尋系統等。其共同的特徵均為透過系統連線至保全公司以遂行服務。而用戶型態則依業者的市場區隔，概分為「商用保全服務」、「家用保全服務」兩大範疇，本研究對象則鎖定「家用保全服務」排除「商用保全服務」。

(二) 研究對象及方法

根據經濟部統計資料（全國商工行政服務入口網<http://gcis.nat.gov.tw/main/>）顯示截至2013年8月台灣地區商工登記計有公司登記615,296家，商號登記792,995家，總數1,408,291家的工商機構可透過工商普查方式或業者透過業務拜訪獲得必要的資訊，較之資訊相對封閉的家戶調查容易。而台灣地區家戶總數根據內政部營建署的統計資料截至2012年底止台灣地區普通家戶數為7,647,736戶，以數量觀察台灣地區家戶總數對應保全公司現有家用客戶數仍有一定的市場規模。故本調查鎖定為台灣地區家戶對保全的需求，調查鎖定之對象以台灣地區系統保全現用戶及潛在用戶為主，目標對象以戶為單位，被調查者性別不限，年齡為30~59歲，具備相關事務決策者。現宅為自有或直系親屬擁有；排除租任、借住等。調查地區為台灣本島，不含東部地區及離島，對被調查對象進行為時25分鐘的焦點訪談，另以為數600份的問卷進行調查。借此以了解家戶對保全服務的認知與需求型態，進而研究家用保全服務進入家用市場的障礙，以協助業者研擬相關服務，拓展家用市場。

（三）研究限制

本研究對象僅限台灣地區住宅用戶，範圍鎖定台灣本島（不含澎湖、金門、馬祖等離島地區）一般住宅較為常見的安全措施可能影響居家保全使用意願，分別就現況與導入意願進行分析。

（四）研究期間

調查期間以2010年及2011年兩年間的數據進行交叉分析，2010年調查樣本數為1,500份，2011年調查樣本數為600份，以台灣地區人口總數2,300萬人為母體進行分析，分別於2011年11月及2012年10月公布調查結果，故資料提示年度分別是2011年及2012年。

第二章 研究結果

第一節 居家安全的認知與需求

一般家戶認知的安全需求類別與系統保全所提供的防火、防盜、防災等服務項目大致相同，或肇因於業者的行銷宣傳和市場教育根植人心，或為一般住宅狀況僅限於此。本研究因此援引上述分類做為家用安全需求類別設計問卷，調查台灣地區民眾對家用保全服務的認知和最擔心的居家安全事件。

（一）居家安全需求的類別

以台灣地區家戶可能遭遇的居家安全狀況設定類別，概分為屬於身心安全狀態的「人身安全」、「健康照護」和屬於財產損失的「財產犯罪被害損失」、「災害損失」，分別設計提問。

（二）對於居家保全的認知程度

居家安全事件擔憂情況方面，從2011年的調查顯示，74%受訪者擔心發生火災對生命財產造成傷害，其次是擔心居家遭竊和住家遭入侵分別佔66%及64%。對於保全公司的聯想，一般受訪者當提及保全公司時，65%受訪者首先聯想到保全公司所提供的功能；33%的受訪者提及居家安全相關訊息，如：維護居家和社區安全。其次才會連結到保全人員的相關工作類型，例如：15%提及「運鈔保全」和6%提及大樓警衛，值得注意的是，居技術層次較高的「連線保全系統」並未被提及。

（三）保全產品認知度

在未提示的狀態下，「門禁考勤管制」為主要備受訪者提及的保全產品。在提示之後，「監視系統」有高達90%的被認知，比例較高；其次是「金庫」的58%、「門禁考勤管制」佔58%、「衛星定位協尋」佔54%，「居家保全」佔27%。

整體而言，受訪者普遍知道保全公司有提供「居家保全」的服務，知道的比例佔58%，不知道的比例佔42%；其中女性相較於男性對居家保全的認知較高，佔知道的比例為54.95%。

對於居家保全服務內容的認知，在各個區隔族群中，「防止入侵」是主要被受訪者認知的服務內容，佔比達47%；顯見一般民眾對於入侵私領域有安全需求。而居住在都會區的民眾對「防治入侵」的認知也高於非都會區。其次是「監視系統服務」的13%和「緊急通報服務」的10%。而居住在大廈的民眾對於「火災預警」服務的認知程度比公寓、透天別墅的民眾認知度高，分析其原因與高樓逃生較樓層較低的公寓、透天別墅困難度較高有關連。

第二節 相關安全強化措施與居家使用保全意願

台灣地區民眾於2000年時居住在五萬人口數的都市人口佔總人口的78%（劉克智、董安琪，2003），都市人口集中的程度與國家（地區）的開發程度成正比，而都市土地資源有限，過度擁擠的人口促使都市建築也越朝向集合式住宅發展。

台灣人口密度除了城市國家和小島之外世界排名第二，平均每平方公里有639人，僅次於孟加拉的每平方公里1033人。台灣西部平原除了耕地之外廣布民居，住宅建築型態常見「公寓」及俗稱「透天厝」的單一住戶連棟住商混合建築為主，這兩種住宅建築臨路的一側一樓通常做為店鋪等商業空間。除了公寓與透天厝之外，其間也夾雜都市域常見的集合式住宅。

因此，居住環境不同因而產生不同程度和類型的需求，調查中亦針對台灣地區常見的幾種住宅類型分析其特性及安全措施現況。

（一）透天厝建築特性及其安全措施現況

透天厝由於建築型態獨立，防護能力較弱，所需要的安全強化措施相對較高。透天厝除了台灣建築特有的騎樓地面屬於供公眾行走的公共設施外，建築空間幾乎全部私有，一樓為單獨出入口，頂層平台可連棟相通，缺乏公共空間做為緩衝，安全防護必須獨力承擔。透天厝住宅一般大多於一樓門戶設置手動或電動鐵捲門以強化防護，二樓以上窗戶則安裝籠型鐵窗避免外力入侵，頂層平台出入口亦以金屬製門扉內控管制外人自其他平台進入。看似堅如礪堡的防護措施卻隱含著火災逃生的危機，看似堅固的金屬製門窗，通常難敵槓桿破壞剪的威力。據統計（何明洲，2010）：竊賊平均十分鐘破壞門鎖而撬開窗戶也僅需8.8分鐘。

（二）公寓式住宅特性及其安全措施現況

公寓住宅一般為六層樓高建築，未設電梯，除一樓店鋪或住家外，多數住戶居住二樓以上，使用共同梯間出入，住戶持有共同梯間鑰匙，雖有梯間空間做為緩衝，但公共鑰匙持有者眾，且頂層平台亦如透天厝連棟相通，安全管制程度較低，由於住戶較少且梯間空間狹小大多數公寓未聘用警衛看守門戶。公寓建築一如透天厝仍以加裝鐵窗為防盜優先考量，同樣亦存在火災逃生的危機。近年來無線射頻（RFID）技術普及，有部分公寓住宅以無線射頻感應卡取代公共鑰匙做為門禁管制。無線射頻感應卡可記錄住戶序號用於鑑別持有人身分管制進出，遺失或遷離現住地時可注銷該卡片權限，大幅提高門禁管制的安全性與便利性。

（三）集合式住宅特性及其安全措施現況

集合式住宅未因應都市人口的增加而往高樓層發展，樓層較高住戶較多，其公共設施面積亦相對較高。多數集合式住宅設有出入大廳聘用警衛看守，用於社區安全巡守、郵件收發等勞務服務。人員進出必須在警衛及監視系統監視下操作門禁系統得以進出管制區域，訪客及設施維護人員必須經過通報確認並完成登記方得進入，實現了摒除閒雜人等的嚴密管理，為各類住宅型態中安全度最高者。近年來，台灣地區住宅消費市場為吸引購屋人，大舉推廣智

慧住宅，強調住宅建築的智慧設施應用，其中門禁管制逐漸以生物辨識系統（如：指紋辨識、指靜脈辨識、臉型辨識等）取代無線射頻感應卡做為門禁管制系統，管制大廳進出與限制電梯樓層，非住戶不得其門而入，非該樓層住戶亦無法啟動該層電梯，安全防護最為嚴密。多數新建築均已將家戶保全系統預先載入供新住戶防盜之用，透過家戶保全主機連線至社區管理中心提供報警服務，因此各戶單獨像保全公司購買連線保全服務的需求降低，現縮了連線系統保全的市場。新建集合式住宅或依據相關建築法規必須符合火災逃生規定，或依據住戶公約維持大樓外觀的一致性，通常不允許加裝籠型鐵窗，且高樓層住戶無須擔心外力自窗戶入侵亦無裝設必要，因此建築物外觀較一般公寓整齊美觀。

（四）家戶的安全強化措施

有別於傳統的門鎖、鐵製門窗，住宅為強化居住環境的安全所導入的安全措施大致有以下幾種：聘用警衛、加裝門禁系統、裝設監視系統、使用連線保全服務。分別就各種措施說明如下。

1、警衛（Security guard）

住宅聘用警衛的來源有二，一是自行招募符合需求的人員，一般以男性受僱者較多。自聘人員未經專業訓練亦無相關執勤工具輔助，多半屬看顧管理性質，遇有緊急狀況未必可發揮功能。二是由保全公司供應合格人員；保全公司人員在服制、訓練較為專業，且受《保全業法》管理，人員聘用前須經安全查核，較之自聘人員可靠度及專業度高。警衛人員一般須執行人員盤查、社區巡檢、訪客通報、緊急對外聯繫等工作，但執行勤務區域僅限於空共區域，不得進入住戶私領域，亦不對住戶私領域或個人的安全防護負責。

2、門禁管制系統（Access Control System）

台灣的電子工業相當發達，造就電子產品的種類多樣化和價格的普及化。近年來門禁管制逐漸普及，不再僅限於商業公司或工廠作業領域，一般住宅建築也導入以取代傳統的鑰匙。門禁管制系統運用無線射頻技術做為身分辨識應用在一般的門禁上。住戶人手一張無線感應卡通過讀卡機感應識別身分進出。系統會將進出資料記錄於電腦，社區內若有分級管制區域亦可透過電腦設定予以授權，例如：區隔不同樓層住戶以管制電梯樓層按鈕。由於台灣的台北、高雄大眾捷運系統及便利商店小額付費亦使用無線射頻做為儲值票證，以感應卡為辨識基礎的門禁系統也可與捷運儲值票證整合，實現乘車、購物、門禁一體化的應用。部分高級住宅建築引進生物辨識門禁，以指紋辨識取代無線感應辨識，其優點是無需辨識載體而已人體特徵做為辨識依據，沒有卡片遺失和持卡人與行為人不同的責任不明的風險，防偽性強、便利性高。

3、監視系統（Closed Circuit Television , CCTV）

台灣的監控產業概分為四大類，分別為監視、門禁、防盜、對講四大系統，其中監視系統約佔總產值60%左右（陳進富，2009）。產品高密度應用於道路監控和鄉里巷弄的監視。相較於門禁管制和聘用警衛的安全防護，透天厝、公寓、集合式住宅都普遍裝設監視系統（CCTV，攝像探頭）。自2000年開始台灣地區引進數位錄影技術以取代傳統的類比式錄影，大幅提高監視系統影像品質也擴大了影像傳輸的可能性。數位監視系統除了以數位方式儲存影像外，亦可利用其影像壓縮的特性於網路上傳遞，達到「異地備援」、「異地監控」等連線型功能。一般家戶、社區所使用的監視系統為區域型，將攝影機所拍攝的訊息資料透過同軸電纜傳送至主機監看、儲存，目前市場上大部分攝影鏡頭仍然以類比方式運作，經過主機將類比訊號轉換成數位資料儲存，因此市售的類比式儲存系統已完全淘汰。根據台灣資訊工業策進會2013年的統計，台灣家戶網際網路連網率約83.2%達677萬戶（如圖），未來連線型監視系統有機會進入家戶取代區域型監視系統。

4、連線保全系統（Connection Security Systems）

連線保全系統係透過保全公司於家戶裝置感知器（感應器）偵測住宅侵入狀況，由系統主機透過電信線路傳送異常訊號，以獲得保全公司派人支援的服務。最早由台灣中興保全公司（Taiwan Secom Co., Ltd.）於1977年自日本引進，提供個別用戶用於加強安全強化的服務。引進之初僅使用於商業空間及製造業，少數供裝於普通住宅。1990年因應市場需要開始大量在家戶供裝，並對應商業空間與住宅空間的不同特性，特別研製專用於住宅的連線保全系統（Home Security Systems）。隨著六、七十年代台灣經濟成長，八十年代繼之而起建築市場蓬勃發展，住宅供給大量增加。都市化加速進行導致住宅建築型態以集合式住宅為主要趨勢。集合式住宅高度管理的特性使家戶對連線系統保全的需求降低，因此，保全公司逐漸向建築市場的上游靠攏，將銷售對象由一般個別住戶轉向建築公司，早一步將連線保全系統隨建築規劃引進住宅之內成為銷售房屋的附屬設備，以此移轉市場的消長。並進一步客製化將連線的端點由保全公司變更為社區管理中心，由社區管理中心所聘警衛人員接收保全系統的異常訊息並報警協處，做為社區自主安全管理的系統。

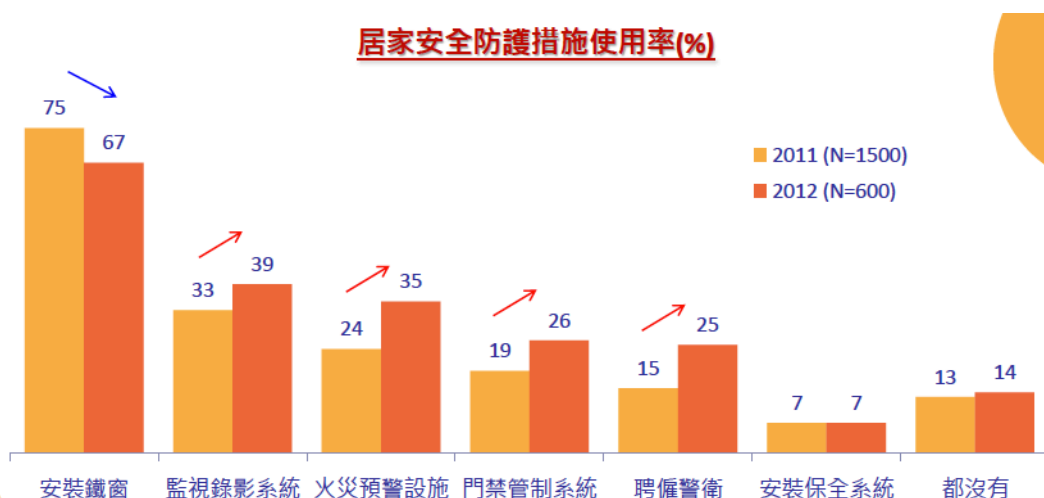
（五）目前採取的居家安全措施與防範

根據2011~2012年台灣中興保全委託Ipsos所做《台灣地區住宅保全需求調查》顯示，受訪者採取的安全防範措施以「安裝鐵窗」最高達75%（2011年），顯見安裝鐵窗是一般家戶最容易認知和接受的安全措施，但從2012年的調查數據顯示，安裝鐵窗的比例從75%下降至67%，顯示都市建築型態影響及住戶對於安全強化措施認知的改變。其次是有33%（2011年）的受訪者安裝

「監視系統」；24%（2011年）裝設了「火災預警系統」，「門禁管制」佔19%（2011年）、「聘僱警衛」佔15%（2011年），僅7%的受訪者裝設「連線保全系統」。有13%（2011年）的受訪者沒有採取任何安全強化設施。

連續兩年的調查發現，上述調查數據除了「安裝鐵窗」下滑及「安裝連線保全系統」持平外，其餘項目都有向上成長的趨勢。安裝監視系統的由2011年的33%成長五個百分點來到39%。安裝門禁管制系統從19%（2011年）到26%（2012年），成長7%。聘僱警衛則有高達一成的成長，從原先的15%（2011年）增加到25%（2012年）。

從住宅類型分析各項安全強化措施的消長；安裝鐵窗的公寓從79%下降至71%減少8%，透天厝從82%下降至70%同樣減少8%。集合式住宅安裝鐵窗的比例原本就較低，因此下降的幅度不大僅4%。各類型住宅在其他各項安全強化措施的發展趨勢都成成長趨勢，唯獨集合式住宅在「連線保全系統」的趨勢是下滑的，由原先的10%下降到5%，顯見高度管理的集合式住宅對「連線保全系統」的市場影響呈現排擠的狀態。（如圖）



年度 N=	住屋類型					
	公寓		大廈		透天	
	2011 355	2012 185	2011 280	2012 120	2011 680	2012 289
安裝鐵窗	79	71 ↓	58	54 ↓	82	70 ↓
安裝相關監視/ 錄影系統	28	32 ↑	48	63 ↑	31	32
安裝火災預警設施	19	32 ↑	65	78 ↑	13	19 ↑
門禁管制系統 (大門、電梯等)	13	24 ↑	54	65 ↑	10	11
聘僱警衛	10	22 ↑	55	76 ↑	3	7 ↑
安裝保全系統 (僅指自家非大樓整體)	4	7 ↑	11	5 ↓	7	8
都沒有	13	14	10	6	12	17 ↑

(六) 居家安全系統服務的使用意願及原因

進一步調查裝設「連線保全系統」的7%（2011年）的受訪者裝設的原因，39%是為了「維護整體住家安全」，其次是維護「財物安全」佔29%。14%是購屋時建設公司已預先裝設。有高達93%的民眾未裝設「連線保全系統」，分析其原因：49%的未裝設者認為沒有需求，其中認為家裡沒有貴重物品的佔15%，沒有迫切需要佔10%，而有10%的受訪者認為平常家裡都有人因此認為沒有必要。有23%的受訪者以其他安全相關設備取代「連線保全系統」如：監視系統、聘僱警衛、門禁系統。再深入了解未來是否有意願裝設時，有19%的受訪者表示為來傾向採用「連線保全系統」。

第三章 結論

從調查發現，一般家戶對於安全需求的認知與自身所處的住宅環境有相當大的關連，透天厝的空間幾乎完全私有化，進出動線單純，因此暴露在危險的程度亦較高，其安全需求高於其他類型住戶，用於安全強化措施的投資也因為空間私有化而必須自負，一定程度降低了住戶的投資的意願。

公寓住宅因公共空間共同持分，安全強化措施的投資由住戶共同分擔，其投資意願較高，導入的設備亦較透天厝完整。在私有領域部分，公寓住宅因建築構造的因素導致存在一定的安全疑慮，家戶購買安全服務的意願僅次於透天厝用戶。

集合式住宅因建築公司於興建時已將部分安全設施導入，其安全防範的基礎較諸透天厝、公寓來得完善，因此，住戶對於安全需求的認知較高。同時，住戶的安全意識較強，也較願意投資在安全措施上。

就市場推展而言，住宅用戶與商業用戶在數量上規模相當，但因其安全認知與需求不同，不可等量齊觀。加之住宅用戶的領域性強，安全需求具備一定的獨佔性，不若商業空間的開放彈性，業者必須根據其安全需求規劃可滿足住戶的安全服務。從調查結果發現，住戶對於安全需求的認知大致與業者所規劃的服務供給相同，惟家戶對服務的需求程度不同，業者必須根據不同類型的住宅分別予以區隔其服務內容。

集合式建築成為都市住宅發展的趨勢已無庸置疑，調查發現集合式住宅對安全措施的需求與其他類型有不同程度的差異，業者必須根據都市發展的趨勢，調整其目標市場，針對目標市場研發適性適用的服務，才能獲得家用市場的認同，進而在市場上取得一定的運營績效。

參考文獻

劉克智、董安琪，〈台灣都市發展的演進—歷史的回顧與展望〉，《人口學刊第26期》台北，2003。

陳進富，〈中小企業的國際化通路佈建策略—安全監控產業的實例〉，台北，2009。

楊仕隆、何明洲、富美惠，〈保全概論〉，台北市：五南文化，2005。

經濟部統計資料，〈全國商工行政服務入口網〉，<http://gcis.nat.gov.tw/main/>