

警備業における適正取引推進等に向けた
自主行動計画

平成30年3月

一般社団法人 全国警備業協会

目 次

I	本計画の目的	1
II	警備会社間の元請下請関係における事例と取組事項	2
III	警備業界外の発注者との間の取引における事例と取組事項	8
IV	警備業界の課題解決に向けたその他の取組事項	12
	(1) 料金決定方法の適正化	12
	(2) 人材確保・育成	13
	(3) 長時間労働の是正	13
	(4) 顧客満足度の向上	13
V	本計画の推進とフォローアップ	14
	(1) 本計画の推進	14
	(2) 各社によるセルフ・フォローアップ	14
	(3) 当協会によるフォローアップ	14
	(4) 本計画の見直し	14

I 本計画の目的

生産年齢人口の減少により労働需給がひっ迫するなか、警備業界においては、仕事の需要に対する働き手の確保が一層困難になることが想定される。元来、警備会社は都道府県公安委員会の認定を受け、地域に密着し、社会の安全安心を守るという極めて公共性が高い業務を遂行している。全国警備業協会では、これまでも警備会社の経営者層を中心に「警備業経営者のための倫理要綱～国民・社会からの信頼に応え、社会的責任を果たすために～」の周知を図り、法令遵守のもと警備業務の適正化を図ることや、悪質なダンピング行為を排除し、公正な競争により適正料金の確保から経営基盤の強化に努めてきたが、より一層の推進が求められる。特に、適正料金から得られるものを原資とし、警備員の給与・処遇の改善や生産性向上のための設備投資を行い、雇用環境の整備に努め、採用や定着化の取組を推進するという好循環が必要である。

他方、政府の動きとしては、平成27年12月に官邸に設置された「下請等中小企業の取引条件改善に関する関係府省等連絡会議」が、平成29年8月に「中小企業・小規模事業者の活力向上のための関係府省庁連絡会議」に改組された。これら連絡会議では、経済の好循環の実現に向け、中小企業・小規模事業者が賃上げを行いやすい環境を作る観点から、下請等の取引条件の改善に必要な検討が行われ、その一方策として、業界団体における自主行動計画の策定が求められている。

そこで、当協会としても、警備業における中小企業・小規模事業者の経営基盤強化、個々の事業者における取引適正化の取組を一層推進することが必要不可欠であるとの認識のもと、本自主行動計画を策定することとした。

今後、警備業が更に健全に発展するためには、適正取引推進等に向けて、各警備会社が率先して自主行動計画を実践し、定着させることが必要となる。同時に、警備業務の発注者より十分な理解を得て、双方の協働により課題解決が促進されるよう、我々の行動の在り方を示すこととした。加盟各社においては、より一層の取引適正化に向けて、本計画の「取組事項」に基づき、積極的に取り組むものとする。

II 警備会社間の元請下請関係における事例と取組事項

警備業界では、警備会社から警備業務の全部又は一部を他の警備会社へ発注する（※注）、いわゆる下請取引が行われることがある。

また、警備業界においては、警備員数が100名未満の中小規模の事業者が全体の約9割を占めることから、社会に対する安全・安心の安定供給には、中小規模の警備会社の事業継続や持続的な発展が必要となる。

しかし、警備会社間の取引には、書面不交付など一般的な法令遵守の観点からの問題が散見されるため、以下に当協会がヒアリング等で把握した具体例を挙げる。その後、関係法令に抵触するおそれが生じないよう、元請事業者としての取組事項を示す。

※注： 警備業法においては、警備業務の全部又は一部を他の警備会社に委託する場合は、警備員に対して行う指導・監督に関し、特段の留意が必要であり、「下請」とは呼称していないが、当該関係は、下請法にいう「下請」であるので、以下、「下請」という呼称を無条件に使用する。

① 書面の作成、交付、保存

- ・ 緊急を要するため、親事業者（元請事業者）が下請事業者に口頭（電話）で発注し、その後、注文書を交付しなかった。

【下請代金支払遅延等防止法（下請法）】

・ 親事業者、下請事業者の定義

下請法の対象となる取引は、事業者の資本金の規模と取引の内容で定義される。警備業務を含む役務提供委託を行う場合は、以下となる。

親事業者		下請事業者
資本金 5 千万円超	→	資本金 5 千万円以下（個人を含む）
資本金 1 千万円超 5 千万円以下	→	資本金 1 千万円以下（個人を含む）

・ 親事業者の義務

下請事業者に役務提供を委託する場合、直ちに注文の内容、下請代金の額、支払期日、支払方法等を明記した書面（いわゆる3条書面）を下請事業者に交付することは、親事業者の義務とされている。（下請法第3条。罰則あり）

また、注文の内容、役務提供の完了日付、下請代金の額、支払日等を記載した書類を作成し、これを2年間保存することも、親事業者の義務とされている。（下請法第5条。罰則あり）

【警備業法】

委託を受けた警備業者は、

ア) 契約締結前に交付する書面：当該契約を締結するまでに、当該契約の概要について記載した書面を交付する義務

イ) 契約締結後に交付する書面：当該契約の締結から遅滞なく、一定の事項について当該契約の内容を記載した書面を交付する義務

を有することにも注意しなければならない。（警備業法第19条、罰則あり）

【取組事項】

- ・ 元請事業者は、下請事業者と十分に協議を行い、支払条件や提供業務の内容など、予め具体的な内容について合意の上、書面化し、3条書面を交付するとともに、下請法第5条の定める書類を保存しておく。
- ・ 元請事業者は、契約内容と実態が乖離していると認められる場合には、その書面と実態を比較対照し、適切な内容にするために下請事業者と協議する（ただし、実態に合わせて契約内容を下請事業者の不利益に変更することは、たとえ下請事業者の同意があっても下請法違反となりうることに留意する）。

② 支払遅延

- ・ 元請事業者は、下請事業者に、毎月、完了報告書の提出を求めているが、完了報告書が未着又は不備があるとして、警備業務提供完了日から60日を経過しても代金を支払わなかった。

【下請法】

・ 親事業者の義務

下請事業者が役務を提供した日から起算して60日以内で、できる限り短い期間内に支払期日を定めることは、親事業者の義務とされている。また、支払期日が定められていない場合は警備業務が実際に提供された日、下請事業者が役務を提供した日から起算して60日を超える日を支払期日として定めた場合は60日を経過した日の前日が、それぞれ支払期日とみなされ、その支払期日までに下請代金を全額支払わなければならない。（下請法第2条の2）

・ 親事業者の禁止事項

役務が提供されてから60日以内に定められた支払期日までに下請代金を支払わないことは、禁止されている。（下請法第4条第1項第2号）

支払期日までに下請代金が支払われなかった場合は、役務提供日から起算し60日を経過した日から実際に支払をする日までの期間について、公正取引委員会規則で定める率（現在、年率14.6%）の遅延利息を支払わなければならない。これよりも低い利率の遅延利息を、当事者間で合意しても無効である。（下請法第4条の2）

→ ただし、一つの役務が提供されるのに日数を要する場合は、役務提供が終了した日が「役務の提供を受けた日」となる。

→ また、個々の役務が連続して提供される役務であって、次の要件を満たすものについては、月単位で設定された締切対象期間の末日に当該役務が提供されたものとして取り扱うことができる。

ア) 支払は、月単位で設定される締切対象期間の末日までに提供した役務に対して行われることが予め合意され、3条書面又は契約書に明記されていること

- イ) 3条書面又は契約書において、当該期間の下請代金の額が明記されていること
- ウ) 下請事業者が連続して提供する役務が同種であること

【私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、支払期日に対価を支払わない場合等は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。（独占禁止法第2条第9項第5号ハ）

【取組事項】

- ・ 元請事業者は、警備業務が提供された日を起算日とし、起算日から60日以内のできる限り短い期間内に支払期日を定め、支払期日を守る。
- ・ 万が一、実際の支払いが起算日から60日を超えてしまった場合は、遅延利息（下請法の適用を受ける取引においては、最低限、年率14.6%の遅延利息）を支払う。
- ・ 元請事業者は、発注元からの支払いの如何に関わらず、下請事業者に対する支払いを行う。（なお、月単位で認定された締切対象期間の末日に警備業務が提供されたものとして取扱うことができる場合には、月単位での支払いを行うことが可能である）。

③ 代金の減額

- ・ 元請事業者は、下請事業者との間で毎月の役務の提供に対して下請代金を支払うこととしているところ、契約の改定により単価を引下げ、引き下げた単価をさかのぼって適用した。

【下請法】

・ 親事業者の禁止事項

親事業者が発注時に決定した下請代金を、下請事業者の責に帰すべき理由がないにも関わらず発注後に減額することは、禁止されている。このとき、減額方法、金額の多寡、下請事業者の同意の有無を問わず、また発注後いつの時点で減額しても代金減額となり、下請法違反となる。（下請法第4条第1項第3号）

親事業者が、自ら請け負った警備業務を下請事業者に再委託している場合において、下請事業者の業務提供中の事故等の損害賠償を発注者から求められたとき、たとえ下請事業者の責に帰すべき理由があつたとしても、下請代金から損害額を上回る一定額を差し引くことは、下請法上の代金減額となる。

【消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費税転嫁対策特別措置法）】

- ・ 消費税転嫁対策特別措置法は、資本金等の額が3億円以下である事業者等（同法第2条第2項各号で規定される「特定供給事業者」）から継続して商品又は役務の供給を受

ける法人事業者等（同法第2条第1項各号で規定される「特定事業者」）が、「減額、買いたたき」「商品購入、役務利用又は利益提供の要請」「本体価格での交渉の拒否」といった消費税の転嫁拒否等の行為や、公正取引委員会等に転嫁拒否の実態を訴えたことに対する報復行為（取引数量の削減、取引停止、その他不利益な取扱い）を行うことを禁じている。

【独占禁止法】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、発注後に減額する場合等は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。（独占禁止法第2条第9項第5号ハ）

【取組事項】

- ・ 元請事業者は、法的に下請事業者の責に帰すべき理由がないと評価できる場合には、その時期、金額の多寡、下請事業者の同意の有無に関わらず、発注後において下請代金を減額しない。

④ 買いたたき

- ・ 元請事業者との契約期間中において、下請事業者に対して、急遽、別の警備会社より元請の変更の連絡があり、十分な協議がなされないまま一方的に下請代金を提示された。新たに元請となる会社から提示された料金は、下請事業者が提供する業務内容、時間等には変更がなかったにも関わらず、従来の料金より大幅に減額されていた。
- ・ 現金輸送警備業務を下請事業者に委託した元請事業者は、代金について一方的に減額を要請し、一契約につき一律〇パーセントを値下げした。

【下請法】

・ 親事業者の禁止事項

同種、類似の委託取引の場合に通常支払われる対価に比べて著しく低い下請代金の額を不当に定めることは、禁止されている。（下請法第4条第1項第5号）

【独占禁止法】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、同様の行為を行った場合は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。（独占禁止法第2条第9項第5号ハ）

【取組事項】

- ・ 元請事業者は、見積時における業務量や期間を大幅に変更する場合には、下請事業者と十分な協議を行い、合理的な料金の再設定、追加費用の負担をする。

- ・ 元請事業者は、下請事業者から料金の見直しについての説明や協議を求められた場合には、誠実にこれに応じなければならない。

⑤ 購入・利用強制

- ・ (警備会社間の取引において、購入・利用強制の事例は把握できなかった。)

【下請法】

・ 親事業者の禁止事項

親事業者が指定する物・役務を強制的に購入・利用させることは、禁止されている。

(下請法第4条第1項第6号)

【独占禁止法】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、同様の行為を行った場合は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。(独占禁止法第2条第9項第5号イ)

⑥ 不当な経済上の利益の提供要請

- ・ (警備会社間の取引において、不当な経済上の利益の提供要請の事例は把握できなかった。)

【下請法】

・ 親事業者の禁止事項

下請事業者に対して、自己のために金銭、役務その他の経済上の利益を提供させることにより下請事業者の利益を不当に害することは、禁止されている。(下請法第4条第2項第3号)

【独占禁止法】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、同様の行為を行った場合は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。(独占禁止法第2条第9項第5号ロ)

⑦ 不当な給付内容の変更及び不当なやり直し

- ・ 元請事業者は、発注元からの発注取消を理由として、下請事業者に対して一方的に発注を取り消したうえ、キャンセル料を支払わなかった。
- ・ 元請事業者は、当初、長期継続を前提に契約しながら、実際には短期の契約となったにも関わらず、期間が短くなったことで下請事業者が被った損失を補てんしなかった。

【下請法】

・ 親事業者の禁止事項

下請事業者に責任がないのに、発注内容の変更を行い、又は下請事業者から役務提供された後にやり直しをさせることにより、下請事業者の利益を不当に害することは、禁止されている。(下請法第4条第2項第4号)

【独占禁止法】

- ・ 下請法の適用を受けない取引においても、不当に、同様の行為を行った場合は、「優越的地位の濫用」に当たり、独占禁止法上の問題となるおそれがある。(独占禁止法第2条第9項第5号ハ)

【取組事項】

- ・ 元請事業者は、下請事業者に責任がないのに、仕様の変更や業務提供日・期間の変更等が生じた場合は、人件費やその他これに伴い発生した費用を負担する。
- ・ 元請事業者は、キャンセル料の発生等の通常起こり得る事項について、下請事業者の求めがあった場合には、これに応じ、協議の結果を書面化する。

Ⅲ 警備業界外の発注者との間の取引における事例と取組事項

警備業務の発注者は、建設業者、ビルメンテナンス業者、イベント業者、金融業者等多岐に渡るが、警備会社が提供する警備業務は、安全な状態を確保するという無形なサービスであり、その過程や結果が可視化されにくい。このため、価格のみで警備会社を選定する発注者が根強く見受けられることは事実であり、業界全体としては、取引において受注者である警備会社が弱い立場になりがちであると言える。

一方で、警備会社は、その業務を通じて安全な状態を維持し、顧客やその関係者にとって、さらには交通誘導などの公共性が高いケースにおいては広く一般市民にまで安心感を与えることが要求されている。それに応じるためには、警備会社が業務の質を高めることはもとより、安全確保についての発注者の協力が不可欠となる。安全対策を怠ったことに起因する事故が発生した際には、発注者の企業としての社会的責任が問われる事態も生じうるものである。

こうしたことから、警備業界外の発注者と警備会社の間では、安全という共通目的を果たすため、十分な協議を実施し、強固なパートナーシップを構築し続けることが必要となる。上記Ⅱでは、警備業界内の取引について記載したが、警備業界外の発注者との取引においても、一般的な法令順守の観点からの問題が散見されるため、以下に当協会がヒアリング等で把握した具体例を挙げ、その後、受注者としての取組事項を挙げる。

① 書面の作成、交付、保存

- ・ 発注者は、注文の時点では、正確に仕様が定めることができず、発注内容及び下請代金の額が決まらないこと等を理由として、受注者に書面を一切交付しなかった。

【取組事項】

- ・ 受注者は、発注者と十分に協議を行い、支払条件や提供業務の内容など、予め具体的な内容について合意の上、書面化することを求める。
- ・ 受注者は、契約内容と実態が乖離していると認められる場合には、その書面と実態を比較対照し、適切な内容にするために発注者と協議する。

② 支払遅延

- ・ 発注者は、他業務の支払いとあわせて受注者への支払いを行うという自社の都合により、予め定めた期日を過ぎても代金を支払わず、慢性的に支払いを遅延させた。
- ・ 発注者は、収入が見込みより少なくなったという理由により、受注者に対して、予め定めた期日を過ぎても代金を支払わなかった。
- ・ 発注者は、60日を経過しても下請代金を支払わなかったため、受注者は支払ってもらおうよう催促を行った。しかし、一向に支払われることがなく発注者から理由の説明がないまま時間が経過したため、受注者は遅延利息を上乗せし請求したが、最終的に発注者は利息の支払いには応じなかった。

【取組事項】

- ・ 受注者は、発注者に対し、できる限り短い期間内（下請法の適用を受ける取引においては、警備業務を提供した日を起算日とし、起算日から60日以内のできる限り短い期間内）に支払期日を定めることを求める。
- ・ 受注者は、発注者からの支払いが期日を超えた場合は、遅延利息（下請法の適用を受ける取引においては、起算日から60日を超えた場合は、最低限、年率14.6%の遅延利息）の支払いを求める。
- ・ 受注者は、継続取引において、受注した警備業務が長期間に及ぶ場合、必要があれば、月単位での支払いを発注者に求める。

③ 代金の減額

- ・ 発注者は、慣例的に代金の1,000円未満の端数を切り捨てて支払った。
- ・ 発注者は、〇〇協力会費や広告料の名目で、予め定めていた代金から、一方的に差し引いた。
- ・ 発注者は、一般人からの苦情や、書類の提出が遅れた等の理由によって、受注者との間で十分な協議をせず、契約した代金から一方的に一定額を差し引いた。
- ・ 発注者は、他の事業者に委託した他の経費に予定よりも多く出費した等の都合により、予算がないことを理由として代金を減じた。
- ・ 発注者は、受注者の業務提供開始後に、取引先から値下げ要求があったことを理由に代金を減じた。

【取組事項】

- ・ 受注者は、発注者から代金減額の要請があった場合は、その理由の説明を求め、発注者と交渉を行う。
- ・ 発注担当者による一方的な減額要請については、発注者側の権限者がこのような要請を把握していないケースも考えられるため、権限者と交渉を行う。
- ・ 受注者は、受注担当者が安易に代金減額に応じていないか、社内においてチェックを行う。
- ・ 受注者は、安易に端数の切り捨てに応じない。端数の切り捨ては、発注者にとって法令違反のリスクにもなることを説明し、発注者に改善を求める。

④ 買ったとき

- ・ 発注者は、検定合格警備員の配置基準について理解を示すことなく、検定合格警備員を配置すべきであるにも関わらず、一般警備員に相当する代金を一方的に定めた。
- ・ 発注者は、受注者との年間契約について双方に異議のない場合は自動更新する条件であったところ、契約更新の直前に十分な協議を持たないまま、前年に比べて単価を引き

下げ、一方的に通常の対価を大幅に下回る代金の額を定めた。

- ・ 発注者は、リーマン・ショックのような景気低迷時に協力依頼と称して大幅な値引き要請を行い、受注者が一時的な対応であるとの約束で発注者から減額要請を受け入れた後、景気等の状況が回復し受注者が協議を求めたにも関わらず、十分な協議なく一方的に価格を据え置いた。

【取組事項】

- ・ 受注者は、見積時における業務量や期間が大幅に変更される場合には、発注者と十分な協議を行い、合理的な料金の再設定、追加費用の負担を求める。
- ・ 受注者は、発注者より「明日から開始」といった急遽の業務提供を要請された場合は、通常より短い準備期間に伴う負担増を転嫁するため、その裏付けとなる客観的資料を提示するなどした上で、料金の増額を求める。

⑤ 購入・利用強制

- ・ 受注者は、発注者から販売目標数量に達していない等の理由により商品やチケットの購入を強制された。
- ・ 受注者は、自社の業務に必要としていないにも関わらず、発注者が取り扱う用具のレンタルサービスを利用させられた。

【取組事項】

- ・ 受注者は、購入・利用強制が違法であり、応じることができない旨を伝える。

⑥ 不当な経済上の利益の提供要請

- ・ 発注者は、受注者に対して、洗車、休憩所・トイレの清掃等の契約外作業を無償で行わせた。
- ・ 発注者は、受注者の警備員以外の社員を動員させ、契約外作業を無償で行わせた。
- ・ 発注者は、パンフレットの補充等の契約外作業を無償で行わせた。

【取組事項】

- ・ 受注者は、付帯業務等の契約外業務を要請された場合は、まず、契約外である旨を伝え、必要に応じ、業務の範囲等を協議の上書面化し、有償で対応する。発注者がこれに応じない場合は、契約外業務は行わない。
- ・ 受注者は、現場において発注者から契約外業務を要請された場合は、現場担当者のみで判断せず権限者に報告し、発注者、受注者双方が料金や作業内容について協議する。
- ・ 受注者は、これまでの慣行で付帯業務等の契約外業務の実施要請に応じていないか社内においてチェックを行う。

⑦ 不当な給付内容の変更及び不当なやり直し

- ・ 発注者は、契約期間中に、受注者の警備料金が他社の提示額より高かったことを理由として、一方的に契約を破棄したにも関わらず、解約金や破棄によって生じた費用を受注者に支払わなかった。
- ・ 発注者は、発注者のコスト削減目標達成のため、契約期間中に一方的に警備員を削減したにも関わらず、削減によって受注者が被った損失を補填しなかった。
- ・ 発注者は、店舗改装時の臨時警備において、自社の都合により契約期間を短縮したにも関わらず、契約書で定められたキャンセル料を支払わなかった。
- ・ 発注者は、自社の都合等により、直前に警備業務をキャンセルしたにも関わらず、キャンセル料を支払わなかった。

【取組事項】

- ・ 受注者は、発注者の都合により仕様の変更や業務提供日・期間の変更等が生じた場合は、発注者に対し、人件費やその他これに伴い発生した費用を負担することを求める。
- ・ 受注者は、解約金やキャンセル料の発生等の通常起こり得る事項について、発注者に対し、予め書面化するよう求める。

IV 警備業界の課題解決に向けたその他の取組事項

上記Ⅱ・Ⅲでは、警備業務の取引でみられる不当な事例を用いながら、取引適正化に向けて警備会社に取り組むべき事項を示した。

そのほか、取引適正化以外の警備業界における課題について考察すると、まず、人手不足が挙げられる。警備業務は、最終的には教育や訓練を受けた警備員が提供するものであることから、警備会社は人材をより多く確保し、育成することが必要である。警備員の給与・処遇を改善し、生産性向上を図ることで長時間労働を是正するほか、労働環境の整備に努め、「働きやすく魅力ある職場」とするための各方策に取り組むことで、人材を呼び込むことができる。また、社会や求職者に向けて警備業のイメージアップを図り、警備員が警備業務の実施に対してモチベーションを高めることによって、業界全体でより一層の社会的地位の向上を目指していくことが重要となる。

警備会社が各方策を実行するには、原資となる適正料金の確保や経営基盤の強化が必要であることから、質の高い業務提供により、顧客満足度を高めて対価を取得する。その結果、得られた原資を用いて、顧客ニーズを把握しながら、更なる生産性向上のために取組を推進していくことが求められる。

以上のような状況下で、課題ごとに警備業界として取り組むべき事項の一例を挙げる。

(1) 料金決定方法の適正化

警備会社は、適正な料金を確保するために、まず、最低賃金を下回らない警備員の賃金や社会保険料事業主負担分を原価に見込むなどの、法令に定められた基本事項を遵守する。また、警備員の給与・処遇を適正水準にして労働条件を整えることは、人手不足解消への一つの対策となることから、これらの経費を含め、警備業務の提供に必要な経費を漏れなく積算することが必要となる。さらには、人手不足によって、経費のうち特に求人に見込む費用の上昇が必然となるが、発注者との間で料金に転嫁するよう協議を行い、改善が見られない場合においては、利益が見込める契約かどうか早期に判断を行うことが必要である。加えて、当然ながら経費を見込むだけでなく、企業の健全な発展のために必要な設備投資や人材への投資を行う原資として一定の利益を確保し、経営基盤の強化に努める。

以上を踏まえ、以下のツールを活用し、適正料金の確保に努める。

○ 標準見積書の活用

当協会で作成した標準見積書を活用し、社会保険料事業主負担分をはじめ、必要な経費を計上し、見積額を算出することを徹底する。

○ 標準条項の検討

当協会において、キャンセル時の取り決め等、業界全体として契約時に共通して盛り込むべき条項をまとめることを検討する。

○ 取引適正化に向けたチェックシートの活用

適正料金確保のために交渉時に使用することを目的としたチェックシートを、当協会が別途、取りまとめる予定であるので、警備会社はそれを活用する。

(2) 人材確保・育成

人手不足は、警備業界が抱える諸問題の中でも特に深刻なものであり、平成28年2月に当協会が実施した前述のアンケート調査では、約67%の警備会社が警備員不足である旨回答しているほか、一部の業者からは警備員不足であるため、仕事を新たに受けられない状況であるとの声も出ている。

また、厚生労働省が発表した平成30年1月の有効求人倍率をみると、警備員が該当する保安の職業は8.29倍であり、全職業の1.52倍と比較して極めて高い状況にある。

このような状況を踏まえ、人材確保・育成について、以下の取組を実施する。

- 適正料金を確保することにより、警備員への給与・処遇の改善を図る。
- 女性、高齢者、若年層といった人材リソース別に、警備業のイメージアップや警備業に対する理解を高められるような求職者向け広報サイトを立ち上げる。
- 警備員に対する教育内容を改善し、個人の能力を伸ばす。
- 労災事故防止、メンタルヘルスケア等を実践し、労働環境の改善に努める。

(3) 長時間労働の是正

警備業界における長時間労働は、職場の魅力を大きく損ない、新たな求職者を惹き付けず、人材確保を困難にさせる要因ともなる。

また、業務量が変わらない中、十分な警備員数を維持できない場合には、警備員一人当たりの負担が増し、労働環境の悪化から、警備員の定着率が低下する。

このように、長時間労働に対して策を講じないままでは人手不足の点において悪循環を招くことから、警備会社は、発注者のニーズを満たしつつ、警備員の労働環境の改善に取り組み、働きやすい労働条件を提示するために、警備員一人当たりの労働時間を短縮することが求められる。

よって、長時間労働抑制に向け、以下の取組事項を実施する。

- 警備員の出退勤管理を適正に行い、個々の警備員の労働時間を正確に把握する。
- 警備員の実働時間等を分析し、拘束時間を極力減らす。
- 警備員の業務量の把握に努め、必要な人員調整を行うとともに、過度な負担がみられる場合は、必要に応じて、発注者との間で業務量の平準化に関する協議を行う。
- 機械化、先端技術の活用のための設備投資を行い、省人化、効率化を図る。また、その投資の原資を確保すべく、適正な利益を見込んだ料金設定を行う。

(4) 顧客満足度の向上

顧客からの満足は、持続的に高品質な警備業務を提供することにより得られる。

顧客に対してはもとより、施設の来訪者や通行人等の第三者に対しても好感が持たれ

るような対応を行うなどの教育等を警備員に行うことで、警備会社の評価が高まり、顧客の満足度を高められる。また、警備会社はこのような質の良い業務提供や警備技術の向上等の結果、十分な対価を得ることができ、継続的に発展していくための原資が得られる。

また、顧客目線で業務提供を行い、顧客から警備会社への理解が深められると、業務改善や警備計画立案等において協働が進み、双方の生産性向上にも繋がるのが期待できる。

V 本計画の推進とフォローアップ

(1) 本計画の推進

以下の通り当協会において本計画を推進する。

- ・ 関係業界団体へ本計画を周知
- ・ 当協会に不適正な取引事例に関する通報窓口及び適正取引に向けた相談窓口を設置
- ・ 警察庁、公正取引委員会、中小企業庁等と当協会との間で、連絡協議の場を設けることを検討
- ・ 通報窓口に寄せられた不適正な取引事例を集約し、当該事例をもとに適時、関係業界団体へ取引条件改善に関する申入れを実施（あわせて、警察庁に対し、関係省庁へ取引条件改善に関する協力を求めるよう要請）
- ・ 上記不適正な取引事例を当協会の機関誌やホームページにおいて紹介
- ・ 適正取引推進のためのリーフレットの作成
- ・ 本計画の周知、啓蒙のためのセミナー等の開催

(2) 各社によるセルフ・フォローアップ

各警備会社においては、不当な取引に関する情報の社内共有等、取引適正化に向けた取組みが実効性のあるものとなるよう、セルフ・フォローアップを行う。

(3) 当協会によるフォローアップ

当協会は、中小企業庁、経済産業省が定める業種横断的なフォローアップ指針を踏まえ、フォローアップを実施する。

(4) 本計画の見直し

本計画は、必要に応じ、適宜見直しを行う。