

消費者契約に関するガイドライン

(平成20年9月30日 改正版)

社団法人 全国警備業協会

は し が き

本年4月1日に「消費者契約法」が施行され、警備業者と消費者の契約について、警備業者に対し、より消費者利益へのバランスのある配慮が求められるようになりました。

我々警備業は、人の生命、身体、財産を守ることにより、社会公共の治安維持の一翼を担う安全産業であり、この社会的使命を達成するためには、契約の安定性を確保し、社会や消費者の信頼を得ることが不可欠です。

そこで、(社)全国警備業協会では、加盟員各位が安心して適正な警備業務を消費者に提供できるようにするために、警備業界において自主的に消費者契約についての明確な基準を設けることとし、平成10年4月から特別委員会を設置して、「消費者契約法」に関する業界の対応について審議を重ね、昨年9月並びに本年3月理事会の承認を得て「ガイドライン」を制定するに至りました。

「ガイドライン」は、自主基準を示すものではありませんが、その目的は、適正な契約慣行の確立を図ることにあります。今後「ガイドライン」に違反した場合、契約の取消しや、損害賠償の訴訟において、裁判上大きな判断材料にされることも考えられます。したがって、警備業の社会的評価を高めるためにも、「ガイドライン」を遵守することが重要であります。

ホームセキュリティ等にとどまらず、警備業界全体が新しい時代の事業者と消費者との良好な関係を構築していくために、事業推進や問題解決の指針として、この「ガイドライン」を大いに役立てていただきたいと存じます。

平成13年6月

社団法人全国警備業協会
会 長 飯 田 亮

目 次

消費者契約に関するガイドライン	1
消費者契約に関するガイドライン解説書	12
消費者契約に関するガイドライン 第5条第8項及び第6条第4項に関する解説	29
消費者契約に関するガイドライン 第10条及び第11条に関する解説	35
消費者契約に関するガイドラインQ & A	39

消費者契約に関するガイドライン

（目的、定義）

第1条 このガイドライン（以下「ガイドライン」という。）は、警備業者と消費者間のセキュリティサービス（これに付随するサービスを含む。以下同じ。）にかかわる契約に関して起こるトラブルを防止するとともに、消費者の利益に配慮することにより、広く社会一般の信頼を確保し、もって警備業界の健全な発展に資することを目的とする。

- 2 消費者とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいうものとする。例えば、家庭での機械警備契約（ホームセキュリティ契約）を締結する個人や、自己又は家族にかかわる身辺警備契約を締結する個人がこれに該当する。
事業外の目的のためにも事業目的のためにも契約するという場合には、事業との関連性についてはできるだけ狭く解釈しなければならない。

（警備業者の責任）

第2条 警備業者は、消費者の生命、身体、財産を守ることによって、公共安全の確保に貢献するという社会的責任を深く自覚しなければならない。

- 2 警備業者は、その提供するサービスがセキュリティサービスという無形の安全サービスであること、及び消費者との間には情報量、情報収集力、折衝力、組織力において大きな格差が存在することを認識し、このガイドラインに定める事項を遵守することはもとより、このガイドラインに定める事項以外についても、消費者利益へのバランスのある配慮の見地から常に適正に対処しなければならない。

（不適正な広告の禁止）

第3条 警備業者は、法令又は地方公共団体が定める消費者保護条例に違反する広告及びこれに違反するおそれのある広告をしてはならない。

- 2 警備業者が広告をするときは、事実と異なる表示をし、又は実際よりも著しく優良、有利であると誤認されるような不適正な表示をしてはならない。

(不適切な契約勧誘行為の禁止)

第4条 警備業者は、契約を勧誘するに当たって、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

消費者に不実の告知をすること、又は将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。

消費者の判断力不足を利用すること。

別の目的を述べて消費者に接近すること。

契約内容、契約条件について錯誤に陥る表現を使用すること。

詐術を利用すること。

他人の商号、商標を不正に使用すること。

優良、有利との誤信を招く表現を使用すること。

法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知すること。

官公署、公的団体の職員などと身分を詐称すること。

官公署、公的団体の後援があるなど、誤信を招く表現を使用すること。

不退去、監禁などの威迫困惑行為を行うこと。

(契約勧誘時の書面の交付、説明)

第5条 警備業者がセキュリティサービス契約を勧誘するときは、契約締結までに、消費者の契約意思を決定するに足る事項(以下「重要事項」という。)を記載した書面を交付して十分に説明しなければならない。

説明は、消費者の協力を得て口頭で説明することを原則とする。

2 重要事項は別紙 のとおりとする。

3 重要事項を記した書面(以下「重要事項書面」という。)は、見積書、パンフレット、重要事項説明書などの形式によるものとし、原則として契約約款を重要事項書面としてはならない。

重要事項書面は消費者に理解しやすい形式とし、表現は明確かつ平易でなければならない。見出しを大きくする、カラー印刷を利用する、図や絵を用いるなど、消費者に理解しやすい方法を工夫するものとする。

4 重要事項書面の文字は、JIS Z 8305の8ポイント以上の活字を用いなければならない。

5 重要事項書面には契約約款を添付するものとする。

6 警備業者は、重要事項書面を消費者に交付し十分に説明を行ったときは、原則として契約締結時までに、消費者より、重要事項についての説明を受けたことを確認する書面を徴収し、その控えを消費者に交付する

ものとする。

7 警備業者は、セキュリティサービス契約を勧誘するときは、契約締結までに、消費者の理解を深めるために、重要事項以外の契約内容についても、努めて消費者の必要とする情報を提供するものとする。

8 第1項に定める消費者に対する書面を交付しての重要事項の説明、第5項に定める契約約款の添付、及び第6項に定める消費者からの書面の徴収及び消費者への当該書面の控えの交付については、その全部又は一部につき、警備業法第19条第3項（平成16年法律第50号により改正されたものをいう。第6条第4項においても同じ。）に準じて、消費者の同意を得て、電磁的方法によりこれを行うことができる。電子情報処理組織を使用する方法による場合は、暗号技術等を利用して安全性を確保する措置を講じるものとする。前記の消費者の同意を得るに際しては、電磁的方法の安全面について開示するものとする。

電磁的方法によることとした場合においても、消費者が後日契約の有効期間中に更に書面によることを求めたときは、その求めに応じるものとする。

（契約時の書面の交付）

第6条 警備業者は、セキュリティサービスに関する契約を締結したときは、顧客に対し遅滞なく別紙の事項について、契約内容を明らかにした書面（契約書）を交付しなければならない。

2 契約書の条項は、消費者にとって明確かつ平易な表現でなければならない。

警備業者が契約書を作成した場合において、合理的な解釈によってもなお契約条項に疑義が生じたときは、警備業者に不利に解釈しなければならない。

3 契約書の文字はJIS Z 8305の8ポイント以上の活字を用い、見出しを大きくするなど読みやすくしなければならない。

4 第1項に定める消費者に対する書面（契約書）の交付については、警備業法第19条第3項に準じて、消費者の同意を得て、電磁的方法によりこれを行うことができる。電子情報処理組織を使用する方法による場合は、暗号技術等を利用して安全性を確保する措置を講じるものとする。前記の消費者の同意を得るに際しては、電磁的方法の安全面について開示するものとする。

電磁的方法によることとした場合においても、消費者が後日契約の有効期間中に更に書面によることを求めたときは、その求めに応じるものとする。

効期間中に更に書面の交付を求めたときは、その求めに応じるものとする。

(用語の統一)

第7条 警備業者は、重要事項書面及び契約書に使用する用語については、意味内容を一義的にするよう努めなければならない。

(不当条項)

第8条 警備業者は、信義誠実の要請に反し、消費者にとって不当に不利益な条項(以下「不当条項」という。)を契約条項としてはならない。
不当条項か否かの判断基準は、次の各号に掲げるとおりとする。

基本契約期間

基本契約期間は、契約料金の設定と密接に関連する合理的な期間として、最長5年間とすること。

更新期間

基本契約期間満了時に、警報機器を警備業者の負担で全面的にリニューアルするなどの合理的理由がある場合を除き、1回の更新期間は最長1年間とすること。

契約料金の支払い方法

前払いとする場合は6ヶ月を超える前納を避けること。ただし、顧客の特段の要請がある場合は、1年分までの前払いとすることができる。

契約料金の改定

サービス内容の変更がない場合において、警備業者に契約料金改定権が付与されている場合でも、セキュリティサービス開始後、1年未満の改定としないこと。また、改定の範囲は合理的な範囲内とする。この場合、顧客の不服について相当な配慮をすること。

セキュリティサービス停止期間中の支払い

顧客、警備業者、いずれの責にも帰することができない事由によるセキュリティサービス停止期間中の料金は、顧客に請求しないこと。

顧客の都合による中途解約

顧客による中途解約を禁止していないこと。

解約金の支払いを求める場合は、解約金の上限(保証金を収納す

る場合は当該保証金の金額を含む。)は、概ね解約による契約終了日から契約有効期間満了日までの得べかりし契約料金の3分の2相当額とすること。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害額を超えてはならない。

セキュリティサービス開始前の顧客の都合による解約

顧客による解約を禁止していないこと。

解約金の支払いを求める場合は次のとおりとすること。

警報機器設置工事着工前の解約：1か月分の契約料金相当額を超えないこと。

警報機器設置工事着工後の解約：工事实費に3か月分の契約料金相当額を加算した金額を超えないこと。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害額を超えてはならない。

顧客の債務不履行による契約解除

顧客の債務不履行を理由に契約を解除する場合、無催告解除条項をさけ、相当な催告期間を設けること。

損害賠償額は、解約金の金額とのバランスを考慮して定めるものとするが、残存契約期間の契約料金相当額を超えないこと。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害額を超えてはならない。

警報機器撤去費用

警備業者所有の警報機器を契約終了時に撤去する場合の費用について、警備業者の事由による契約終了のときは、顧客に撤去費用の支払いを求めないこと。

警備業者の責任

ア 警備業者の債務不履行又は警備業者の債務の履行に際してなされた警備業者の不法行為により顧客に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項を設けないこと。

イ 警備業者の債務不履行(警備業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)又は警備業者の

債務の履行に際してなされた警備業者の不法行為（警備業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により、顧客に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項を設けないこと。

ウ 警備業者の責に帰すべき事由（軽過失に限る。）により顧客に与えた損害につき、社会通念上不合理な賠償限度額を設けないこと。

エ 顧客の軽微な、損害の発生、拡大に結びつく契約違反を理由に、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

オ 過失相殺（責任割合による相殺）とすべき場合であるにも拘わらず、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

カ 契約料金の未払いを理由に、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

キ 事故通知に短い期限（例えば10日）を設け、当該期間内に通知がなければ警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

ク 契約料金とのバランスやセキュリティサービスの商品特性などを考慮しても、なおも不合理な責任制限条項を設けないこと。

裁判管轄

警備業者に有利な裁判管轄条項を設けないこと。

（苦情処理）

第9条 警備業者は、苦情の処理について窓口を設け、このガイドラインの精神に則り、責任のある立場の者に誠意をもって対処させなければならず、自主的に問題の解決を図るよう最大限の努力を払うものとする。

2 警備業者は、契約締結時に苦情処理窓口及び次項の警備業協会の苦情受付窓口を顧客に明示しなければならない。

3 社団法人全国警備業協会及び各都道府県の警備業協会は、消費者との契約に関する苦情について苦情受付窓口を設け、警備業者、顧客のいずれかの申し出により、問題の適切な解決に努めるものとする。

警備業者は、社団法人全国警備業協会又は都道府県警備業協会の意見を尊重しなければならない。

社団法人全国警備業協会及び都道府県警備業協会は、知り得た警備業者及び顧客の機密事項を、社団法人全国警備業協会の理事会の決定なしには苦情処理以外の目的に使用せず、また外部に漏洩しないものとする。

(遵守体制の整備)

第10条 警備業者は、このガイドラインの遵守体制を構築し、維持しなければならない。遵守体制は次の各号に掲げる要件を備えるものでなくてはならない。

責任者及び担当部署が明確であること。

このガイドラインの適用を受ける者が明確であること。

このガイドラインについての教育、研修の要領が明確であること。

このガイドラインの遵守状況をチェックする要領が明確であること。

このガイドラインに違反する行為など現場から経営層に必ず伝えられる仕組みがあること。

このガイドラインに違反した者に対する措置が明確にされていること。

(改善勧告等)

第11条 都道府県の警備業協会は、その会員である警備業者にこのガイドラインに違反する行為があると認めるときは、必要な報告を求めることができる。

2 都道府県の警備業協会は、その会員である警備業者がこのガイドラインに違反したときは、社団法人全国警備業協会と協議の上、当該警備業者に対して必要な改善勧告を行うことができる。

(改正)

第12条 このガイドラインは社会情勢の変化等に応じて改正されるものとする。

附則 このガイドラインは平成13年4月1日から実施する。

平成15年5月21日改正された事項は、平成15年10月1日から実施する。

平成20年9月30日改正された事項は同日から実施する。

制定日 平成12年9月28日

改正日 平成13年3月26日

改正日 平成15年5月21日

改正日 平成20年9月30日

重要事項

【各警備業務に共通のもの】

警備業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名、担当者名

提供する業務の内容

業務の提供時期

警備業務を行う日及び時間帯

警備業務の対象（警備業務ごとに以下の事項）

1号警備：警備業務対象施設の名称及び所在地

2号警備：警備業務を行うこととする場所

3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするもの。

4号警備：警備業務の対象となる者の氏名及び住所又は居所

警備業務に従事させる警備員の人数及び担当業務

警備業務に従事させる警備員が有する知識及び技能

警備業務に従事させる警備員が用いる服装

警備業務を実施するために使用する機器又は各種資機材

事故発生時等の措置（警備業務ごとに以下の事項）

1号警備：警備業務対象施設における盗難等の事故発生時の措置

2号警備：警備業務を行うこととする場所における負傷等の事故発生時の措置

3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするものに係る盗難等の事故発生時の措置

4号警備：警備業務の対象となる者に対する危害が発生するおそれがあり、又は発生したときの措置

報告の方法、頻度及び時期その他の警備業務の依頼者への報告に関する事項

警備業務の対価（工事料、保証金、緊急対処料（ただしこれらを請求する場合）を含む。）その他の当該警備業務の依頼者が支払わなければならない金銭の額

保証金を請求する場合の取扱い。

の金銭の支払の時期及び方法

料金改定（ただし警備業者に改定権がないときは除く。）

警備業務を行う期間

警備業務の再委託に関する事項

サービス停止の扱い。

免責に関する事項

損害賠償の範囲、損害賠償額その他の損害賠償に関する事項

21 契約の更新に関する事項

22 契約の変更に関する事項

23 契約の解除に関する事項（顧客事由による解約に関する事項（解約金）、顧客の債務不履行による契約解除に関する事項（損害賠償金）を含む。）

24 付帯保険、クーリングオフの定めがあるときはその内容

25 警備業務に係る苦情を受け付けるための窓口

26 特約があるときは、その内容

【警備業務ごとのもの】

< 1号警備（機械警備を除く）>

警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項

< 2号警備>

なし。

< 3号警備>

警備業務を行う路程

二以上の車両を使用して警備業務を行うときは、これらの車両の車列の編成運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするものの管理に関する事項

< 4号警備>

なし。

< 1号警備（機械警備）>

警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項

基地局及び待機所の所在地、名称

盗難等の事故の発生に関する情報を感知する機器の設置場所及び種類その他警備業務用機械装置の概要（センサーの機能を含む。）

待機所から警備業務対象施設までの路程（当該路程を記載することが困難な事情があるときは、基地局において盗難等の事故の発生に関する情報を受信した場合にその受信の時から警備員が現場に到着する時までに通常要する時間）

送信機器の維持管理の方法

機器撤去費用の負担

機器損害の負担

原状回復義務（原状回復を行わないとき）

契約書で契約内容を明らかにすべき事項

【各警備業務に共通のもの】

- 警備業者の氏名又は名称、住所
- 提供する業務の内容
- 業務の提供時期
- 警備業務を行う日及び時間帯
- 警備業務の対象（警備業務ごとに以下の事項）
 - 1号警備：警備業務対象施設の名称及び所在地
 - 2号警備：警備業務を行うこととする場所
 - 3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするもの。
 - 4号警備：警備業務の対象となる者の氏名及び住所又は居所
- 警備業務に従事させる警備員の人数及び担当業務
- 警備業務に従事させる警備員が有する知識及び技能
- 警備業務に従事させる警備員が用いる服装
- 警備業務を実施するために使用する機器又は各種資機材
- 事故発生時等の措置（警備業務ごとに以下の事項）
 - 1号警備：警備業務対象施設における盗難等の事故発生時の措置
 - 2号警備：警備業務を行うこととする場所における負傷等の事故発生時の措置
 - 3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするものに係る盗難等の事故発生時の措置
 - 4号警備：警備業務の対象となる者に対する危害が発生するおそれがあり、又は発生したときの措置
- 報告の方法、頻度及び時期その他の警備業務の依頼者への報告に関する事項
- 警備業務の対価（工事料、保証金、緊急対処料（ただしこれらを請求する場合）を含む。）その他の当該警備業務の依頼者が支払わなければならない金銭の額
- 保証金を請求する場合の取扱い。
 - の金銭の支払の時期及び方法
 - 料金改定（ただし警備業者に改定権がないときは除く。）
- 警備業務を行う期間
- 警備業務の再委託に関する事項
- サービス停止の扱い。
- 免責に関する事項
- 損害賠償の範囲、損害賠償額その他の損害賠償に関する事項
- 21 契約の更新に関する事項
- 22 契約の変更に関する事項
- 23 契約の解除に関する事項（顧客事由による解約に関する事項（解約金）顧客の債務不履行による契約解除に関する事項（損害賠償金）を含む。）
- 24 付帯保険、クーリングオフの定めがあるときはその内容
- 25 警備業務に係る苦情を受け付けるための窓口
- 26 特約があるときは、その内容
- 27 契約の締結年月日

【警備業務ごとのもの】

< 1号警備（機械警備を除く）>

警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項

< 2号警備>

なし。

< 3号警備>

警備業務を行う路程

二以上の車両を使用して警備業務を行うときは、これらの車両の車列の編成運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするものの管理に関する事項

< 4号警備>

なし。

< 1号警備（機械警備）>

警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項

基地局及び待機所の所在地、名称

盗難等の事故の発生に関する情報を感知する機器の設置場所及び種類その他警備業務用機械装置の概要（センサーの機能を含む。）

待機所から警備業務対象施設までの路程（当該路程を記載することが困難な事情があるときは、基地局において盗難等の事故の発生に関する情報を受信した場合にその受信の時から警備員が現場に到着する時までに通常要する時間）

送信機器の維持管理の方法

機器撤去費用の負担

機器損害の負担

原状回復義務（原状回復を行わないとき）

消費者契約に関するガイドライン解説書

1. はじめに

(1) 背景

消費者が事業者と取引をする場合には、情報量、情報収集力、交渉力などの点において大きな格差があり、対等者間の取引を前提に定められた民法、商法では消費者と事業者間の取引をうまく処理できないこと。

特定商取引法、割賦販売法、警備業法などの業種や取引形態に的を絞った法律（個別業法）があり、消費者と事業者間の取引に一定の効果を発揮しているが、どうしてもすき間が生じ、また後追いの規制となること。

地方自治体に消費者と事業者間の取引についての条例（消費者保護条例）が存在するが、違反した場合のペナルティも業者名の公表が最大限であり、契約についての効力に直接影響を及ぼすことはないこと。

規制緩和が今後益々すすむことは時代の潮流であり、消費者は自己責任に基づいて行動しなければならず、消費者が自己責任に基づいて行動できる法的環境づくりが必要であること。

諸外国には、消費者と事業者間の取引についての包括的ルールが存在し、グローバル化の観点から、我が国においてもこのルールが必要であること。

以上の理由により、消費者と事業者間の民事ルール（契約ルール）を具体的かつ包括的に定める法律（消費者契約法）が公布され、平成13年4月1日から施行されることになった。

(2) 消費者契約法の内容

この法律の概要は次のとおり。

目的

消費者と事業者間の情報の質、量及び交渉力の構造的格差にかんがみ、消費者契約（消費者と事業者間の契約をいう。）における契約締結過程と契約内容の適正化（前者については、事業者の一定の行為により、消費者が誤認、困惑した場合について契約の申込み、承諾を取り消すことができる。後者については、一定の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とする。）を図ることにより、消費者の利益を確保し、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に資することを目的とする。

消費者の定義

個人（事業として又は事業のために契約の当事者になる場合の個人を除く。）をいう。

事業者の定義

法人その他の団体及び事業として、又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

消費者契約の定義

消費者と事業者との間で締結される全ての契約をいう。

契約締結過程

- ・ 事業者が消費者の契約意思を通常左右する重要な情報（契約の目的となるものの内容と取引条件にかかわるものに限る。重要事項）について、不実のことを告げた場合など、3つの類型の事業者の誤認を誘発する行為があり、それにより消費者が意思表示をしたときは、消費者はその意思表示を取り消すことができる。（誤認）
- ・ また、事業者が契約の勧誘にあたって、消費者を監禁したり退去しなかった場合も、消費者は意思表示を取り消すことができる。（困惑）
- ・ 上記は、事業者が契約締結についての媒介を委託した第三者の行為についても適用となる。

契約の内容

- ・ 下記の場合は、当該条項の全部を無効とする。（5類型）

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- 二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項
- 五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

第五号に掲げる条項については、次に掲げる場合に該当するときは、同項の規定は、適用しない。

- 一 当該消費者契約において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該事業者が瑕疵のない物をもってこれに代える責任又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合

二 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該他の事業者が、当該瑕疵により当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負い、又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合

- ・ 下記の場合は、当該条項の一部を無効とする。（２類型）

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

- ・ 一般条項

民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

適用範囲

消費者契約法は民法、商法の特別法とする。個別業法に契約の効力に直接関連する条文（私法規定）があるときはこれを優先して適用する。

その他

- ・ 取消期間
消費者が追認できる時から６ヶ月間、消費者契約を締結したときから５年間に取消権を行使しないと、時効により消滅する。
- ・ 事業者、消費者の努力義務（法的効力なし）

事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確

かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するように努めなければならない。

消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

(3) 消費者契約に関するガイドラインの必要性

消費者契約法は民法、商法の特別法という位置づけであり、業界ごと、契約タイプごとに具体的かつ詳細な規定がおかれることはない。

事業者が重要事項につき、不実告知をしたり、有利なことを告げたがその反面、不利益なことを故意に告知しなかった場合、契約は取り消されることになるが、取り消された場合、契約は締結時に遡って無効ということになり、契約前の状態に戻す義務が生じることになる。

しかしながら、何が重要事項であるかを法律がはっきり示してはいない。

また、不当条項（消費者契約法第8条、第9条、第10条）に該当すると、その条項の全部又は一部が無効になる。

しかし法律は、具体的にどういう表現の条項が無効となるのかを示すことはない。

個人事業者が、事業のためにも事業外の目的（趣味など）のためにも契約することがあるが、この場合は消費者契約か否か判然としない。

以上のとおりであり、事業者はコストと時間をかけて取得した契約の安定性に極めて強い不安感が生じることになる。

警備業務は、顧客の生命、身体、財産を守ることにより社会公共の治安の維持の一翼を担っているものであり、契約の安定性が確保できなければこの公共的使命を継続して果たすことはできない。

このためには、消費者契約について、重要事項の内容並びに不当条項基準などについて、明確な基準（ガイドライン）を設け、会員警備業者が安心して適正な警備業務を消費者に提供できるようにする必要がある。

また、警備業界が自主的にガイドラインを作成することは、社会や消費者に契約についての安心感、信頼感を与え、膨大な個人市場に対し「安全」を提供するという警備業者の社会的使命の達成にも極めて大きな効果を発揮するものとなる。

このため、ガイドラインは、消費者契約法上は必ずしも契約の取消しに至らない警備業者の行為についても禁止行為の対象とし、また契約条項についても消費者契約法ではその全部又は一部が無効とならないものも不当条項としている。これは、法は最低限のルールにすぎず、警備業界は可能な限り消費者利益の確保に努めるべきと考えたためである。

なお、このガイドラインは、社会的に評価の高い弁護士などの有識者の意見が反映されており、消費者との警備契約に関する契約慣行となることを期している。

なお、ガイドラインは、社会情勢の変化により所定の手続きを経て、

適正に改訂されるものとする。

2. ガイドラインの解説

(不明点、疑問点は社団法人全国警備業協会に書面で照会のこと。)

(1) 第1条(目的、定義)

(第1項)

警備業者と消費者のセキュリティサービスにかかわる契約について、
トラブルを防止し、
消費者の利益に配慮する。

ことにより、警備業界について広く社会一般の信頼を確保することにより、警備業界の健全な発展に資することがガイドラインの目的である。

警備業者は警備契約を継続反復して行っており、このため専門的知識や交渉力を有している。しかし、消費者にとっては警備契約を締結することは通常初めてであり、情報量、交渉力は警備業者に比べ格段に低い。

このため、契約の締結までの交渉過程や契約内容(契約条項)がどうしても消費者の不利益になりやすくなる。

この点について、専門家である警備業者の配慮を求めたものである。

なお、「これに付随するサービス」とは、警備業法に定める警備業務以外の業務(サービス)のことであり、例えばホームセキュリティ契約(機械警備契約)とともに提供する健康相談サービス等である。

(第2項)

消費者を定義している。

消費者とは、個人(事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。)をいう。

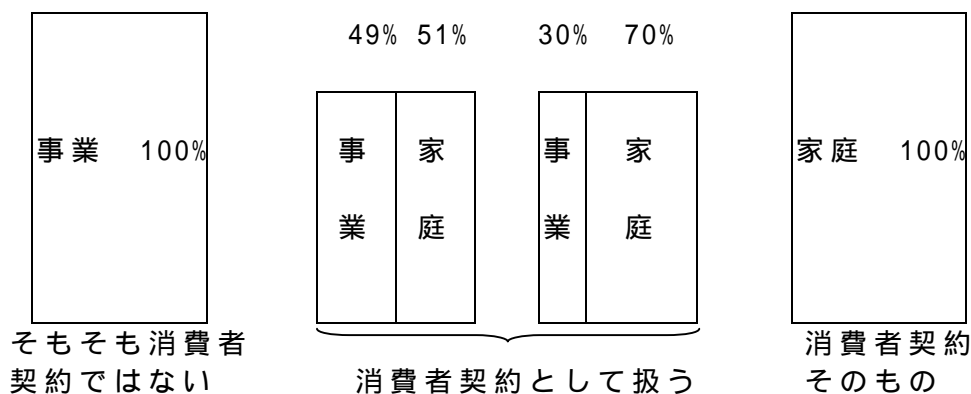
「事業」とは、「一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行」であるが、営利の要素は必要でなく、営利の目的をもってなされるかどうかを問わない。

また、公益・非公益を問わず反復継続して行われる同種の行為が含まれ、更には「自由職業(専門的職業)」の概念も含まれる。

具体的には、事業を全く行っていない個人(家庭の主婦)や、事業を行っていても事業とは関係のない目的で契約する個人(個人営業の八百屋と、その自宅のマンションについてホームセキュリティ契約をする。)が対象となる。

消費者(契約者)が自宅で小売店などの営業を行っている場合や、自宅で弁護士業務や司法書士業務、税理士業務、医療を行っている場合(これらの業務はいわゆる「営業」ではない「専門的職業」ということになる。)がある。警備契約の目的が、専らこれらの営業又は専門的職業のためであるときは、消費者契約とはならないのは当然であるが、営業又は専門的職業のための警備契約か明確でないことがある。

この場合は、営業又は専門的職業外の目的のため(例：家庭のため)の警備の割合が50パーセント超の場合は、消費者契約として扱うべきである。(機械警備の場合の割合は、使用目的、警備対象エリア等を総合的に判断して決定するものとする。)



(2) 第2条（警備業者の責任）

消費者（顧客）の安全を守ることにより、社会公共の治安の維持の一翼を担っているという社会的使命を警備業者が深く認識することによって初めて、警備業界の社会的地位が確立され、警備業界に身をおく40万人以上の警備員の誇りが維持されるものである。

第2項の「このガイドラインに定める事項以外についても、常に適正に対処しなければならない」とは、このガイドラインの規定は現状における最低限のルールであることの確認の文言である。

(3) 第3条（不適正な広告の禁止）

このガイドラインは、消費者の利益に配慮した契約を行うには、契約の勧誘の時点から一定のルールが必要との考えに基づき、広告についても規定した。

内容は、不適正な広告の禁止であり、極めて当然の内容であって、注意を喚起するための規定である。

具体例としては、次のとおり。

- ・ 「日本一」「世界一」「ナンバーワン」「最高」「最大」など、最高級の優位性又は唯一性を意味する用語は、客観的事実に基づく数値又は確実な根拠なしには使用してはならない。
- ・ 「完全」「100%」「絶対」など、完璧性を意味する用語は、確実な客観的根拠がある場合を除き使用しない。

（注意）

消費者契約法は、契約締結過程についてのルールを設けているが、その前の段階の広告については何ら定めていない。

これは、景品表示法（正式名称「不当景品類及び不当表示防止法」）や、地方公共団体の広告条例があるので、これによればよいとの考えによるものである。

(4) 第4条（不適切な契約勧誘行為の禁止）

契約を勧誘するにあたって、してはならない行為を列挙してある。

これらの行為に該当した場合は、消費者契約法により消費者から契約取消しの意思表示を受けたときは、契約が取消される場合がある。

「威迫困惑行為」とは、次のような行為をいう。

監禁、不退去（この2つのタイプは消費者契約法で定義されている。）、長時間の居座り、深夜（21時以降）・早朝（8時以前）

の勧誘、強引な勧誘、不幸の予告や生活上の不安を強くあおる等

なお、「長時間の居座り」における長時間とは、状況にもよるが概ね30分とする。対象は居座りであり、消費者の積極的な要請がある場合や明確な同意がある場合は対象外であることはいうまでもない。

(5) 第5条（契約勧誘時の書面の交付、説明）

消費者契約法でいう重要事項の内容とその提供方法についての自主基準であり、極めて重要な条項である。

重要事項の項目は、ガイドラインの別紙 列挙のとおりである。

提供方法は、書面を交付して説明する方法によらなければならない。

説明は、口頭の説明が原則であり、消費者の理解能力に合わせて行わなければならない。

消費者が同種の契約を締結したことが過去にあるとか、消費者が弁護士などの契約の専門家であるような場合で、消費者が口頭説明を受けなくても重要事項を十分に理解していることがはっきり確認できるとき以外は、必ず口頭説明を行う必要がある。

「消費者の協力を得て」とは、消費者が説明を拒絶する場合まで、無理に口頭説明を必要とするものではないことを意味する。

1回口頭説明の申し出を拒絶された程度では、口頭説明義務が免除されるものではない。

重要事項書面はいくつかの種類に分かれていても問題はない。

契約約款（契約締結時にそのまま契約内容となる事項が印刷されている書面）を重要事項書面としてはならない。ただし、契約約款自体が消費者に理解しやすい体裁であり、条項も明確かつ平易であるときはこの限りではない。

重要事項書面に消費者の確認の表示（署名、記名捺印）を得る。

重要事項書面がいくつかの種類 of 文書に分散しているときは、消費者の確認の表示を得る書面には、いくつかある重要事項書面の標目を記載しておくなど工夫することが必要である。

例えば、「重要事項のうち、何と何は見積書により説明を受けた。」とするなどである。

消費者の確認の表示のある書面の徴求は、原則として契約書の締結時までとし、徴求時に控え（コピー又は副本）を必ず相手方に交付する必要がある。

仮に徴求が契約書の締結後となった場合においても、余り期間をおかない場合は、問題となることは少ないので、確認の表示のある書面の日付を契約書締結日以前の日としてはならない。

消費者の確認の表示のある書面の保存期間は、契約の有効期間中の保存は当然のこと、契約終了後も5年間は保存しておくことが好ましい。重要事項を説明したことの立証責任の問題があるためである。

第8項についての解説は、別途行う。

(6) 第6条（契約時の書面の交付）

警備契約は無形の警備業務の提供であり、契約を締結したときは、顧客に遅滞なく契約内容を記載した文書（契約書）を渡さなければならない。

契約内容（契約書に記載すべき事項）は、ガイドラインの別紙のとおりである。（重要事項の項目に比べ、契約締結日が追加になっている。）

これらを記した重要事項書面を既に交付している場合であっても、省略することはできない。

契約書の文言については、一般の消費者が理解できる平易な表現とし、誤解を生じないようにしなければならない。専門的用語や法律用語はなるべく避ける必要がある。

第4項についての解説は、別途行う。

(7) 第7条（用語の統一）

同じ意味を表示する用語を複数設けたり、同じ用語を別の意味に使用するなど、消費者を混乱させることは避けなければならない。

(8) 第8条（不当条項）

不当条項とされた場合は、その条項の全部又は一部は無効となるのが消費者契約法のルールである。（場合によっては契約全体が無効となることも考えられる。）

信義誠実の観点から、消費者に不当に不利益である条項を不当条項とする。ここに述べている条項は最低限のものであり、他の条項についても十分な配慮を行うことが必要である。（事業者にとって、契約や事業の安定性などの観点からは合理的であっても、消費者に余りにも不利益な条項は不当条項とする。）

基本契約期間

当初の契約期間のことである。

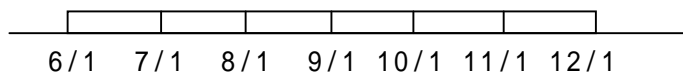
更新期間

契約更新にあたり、警備業者が特別な投資をしたなどの特段の事由（例として、警備業者の負担で警報機器を全面的にリニューアルするケースを挙げているが、これに限らない。）がないときは、1年の更新とする。（1年ごとの更新の継続は問題ない。）

契約料金の支払い方法

前払いとは、当該請求期間の始まる日の前日までに支払い時期が到来することをいう。

契約料金が月単位で決められている場合は、原則として6か月分の前払いが限度である。



6/1から11/30の6か月分を5/31までに支払っていただく契約が、原則として前払いの限度である。

それでは、上記の例において、5/31の支払い期限をどのくらい前倒しすることが許されるかという問題が生じるが、当該請求期間の始まる日の1か月前より前に支払い時期が到来する取り決めは避けるべきである。上の例では4/30より前に支払わせる取り決めは避ける。

6か月分を超える前払いについては、特段の消費者の要請がある場合は、1年分の前払いまでは許容される。支払いの手間を省くために1年分を前払いしたいという消費者の申し出がこれにあたる。

契約料金の改定

機械警備は、1つの基地局とそれに所属する複数の待機所が1つのシステムとなっている。

このシステムを維持・改善するために契約料金の改定が必要となる場合に備えて、警備業者の合理的な内容の料金改定権を定めておくことは問題ない。1つのシステムに参加している顧客1人ひとりの了解をとってはいは、システムの維持・改善に支障が生じ、結果的に顧客の不利益になることがあるためである。

しかし、改定権の行使に合理的制限を受けるのは、改定権設定の目的に照らし当然である。

この合理的制限は2つあり、1つは契約締結後短期間の改定であり、もう1つは合理的範囲の額を超えた改定である。

短期間とは、契約実施後1年間以内とする。

合理的な範囲の改定額とは、特別の事情（法律改定によるコスト増加など）がないときは、経済事情の変動（物価上昇）による改定額とする。

（注意）

契約料金の改定権を警備業者が保有する場合は、バランス上、消費者の利益にも相当な配慮が必要となる。例えば、料金改定に不服の顧客の契約からの離脱について配慮する条項を入れることが考えられる。

セキュリティサービス停止期間中の支払い

警備業者の事由によるサービスの停止期間中は、顧客に料金を請求してはならないことは当然であり、又顧客の事由によるサービスの停止期間は、所定の契約料金の請求権には影響は生じない。

ここで述べているのは、警備業者、顧客のいずれの事由にもよらないサービス停止期間中の料金のことである。

リスクは警備業者がとるべきである。

顧客の都合による中途解約

警備契約は、顧客（消費者）との信頼関係が契約維持の大前提である。従って、契約期間中の解約申し出であることを理由に解約を拒むことはしてはならない。

ただし、警備契約は期間を定めた契約（継続的役務提供契約といわれている。）であり、契約期間内にコストを回収し適正な利益を確保することで警備事業は成り立っている。

したがって、契約期間中の解約を申し出た顧客（消費者）に対して、金銭的負担を求めることは何ら問題ない。

ただし、約定解約金と違約金（保証金は通常これにあたる。）の合計金額が、同種の契約の解約に伴い、警備業者に生ずべき平均的な損害を超える条項は使用してはならない。消費者契約法は、その平均的な損害を超える部分についてのみ無効としているが、このガイドラインでは、一部無効の契約条項を使用することを許容するものではない。

例 5年契約

解約

利益	
イニシャルコスト（機器代、工事料等）	
ランニングコスト（監視等）	

4年

5年

平均的損害金は、{ + (機器再利用などにより負担を免れるコストを除く。) + のうち負担が続くコスト} × 残存契約期間 - 中間利息となる。ただし、保証金を収納するときは保証金相当額を控除する。

警備開始前の顧客の都合による解約

警備開始前であっても、顧客（消費者）の解約申し出を拒絶してはならないことはと同じ理由による。

この場合の顧客（消費者）に対する解約金の上限を定めている。

ここにいう「工事实費」とは、警報機器の設置、撤去に要した実際の費用ということである。ただし、と同様、警備業者に生ずべき平均的損害を超えてはならない。

顧客の債務不履行による契約解除

顧客（消費者）に債務不履行（契約違反）があれば、警備業者が契約を解除できることは当然であるが、顧客が消費者の場合、契約違反を理由に直ちに契約を解除することができる条項は顧客（消費者）にとって酷な結果になる。

したがって、相当な催告期間（警備業者が指定する期間までに、契約違反を解消しないときに契約を解除すること。）を設けることが必要である。

また、実際に催告する場合の催告期間は、不履行となっている債務の内容にもよるが、2週間程度が一般的である。

損害賠償額とは、顧客（消費者）の契約違反により警備業者が請求する損害額のことである。ただし、を参照のこと。

警報機器撤去費用

契約の終了が警備業者の事由によるときは、不要となった警報機器の撤去費用は警備業者の負担とすべきである。

警備業者の責任

警備業者の責任により事故が発生し、顧客（消費者）に損害が発生した場合、賠償限度額を契約書に定めておかないと、警備業者の責任と相当因果関係のある顧客（消費者）の全損害を賠償しなければならず、安定した警備事業は不可能となる。

このため、警備契約に賠償限度額の条項を設けることが通常である。

この条項は「損害賠償額の予定」といわれ、明確な合意があれば、通常では警備業者に故意又は重大な過失がある場合を除き法的効力に問題が生じることはない。

しかし、消費者契約の場合、社会通念上余りに低額な金額を設定することは、不当条項の問題が生じる。

対人賠償の場合、1名当たり1事故2,000万円未満とすることは避けるべきである。対物賠償の場合、このガイドラインでは基準は示さないが、免責あるいは極端に低額の賠償限度額は避けなければならない。

賠償限度額に関する条項以外に不当条項となる条項の例は、次のとおりである。

甲：顧客、乙：警備業者

1) 「甲が契約条項を守らなかったことにより発生した損害は、乙は一

- 切責任を負わない。」
- 2) 「契約対象物件の瑕疵又は甲の管理上の瑕疵に基づく損害については、乙は一切責任を負わない。」
 - 3) 「甲の家族の過失に基づく損害については一切責任を負わない。」
 - 4) 「甲は契約対象物件の造作、レイアウト、用途を変更するときは、30日前までに乙に連絡するものとする。甲の任意による前記変更起因して発生した損害については、乙は一切責任を負わない。」
 - 5) 「甲は契約対象物件について、事故発生のおそれのある箇所については乙に対して文書をもって通知し、対応策を乙と協議しなければならない。甲が前記通知を怠ったことによる損害については、一切責任を負わない。」
 - 6) 「甲の契約対象物件の鍵を乙に預託しない場合は、発生した損害について乙は一切責任を負わない。」
 - 7) 「甲が損害を蒙った場合は、甲は事故発生日から7日以内に乙に通知しなければならない。甲がこれを怠ったときは乙は一切責任を負わない。」
 - 8) 「甲の臨時の依頼により乙が実施した業務に関し発生した損害については、乙は免責とする。」
 - 9) 「甲に生じた損害について、その原因が乙のみの責に帰すべきときに限り、乙は甲に対して損害を補償する。」
 - 10) 「甲がこの契約に従って契約料金を支払っていない間に発生した損害については、乙は一切責任を負わないものとします。」

上記の条項は、顧客に対する牽制効果など、警備業者にとっては合理的な理由が認められるケースもあるが、一切免責では、顧客（消費者）の利益とのバランスを欠く。

効果を過失相殺とすべきである。

なお、次のような条項は当然無効である。

「乙は、警備事故が発生した場合でも、甲に対し一切損害賠償責任を負わない。」

「乙は、警備事故が発生した場合、その原因が乙の故意又は重大な過失による場合であっても、賠償限度額は1事故につき 万円とする。」

(9) 第9条（苦情処理）

ガイドラインを作成しただけでは社会や消費者の信頼感、安心感を形成するには不十分であり、警備業者は自主的に消費者の苦情をこのガイドラインに従って処理できる体制をとらなければならない。

このためには、契約締結時に警備業者の苦情処理窓口を顧客に明示（文書によることが望ましい。）するとともに、自社に苦情処理部門（お客様センターなど）を設けることが必要であり、自主的に問題の解決を図るよう最大限の努力をしなければならない。

なお、全国警備業協会及び各都道府県の警備業協会の苦情処理対応については別途定める。

(10) 第10条（遵守体制の整備）

警備業者に対し、ガイドラインの遵守体制の整備を義務付けること

にした。

他の法令（例独禁法）や企業倫理の遵守（一般には「コンプライアンス」という。）体制整備の一環としてこのガイドラインの遵守体制を整備することも可能であり、むしろそうする方が一般的であるが、ここでは、このガイドラインのみを対象にその遵守体制の整備についてルールを定めたものである。

警備業者は、第10条に従って早急にこのガイドラインの遵守体制を構築しなければならないことになる。遅くとも平成15年9月までには構築することが求められる。

第10条に規定する遵守体制の要件は最低限であるので、警備業者は自己の経営規模等により可能な限りさらに上積みすることが望ましい。

第1号について

責任者は、役員が望ましい。専任が望ましいが兼務でも可とする。ただし、営業とは無関係の者又は営業との関係が薄い者とする。

担当部署 専任部署が望ましいが担当者1名で、かつ、兼務でも可とする。責任者との兼務も可能とする。ただし、兼務の場合、営業とは無関係の者又は営業との関係が薄い者とする。

担当業務は、次のとおりである。

- ・このガイドラインの周知徹底

営業研修の機会に説明する等の方法がある。

- ・モニタリング

周知徹底の度合を一定期間ごとにアンケートしたりヒアリングすることが望ましい。

- ・監査

遵守状況をチェックすることである。抜き取りチェック等の方法がある。

- ・違反者に対する措置案の立案

- ・消費者苦情処理部署との連携

必ず連絡を密にし、ガイドラインの遵守体制をたえず見直していくことが必要である。

第2号について

正社員、非正社員（嘱託、パート、派遣社員）や、代理店、取次店について、どこまでをこのガイドラインの適用対象者とするかということである。

非正社員がこのガイドラインに違反したときにおいても警備業者は、このガイドラインに違反したものとされることは当然であり、また代理店、取次店については契約締結過程において消費者契約法第5条（以下に示す。）に違反したときは、警備業者が契約の取消という不利益を受け、また、消費者取引市場でマイナスの評価を受けることになる。適用対象としたときは、教育、研修、モニタリングや監査が必要となることは言うまでもないので警備業者は、その経営規模等により対象者を決定する。

(媒介の委託を受けた第三者及び代理人)

第5条 前条の規定は、事業者が第三者に対し、当該事業者と消費者との間における消費者契約の締結について媒介をすることの委託（以下この項において単に「委託」という。）をし、当該委託を受けた第三者（その第三者から委託を受けた者（二以上の段階にわたる委託を受けた者を含む。）を含む。次項において「受託者等」という。）が消費者に対して同条第1項から第3項までに規定する行為をした場合について準用する。この場合において、同条第2項ただし書中「当該事業者」とあるのは、「当該事業者又は次条第1項に規定する受託者等」と読み替えるものとする。

2 消費者契約の締結に係る消費者の代理人、事業者の代理人及び受託者等の代理人は、前条第1項から第3項まで（前項において準用する場合を含む。次条及び第7条において同じ。）の規定の適用については、それぞれ消費者、事業者及び受託者等とみなす。

第3号について

定期的な研修、教育が望ましい。

営業員研修や新入社員研修のときに合わせて行うこともできる。

いずれにしても警備業者は社内ですらどうやって研修、教育するかを明確にしておくことが必要

第4号について

ガイドラインの遵守状況をモニタリングしたり監査する要領を社内ですら明確にしておくこと。モニタリングには、アンケートやヒアリング方法がある。

監査については、営業との関係が薄い者が行うべきである。

第5号について

第1号の責任者や運営部署に対して直接現場より相談できるルールが明確になっていることが必要である。

専用電話を設けるとかEメールを利用するなどの方法があるが、ルールを作りこれを社内ですらオープンにするときは、a秘密を守ること b相談したことで不利益な扱いをしないこと c会社は必ず調査することを明示するべきである。

第6号について

社内通達や就業規則によって明示することが必要。表現としては、このガイドラインのことをわざわざ明示する必要はなく、例えば、「法令、会社の決めた規則等に違反したとき」でもよいが、必ずこの中にはこのガイドラインが含まれていなければならない。

(11)第11条（改善勧告等）

都道府県の警備業協会（以下、「協会」という。）の会員である警備業者がこのガイドラインに違反する行為があったと認められたときは、警備業者は協会の求めに応じて、その指定する要領で協会に報告しなければならない。

また、警備業者がこのガイドラインに違反したときは、協会は警備業者に対し、口頭又は文書で改善勧告を行うことができる。この場合、警備業者は改善勧告の内容に従って、今後とるべき改善策や改善策の実施状況を協会に報告しなければならない。

なお、協会が改善勧告を行うときは、必ず事前に全警協と協議する

ことにしている。

この改正は、ガイドラインに実効性を付与するために必須なものである。

昨今の社会的状況に変化を考慮した場合、この改正なしには、社会や消費者の信頼を得ることはできない。

改善勧告は、協会の処分ではない。今後に対する指導と位置付けられるものである。したがって、改善勧告は違反者の事前同意なしには公表されることはない。

一般的には、業界団体が策定した自主的基準（ガイドライン）については、違反者に対しては、いわゆる制裁レベルの措置が求められる。前述した内閣府の国民生活審議会の報告もこれを期待している。

しかし、このガイドラインは消費者契約法のルールを大幅に消費者利益の方向に上積みしている（例：契約期間の上限を5年とした。）したがって、制裁レベルの措置はなじまないものである。

この改正したガイドラインそのものはいずれ公表されることになるので、社会や消費者の期待が大きくなる（見方をかえると警備業界に対する期待が大きくなる。）。

このことを踏まえて警備業者はこのガイドラインの遵守についてなお、一層留意することが必要である。

(12)重要事項の項目について

個人事業の場合は個人名であり、法人で事業を行っている場合はその名称（例：A警備株式会社）

警備業務は無形の商品であり、消費者が理解できる表現とすること。

「機械警備業務」だけでは不十分であり、例えば「警報機器により感知される異常について監視し、異常情報を基地局（監視センター）で受信したときは緊急対処し、異常の確認、警察機関への通報など必要な処理を行う。」などとする。

業務の開始予定時期については、月レベルでもよい。

（例：警備開始 平成22年8月）

契約内容に応じて「警備業務を実施するときまでに決める」又は「天候、交通事情等によって変更があり得る」などと記載し、又は選択し得る複数の「日及び時間帯」を記載してもよい。

2号警備の場合の「警備業務を行うこととする場所」は、契約内容に応じて「警備業務を実施するときまでに決める」又は「天候、交通事情等によって変更があり得る」などと記載し、又は選択し得る複数の「場所」を記載してもよい。

担当業務は、例えば、機械警備の場合は、防犯監視等と記載する。

例えば、合格証明書の交付を受けていること、語学検定に合格していること、武道の段級位を有していること等を記載する。

制服、私服の別を記載する。

例えば、機械警備の場合は、連絡用の無線装置、警備業務用車両等警備業務を実施するに当たって使用する機器又は各種資機材の種類を記載する。

例えば、機械警備の場合は、「異常情報を基地局（監視センター）で受信したときは、警備員を警備業務対象施設に急行させ、現場確認を行い、必要に応じて警察機関へ通報を行う。」などと記載する。

警備報告書の作成及び提出に関する事項等を記載する。
顧客から警備業者が支払いを受けるもの全てを表示する。
警備料金（契約料金）、警報機器代金、警報機器設置工事料、保証金、対処料、交通費など。
また、警備業者に対して支払う料金以外に顧客の費用負担が発生するときは、どういう費用が発生するのかを表示する。

例）機械警備の場合は、一般公衆回線を使用する場合の電話使用料や電気代

保証金を預かる場合、どういうときに保証金が返還されるのか、どういうときに警備業者が収納するのかを表示する。

について、いつまでにどういう方法で支払うのかを表示する。

警備業者に契約料金改定権があるときは、この旨を表示する。

例えば、「経済事情の著しい変動があったときは、乙（警備業者）は契約料金を合理的範囲で改定することができます。」

21 例えば、「契約期間は警備開始日より5年間とします。ただし、期間満了の1か月前までに、甲乙いずれかより満期終了の申し出がない場合は1年間更新するものとし、以後もまた同様とします。」

再委託の可否、再委託する警備業務の範囲並びに実際の警備業務を実施する警備業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名等を記載する。

契約期間中、警備業務が停止されることがあるが、その原因には顧客の事由による場合（顧客が警報機器を操作しないなど）や警備業者の事由（警報機器の警備業者事由による障害など）や不可抗力（天災地変など）がある。

どういうケースのときに顧客が責任を負担するのかを表示しておく。

警備業者に警備契約上の債務不履行があったときに、本来警備業者が負うべき責任を免責としたり、顧客が被った損害の賠償責任の範囲を制限したりする場合は、その内容を記載する。なお、免責や損害賠償責任の範囲の制限を設けない場合であっても、法律の範囲内で責任を負う旨等、何らかの記載をする。

22 締結した警備契約の内容を変更する場合の手続きや条件等について記載する。

23 顧客事由による解約に関する事項については、例えば、「契約の有効期間において甲（顧客）の事由により解約するときは、甲は乙に対して_____の解約金を直ちに支払うものとします。」

解約金（損害賠償の予定）を請求しない場合は、解約金は表示する必要はないが、甲（顧客）の都合によりその希望日に解約できることは必ず表示すること。

顧客の債務不履行時の損害賠償金については、例えば、「甲（顧客）がこの契約に定める契約料金を催告後20日間支払わないときは、乙（警備業者）はこの契約を解除することができます。この場合、甲は乙に対して_____の損害金を支払うものとします。」

「この場合、」以下は、損害金を予定しないときは不要

24 「付帯保険」とは、警備契約に付随して警備業者が保険契約者となって顧客のためにかかる盗難保険、動産総合保険などのことである。

クーリングオフは、特定商取引法に定められている一定の契約事項が記載されている書面を、顧客が受領してから8日間は無条件で解除できる制度のことであるが、警備業務はその対象とはなっていない。警備業者がクーリングオフ制度を任意で設けた場合は必ず表示することが必要。

- 25 苦情の受付を担当する部署名、住所、電話番号等を記載する。
- 26 例えば、警備業務対象施設の図面、警備対象物の内容及び運行経路、警備対象人物の行動予定等の秘密の保持に関する事項があれば、その内容を記載する。

< 1号警備（機械警備を除く）>

鍵の管理方法、貸出し方法等を記載する。

< 3号警備 >

契約内容に応じて「警備業務を実施するときまでに決める」又は「天候、交通事情等によって変更があり得る」などと記載し、又は選択し得る複数の「路程」を記載してもよい。ここでいう「路程」とは、経路及び経路上の距離のことを指すが、想定し得るすべての路程を記載する必要はなく、地図によって示すことも可能であり、また、交通事情等を勘案して警備業者において適宜必要と認める路程等の記載でもよい。

2台以上の車両を使用した輸送警備の場合は、その車両の車列の編成を記載する。

輸送警備の対象となる現金、貴金属、美術品等を、顧客より預かってから引渡すまでの間の管理方法等について記載する。

< 1号警備（機械警備）>

鍵の管理方法、貸出し方法等を記載する。

基地局及び待機所の名称、所在地を記載する。

センサーの機能、警戒範囲を除き、警備業法によるものである。

センサーの機能は、センサーの種類ごとにその機能（例「マグネットセンサーのときは、扉・窓の開閉を感知します。」）を表示する。

警戒範囲は、図面に、顧客にはっきり分かるように表示する。（警戒範囲は警備業者の責任の限界を示すものでもあるので、後日問題が生じないように十分に工夫することが必要である。）

路程については、契約内容に応じて「警備業務を実施するときまでに決める」又は「天候、交通事情等によって変更があり得る」などと記載し、又は選択し得る複数の「路程」を記載してもよい。ここでいう「路程」とは、経路及び経路上の距離のことを指すが、想定し得るすべての路程を記載する必要はなく、地図によって示すことも可能であり、また、交通事情等を勘案して警備業者において適宜必要と認める路程等の記載でもよい。

当該路程を記載することが困難な事情とは、路程が複雑であるため警備業務の依頼者が容易に理解できるように記載しがたい場合等をいう。

「通常要する時間」とは、通常見込まれる時間が記載されていれば足り、幅のない所要時間は必ずしも要せず、例えば「おおむね20分

程度」、「25分以内の予定」等の記載でよい。

定期点検の時期、内容等を記載する。

警報機器が警備業者の所有のときは、通常契約終了時に警備業者が撤去する。このときの撤去費用の負担についてどちらかどういうケースのときに負担するのかを表示する。

警報機器に発生した損害（顧客事由もあれば不法侵入者その他第三者事由もあるし、不可抗力の事由のときもある。）について、どういうケースのときにどちらが負担するのか表示しておく。

警報機器を取り付けるときは、壁、天井などにビス穴などの変更が施されることになるが、警報機器を撤去したときはこれを元の状態（原状）に回復するのかしないのかをはっきりしておかなければならない。

通常、警備業者はこれを行う義務はないと考えられるので、原状回復義務がないことをきちんと表示しておく。

(13) Q & A は別紙のとおり

消費者契約に関するガイドライン第5条第8項及び第6条第4項に関する解説

1. 背景

電子商取引の拡大は政府の基本方針として確定している。産業界における電子商取引の発展を阻害する最大の要因は、各種の法令で義務付けられている「書面」の交付等の義務であるとして、書面の交付等に代えて、書面に記載すべき事項を情報通信の技術を利用する方法（例：電子メール）により提供できるようにするため、平成12年11月27日に「書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律」（いわゆる「IT書面一括法」）が公布され、これを受けた政令も平成12年12月27日に公布された。いずれも平成13年4月1日より施行されている。

警備業関係においては、平成13年3月26日公布の「警備業法施行規則の一部を改正する内閣府令」（平成13年内閣府令第17号）により、書面の交付に代えて、説明すべき事項を情報通信の技術を利用する方法によって提供することができることとされたものである。（施行は同年4月1日）

消費者契約に関するガイドラインの第5条第8項及び第6条第4項は、この警備業法施行規則の改正を受けて、平成13年3月26日に追加されたものである。

その後、警備業法は改正され、根拠条文は警備業法第19条第3項となっている。

消費者契約に関するガイドライン第5条第8項及び第6条第4項では、情報通信の技術を利用する方法を利用するにあたっては、警備業法第19条第3項に準拠することとしているので、まずは警備業法について説明することにする。

なお、警備業法第19条は、警備業者が警備業務を行う契約を締結しようとするとき、及び警備業務を行う契約を締結したときに、一定の事項（警備業法第19条第1項、第2項、及び警備業法施行規則第33条、第34条に規定されている）を記載した書面を契約相手に交付することを求めているものである。（違反すれば指示処分等のペナルティが課せられるが、民事的効力、つまり契約の効力については触れられていない）契約の相手方が消費者であろうと事業者であろうと適用となる。なお、消費者の利益について警備業法より厚く保護している。（後述する）

2. 警備業法について

警備業法第19条第3項は次のとおりである。

（書面の交付）

第19条

3 警備業者は、前2項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところによ

り、当該警備業務の依頼者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて内閣府令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該警備業者は、当該書面を交付したものとみなす。

関連する政省令の定めは次のとおりである。

警備業法施行令

(情報通信の技術を利用する方法)

第1条 警備業者は、警備業法（以下「法」という。）第19条第3項の規定により同項に規定する事項を提供しようとするときは、内閣府令で定めるところにより、あらかじめ、当該警備業務の依頼者に対し、その用いる同項前段に規定する方法（以下この条において「電磁的方法」という。）の種類及び内容を示し、書面又は電磁的方法による承諾を得なければならない。

2 前項の規定による承諾を得た警備業者は、当該警備業務の依頼者から書面又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があつたときは、当該警備業務の依頼者に対し、法第19条第3項に規定する事項の提供を電磁的方法によつてしてはならない。ただし、当該警備業務の依頼者が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。

警備業法施行規則

(情報通信の技術を利用する方法)

第36条 法第19条第3項の内閣府令で定める方法は、次に掲げるとおりとする。

一 電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ 警備業者の使用に係る電子計算機と当該警備業務の依頼者の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ 警備業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された法第19条第1項又は第2項の規定による書面に記載すべき事項を電気通信回線を通じて当該警備業務の依頼者の閲覧に供し、当該警備業務の依頼者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該事項を記録する方法（法第19条第3項前段に規定する方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあつては、警備業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法）

二 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事

項を確実に記録しておくことができる物（以下「磁気ディスク等」という。）をもつて調製するファイルに法第19条第1項又は第2項の規定による書面に記載すべき事項を記録したものを交付する方法

2 前項に規定する方法は、当該警備業務の依頼者がファイルへの記録を出力することによる書面を作成することができるものでなければならない。

3 第1項第1号の「電子情報処理組織」とは、警備業者の使用に係る電子計算機と、当該警備業務の依頼者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

第37条 警備業法施行令第1条第1項の規定により示すべき方法の種類及び内容は、次に掲げる事項とする。

- 一 前条第1項に規定する方法のうち警備業者が使用するもの
- 二 ファイルへの記録の方式

・以下のとおり解説する。

交付書面に記載すべき事項

警備業法第19条第1項及び警備業法施行規則第33条（締結前書面）、警備業法第19条第2項及び警備業法施行規則第34条（締結時書面）の所定の項目である。

電磁的方法による交付

（電磁的方法の種類）

警備業法施行規則第36条が認めているのは、次のとおり。

・「電子情報処理組織を使用する方法」

これには2種類ある。

1つは、電子メールの利用である。（第1項第1号イ）

もう1つは、ウェブ（ホームページ）の利用である。（第1項第1号ロ）

・「その他の情報通信の技術を利用する方法」

警備業法施行規則が認めているのは、フロッピーディスク、CD-ROM等の記録媒体の交付である。（第1項第2号）

上記3つの方法は、契約相手が電磁的方法により入手した情報（前項説明すべき事項）を出力して書面を作成することができるものではなくてはならないとされている（第2項）。つまり、例えば電子メールを利用する方法（第1項第1号イの場合）によった場合、契約相手が警備業者より送信されてきた情報を、プリンターがあればこれを書面として打ち出すことができるようになっていないとされない。なお、現実に契約相手がプリンターを保有しているか否かは問わな

い。

また、電磁的方法を採用する場合は、^a あらかじめ（事後承諾は不可）、^b 電磁的方法の種類（上記3つの方法のいずれか）及びその内容（電子メールとともに添付ファイルを送信する場合は、そのファイルを読み出すことができるソフトウェアの形式、バージョン（例：一太郎バージョン8以上）を示した上で、^c 契約相手による書面又は電磁的方法による承諾を得なければならないとされている。（電磁的方法による承諾の場合、問題となるのは、3つの電磁的方法のうちウェブ（ホームページ）を利用する方法であるが、第1項第1号口括弧書きに定めがある。つまり、ウェブ（ホームページ）を利用して説明する場合は、警備業者は、契約相手からの承諾又は電磁的方法による提供を受けない旨の申し出を受けることが可能な措置を講じることが要求されている。具体的にはウェブ（ホームページ）の画面に承諾か拒絶かのボタンを設けておくとか、承諾か拒絶の意思表示を受けるための電子メールのメールアドレスを当該画面に設けておくことが必要となる。）

なお、契約相手は、一旦電磁的方法による説明を承諾しても、契約の締結前まではこれを撤回することができる（撤回の方法は書面又は電磁的方法による）。この場合は、警備業者は電磁的方法による説明をすることはできない。つまり、書面を交付しての説明が必要となる。

この撤回は、契約締結前であれば、電磁的方法による説明を受けた後であっても（例えば、電子メールにより説明すべき事項の提供があり、これをプリンターで書面として打ち出した後であっても）可能である。これは、現行法上は、書面の方が証拠価値が高いことに配慮したものである。

安全性確保

警備業法第19条に基づく事項には、「盗難等の事故の発生に関する情報を感知する機器の設置場所及び種類」（いわゆる「警備計画」）など、適正な警備業務を実施するうえで、その取扱いに十分な注意を要する情報が多数含まれている。警備業法施行規則は、電磁的方法について上記のとおり3種類を示しているだけで、これらの情報の安全性の確保については何ら規制していない。

しかし、警備業者としては、適正な警備を実行するうえで、その取扱いに注意すべき情報については、警備業法の改正が主に警備業者の利益のためであることを考慮した場合、契約相手の利益に配慮して安全確保の措置を講じることが必要である。こうすることが契約相手の信頼感の醸成に結びつき、警備業界の発展に寄与することになる。

安全性確保の措置の内容は次のとおりである。

- ・ 電子メールを利用した場合の、「盗み見」や「改ざん」に対する対策。こ

の対策としては、電子メールの暗号化が有効である。

- ・ ウェブ(ホームページ)を利用した場合の、当該ウェブ(ホームページ)への契約相手のアクセス内容について、「盗み見」や「改ざん」に対する対策。これは暗号化が有効である。

また、ウェブ(ホームページ)自体に対する、第三者の不正アクセス(契約相手の情報が盗み見られてしまう)やハッカーによる改ざん、データ破壊に対する対策も必要である。

具体的には、不正アクセスを防ぐためのファイアーウォールを設けたり、種々のハッカー対策を講じることになる。

なお、安全性確保の措置の内容については、契約相手の電磁的方法によるか否かの判断に必要な情報であるので、あらかじめ契約相手に対し電磁的方法の種類、内容とともに開示しておくべきである。

ここに述べた安全性確保については、これを行わなくても警備業法違反となるものではないが、契約相手の安全の確保をもって社会公共の治安の維持に貢献するという警備業者の使命に照らし、可能な限りこれを実行すべきである。

3. 消費者契約に関するガイドライン第5条第8項、第6条第4項の解説

- (1) 基本的ルールは次のとおりである。

重要事項(警備業法に定める項目を含む項目)については、書面を交付して、原則として口頭で、消費者の理解能力に合わせて説明することになっているが、警備業法第19条第3項に定める電磁的方法によることができることとした(当然、契約相手である消費者の事前の承諾が必要)。

電子情報処理組織を使用する方法(電子メールによる方法と、ウェブ(ホームページ)を利用する方法)による場合は、暗号技術等を利用した情報の安全性を確保することを義務付けた。

消費者の電磁的方法による説明の同意を得る場合には、 の安全性確保の内容についてあらかじめ消費者に開示することを義務付けた。

、 について電磁的方法による説明を認めたのは、電子商取引の発展のために阻害要因となる書面性を排除することが目的であり、主に事業者の利益に配慮したためであるので、そのリスク(盗み見、改ざん、不正アクセス、ハッカー)を事業者側でヘッジし、更にその内容を事前に消費者に十分理解してもらうのが公平であると考えたためである。

消費者が電磁的方法による説明を承諾して電磁的方法による説明を受けた後においても、契約締結前の撤回を認めることは、警備業法施行令第1条にあるとおり当然なことであるが、さらに、契約有効期間中であればいつでも消費者の求め

に応じて説明すべき事項を記載した書面を消費者に交付することとした。

契約相手が消費者であること、消費者が当該事項（情報）をプリンターで書面として打ち出すことができるとしても証拠能力上問題があること、及び次に述べる電磁的方法によることができる場合の拡大を考慮したためである。

警備業法第 19 条第 3 項は、「書面の交付」に代えて「当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供」することができるとし規定していない。しかし、ガイドラインでは、電磁的方法を適用できる範囲を次のとおり拡大している。これは、消費者契約の締結を電磁的方法（例えばインターネットを利用する方法）で完結することを可能にしておくことが警備業界の拡大発展につながり、ひいては我が国の安全に資することを期待しているためである。

ただし、消費者の利益については前述のとおり十分な配慮がなされていることを条件としている。

電磁的方法によることができる事項で、警備業法第 19 条第 3 項により拡大しているものは次のとおり。

（イ）契約約款の交付（重要事項の説明に際しての添付）

（ロ）消費者よりの重要事項について説明を受けたことを確認する書面の徴収と、当該書面の控えの消費者への交付

（ハ）消費者契約の締結

なお、上記についても、前記 、 、 のルールが適用となるものであることはいうまでもない。

(2)暗号技術等を利用して安全性を確保する措置について

電子メールなどの情報のやりとりについての情報の暗号化対策と、ウェブ（ホームページ）自体のセキュリティ対策などが必要である。

これらについては、専門会社に相談するなどして、IT業界で採用されている一般的なレベルの措置を講じることが最低でも必要となる。なお、暗号化については、契約相手が警備業者より受信し、そのコンピュータ内のファイルに記録された情報について、契約相手が、改変されていないかどうかを確認することができるレベルのものが必要である。

消費者契約法に関するガイドライン第10条及び第11条に関する解説

1. このガイドラインは都道府県の警備業協会のルールであり、警備業者に対し、直接適用されるものであるが、その遵守体制については警備業者に対し一任としてきた。しかし、最近頻発した消費者に関係する企業不祥事は事業者に対する消費者の信頼を大きく損なう事態をひきおこしている。

このガイドラインは消費者契約法のルールを明確にし、さらに、このルール以上に消費者の利益に配慮した内容になっているが、これは消費者取引市場の信頼感、安心感を得て警備業界の発展に資することを目的の1つとしている。いわば警備業界発展の基盤整備の1つである。

しかし、どんなに内容が立派であってもガイドラインを遵守する体制や違反した者に対する措置が含まれていなければ消費者取引市場から正当な評価はうけられず、かえって信頼感を失うことになる。

第10条は警備業者の遵守体制の整備に関するルールであり、第11条は違反者に対する協会の措置のルールである。

内閣府国民生活審議会が平成14年12月に発表した「消費者に信頼される事業者となるために - 自主行動基準の指針 -」においても事業者団体は自主行動基準（我ガイドラインに相当する）の策定と、その実効性の確保を強く期待しており、今回の改正はこの期待に沿うものである。

また、(社)日本経済団体連合会でも平成14年10月に企業行動憲章を改定し、企業の経営トップに法令、企業倫理について自主行動基準の策定とその実効ある社内体制の整備を求め、その指針を公表している。今回のガイドライン改正はこの方向にも沿うものである。

2. 第10条について

警備業者に対し、ガイドラインの遵守体制の整備を義務付けることにした。

他の法令（例 独禁法）や企業倫理の遵守（一般には「コンプライアンス」という）体制整備の一貫としてこのガイドラインの遵守体制を整備することも可能であり、むしろそうする方が一般的であるが、ここではこのガイドラインのみを対象にその遵守体制の整備についてルールを定めたものである。

警備業者は第10条に従って早急にこのガイドラインの遵守体制を構築しなければならないことになる。遅くとも平成15年9月までには構築することが求められる。

第10条に規定する遵守体制の要件は最低限であるので、警備業者は自己の経営規模等により可能な限り更に上積みすることが望ましい。

第1号について

責任者は役員が望ましい。専任が望ましいが兼務でも可とする。ただし、営業との関係が弱い者とする。

担当部署 専任部署が望ましいが担当者1名で、かつ兼務でも可とする。責任者との兼務も可能とする。

ただし、兼務の場合、営業との関係が弱い者とする。

担当業務は次の通りである。

- ・このガイドラインの周知徹底
営業研修の機会に説明する等の方法がある。
- ・モニタリング
周知徹底の度合を一定期間ごとにアンケートしたりヒアリングすることが望ましい。
- ・監査
遵守状況をチェックすることである。抜き取りチェック等の方法がある。
- ・違反者に対する制裁案の立案
- ・消費者苦情処理部署との連携
必ず連絡を密にし、ガイドラインの遵守体制をたえず見直していくことが必要である。

第2号について

正社員、非正社員（嘱託、パート、派遣社員）や、代理店、取次店についてどこまでこのガイドラインが適用対象者とするかということである。

非正社員がこのガイドラインに違反したときにおいても警備業者はこのガイドラインに違反したものとされることは当然であり、また代理店、取次店については契約締結過程において消費者契約法第5条（以下に示す。）に違反したときは、警備業者が契約の取消という不利益を受け、また、消費者取引市場でマイナスの評価を受けることになる。適用対象としたときは、教育、研修、モニタリングや監査が必要となるこ

とは言うまでもないので警備業者はその経営規模等により対象者を決定する。

(媒介の委託を受けた第三者及び代理人)

第五条 前条の規定は、事業者が第三者に対し、当該事業者と消費者との間における消費者契約の締結について媒介をすることの委託(以下この項において単に「委託」という。)をし、当該委託を受けた第三者(その第三者から委託を受けた者(二以上の段階にわたる委託を受けた者を含む。))を含む。次項において「受託者等」という。)が消費者に対して同条第一項から第三項までに規定する行為をした場合について準用する。この場合において、同条第二項ただし書中「当該事業者」とあるのは、「当該事業者又は次条第一項に規定する受託者等」と読み替えるものとする。

2 消費者契約の締結に係る消費者の代理人、事業者の代理人及び受託者等の代理人は、前条第一項から第三項まで(前項において準用する場合を含む。次条及び第七条において同じ。)の規定の適用については、それぞれ消費者、事業者及び受託者等とみなす。

第3号について

定期的な研修、教育が望ましい。

営業員研修や新入社員研修のときに合わせて行うこともできる。

いずれにしても警備業者は社内ですべて研修、教育するかを明確にしておくことが必要

第4号について

ガイドラインの遵守状況をモニタリングしたり監査する要領を社内ですべて明確にしておくこと。モニタリングにはアンケートやヒヤリング方法がある。

監査については営業との関係が弱い者が行うべきである。

第5号について

第1号の責任者や運営部署に対して直接現場より相談できるルールが明確になっていることが必要である。

専用電話を設けるとかEメールを利用するなどの方法があるが、ルールを作りこれを社内ですべてオープンにするときは、a 秘密を守ること b 相談したことで不利益な扱いをしないこと c 会社は必ず調査することを明示するべきである。

第6号について

社内通達や就業規則によって明示することが必要。表現としては、このガイドラインのことをわざわざ明示する必要はなく、例えば「法令、会社の決めた規則等に違反したとき」でもよいが、必ずこの中にはこのガイドラインが含まれていなければならない。

3. 第11条について

都道府県の警備業協会（以下、「協会」という。）の会員である警備業者がこのガイドラインに違反する行為があったと認められたときは、警備業者は協会の求めに応じて、その指定する要領で協会に報告しなければならない。

また、警備業者がこのガイドラインに違反したときは、協会は警備業者に対し、口頭又は文書で改善勧告の行うことができる。この場合、警備業者は改善勧告の内容に従って、今後とるべき改善策や改善策の実施状況を協会に報告しなければならない。

なお、協会が改善勧告を行うときは、必ず事前に全警協と協議することになっている。

この改正はガイドラインに実効性を付与するために必須なものである。

昨今の社会的状況に変化を考慮した場合、この改正なしには、社会や消費者の信頼を得ることはできない。

改善勧告は協会の処分ではない。今後に対する指導という位置付けられるものである。

したがって、改善勧告は違反者の事前同意なしには公表されることはない。

一般的には、業界団体が策定した自主的基準（ガイドライン）については、違反者に対しては、いわゆる制裁レベルの措置が求められる。前述した内閣府の国民生活審議会の報告もこれを期待している。

しかし、このガイドラインは消費者契約法のルールを大幅に消費者利益の方向に上積みしている（例、契約期間の上限を5年とした）。したがって、制裁レベルの措置はなじまないものである。

この改正したガイドラインそのものはいづれ公表されることになるので、社会や消費者の期待が大きくなる。（見方をかえると警備業界に対する期待が大きくなる。）

このことを踏まえて警備業者はこのガイドラインの遵守について尚一層留意することが必要である。

消費者契約に関するガイドライン Q & A

< 全般 >

Q 1 .ガイドラインの具体的拘束力、強制力はどの程度のものになるのですか。

A : ガイドラインは警備業界の自主基準（自主規約）であり、警備業協会の会員に対して制度上、法律上の強制力を持つものではありません。しかし、ガイドラインに違反した場合、警備業者（会員であるか否かを問いません。）は契約の取消し、損害賠償や、ある条項の全部又は一部の無効のリスクを負うこととなりますので、この意味で事実上の拘束力があることとなります。

ガイドラインの目的は、適正な契約慣行（契約締結までの過程や契約条項についての適正な取引ルール）の確立を図るもので、警備業者と消費者に契約上のトラブルが発生したときは、解決のための指針（ガイドライン）となるものです。また、今後このガイドラインが定着すれば、裁判となった場合においても、裁判官の判断の参考になると考えられます。

Q 2 .違反したら、契約は即無効になるのですか。

A : ガイドラインに違反しても、そのことをもって直ちに契約の効力に影響を生じることはありません。顧客がガイドラインに違反していると主張したときに初めて問題となります。

なお、ガイドラインはQ 1 の回答のとおり、法律上強制力はありません。

Q 3 .従来の契約書を使用した既契約先と、ガイドラインを盛り込んだ契約先とでは、契約内容に違いがでるが、既契約先とはどのように対応すればよいのですか。

A : 既に契約を締結している顧客との契約には、ガイドラインは適用されません。

顧客との契約時の状況にもよりますが、契約更改時（新たに契約を締結するとき）には、ガイドラインに沿った契約書を使用することがよいと考えます。

なお、既に契約を締結している顧客に契約上の問題が発生したときは、ガイドラインの趣旨に沿って解決する努力が必要です。

Q 4 .売り切り商品についても、このガイドラインの全てが該当するのですか。

A : ガイドラインが適用されるのは、警備業法に定める警備業務（これに付随するサービスを含む。）に限ります。売り切り商品に関する契約はいわゆる売買契約であり、ガイドラインの直接の適用はありませんが、ガイドラインの考え方に沿って行動することが要請されます。特に、「不適正な広告の禁止」、「不適切な契約勧誘行為の禁止」、「契

約勧誘時の書面の交付、説明」、「苦情処理」については、ガイドラインの趣旨を尊重することが必要です。

Q 5 . 今まで売買に契約書などを取り交わしていないような場合もありますが、そのような形態は今後一切だめということですか。

A : 売買契約は民法上、書面による契約を要求されておらず、消費者契約法でも同様です。

しかし、売買契約においても権利、義務（契約内容）を明らかにし、後日の証拠とする意味で契約内容を書面（売買契約書や注文書の形式）にしておくことが、消費者にとっても警備業者にとっても必要です。

Q 6 . ガイドラインの内容が、いわゆる機械警備に関しての内容と思えるが、売買契約についてはガイドラインは作成しないのですか。

A : 売買契約に関するガイドラインについては、社会情勢をみて作成すべきかどうかを検討します。

なお、売買契約についても、ガイドラインの趣旨を尊重すべきことはQ 4 の回答のとおりです。

Q 7 . 契約内容が、警報機器の賃貸契約という形態であっても、本ガイドラインは全部守らないといけないのですか。

A : ホームセキュリティ契約の契約タイプについては、重点の置き所により、警備請負契約方式によるものと、警報機器の賃貸借プラス警備サービスの複合方式の2つが考えられます。ご質問は後者のことと思われませんが、後者においても警備業法に定める警備業務を顧客に提供していることには変わりはなく、当然ガイドラインは適用されます。

なお、警備業務を伴わない単なる警報機器の賃貸借契約の場合は、ガイドラインは直接適用されません。この場合は、「売買契約」についての回答を参考にして下さい。

Q 8 . 発注意思を確認した発注書はあるが、正式な契約書の調印前に、サービスの提供を始めることは、消費者契約法又は別の法に抵触するのですか。

A : ガイドラインは、第6条（契約時の書面の交付）において、契約を締結したときは、別紙の事項（重要な契約事項）についてその内容を明らかにした文書（契約書）を、遅滞なく顧客に交付しなければならないと定めてあります。

警備サービスの提供は、モノの取引とは異なり目に見えない商品についての取引であるので、必ず契約は書面によって行うべきであるとの考えによるものです。

消費者契約法においても、ガイドラインの第6条の内容は規定しておりませんが、民法上も警備業務は書面（契約書）により行われなければならない（要式契約）との定めもありません。従って、警備契約は口頭によっても成立します。（諾成契約といえます。）

また、警備料金、工事料などの対価や、契約対象物件を記した程度の発注書の徴収によっても同様です。

しかしながら、前述のとおり警備契約は無形のサービスの提供を目的とする契約であり、契約内容は必ず書面として顧客に交付しておくべきです。顧客が消費者の場合は、消費者契約法の理念よりこのことはより一層強く求められます。

通常は警備業者と顧客とが契約書に調印することにより警備契約の成立としていると思われませんが、口頭による契約や上記発注書により契約をした場合は、警備業者は契約の実行に着手（警報機器の設置や警備開始）するまでには契約書を締結することが必要です。

上記のとおり、契約書に調印せずに警備を開始した場合においても、そのことをもって消費者契約法、民法その他の法律に違反することはありませんが、消費者契約の場合、ガイドラインを尊重していないときは、トラブル発生時警備業者に不利益に働くこととなります。

Q 9 . 今後裁判になったときとか、ガイドラインの内容が、各社の個別の契約書の内容より優先されるようなことはあるのですか。

A : ガイドライン第 8 条に定めた基準を満たしていない契約条項（契約条文）は、一部又は全部が無効と判断される可能性があります。ガイドラインの内容が個別の契約書の条項にとってかわられることはありません。

個別の契約書の条文の一部又は全部が無効となった場合、民法に規定（任意規定といえます。）があれば、この民法の規定が適用されます。

（例）契約料金の支払い方法を、当初の 2 年分を契約締結時に前払いするという条項が全部無効となったときは、民法の「同時履行の抗弁権」の条文が適用となり、顧客は警備の提供があるまで支払いを拒絶できます。契約料金が月額で表示されているときは、1 か月分の後払いとされてしまいます。

なお、上記で、ガイドライン第 8 条の基準が個別契約の条項にとってかわることはないと言いましたが、これは法律上のことであり、実際のトラブル発生時の交渉においては、ガイドライン第 8 条の基準が事実上適用されることになると考えられます。

Q 10 . ガイドラインと警備業法の関係について説明して下さい。

A : 警備業法では、第 19 条で、警備業者は警備契約を締結しようとするときは、その契約を締結するまでに、一定事項についての契約の概要を記載した書面を相手方に交付するほか、警備契約を締結したときは、遅滞なく、一定事項について契約の内容を明らかにする書面を交付しなければならないとされています。

（上記の一定の事項は、ガイドライン別紙 にも含まれています。）

警備業法の上記規定は、違反すれば行政指導や刑事罰の対象となるものですが、契約上の効力に直接影響を与えるものではありません。

（いわゆる個別業法（警備業法もその 1 つ）の私法規定ではありません。）

したがって、警備業法とガイドラインの関係は次のとおりとなります。

ガイドライン：違反した場合は、契約が取消されたり、損害賠償請求を受けたり、契約条項の一部又は全部が無効となる可能性が生じるという、契約に関する基準です。

警備業法：ガイドラインの重要事項についての取り決めのうち、警備業法第19条に抵触したときは、契約の効力には直接の影響はありませんが、行政処分、刑事罰の対象となります。

Q11. アウトサイダー（協会非加盟員）には、遵守義務はあるのですか。

A： ガイドラインは、警備業協会の会員警備業者に対して警備業協会が強制するものではありません。しかし、これに違反した場合は、契約の取消し、損害賠償や無効という不利益を受ける可能性が生じることで事実上の強制力を期待しているものです。このガイドラインが定着すれば、非会員に対しても事実上の強制力が働くことになるでしょう。

Q12. モデル契約約款は作成されるのですか。

A： 契約約款は各警備業者の創意工夫によって作成され、その形式や内容が市場で評価されるべきものです。
したがって、（社）全国警備業協会はモデル約款を作成しません。

< 第1条 > 目的、定義

第1項

このガイドライン（以下「ガイドライン」という。）は、警備業者と消費者間のセキュリティサービス（これに付随するサービスを含む。以下同じ。）にかかわる契約に関して起こるトラブルを防止するとともに、消費者の利益に配慮することにより、広く社会一般の信頼を確保し、もって警備業界の健全な発展に資することを目的とする。

Q13. 「消費者」の用語の意味あるいは定義を詳しく教えて下さい。

A： 解説書をお読み下さい。（17ページ参照）

Q14. セキュリティサービスの具体的定義はどのようなものですか。

A： 警備業法第2条第1項に定める警備業務のことです。消費者契約となる警備契約の例は、次のとおりです。

1号警備業務：家庭、別荘などのホームセキュリティ契約（機械警備契約）や、常駐契約、巡回契約

2号警備業務：自宅で行う葬儀、祝い事、パーティーなどにおける交通誘導の警備契約

- 3号警備業務：消費者の保有する美術品などの警送契約
- 4号警備業務：ボディガード契約（身辺警備契約）

第2項

消費者とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいうものとする。例えば、家庭での機械警備契約（ホームセキュリティ契約）を締結する個人や、自己又は家族にかかわる身辺警備契約を締結する個人がこれに該当する。

事業外の目的のためにも事業目的のためにも契約するという場合には、事業との関連性についてはできるだけ狭く解釈しなければならない。

Q 15 . 「事業に関連」とは、どの程度まで指すのですか。

A : 解説書をお読み下さい。（17ページ参照）

Q 16 . 専門的職業とは何ですか。

A : 「商行為（営業）」とは異なるが、継続反復して行われるため、情報量、交渉力等においても営業を営むものに匹敵する能力を保有する職業を専門的職業とといいます。

弁護士、公認会計士、司法書士、税理士、開業している医師などが含まれます。

Q 17 . 家の一部を書斎にしている作家との契約などは含まれるのですか。

A : 作家は消費者契約法でいう専門的職業に該当します。

主として書斎を警備する場合は、事業のための契約となり、消費者契約とはなりません。

Q 18 . 事業に関連する場合とは、例えば医師などで医院を含めて警備をする場合をいうのですか。

A : 家庭の部分と医院の部分の契約に占める割合によります。解説書に詳しい説明があります。（17ページ参照）

Q 19 . 個人とはどのような意味ですか。

A : 法律上、人には、自然人と法人があります。自然人は生きている生身の人間のことです。「法人」とは法律によって認められた自然人以外の権利義務の主体であり、例えば株式会社、有限会社、合名会社、合資会社、社団法人、財団法人などがこれに該当します。個人は自然人のことです。

Q 20 . 任意団体は法人でないがここに言う個人となるのですか。例えば、都道府県知事の認可を受けていないNPO団体（非営利団体）など。

A : 法人の設立は法律の規定によって認められますが、法律の規定はな

くても組織として実体のある団体が存在します（同窓会、スポーツクラブなど）。このような団体のことを「権利能力なき社団」といいますが、団体としての実体があるので個人ではありません。

Q 21 . ビルオーナー個人とビルの警備について契約する場合は「消費者契約」に該当するのですか。

A : ビルオーナーが事業としてビルを保有し運営していれば、ビルオーナーは「事業者」となり、消費者ではありません。

ビルオーナーが自己又は家庭のためにビルを使用しているときは、消費者ということになります。

Q 22 . 消費者には、未成年者制限能力者も含まれるのですか。

A : 当然含まれます。

未成年、制限能力者の場合は民法に特別な規定があり、消費者契約法のルールを完全に遵守した場合でも契約が取消されたりすることがあります。

（例）未成年が親権者（両親）の同意を得ないで自宅についてホームセキュリティ契約をした場合は、当該未成年者や親権者の意思表示により契約は取り消されます。

Q 23 . 消費者が事業者の社員（従業員）の場合もこのガイドラインの対象になるのですか。

A : 事業者の社員であっても、社員がその家庭について警備契約を締結するときは消費者となります。

Q 24 . 消費者が警備業者の社員の場合もこのガイドラインの対象になるのですか。

A : 警備業者の社員であっても Q 23 と同様です。ただし、重要事項については、通常は職業柄既に知っていると考えられるため、不実告知等があったことをもって契約の取消しをすることは困難と考えられます。

Q 25 . 消費者の職業が弁護士の場合もこのガイドラインの対象になるのですか。

A : 基本的には対象となります。しかし、弁護士は契約に関する専門的知識を有し、交渉力もあるので、消費者契約法に基づく契約の取消しについては、事業者の行為と契約の申込み、承諾の意思表示との間の因果関係の主張や立証が困難な場合が生じると考えます。

Q 26 . 消費者契約法の対象外の契約があるとき、対象外であることを消費者に通知する義務はあるのですか。

A : 消費者契約ではないことを警備業者は顧客に通知する義務があるかというご質問の意味と考えます。

通知義務はありません。

消費者契約法の保護（利益）を受けようとする顧客が、自分が消費者であること、及び締結した契約が消費者契約であることを主張し、

< 第 2 条 > 警備業者の責任

第 2 項

警備業者は、その提供するサービスがセキュリティサービスという無形の安全サービスであること、及び消費者との間には情報量、情報収集力、折衝力、組織力において大きな格差が存在することを認識し、このガイドラインに定める事項を遵守することはもとより、このガイドラインに定める事項以外についても、消費者利益へのバランスのある配慮の見地から常に適正に対処しなければならない。

Q 32 . 消費者利益へのバランスのある配慮とは、消費者と事業者の利益配分のことですか。消費者同士のことですか、それとも第三者のことですか。

A : 警備業者にとっては事業や契約の安定のために必要で合理的である場合においても、消費者契約の場合は、消費者にとって余り不利益とならないようにすべきであるというのが第 2 条第 2 項の趣旨です。

< 第 3 条 > 不適正な広告の禁止

第 1 項

警備業者は、法令又は地方公共団体が定める消費者保護条例に違反する広告及びこれに違反するおそれのある広告をしてはならない。

Q 33 . 「法令」とは具体的にどの法律を指しているのですか。

A : 警備業務に関して適用される法律の例は、「不当景品類及び不当表示防止法」（景品表示法）で、公正取引委員会が管轄しています。

Q 34 . 消費者保護条例とは、どの県の条例を指すのですか。

A : 地方自治体は、消費者保護の観点からいろいろな内容の条例を制定しています。これらをまとめて消費者保護条例と呼んでいます。その中には、広告についての条例もあります。

第 2 項

警備業者が広告をするときは、事実と異なる表示をし、又は実際よりも著しく優良、有利であると誤認されるような不適正な表示をしてはならない。

Q 35 . 日本「初」、世界「初」という表現なら特に根拠なしに使用してもよいのですか。

A : 根拠なしに使用すると、景品表示法違反となります。

Q 36 . 客観的な事実に基づく数値また確実な根拠とは、具体的にどのようなものを指すのですか。(官庁による統計数字以外はだめである、など何かあるのですか。)

A : 政府や、信用力のある機関による統計数字などです。

Q 37 . 数値、確実な根拠については、広告と一緒に掲載しなくても、一応そうした資料をもっていさえすればよいのですか。

A : 消費者に誤解が生じるような表示(広告)でなければ、根拠までの明示は必要ありません。

Q 38 . 「安心」、「安全」といった文言の使用は問題ないですか。

A : 警備業界においては沿革的に一般的に使用されてきており、消費者が誤解することはないと考えられます。

ただし、「絶対に安心」とか「100パーセント安心」という表現は、文脈や使われ方にもよりますが、確実な根拠がない限り使用はやめるべきです。

Q 39 . 「当社の警備は絶対に満足していただけます。」という表現もだめですか。

A : 問題ないと考えます。

< 第 4 条 > 不適切な契約勧誘行為の禁止

警備業者は、契約を勧誘するに当たって、次の各号に掲げる行為をしてはならない。
--

Q 40 . 契約勧誘時以外は対象にならないのですか。

A : ガイドラインは最低限の基準を示したもので、将来の社会情勢や警備契約に関する苦情の推移によって変更されるものです。

契約勧誘時以外(例えば契約内容の変更時)においても、不適切な勧誘行為を行ってはならないのは当然のことですが、現在のガイドラインは新たな契約の勧誘時のルールを定めています。

Q 41 . それぞれの項目は法律などに抵触することがあるのですか。

A : 刑事面では刑法に抵触する可能性があるほか、民法上も詐欺、強迫に該当することもあります。また、消費者保護条例にも違反することもあります。違反した場合は警備業界全体の信用にかかわりますので、

不適切な勧誘行為は行ってはならないものです。

消費者に不実の告知をすること、又は将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。

Q 42 . 不実の告知とはどういうことですか。

A : 事実でないことを告げて契約を勧誘することです。

通常のルートでは現場到着に25分かかるのにもかかわらず、「5分以内に必ず急行します」とか、契約条項は過失賠償責任となっているにもかかわらず、「事故があれば補償します。」と言って勧誘するのがその例です。

なお、将来における変動の不確実な事項につき断定的判断を提供するとは、「警備をつけていれば将来火災保険や盗難保険が現状の半額になる」がその例です。

消費者の判断力不足を利用すること。

Q 43 . 判断力が不足しているかどうかは消費者の問題で、業者にはわからないのではないのでしょうか。何をもって判断力不足と認定するのですか。

A : この趣旨は、個別の消費者の理解能力（個人個人によって当然異なる。）を前提にしています。「平均的消費者」ではありません。

したがって、警備業者側で判断し、リスクを負担することになります。

Q 44 . 「判断力不足を利用する」とは、どのような勧誘方法を指すのですか。

A : 重要事項を述べて契約を勧誘しても、明らかに消費者が理解していない（又は誤解している。）にもかかわらず、これを利用して契約に結びつけることです。

Q 45 . 意思能力に問題がある方が、どうしても契約したいと言ってきたときは契約できないのですか。

A : 行為の結果（その行為によって自分の権利義務が発生したり変動すること）について理解するに足るだけの能力（精神的能力 - 意思能力といえます。）がない方との契約は絶対的に無効です。無効は何年たっても有効になることはなく、警備業者の契約上の地位は極めて不安定であるばかりではなく、そのような方と契約したこと自体が弱者保護の視点から社会的問題となることがあります。

したがって、意思能力に問題があると通常で認められたときは（常識に頼るしかない。）、本人と契約はすべきではありません。契約可能と認められた場合にも、家族など関係者に確認することが必要です。意思能力に問題があるときは、家族などの関係者との契約としなければなりません。

Q 46 . インターネットでホームセキュリティの勧誘を行いたいと思っているが、

顧客が午前1時頃にインターネットを見て、契約の申し込みをされた場合も夜間の勧誘に該当するのですか。

A： このケースはいわゆる「広告」に該当し、ここでいう勧誘には該当しません。

別の目的を述べて消費者に接近すること。

Q 47. 「別の目的」とはどの程度のことまでいうのが明確にしてください。例えば、家庭用機械警備を勧めるつもりでの話の中で、消火器と一緒に売るのはいけないのですか。

A： 本来の目的を告げた場合は話しも聞いてくれない場合に、面会してくれそうな別の目的を告げて消費者に接近することが禁止の対象です。警備の勧誘では会ってくれないときに、謝礼付きアンケートの目的を持ち出すのがその例です。

警備と「別の目的」とがどの程度かは、今後の事例の積み上げにより明確にするしかありませんが、少なくとも「お帰り下さい。」などと拒絶の意思表示があったときは、それ以上の面談はやめなければなりません。

Q 48. 「別の目的を述べて接近すること」とありますが、警備業者の業務部門の社員が契約先を訪問したときに、世間話から新しい契約の話に及ぶような場合もまずいのですか。

A： 既に契約関係にあり、一定の信頼関係ができているので、問題はありませぬ。ただし、明確な拒絶の意思表示があれば、それ以降の勧誘はやめなければなりません。

Q 49. 結果的に別の契約締結となることは問題ないのですか。

A： 結果的に目的を達成することがあるかもしれませんが、別の目的を述べて接近することは行ってはならないとするのが、警備業界の自主規制です。

他人の商号、商標を不正に使用すること。

Q 50. 「警備よりも優れている。」という言い方は、他人の商号の不正使用になりますか。

A： 該当しません。

ただし、明確な根拠なしに他社との比較を行うことは、景品表示法で禁止されています。場合によっては、当該他社の信用毀損にあたることにもなります。

優良、有利との誤信を招く表現を使用すること。

Q 51. 他社よりも絶対お安くさせていただきますと言うことも、「優良、有利

と誤信を招く表現」に該当するのですか。

A： 事実であれば、景品表示法の問題やガイドラインに抵触することはありません。

ただし、契約料金が原価割れをしている場合は、状況によっては独占禁止法の「不当廉売」に該当する可能性が生じます。

法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知すること。

Q 52 . 法律等によって義務付けがあるとの虚偽の事項を告知することとは、具体的にどのようなことをいうのですか。

A： 「警備業法の改定により、一定規模の建物は機械警備の導入が義務付けられました。」などです。

官公署、公的団体の後援があるなど、誤信を招く表現を使用すること。

Q 53 . 具体的にはどういうことですか。

A： 官公署、公的団体との関係（後援を受けている、推薦を受けている、資格を持っている、など）が事実であり、その関係を公表することが禁止されていなければ問題ははありません。

「A 県警本部推奨のホームセキュリティです。」などが違反例です。

「A 県の警備業協会の会員です。」「契約については警備業協会制定のガイドラインを遵守していますのでご安心下さい。」は当然問題ははありません。

不退去、監禁などの威迫困惑行為を行うこと。

Q 54 . 威迫困惑行為の具体例をもっと示して下さい。

A： 威迫困惑行為とは、民法の「強迫」のレベルには達しないが、消費者の契約意思の決定を左右する行為のことであり、他に次のようなものがあります。

- ・不退去、監禁（これらは消費者契約法により取消しの対象となる行為です。）
- ・反復を繰り返して行う執拗な勧誘
- ・強引な勧誘
- ・別商品の無償提供や、廉価提供により、心理的負担を与える勧誘

Q 55 . 早朝深夜での勧誘は、相手はその時間帯を希望した場合でもだめですか。

A： 積極的な時間帯指定があれば問題ははありません。

Q 56 . 「深夜、早朝の勧誘」とありますが、これは初回の飛び込み訪問（セールス）を禁止するものであって、2回目以降に客の了解を得ての訪問は、

除外されると考えてよいですか。1回目の訪問であっても客の了解があればよいのですか。

A： 消費者の「了解」や積極的な時間帯指定があれば問題ありません。「了解させる。」ことは好ましくありません。

Q 57. 「生活上の不安を強くあおる。」とありますが、警備の需要を掘り起こしたり、又はお客様に注意を喚起するということもあるのですが、それでもだめですか。

A： 程度の問題です。警備契約を勧める訳ですので、ある程度の生活上の不安に訴えるのは当然のことですが、「警備をしないと泥棒に入られます。」という勧誘は、ガイドラインに違反するほか景品表示法上問題があります。

Q 58. 「最近この辺は物騒ですよ。」という言い方は、不幸の予告となり許されないのですか。

A： 最近、盗難事件などが現実にあった場合など、客観的な裏付けがあれば問題はなりません。ただし、言い回しについては、消費者のおかれた環境、性格、職業等に配慮することが必要です。

Q 59. 「高齢の母上に万一のことがあったら大変ですよ。」というのは、不安を強くあおることになるのですか。

A： 消費者の置かれた環境、性格、職業、社会的地位によっては問題となる場合があります。威迫困惑行為を含めて、不適正な契約勧誘行為は、消費者個人にとってどういう受け止め方をされるのかが基準となります。

Q 60. 深夜 2 1 時以降の勧誘は禁止とされていますが、勤務の都合で 2 2 時頃に説明に伺うのもこれに該当するのですか。

A： 消費者の了解(Q 56参照)や積極的な要望があるときに限られます。

Q 61. 「長時間の居座り」とありますが、これは勧誘のための時間をいうのであって、契約内容の説明等に時間を費やすことは除かれるのですか。長時間とはどのぐらいの時間をいうのですか。

A： 当然除かれますが、消費者が拒絶の意思を言動などで示したときは別の機会をもつべきです。

「長時間の居座り」とは、居座り(歓迎されない状態でその場に留まること)が対象であり、概ね 3 0 分として下さい。

< 第 5 条 > 契約勧誘時の書面の交付、説明

第 1 項

警備業者がセキュリティサービス契約を勧誘するときは、契約締結までに、消費者の契約意思を決定するに足る事項（以下「重要事項」という。）を記載した書面を交付して十分に説明しなければならない。
説明は、消費者の協力を得て口頭で説明することを原則とする。

Q 62 . 書面による説明が必要とありますが、ご本人でなく、配偶者又はその他のご家族に説明した場合は、どうなるのですか。

A : 家庭についての警備契約の場合は、夫婦はお互いに相手方を代理すると考えてよいのですが、その他の家族に対してはこの限りではありません。ご本人と契約する場合であれば、契約に際しては、必ず重要事項についてご家族より話しを聞いているか、重要事項書面を見ているかを確認し、必要なときはご本人に対して再度説明を行うべきです。当初の説明相手はその配偶者のときでも、やはり説明は行うべきです。

Q 63 . 売買契約でも重要事項説明が必要ですか。（消火器の販売など）

A : ガイドラインの対象とはしていませんが、消費者契約法上、当然必要です。重要事項としては、機能、価格、支払い条件、品質保証、メンテナンスがあります。

Q 64 . 書面の交付とは、相手に渡してしまうことですか。書面を見せて説明し、契約締結時にはすべてを渡すこととして持ち帰ってもよいのですか。

A : 相手に渡してしまうことが必要です。

Q 65 . 書面交付自体は郵送でもよいのですか。
書面を送付後、電話で説明するのはだめですか。

A : 対面のうえ、書面を示して口頭で説明するのが警備契約の原則です。しかしながら、消費者の環境、希望、性格、職業、社会的地位を考慮した場合、郵送して電話で説明、あるいは口頭説明の省略も可能な場合もあると思われませんが、できる限り原則に従うべきです。

Q 66 . 口頭説明は、電話やテープレコーダーでもよいのですか。

A : Q 65のとおりです。テープレコーダーでは、消費者は聞き返したり質問をすることができませんので、好ましい方法ではありません。

Q 67 . 耳の聞こえない人が見込み先のときはどうやって説明するのですか。

A : 書面を交付して十分に理解していただくことです。警備を利用するのがご本人のときは、運用面について支障がないように十分書面により説明しておかなくてはなりません。

Q 68 . 契約者が外国人の場合、「重要事項」の説明等どうするのですか。

A : 相手方が理解する言語で対応して下さい。

Q 69 . 契約から派生する付帯業務も、その都度「重要事項」を説明するのですか。

(例) カ - ドの追加注文等の場合や鍵あけ依頼など。

A : 契約締結後については、ガイドラインも消費者契約法も対象とはしていません。

Q 70 . 消費者が非協力的なときは契約は諦めなければならないのですか。

A : 契約を締結する意思がないときは当然のことですが、契約の意思があっても、重要事項の説明の機会を設けてもらえないなど、重要事項の説明についての協力がなかなか得られないときは、重要事項書面を送付して口頭説明を省くしかありません。このような方法で契約締結となったときは、消費者にも落ち度があり、信義則上、消費者契約法に定める権利の完全な行使は認められないと考えられますが、警備業者もそれなりのリスクを負うこととなります。

Q 71 . 「契約はしたいが、説明はもらえない。」と消費者が強引に権利を放棄してくるときはどうすればよいのですか。無理矢理にでも聴かせるのですか。

A : Q 70の内容を参考にして下さい。

Q 72 . 口頭説明は配偶者又は他の家族にして、重要事項説明書と契約書はご本人の名前になっていたというときは、どうすればよいのですか。ご本人に説明し直しても、もうだめですか。

A : 契約締結時に、ご本人に、配偶者などから説明を聞いているかの確認は必要です。なお、ご本人に説明し直せば問題はありません。Q 62を参照して下さい。

Q 73 . 警備システムリニューアルに際しても説明は必要ですか。

A : 契約をし直す場合では、重要事項の範囲が変わらなければ必要ありません。

Q 74 . 契約が権利譲渡されるときは、譲受人に対しても説明が必要ですか。

A : 契約の地位を移転することになるので、新たな契約ではないため、ガイドライン上は必要はありませんが、後々のトラブル防止のために、重要事項に該当する項目について了解しているか確認しておくことが必要です。

第 2 項

重要事項は別紙 のとおりとする。

Q 75 . 重要事項の別紙 の中で、そもそも契約条項とする予定のないものはどうするべきですか。(例えば、機器損害などは契約書にそもそも書いていないというとき。)

A : 顧客の事由による場合の解約金の額(計算方法)や、顧客の契約違反に伴う損害賠償金の額(計算方法)については、契約内容としないときは、重要事項とはなりません。(民法の規定によることとなります。)

ただし、機器の撤去費用の負担先、機器の損害の負担先、サービス停止中の料金の負担、機器撤去時の原状回復については、過去に警備業界でトラブルになったことがありますので、必ず重要事項としなければなりません。

Q 76 . 警備業者の負担ないしリスクの上にならなくて契約する場合(例えば、機器撤去費用を警備業者が負担する場合その他)も、この旨を告げないと重要事項の告知義務違反となるのですか。

A : Q 75の回答を参照して下さい。

Q 77 . 重要事項の内容(例えば代表者)に変更があった場合はどうすればよいのですか。全ユーザーへの変更の手続きをする必要があるのですか。

A : 契約締結前の変更であれば当然行わなくてはなりません。契約締結後についても、消費者契約法の理念からは、顧客の契約維持の意思を左右する事項は通知することが期待されます。

(例)待機所が顧客に不利益な場所に移転した場合

第 3 項

重要事項を記した書面(以下「重要事項書面」という。)は、見積書、パンフレット、重要事項説明書などの形式によるものとし、原則として契約約款を重要事項書面としてはならない。

重要事項書面は消費者に理解しやすい形式とし、表現は明確かつ平易でなければならない。見出しを大きくする、カラー印刷を利用する、図や絵を用いるなど、消費者に理解しやすい方法を工夫するものとする。

Q 78 . 契約約款とは何ですか。「契約書」と「契約約款」とは異なるものですか。

A : 警備業者が、継続反復する警備契約の取得を効率的にかつ画一的に行うために、予め契約締結時にそのまま契約内容となる条項を印刷した書面のことを、「約款」、「契約約款」、「取引約款」、「普通取引約款」などといいます。

これが契約書という形式で印刷してあれば、契約書ということになります。

Q 79 . 重要事項説明書は、特別な書式を作らなければならないのですか。

A : ガイドラインの基準を満たさなければ、当然新たに作成することになります。

Q 80 . 契約約款を重要事項書面としてはならないのはなぜですか。

A : 消費者に理解しがたいことがあるからです。
詳細は解説書を参照して下さい。(19ページ参照)

Q 81 . 「契約約款を重要事項書面としてはならない。」とありますが、重要事項書面を作成する際に契約約款と同じ表現・表示は不可ということですか。

A : 重要事項書面の表現と契約約款の条項の表現が同じではいけないということはありません。重要事項書面は、消費者が契約をするか否かを決定するのに必要な情報を消費者に分かりやすく伝えるための書面ですので、契約約款も同様な配慮がなされていれば問題はありません。

Q 82 . 「明確かつ平易」とは、例えば、新聞程度の表現ですか。もっと易しい表現ですか。

漢字にふりがななども付ける必要がありますか。

A : 前にも述べたように、基準は個々の消費者の理解能力です。「明確かつ平易」についても客観的な基準があるわけではありませんので、警備業者がそれぞれ工夫することになります。この工夫が消費者市場で評価されることになります。ただし、一般的には新聞の報道記事レベルの表現でよいと思いますが、専門用語を使用する場合は解説が必要です。

Q 83 . 図や絵を用いることによって、消費者に誤解を与えたときはどうなるのですか。

A : 専門用語を使用した場合は、「明確に」重要事項を提供することはできますが「平易性」が失われる可能性があります。図や絵を用いれば、「平易性」は確保できますが「明確性」が不十分ということがあります。
警備業者がそれぞれ「明確性」と「平易性」の両方を考慮して工夫すべきです。

第 4 項

重要事項書面の文字は、J I S Z 8 3 0 5 の 8 ポイント以上の活字を用いなければならない。

Q 84 . 8 ポイント以上の活字を用いなければならないとありますが、なぜ 8 ポイントなのですか。その根拠は何ですか。

A : 訪問販売法など、消費者取引きを念頭においた法律で指定されている文字の大きさをガイドラインでも採用したものです。

Q 85 . 重要事項の書面の文字の種類は何か制限があるのですか。大きさが規定されているのですか。文字間隔、改行ピッチはどうすればよいですか。

A : 活字の大きさ以外の制限はありません。

Q 86 . 具体的に活字の見本を示して下さい。

A : 次のとおりです。 契約書 消費者 裁判所

第 5 項

警備業者は、重要事項書面を消費者に交付し十分に説明を行ったときは、原則として契約締結時までに、消費者より、重要事項についての説明を受けたことを確認する書面を徴収し、その控えを消費者に交付するものとする。

Q 87 . 重要事項説明書の調印は「契約締結まで」とありますが、同時ではだめですか。

A : 契約締結と同時でも問題はありません。

Q 88 . 説明を受けたことを「確認する書面」とは、重要事項説明書にサインをしてもらうことですか。

A : サイン（署名）、サイン（署名）と捺印、記名（ワープロ、ゴム印など）と捺印の方法がありますが、警備業者が代筆することは避けるべきです。

Q 89 . 重要事項書面を説明し終われば、「署名サイン」していただいた書面を交付するとありますが、あらかじめ 2 部作成しておく必要があるのですか。

A : 「重要事項について説明を受けたことを確認する書面」は警備業者が徴収し保管することになりますが、消費者に、重要事項の説明を受けて契約を締結したことをはっきり自覚してもらうために、また後日のトラブル防止のために、その「控え」を消費者に交付することが必要です。控えには消費者の確認の表示（サイン、捺印）がなければなりません。このためには、2 部作成し 2 部ともに確認の表示をいただき 1 部を消費者に渡すか、原本のコピーを渡すことが必要です。

Q 90 . 契約書にも印を押し、さらに重要事項書面にも押印させることは、事務的にも繁雑になるし、消費者もいくつもの押印を嫌う傾向にあるので、契約で一括押印する方法などはないですか。

A : 重要事項書面は、契約の締結に際し、締結前に消費者に対し、契約をするかしないかの意思決定に必要な情報（重要事項）を説明するのに必要な書面です。したがって、契約書に重要事項書面を綴じ込んで、契約書の調印をもって重要事項について説明を受けたことの確認の表示にかえることは行うべきではありません。

Q 91 . 重要事項についての確認の書面を徴収とありますが、契約者本人以外の方からの徴収でもよいのですか。また、説明後、後日郵送でもよいですか。

A : 契約者本人以外であっても、きちんとした代理人であれば問題はありません。代理人は法律で定めている場合（未成年の親権者や夫婦の日常家事債務に関する代理）や任意代理がありますが、いずれの場合も契約締結時には契約者本人に重要事項について確認を行うことが必要です。

なお、郵送でも問題はありません。

< 第 6 条 > 契約時の書面の交付

第 1 項

警備業者は、セキュリティサービスに関する契約を締結したときは、顧客に対し遅滞なく別紙 の事項について、契約内容を明らかにした書面（契約書）を交付しなければならない。

Q 92 . 重要事項書面を既に交付している場合、これを契約書の一部とすることはできないのですか。

A : 重要事項書面に「契約締結時にはこの書面の記載事項が契約内容の一部となります。」と記載するなどの方法によって契約書を省略することが考えられますが、顧客の契約内容の把握に配慮して、そのようなことを避けるべきです。

Q 93 . 申し入れタイプの契約書は問題ないですか。

A : 契約処理の簡素化のために、消費者の署名（記名）捺印だけで契約締結の形式とする方式をとることがあります（申し入れ方式）。

申し入れ方式の場合、申し入れ書の原本は警備業者が保管し、その控え（消費者の署名（記名）捺印はありません。）を消費者が保管することがありますが（印紙税節税のため）、これは消費者が明確に了解しているときに限るべきです。消費者保管の控えは訴訟法上不利益な扱いを受ける可能性があるからです。

第 2 項

契約書の条項は、消費者にとって明確かつ平易な表現でなければならない。

警備業者が契約書を作成した場合において、合理的な解釈によってもなお契約条項に疑義が生じたときは、警備業者に不利に解釈しなければならない。

Q 94 . 消費者の要望で契約書の条文にあれこれ修正を施したときも、やはり疑義が出れば警備業者に不利に解釈するのですか。

A : 合理的解釈をしてもやはり幾通りかの解釈がある場合は、原則として警備業者に不利益に解釈されることとなります。これは、消費者契約法が事業者と消費者の専門的知識、情報量、折衝力の格差を念頭においているためです。

なお、消費者が弁護士などの法律や契約についての専門家である場合には、警備業者に不利な解釈を求めることが信義則に反して認められないことも当然あります。

Q 95 . お客様の要望を取り入れて作成した特殊な契約書の場合は、どうなるのですか。

A : Q 94を参照して下さい。

Q 96 . 「明確かつ平易」とは、具体的にどのような表現ですか。

A : Q 82を参照して下さい。

Q 97 . 契約書の条項は平易な表現でとありますが、問題が起きる前に第三者機関（例えば全警協）が内容をチェックしてくれないのですか。

A : 警備業者の創意工夫が警備業界の発展のための必須条件で、自由競争に対する制限は最小とすべきです。したがって、第三者による契約条項の事前チェックは好ましくありません。

Q 98 . 警備業者に不利に解釈する場合、「～等」という表現は書いていないと同じということですか。

A : 「警備業者に不利に解釈」の原則は、合理的解釈によってもなお疑義が生じたときに限られます。「A、B等」の「等」の表現については、一般的にはA、Bと意義を同じくする他の事項に限られる（合理的解釈）もので、A、Bの意義を超えて警備業者に有利に解釈することはできません。

「A、B等」の「等」の表現は、どんな場合でもないのと同じということはありません。ケースバイケースです。

（例）「お客様は、事故発生を知ったときは、警備業者に対し速やかに電話、FAX等により連絡するものとします。」

この条項は報告の義務を定めたもので、これを怠った場合は事故の賠償について過失相殺などの不利益を受けますが、この義務の履行方法として通常警備業者が予測できる方法であれば問題はありません（合理的解釈）。従って、文書の郵送（場合によってはインターネットの電子メール）の方法でも問題はありません。

Q 99 . 疑義の判断は、誰がどの程度の能力をもって「疑義」とするのですか。

A : 疑義の判断は、最終的には裁判所において裁判官が行います。このガイドラインでは、「疑義」の基準は平均的な消費者ではなく、契約を締結した個々の消費者の理解能力としますので、契約条項は十分に注意して作成することが必要です。

Q 100. 顧客が勝手な解釈をした場合はどうなるのですか。

A : 合理的解釈が前提であるので、勝手な解釈は排除されます。

< 第 7 条 > 用語の統一

警備業者は、重要事項書面及び契約書に使用する用語については、意味内容を一義的にするよう努めなければならない。

Q 101. 用語の意味内容を統一するとありますが、業界全体で統一するということなのですか。自分の会社内で統一されていればよいのですか。

A : 警備業界による用語の統一は基本的な用語に限られてしまうため、効果が限られます。したがって、警備業者が自主的に行うべきものです。

< 第 8 条 > 不当条項

警備業者は、信義誠実の要請に反し、消費者にとって不当に不利益な条項（以下「不当条項」という。）を契約条項としてはならない。不当条項か否かの判断基準は、次の各号に掲げるとおりとする。

Q 102. 「条項」とは何ですか。

A : 契約内容となる条文のことです。

Q 103. ここに列挙されている以外なら不当条項にはならないのですか。

A : 必ずしもそうとはいえません。必要に応じてガイドラインを改定して追加しますが、現在の基準は最低限のもので、警備業者は自己の契約書を再度チェックする必要があります。

Q 104. 3年に1回の警報機器の点検を「適宜点検」と表現することは「不当条項」に該当しないですか。

A : 不当条項とは、たとえ警備業者にとっては合理的で事業のためにはなくてはならない条項であっても、消費者にとって不当に不利益となる条項のことをいい、ご質問のケースは不当条項の問題ではありません。むしろ不当表示の問題と考えられますが、警報機器を警備請負契約のために警備業者が手段として使用するという種類の契約においては、この表現が問題となることはありません。

Q 105. この判断基準に反する内容を消費者が希望するときはどうするのですか。

例えば、どうしても10年契約で5年の前納支払いにしたいなど。

- A： 「消費者の強い希望があるとか消費者が了解している取引のルールは契約自由の原則によるべきである。」というのが民法のルールですが、情報量、組織力、交渉力について事業者と消費者に差があり、消費者に対しては社会的公平性が保てないという考えに基づいてこのガイドラインは作成されています。
- したがって、過度な長期契約や消費者に過度の負担となる前払いは不当な条項とするというのがこのガイドラインです。
- たとえ消費者の強い意向があっても、10年契約や5年分の前払いを定める契約条項は使用するべきではありません。

基本契約期間

基本契約期間は、契約料金の設定と密接に関連する合理的な期間として、最長5年間とすること。

Q 106. 5年であれば合理的な期間であるとの根拠は何ですか。法律上、裏付けのとれた根拠なのですか。

- A： 沿革的理由、及び5年契約なら社会的に相当であるということで、5年間を最長の基本契約期間としたものです。
- 過去の裁判例でも、5年間が不当に長期間消費者を拘束するので無効という判断はありません。

Q 107. 契約期間は、料金設定に関連していなくても、5年以内ならよいのですか。

- A： 契約料金の決定に関連しない契約期間であれば、5年間は不当に長期間の契約という指摘をうける可能性が極めて大きくなります。
- (参考)ドイツの約款規制法は、2年を超える契約期間を定める条項は無効としています。

更新期間

基本契約期間満了時に、警報機器を警備業者の負担で全面的にリニューアルするなどの合理的理由がある場合を除き、1回の更新期間は最長1年間とすること。

Q 108. 契約満了時にセンサー1個でも古いものを使用していたら。更新期間は1年を超えられないのですか。(主装置だけの交換ではだめですか。)

- A： 程度の問題です。

Q 109. 警備業者の負担で全面的にリニューアルするとありますが、100パーセント警備業者の負担でないと、合理的理由として更新期間を1年以上にのばせないのですか。

- A： 程度の問題です。

更新期間を最長1年としたのは、1年更新が社会的に広く行われていることによって、消費者に特段不利益になることはないとの考えによるものです。1年間を超える更新期間の条項を設定するときは、合理的理由が必要です。更新期間を基本契約期間と同じ期間とするときは、当該更新期間をあたかも当初契約期間のように扱う理由が必要です。通常は、新たな警備業者の投資が前提となりますので、この観点から警備業者の責任で判断することになります。

契約料金の支払い方法

前払いとする場合は6か月を超える前納を避けること。ただし、顧客の特段の要請がある場合は、1年分までの前払いとすることができる

Q 110. 6か月を超える前納とは、具体的にはどういう場合ですか。

A : 解説書をお読み下さい。

Q 111. 6か月とはサイクルのことを指しているのですか、支払い時期のことですか。

A : 支払い対象期間のことです。契約料金は通常月額で表示するので、6か月分の契約料金となります。
詳しくは解説書をお読み下さい。(20ページ参照)

Q 112. 支払いサイクルは1か月、これを半年以上前に前納してもらうのはだめですか。

A : 前払いの時期は、当該請求期間の1か月前までとします。

Q 113. 「6か月をこえる前納を避ける。」とは、見積書や契約書から項目をはずしてしまうということですか。

A : そのとおりです。

契約料金の改定

サービス内容の変更がない場合において、警備業者に契約料金改定権が付与されている場合でも、セキュリティサービス開始後、1年未満の改定としないこと。また、改定の範囲は合理的な範囲内とする。この場合、顧客の不服について相当な配慮をすること。

Q 114. 警備業者が一方的な改定権をもつことは許されるのですか。

A : 許されるのですか、ということは、不当条項にあたらぬのか、という意味と理解します。

警備業者が契約料金の改定権(一方的意思表示によって効果が発生する権利)を持つことは、契約(合意)があれば可能です。ガイドラインはこの契約(合意)の内容について定めるものです。ただし、顧

客の利益への配慮をする条項とセットであることが必要です。

Q 115. 「セキュリティサービス開始後 1 年未満」とありますが、1 年未経過の時点でサービスの内容変更があった場合はよいのですか。

A : サービス内容の変更があれば、変更内容に応じて契約料金に変更されるのは当然のことです。

Q 116. 合理的な範囲とは、何割くらいまでのアップをいうのですか。

A : 解説書を参照して下さい。(21ページ参照)

Q 117. 「合理的範囲内での改定」を行う場合、当初契約時の値引きも考慮してよいのですか。

A : 値引きをした場合においても、その値引きを前提に契約を締結した訳ですので、値引き分を考慮した改定権の行使は筋が通りません。値引き要請を承諾するに際し、一定期間経過時に契約料金を何円アップとする合意(特約)を得ておくことによって解決すべきです。(こういったことを定めた契約条項は、契約料金の改定権を定める条項ではありません。)

セキュリティサービス停止期間中の支払い

顧客、警備業者、いずれの責にも帰することができない事由によるセキュリティサービス停止期間中の料金は、顧客に請求しないこと。

Q 118. 両者の責に帰さない停止理由なら、リスクを折半すべきと考えます。天変地異の時に 2 分の 1 の料金をいただいてもよいと考えますが。

A : 民法第 536 条は、顧客に契約料金の全部又は一部を請求することを認めていません。この規定は任意規定ですが、これに違反することは、最近では不当条項と考えられています。

Q 119. お客の理由であれば、停止中の料金はそのままでよいのですか。

A : 顧客事由のときは契約料金を減免しない条項であっても、不当条項には該当しません。

Q 120. Q 118 において、契約期間を延長するというなら問題ないですか。

A : 契約条項で明記し、顧客がセキュリティサービスの停止に際し契約の満了日がいつになるかをはっきり認識できる方式をとれば、問題はありません。

Q 121. 両者の責に帰さない事由とは具体的にどのようなケースがありますか。

A : 不法侵入者による警報機器の損害や、隣家よりの延焼による警報機

器の損害、地震などの天災、争乱による警報機器の損害又はサービス提供の不能などが考えられます。

顧客の都合による中途解約

顧客による中途解約を禁止していないこと。

解約金の支払いを求める場合は、解約金の上限（保証金を収納する場合は当該保証金の金額を含む。）は、概ね解約による契約終了日から契約有効期間満了日までの得べかりし契約料金の3分の2相当額とすること。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害を超えてはならない。

Q 122. 顧客の都合とは具体的にどのような場合ですか。

例えば、業務実施後1ヶ月後に解約の申し出があっても承諾しなければならないのですか。

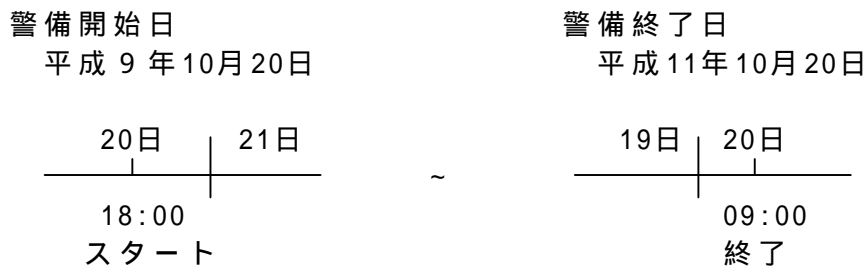
A : 警備契約の継続は、顧客と警備業者の信頼関係の存在が前提です。したがって、契約をやめたいという明確な意思表示がなされた場合は、その希望日に契約を終了させなければなりません。

顧客の都合とは、顧客の経済状況の悪化、建物の取り壊し、あるいは他の警備業者への切換えなど、様々です。

Q 123. 警備の終了する時間はいつになるのですか。（保険は16:00をもって終了しますが。）

A : 警備契約では、警備開始の初日については1日分の契約料金を請求するのが通例で、契約慣行となっています。したがって、契約の終了日時は顧客の希望により決定されるべきですが、終了日当日の契約料金は、公平の観点から請求するべきではありません。

（例）

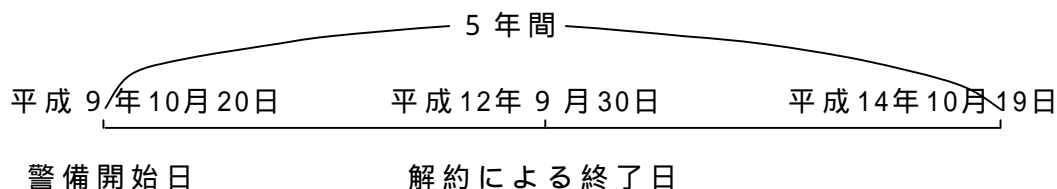


上記の例では、警備開始の初日は24時間警備を提供していないが1日分の警備料を請求しているため、警備終了日の平成11年10月20日については、9時間は警備を提供していますがこの日の分の契約料金は請求しません。

この考えは、契約の満了、顧客の債務不履行による警備業者よりの契約解除による終了にもあてはまります。

Q 124. 「所定の得べかりし契約料金の3分の2」とは何のことですか。

- A : 残存契約期間の契約料金相当額の3分の2が上限ということです。
(ただし、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリテイサービス契約の終了に伴い、警備業者に生ずべき平均的損害を超えてはならない。)



上記の例では、契約は平成9年10月20日から起算して5年後の平成14年10月19日の経過とともに終了します。

解約による契約終了日が平成12年9月30日とした場合、残存契約期間は平成12年10月1日から平成14年10月19日の2年と19日となります。

残存契約料金相当額は、月額契約料金が1万円の場合は、次の計算となります。

$$2 \text{ 年分} : 10,000 \text{ 円} \times 24 \text{ ヶ月} = 240,000 \text{ 円}$$

$$19 \text{ 日分} : 10,000 \text{ 円} \times 19 \text{ 日} \div 30.4 \text{ 日} = 6,250 \text{ 円}$$

$$\text{合計} \quad 246,250 \text{ 円}$$

365日 ÷ 12ヶ月 = 30.4日。ただし、暦日数としても問題はありません。

その3分の2は164,166円(1円未満は切り捨て)

これが解約金の上限となります。なお、解約金には消費税、地方消費税は課せられません。

Q 125. 中途解約の条項を「残存期間の契約料の2/3の違約金 + 預かっている保証金を収納」、というのはだめですか。

- A : 合算額が、契約終了の時期等の区分に応じ、同種の契約の解約により警備業者に生じる平均的な損害の額の範囲内であれば問題ありません。

Q 126. 「解約金は3分の2をこえないこと。」とありますが、短期契約等の場合はどうするのですか。

- A : 短期契約とは、基本契約期間が5年未満のことをいわれていると理解します。

この場合の解約金の設定の方法については、サービス提供の終了により警備業者が負担を免れるコストを控除のうえ、顧客の負担額に配慮して、警備業者に生じる損害の額を上限として決定する必要があります。

セキュリティサービス開始前の顧客の都合による解約

顧客による解約を禁止していないこと。

解約金の支払いを求める場合は次のとおりとすること。

警報機器設置工事着工前の解約：1か月分の契約料金相当額を超えないこと。

警報機器設置工事着工後の解約：工事实費に3か月分の契約料金相当額を加算した金額を超えないこと。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害を超えてはならない。

Q 127. 「1か月分の契約料金相当額」の根拠は何ですか。また、工事が終わっていれば、実施をしていようがいまいが、同じだけの解約金を請求してよいのではないですか。

A： 1か月分の契約料金相当額を解約金の上限としたのは、消費者の負担に配慮したものです。また、工事着工後の解約金を3か月分の契約料金相当額を上限としたのも同じ理由によります。

工事が完了していれば、通常はいつでも警備を開始できる訳なので警備開始後の解約金と区別する必要はない、あるいはそれにもっと近い金額でもいいのではないかと、いうお考えは、警備業者にとっては極めて合理的なことです。しかし、顧客が消費者の場合は、一定の配慮が必要となります。

解約金の上限を上記のとおりとしたのは、他の継続的役務取引契約（一定期間サービスを提供することを目的とする契約）の事例や、警備業者へのヒアリングの結果を参考にして決定したもので、社会情勢の変化があれば変更されます。

Q 128. 工事料金を値引きしていても、実費を請求する権利を有すると解釈していいのですか。

A： 警報機器設置工事料を値引きして契約を締結したのは、契約が実行される（警備が開始される）ことが条件となっていることは明白であるので、値引き前の設置工事料を顧客が知っていれば、当然請求可能です。

Q 129. 工事に関する費用全額を請求することは可能ですか。撤去費用も含めてよいのですか。

A： そのとおりです。

顧客の債務不履行による契約解除

顧客の債務不履行発生を理由に契約を解除する場合、無催告解除条項をさけ、相当な催告期間を設けること。

損害賠償額は の解約金の金額とのバランスを考慮して定めるものとするが、残存契約期間の契約料金相当額を超えないこと。

ただし、この場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害を超えてはならない。

Q 130. 「無催告解除条項をさけ、相当な催告期間を設けること。」とありますが、どういう条件をプラスすればよいのですか。

A : 解説書を参照して下さい。(22ページ参照)

Q 131. 即時解除とすることはなぜいけないのですか。(料金を支払っていないことと消費者であることは問題が異なると思いますが。)

A : 解説書を参照して下さい。(22ページ参照)

Q 132. 相当な催告期間とはどのくらいですか。

解除時の損害賠償額を「残存期間の契約料 + 保証金収納」とするのはダメですか。

A : 相当な催告期間については、解説書を参照して下さい。
後段のご質問については、Q 125を参照して下さい。

警報機器撤去費用

警備業者所有の警報機器を契約終了時に撤去する場合の費用について、警備業者の事由による契約終了のときは、顧客に撤去費用の支払いを求めないこと。

Q 133. 警備業者所有の機器が解約に際して撤去できなかったとき、機器の新品売価を請求して問題ないですか。

A : 損害の請求は実損とすべきです。警報機器について売買契約を締結した訳ではありませんので、利益分を請求することはできません。損害額は、警報機器の償却残の金額としているのが通例です。

Q 134. 警備業者の理由による撤去とは、具体的にどのような場合を指すのですか。また、契約書にはその旨明記しておかなければいけないのですか。

A : 警備業者の契約違反によって顧客から契約を解除された場合や、警備業者の都合によって契約が終了した場合の警報機器の撤去がその例です。

契約書には、契約終了時の警報機器の撤去費用の負担については必ず記載しておくべきです(警報機器が警備業者所有の場合)。

Q 135. 顧客所有の警報機器の場合の規定はないのですか。

A : ご質問は、警備の提供を受けるのに必要なものとして警報機器を購入したのに、警備業者の事由で不要となった場合、警備業者はこれを買取るとか損害を賠償するなどの措置をとるべきであり、これについての条項がないのは消費者配慮に欠けるのではないかと、という意味と理解します。

不当条項の問題は、記載された条項自体について不当か否かということで、契約書に存在しない条項について、その条項が存在しないことをもって不当か否かということではありません。

警備業者の責任

ウ 警備業者の責に帰すべき事由（軽過失に限る。）により顧客に与えた損害につき、社会通念上不合理な賠償限度額を設けないこと。

Q 136. 社会通念上の不合理な賠償限度額とはいくらぐらいなのですか。5,000万円程度では不合理といえるのですか。一定の歯止めを置いて下さい。

A : 解説書を参照して下さい。（22ページ参照）

5,000万円が対人賠償の限度額ということであれば、現状において社会通念上不合理ということはありません。

軽過失は、故意と同視されるような重大な過失以外の過失をいいます。（軽過失に限る。）とは、故意や重過失があった場合はそもそも賠償限度額を設けてはならないことを前提にしたことを明らかにしたものです。

軽過失の場合は、賠償限度額を設けること自体は問題となりませんが、その限度についてこのガイドラインでルールを定めています。

Q 137. 限度額について何も書いていない場合は、どのように解釈されるのですか。

A : 賠償限度額を定める契約条項（特約）がないということになりますので、警備業者の責任で発生した損害の賠償について、相当因果関係が認められる範囲内で無制限で責任を負うこととなります。

エ 顧客の軽微な、損害の発生、拡大に結びつく契約違反を理由に、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

Q 138. 軽微とはどの程度のことを指すのですか。おおよその基準を教えてください。

A : 顧客の安全を確保するためには、警備業者の努力だけでは到底不十分であり、顧客の協力が欠かせません。このためには、契約書において、適正な警備の実施のために顧客が実行すべきことが記載されているのが通常です。

しかし、顧客（消費者）は警備については「警備業者」とは知識、経験の面で格段の差があるため、取り決め事項すべてについてその履行を求め、万一不履行があった場合は、発生した事故について警備業者の責任は一切なしとするのは、消費者である顧客に酷な結果となります。

したがって、社会通念上警備業者の警備の実施に重大な影響を与える行為や不作為（ある行為をしなかったこと）については別として、そうでない行為や不作為についてまで、警備業者の責任を一切免除と

することは不当条項に該当することになります。

例えば、「顧客の自宅について模様替えやレイアウトの変更を行うときは15日前までに警備業者に通知するものとし、この義務に違反した場合は警備業者は一切責任を負わない。」との条項の場合、警備業者にとっては警備計画の再検討に要する時間を考慮した場合15日前の猶予が必要であるという合理的理由があることはそのとおりですが、例えば、通知が変更予定の10日前となった場合は、変更予定日に合わせて警備計画を見直しのうえ警備が提供できなくても免責というのは、警備計画の変更の実態とのバランス上、問題となることになります。

Q 139. 軽微な契約違反を理由に警備業者の責任を免除する条項とありますが、具体的にはどのようなものを指すのですか。例えば、金庫にしまっていた金銭については免責とする条項を契約書に入れていますが、それもだめですか。

A : 金銭についての安全の確保を警備契約の目的としている場合において、金銭を金庫に入れて保管することを警備の提供の条件としている場合、その違反は軽微な契約違反とはいえませんので、その違反と損害の発生、拡大に相当因果関係がある場合、免責としても問題はありません。

オ 過失相殺（責任割合による相殺）とすべき場合であるにもかかわらず、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

Q 140. 過失相殺とすべき場合にもかかわらず、警備業者の責任を免除する条項というのは、具体的にはどのようなものをいうのですか。

A : Q 138の例における15日前の変更予定の通知義務に違反した場合は、消費者との契約であることを考慮し、一切免責とするのではなく、過失相殺とすべきケースと考えられます。

カ 契約料金の未払いを理由に、警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。

Q 141. 契約料金の未払いを理由に警備業者の責任を免除する条項とは、具体的にどのようなものですか。

A : 「甲（顧客）が本契約に定める警備料金その他の金銭債務をその支払い時期到来後支払いをなしていなかった間に発生した事故については、乙（警備業者）は一切責任を負わない。」がその例です。

Q 142. 契約料金の未払いを理由に警備業者の責任を一切免除するのはなぜだめですか。

A : 警備業者は、顧客から契約料金の支払いがなければ警備の提供を停止することが可能（契約条項に記載されていなくても、民法上可能（同時履行の抗弁権））ですし、更には契約を解除することも可能です。し

たがって、これらの権利を行使しない選択をした以上、警備責任を一切負わないということは、顧客が消費者である場合には、顧客の利益とのバランスを欠くこととなります。

Q 143. 契約料金の未払いを理由に警備業者の責任を一切免除する条項は不当条項であるとありますが、警備契約に対して一緒に付保している保険については、支払い義務はあるのですか。

A : 付帯保険は、警備業者が警備契約に付帯して、自らが保険契約者となって顧客のためにかかる盗難保険、動産総合保険などのことですが、警備業者は契約料金の中から保険料を保険会社に支払います。

保険については、保険料の支払いがなければ保険事故が発生しても保険金が支払われないことは社会的に公知の事実であるので、警備料の未払い期間の保険事故については付帯保険が適用されないとの契約条項は問題がないと考えられます。

ただし、付帯保険は重要事項ですので、契約に際し十分顧客に説明しておくことが必要です。

Q 144. 未払いを理由に警備サービスを停止する条項は設けてよいのですか。

A : 問題ありません。

Q 145. 悪質な未収金などが発生した場合、警備業者が困るのではないですか。

A : 警備業者は、警備の停止又は契約の解除の措置を講ずるべきと考えます。

※ 事故通知に短い期限（例えば10日）を設け、当該期間内に通知がなければ警備業者の責任を一切免除する条項を設けないこと。
--

Q 146. 事故通知の期限を設けて通知がなければ免責とするのはなぜだめですか。

A : 消費者との契約においては、事業者の得る利益（免責）と消費者の失う利益（損害金の取得）のバランスを欠くからです。

なお、顧客からの通知の意味は、損害発生的事实を警備業者が顧客に損害が発生したときに速やかにこれを知ることによって、損害の拡大防止、損害の特定などの対応をとることができるようにするためあって、発生した損害についての責任自体には関係のないものです。

したがって、責任自体を一切免除とするのは顧客にとって酷なこととなります。

Q 147. 事故通知は、10日は短いとしても、1年も2年も先までよいというのは、現実的に問題はないですか。どの程度の期間が許されるボーダーラインとなるのですか。

A : Q 146の回答のとおり、免責とするのは好ましくありません。通知期限の問題ではありません。

条項としては、過失相殺の効果を定める方向で表現すべきです。

Q 148.通知の規定を「速やかに」としたときはどうですか。

A : Q 147の回答を参照して下さい。

ク 契約料金とのバランスやセキュリティサービスの商品特性などを考慮しても、なおも不合理な責任制限条項を設けないこと。

Q 149.「契約料金とのバランスや ~ なお不合理な責任制限条項を設けない。」とは、具体的にどのようなことを想定しているのですか。

A : 契約料金とのバランスで軽過失による警備責任について一定の制限を設けることは問題ありません。また、警報機器の機能、設置場所などにより機械警備について警備上の限界があることは確かで、この限界について責任を免除又は制限をすることは問題はありません。

ただし、責任の制限、免除による警備業者の利益と顧客の不利益のバランスを欠く場合は、顧客が消費者の場合は問題が生じることになります。

例えば、契約料金の値引きが極めて大きいため、発生した損害を賠償する責任を同種の契約の賠償限度額より極めて低いレベルに限定する条項が該当します。

裁判管轄

警備業者に有利な裁判管轄条項を設けないこと。

Q 150.裁判管轄条項とは何ですか。

A : 訴訟を提起するとき、ある裁判所に限るということを予め定めてある条文のことです。

Q 151.警備業者に有利な裁判管轄条項はだめとありますが、お客のいるところまで裁判に行っていられないため、両者の中間点といった具合に管轄裁判所を定めるというのもだめですか。

A : 問題はないと考えます。

< 第 9 条 > 苦情処理

第 1 項、第 2 項

警備業者は、苦情の処理について窓口を設け、このガイドラインの精神に則り、責任のある立場の者に誠意をもって対処させなければならない。自主的に問題の解決を図るよう最大限の努力を払うものとする。

2. 警備業者は、契約締結時に苦情処理窓口、及び次項の警備業協会の苦情受付窓口を顧客に明示しなければならない。

Q 152. 苦情処理の窓口とは、事業所のことを指すのですか。それとも専門的に行う部署を指すのですか。

A : 責任ある対応がとれる体制にあれば、事業所でも一括処理部署（例えばお客様センターなど）でも問題ありません。

Q 153. 消費者が根拠のない苦情を申し入れくるときはどうなるのですか。（消費者が被害妄想になっているときなど）

A : 根拠のない申し入れであることを十分説明する努力を怠るべきではありません。

Q 154. 契約締結時に顧客に苦情窓口等を明示するとありますが、具体的にはどのような方法で明示するのですか。

A : 少なくとも、名称、住所、電話番号を分かりやすい方法で示すことが必要です。

Q 155. 我が社は東京都と神奈川県で営業活動を行っていますが、苦情処理窓口はどういう単位で設ければよいのですか。都道府県単位に必要なのですか。

A : できるだけ顧客に近いところに苦情処理窓口を設けるべきです。

Q 156. 「警備業協会の苦情受付窓口を明示しなければならない。」とありますが、第三者的な相談窓口を示すのではだめですか。

A : 警備契約に関する顧客の苦情は、ガイドラインの信頼性を確保するために可能な限り業界内で解決を図るべきです。

第 3 項

3 . 社団法人全国警備業協会及び各都道府県の警備業協会は、消費者との契約に関する苦情について苦情受付窓口を設け、警備業者、顧客のいずれかの申し出によって、問題の適切な解決に努めるものとする。

警備業者は、社団法人全国警備業協会又は都道府県警備業協会の意見を尊重しなければならない。

社団法人全国警備業協会及び都道府県警備業協会は、知り得た警備業者及び顧客の機密事項を、社団法人全国警備業協会の理事会の決定なしには苦情処理以外の目的に使用せず、また外部に漏洩しないものとする。

Q 157. 苦情が協会に持ち込まれた場合の解決の主導権は協会に吸収されてしまうような印象を受けますが、その結果として苦情解決の当事者能力が不鮮明となってしまうのではないのでしょうか。

A : 顧客よりの苦情は、警備業者が自主的に解決するのが最も重要です。それでも解決できない場合に備えて、協会に窓口を設けることにしたものです。

Q 158. 顧問弁護士など専門的な法律知識のある者に解決をゆだねた方が後々においても合理的で、協会による苦情処理は不適切ではないでしょうか。

A : 警備業者の自主的な解決のために顧問弁護士に委任することは、全く問題はありません。

Q 159. 本条項についても対象は協会加盟員のみですか。それとも警備業者全部なのですか。

A : 協会加盟会員のみが対象となります。

< 別紙 > 重要事項

警備業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名、担当者名

Q 160. 警備業者の F A X 番号、メールアドレスは必要ですか。

A : ガイドラインは最低限のルールを定めていますので、警備業者が工夫することは全く問題ありません。

警備業務の対価（工事料、保証金、緊急対処料（ただしこれらを請求する場合）を含む。）その他の当該警備業務の依頼者が支払わなければならない金銭の額

Q 161. カード作成費用も含まれるのですか。

A : 予め予測できることは、契約の締結にあたり消費者に知らせておくべきです。

Q 162. 消費者名義の回線を使用するとき、電話料金は消費者負担であることを告知する必要はありますか。

A : 電話料金の負担が生じることは説明しておくべきです。

23 契約の解除に関する事項（顧客事由による解約に関する事項（解約金）、顧客の債務不履行による契約解除に関する事項（損害賠償金）を含む。）

Q 163. 解約金や損害賠償金を請求しない場合又は請求する場合も民法の規定による場合でも、重要事項として告知しないと告知義務違反として契約の取消し、又は無効となるのですか。

A : 請求しない場合は、条文に記載していなくても契約の取消しの対象とはなりません。

解約金や損害賠償金の金額（計算方法）を定めないときは、民法の

規定によりこれらは求められることとなります。したがって、「民法の定めによる。」と告知することは必要ありません。

保証金を請求する場合の取扱い

Q 164. 重要事項の中で、保証金を請求する場合の取り扱いを説明するとは何のことですか。

A : どういう理由で契約が終了したときに保証金が返還されるのか、警備業者が収納するのかを説明することです。

料金改定（ただし警備業者に改定権がないときは除く。）

Q 165. 料金改定は相互の協議と考えている場合でも、料金改定について告知しないと重要事項の告知義務に違反するのですか。

A : 違反しません。

< 1号警備（機械警備）>

盗難等の事故の発生に関する情報を感知する機器の設置場所及び種類その他警備業務用機械装置の概要（センサーの機能を含む。）

Q 166. 重要事項の中で、センサーの機能とはどこまで説明しなければならないのですか。構造や性能などまで説明が必要なのですか。

A : 少なくともセンサーの検知の仕組みは必要です。（例、「マグネットセンサーは、扉、窓の開閉を検知します。」）
構造や性能については警備業者の判断によります。

< 1号警備（機械警備）>

待機所から警備業務対象施設までの路程（当該路程を記載することが困難な事情があるときは、基地局において盗難等の事故の発生に関する情報を受信した場合にその受信の時から警備員が現場に到着する時までに通常要する時間）

Q 167. 物件によっては昼間と夜間で対処時間が2倍から3倍ぐらい違うところがありますが、重要事項の中の「その受信の時から警備員が現場に到着する時までに通常要する時間」とはどちらの時間になりますか。

A : 分離して説明すべきです。