

# 顧客との交渉における好事例 1

## 問題点

受注した警備業務に必要な機器や人員を手配した後に、発注者の都合により、警備業務がキャンセルされることがあり、日給の警備員の給料が安定しないという問題に直面しました。

## 改善に向けて行ったこと

取引先の発注権限者に対し、全警協が作成した「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを提示しながら7つの不適正取引の類型について説明したうえで、推進を宣言しました。

また、交通誘導警備の現場で起こった当日キャンセルの実態などの説明を行い、現場責任者との話し合いを徹底しました。

## 担当者からひとこと

日常の信頼関係構築により、交渉の際のアポイント取りから実際の改善につながるまでがスムーズに進むと思います。また、当社では前日の午前中に、翌日の交通誘導の全ての現場の監督に連絡を取り、警備実施の有無を確認するなど、これまでも慎重に対応してきましたが、関係省庁のご協力を得て作成された「警備業における適正取引の推進」のリーフレットは、キャンセル料の支払いに納得しない取引先との交渉にとっても役立ちました。最近では、キャンセル料は漏れなくお支払いいただけてます。

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

## 顧客との交渉における好事例 3

### 問題点

警備業務の契約料金の支払いについて、発注者側のリース機材等の物品の支払期日である90日に合わせて欲しいと要請がありました。お断りしても、「個別の支払いになると手間が掛かる」と難色を示されました。

### 改善に向けて行ったこと

「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを使用し、「02 代金の支払い遅延」箇所の説明を行ったところ、発注者に納得していただき、当社が要望した末日締め翌末日支払での契約となりました。

### 担当者からひとこと

発注者は、単に「物品扱いによる支払いとしたほうが、手続きが容易である」という理由から、今回の要請を行ったようですが、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、最低限、年率14.6%の遅延利息が発生することを知らなかったようです。

「警備業における適正取引の推進」のリーフレットは、発注者にも容易に説明ができるように作成されていることから、今回のスムーズな適正取引の改善につながったと思います。

## 顧客との交渉における好事例 4

### 交渉の内容

最低賃金の上昇を踏まえて、警備業務の契約料金の交渉を行い、さらに社会保険料率も上昇した場合には、契約料金への反映を実施しています。

### 交渉に向けて行ったこと

最低賃金額や社会保険料率が改定となった場合は、所管省庁等が公開している資料や、「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを提示して、取引先に契約料金の交渉を行っています。

### 担当者からひとこと

なかなか交渉に応じてくれない取引先に対しては、用件を作り、担当者に連絡したついでに契約料金について、今度また相談に乗っていただくよう要請し、一定期間が経過したら再度連絡をして相談に応じていただける日時を決めています。そうして、都合数か月のスパンで交渉をして、取引先の担当者が社内で上司等に説明ができるよう、根拠となる資料を十分に持っていくことが大切であると思います。

その他、  
交渉で使用して  
いる資料等

- ・ 地域別最低賃金額（厚生労働省）
- ・ 「雇用保険」「健康保険」「年金」等の社会保険料率に関する資料（厚生労働省ほか）