

経済産業省委託事業

# 情報システム・ソフトウェア取引トラブル事例集

2010年3月

情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアム 編

謝辞：

本書作成においては、以下の団体、企業から資料の提供を受けました。ここに感謝の意を表します。

日本弁護士連合会コンピュータ委員会

日経 BP 社

株式会社日立製作所

株式会社ワールド・ヒューマン・リソース

## 序文

---

現在、国民生活や社会経済活動において IT の利活用は、必要不可欠なものとなっており、情報システムの障害による業務・サービスの停止や機能低下の社会的な影響も深刻化していることから、システムの信頼性の向上は喫緊の課題となっています。

ところが、現実の情報システム開発・導入にあたっては、ユーザが自身のニーズを実現するためのシステムの内容を正確にベンダに伝えられない、ベンダがユーザのニーズをコスト等も含めて正確に実現する方法を提案できないといった状況に加え、この分野特有の商慣行で契約締結前に開発等に着手する傾向が散見されました。

このような状況を踏まえて経済産業省は「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン」(平成 18 年 6 月)において、「契約における重要事項の明確化」、「情報システム構築の分業時の役割分担及び責任関係の明確化」が重要である旨を指摘しました。

また、「情報サービス・ソフトウェア産業維新(産業構造審議会情報経済分科会)」(平成 18 年 9 月)においても「情報システムの価値を決める諸要因の水準について両者が認識をした上での取引がなされずに、事後的に、問題が生じた際等に紛争が生じることが多い」ことを指摘し、「ユーザ・ベンダ間の取引関係・役割分担の可視化」の必要性について提言がなされました。

こうしたことを背景として、経済産業省では、情報システム・ソフトウェア取引に係るユーザ・ベンダ間のモデル取引・契約書の策定とその活用に向けた検討を行い、平成 18 年度には大規模な開発案件に用いる「情報システム・モデル取引・契約書(受託開発(一部企画を含む)、保守運用)<第一版>」を、平成 19 年度は中小企業などでの取引を想定した「情報システム・モデル取引・契約書(パッケージ、SaaS/ASP 活用、運用・保守)<追補版>」を、それぞれ策定致しました。

その後、経済産業省や情報サービス・ソフトウェア産業団体は、協働でこれらのモデル取引・契約書の普及やユーザ・ベンダ間の取引慣行改善に努めてきたところですが、依然として、システム開発に際して契約書を締結していない事例や、曖昧な契約を締結している事例が多く、その結果紛争が生じ、ユーザ・ベンダの両者にとって大きな負担となっている実態があります。

このため、平成 21 年度、情報システム・ソフトウェア取引に関わる方々に、適切な契約を結ぶことの重要性を再確認していただくとともに、曖昧な契約等によってユーザ・ベンダが被る損害の大きさを認識していただくため、経済産業省委託事業にて、「情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアム委員会」を組織し、実際に発生したトラブル事例を参考とした「情報システム・ソフトウェア取引トラブル事例集」を策定致しました。

本書では情報システム・ソフトウェアの開発・導入において、実際に起こった紛争事例などを参考に、システム開発における紛争の発生原因の分析・類型化を行い、反省点の抽

出並びに紛争予防策の検討を実施し、それらを取りまとめました。

今後、多くの情報システム・ソフトウェア取引に関係する方々に、紛争の事前防止や紛争解決の道筋を整理することなどのために、是非とも本書をご活用頂き、情報システム・ソフトウェア取引に係る紛争の低減や取引慣行の改善が図られるとともに、我が国の情報システム・ソフトウェアの信頼性向上が実現されることを祈念致します。

情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアム委員長  
弁護士 吉田正夫

## 目次

序文 .....	1
1. トラブル事例集作成の目的 .....	5
1-1. はじめに .....	5
1-2. トラブル事例集の作成にあたって考慮したこと .....	5
2. モデル契約書解説 .....	7
2-1. モデル契約書<第一版> .....	7
2-2. モデル契約書<追補版> .....	8
3. トラブル原因総論 .....	9
3-1. 3つのトラブル原因 .....	9
3-2. トラブル原因の更なる分析 .....	9
3-3. トラブルを回避するための根本策 .....	11
4. 情報トラブル事例 .....	12
4-1. とりまとめにあたって .....	12
4-2. 事例及び分類分布表 .....	13
1. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例 .....	14
2. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例 .....	16
3. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例 .....	18
4. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例 .....	20
5. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例 .....	22
6. 契約形態が請負か準委任かで、問題となった事例 .....	24
7. 契約内容が不明確でトラブルになった事例 .....	26
8. 当初予定より規模が膨らんだシステム開発において、工数増加分の費用負担が問題となっ た事例 .....	28
9. 業務範囲が不明確でトラブルになった事例 .....	30
10. 要件定義が不十分でトラブルになった事例 .....	32
11. 要件定義及び変更管理規定が不十分でトラブルになった事例 .....	34
12. システム開発の仕事の完成と、不具合による解除の可否が争われた事例 .....	36
13. 業務範囲・完成基準が曖昧なためにトラブルになった事例 .....	38
14. ユーザがシステム開発に協力せず、トラブルになった事例 .....	40
15. プロジェクトマネージメント義務違反、協力義務違反があった事例 .....	42
16. 役割分担・プロジェクト推進体制に問題があった事例 .....	44
17. サーバ・サイジングの誤り等からトラブルになった事例 .....	46
18. 役割分担が不明確だった事例 .....	48
19. 役割分担が不明確だった事例 .....	50
20. プロジェクト体制が不十分だった事例 .....	52
21. 著作権の帰属が問題となった事例 .....	54

22. 著作権の帰属と仕様変更による追加費用負担が争われた事例.....	56
23. リース契約でトラブルになった事例.....	58
5. 用語集.....	60
6. 資料.....	66
6-1. 経済産業省関連.....	66
6-2. ADR (裁判外紛争解決手続)関連.....	66
6-3. その他.....	66
索引.....	67
トラブル事例集作成ワーキンググループメンバー一覧.....	69

## 1. トラブル事例集作成の目的

---

### 1-1. はじめに

平成 18 年度に策定した大規模な開発案件に用いる「情報システム・モデル取引・契約書(受託開発(一部企画を含む)保守運用)〈第一版〉」(以下、「モデル契約書〈第一版〉」または「第一版」という)や、平成 19 年度に策定した中小企業などでの取引を想定した「情報システム・モデル取引・契約書(パッケージ、SaaS / ASP 活用、運用・保守)〈追補版〉」(以下、「モデル契約書〈追補版〉」または「追補版」という)の公表によっても、ベンダがこれまでの商慣行を大幅に見直したり、ユーザ側もコンピュータシステム開発に関する知識を十分に活用したりするまでには必ずしも至っていない。そこで、実際に発生したトラブル事例の中から、上記のモデル契約書案や契約手順等を実施すればある程度トラブルは防げたのではないかと考えられる事例を選定してその反省点を抽出し、これを事例集として公表することにより、第一版で公表した大規模ソフトウェア開発や、追補版で公表したパッケージソフトウェアを中心とした中小規模のソフトウェア開発におけるモデル契約書の利用及び実施すべき契約手順の重要性を改めて認識し、実践していただきたいと考える次第である。

### 1-2. トラブル事例集の作成にあたって考慮したこと

#### (1) トラブル事例集の素材

トラブル事例集の素材は、(1)日本弁護士連合会コンピュータ委員会が平成 20 年に公表した「ソフトウェア開発関連判例」で選定した判例、(2)日経 BP 社が日経コンピュータで連載した「動かないコンピュータ」で解説したトラブル事例等に基づき、以下に述べる選定方針に従って選定した。

#### (2) トラブル事例の選定方針

トラブル事例集では、上記の素材から、一定の分類基準(第 3 参照)を設けることにより、( )コンピュータシステム開発契約が締結されていないのにシステム開発に着手してしまったことから発生したと思われるトラブル事例や、( )顧客の要望する業務内容の詳細な把握(業務要件定義)が十分に行われないままソフトウェアが開発されてしまったことから発生したと思われるトラブル事例、( )当初から一括して開発請負契約を締結したことから発生したと思われるトラブル事例など、第一版及び追補版で公表したモデル契約書や契約・開発手順を実践していればトラブルは未然に防げたのではないと思われる事例などを選定した。

#### (3) トラブル事例集の構成

個々のトラブル事例の解説においては、まず( )事例の概要を示すとともに、( )当該事例における主な反省点を抽出した。ただし、第一版や追補版で指摘した実践すべき開発手順とは関係のない事例固有の反省点は、意図的に割愛した。また、判例集に掲載されていない事例においては、事例に関する情報が必ずしも十分に把握できているとは限らないことから、事例の概要においては、実際の事例をある程度抽象化せざるを得なかった。その上で、( )第一版または追補版のモデル契約書や契約・開発手順を実践していれば、かかるトラブルは防げたかどうかを具体的に指摘した。特に、追補版との関係では、本来は顧客が行うべき業務要件定義の策定に関して、ベンダが顧客に対して重要事項説明書を用いて要件定義支援契約等の具体的な契約内容を説明した上で要件定義支援契約等を締結していれば、深

刻なトラブルは防げたかどうか、パッケージソフトウェアの選定責任を明確化していれば、選定されたパッケージソフトウェアが顧客の業務に合致しないというトラブルは防げたかどうか、ユーザも自らの責任を自覚してベンダと親密に協議して要件定義を実施するなど、ベンダとユーザの責任範囲を明確にしておけば、トラブルはある程度防げたかどうか、検収のやり方やテストに用いるデータを事前に決めておけばトラブルは防げたかどうかなどを具体的に指摘した。

#### (4) トラブル事例集の使い方

トラブル事例集は、これからシステム開発を行いたいと考えているユーザにとっては、システム開発に伴う様々なリスクを認識し、実践すべきシステム開発の手順や用いるべき契約書の重要性をよく理解することができることに加えて、ベンダを選定する際の大きな力にもなる。他方、ソフトウェア開発を専門に行ってきたベンダにおいても、トラブル発生のような原因を理解することにより、顧客への説明不足や契約書の不備などの反省材料をよく認識して、これまでの商慣行を見直す契機となりうるものである。

## 2. モデル契約書解説

---

### 2-1. モデル契約書<第一版>

#### (1) モデル契約書<第一版>の対象範囲

契約当事者として、対等な交渉力のあるユーザ・ベンダを想定した。

開発モデルは、前工程への手戻りも考慮に入れたウォーターフォールモデルとした。

対象システムは、重要インフラ・企業基幹システムとした。

モデル契約書<第一版>は、保守運用の工程をカバーするものとした。

#### (2) モデル契約書<第一版>の特長(保守・運用を除く部分について)

ユーザの業務要件の確定を主な課題とする要件定義等の超上流工程について、ユーザが責任を負うべきフェーズであることを明確にした(第3章第1節)<sup>1</sup>。

共通フレーム 2007 に準拠した各工程の作業内容についてユーザ・ベンダの役割分担を示した(第4条第1項第5号)。

仕様変更等に際しての口頭合意の曖昧さを排除し、仕様変更等の必要性、スケジュール・費用への影響を協議するための詳細な変更管理のプロセスを導入した(第4章)。

工程ごとに委託料を個別契約において定める多段階契約と再見積りのプロセスモデルを採用した(第3章)。

マルチベンダ形態において、情報システムの全体統合リスクは、最終的にユーザが負うものとした(第13条)。

要件定義工程では、機能要件とともに非機能要件も明確化すべきものとした(第2条第2号)。

#### (3) 主要論点におけるモデル契約書<第一版>の考え方

ユーザの業務要件が具体的に確定していない企画段階については、完成すべき仕事の内容(成果物)が具体的に特定できることを前提とする請負契約を採用することはできないため、準委任契約とした(第3章第1節)。

損害賠償の上限、瑕疵担保期間等については、個々の情報システムの特性等に応じ、具体的な記述を個別に決定できるようにした(第29条・第53条)。

著作物の有効活用とユーザの競争力の保持とのバランスを考慮し、A案(ベンダにすべての著作権を帰属させるもの)、B案(汎用的な利用が可能なプログラムについてベンダに著作権を留保させ、それ以外をユーザに譲渡するもの)、C案(汎用的な利用が可能なプログラムについてベンダに著作権を留保させ、それ以外をユーザとベンダの共有とするもの)の3種類を用意した(第45条)。

第三者ソフト及びFOSSの利用については、ユーザが導入可否の判断を行うため合理的に必要とされる情報をベンダが提供することを前提として、ユーザが第三者との契約で対処すべき事項であることを明確にした(第49条)。

---

<sup>1</sup> ()内は、関連するモデル契約書<第一版>の章・条項

## 2-2. モデル契約書<追補版>

### (1) モデル契約書<追補版>の目的

追補版は、第一版において中小企業、パッケージソフトの活用を前提とした契約書の必要性が指摘されたことから IT・法務の専門家がない中小企業等への配慮、パッケージソフトウェアの活用、共通フレーム 2007 の活用等を基本的な視点とし、主要論点は第一版を踏襲しつつ、ユーザとベンダ相互が参照し、円滑な取引のためのガイドラインとしての機能提供を狙っている。

### (2) 追補版の対象範囲

契約当事者は、IT の専門知識を有しないユーザと、業として情報サービスを提供するベンダとした。

開発モデルは、パッケージ導入の実態を鑑み、(a) パッケージ+カスタマイズ型と (b) パッケージ+オプション型を新たに想定した。

対象システムは、財務会計システム、販売管理システム、電子メール、グループウェア、Web システム等の導入、構築・設定、カスタマイズ開発、移行、教育、保守、運用支援とし、ユーザとパッケージソフトウェア製造会社との間で使用許諾契約、保守契約が個別に締結されることを前提とした。

### (3) 追補版の特長

契約書の冗長を避けるため基本契約書(14条項)と、上流工程～設計・構築～保守に至るプロセスごとに重要事項説明書(11契約)を定めた。重要事項説明書は基本契約書の別紙として一対で機能し、工程分割発注やマルチベンダに対応する。

ベンダは業務の詳細を重要事項説明書で具体的に説明し、ユーザの理解を得た上で基本契約書と重要事項説明書のそれぞれに記名押印することとした。また、第一版同様の変更手続き、再見積を定め、さらに重要事項説明書に未決事項、特約条項の記入欄を設けた。

非機能要件におけるセキュリティは、専門家でないユーザにとって難解であることから、重要事項説明書でセキュリティの実装について告知するものとした。

### (4) 主要論点における追補版の考え方

最も重要である要件定義でのパッケージ選定の責任はユーザにあるものとした。他方、ベンダは専門家として善管注意義務を負ってパッケージ選定に必要な情報の収集、整理、助言を行うものとした。(重要事項説明書 A 契約 2 条<sup>2</sup>ほか)

報告書、カスタマイズやアドオンの著作権は製作したベンダに帰属するものとし、ユーザは成果物の使用权を得るものとした。ビジネスモデルやノウハウは守秘義務で守り、ユーザはその範囲を明確にするものとした。(重要事項説明書 E 契約 9 条<sup>3</sup>)

損害賠償責任の成立は故意重過失を除き、帰責事由のある場合に限定した。瑕疵担保期間や損害賠償の上限については、個々のシステムの特性に応じて定めるものにした。(基本契約書 10 条)

---

<sup>2</sup> A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約 (カスタマイズモデル)

<sup>3</sup> E ソフトウェア設計 制作業務契約

### 3. トラブル原因総論

---

#### 3-1. 3つのトラブル原因

本事例集を作成する際、我々執筆者は判決文等の資料を収集し、それぞれについてその契約に関連するトラブル原因は何であるかを分析した。そしてこの作業と平行し、契約に関連するトラブル原因を類型化し表として整理した(後掲表 3-1 「トラブル原因分類」のとおり)。この表を参照すれば分かるように、我々はトラブル原因を大きく以下の3つに整理した。

- (1) 正式契約書を締結していないのに作業を開始してしまう
- (2) 作業にあった契約形態になっていない
- (3) 契約に不備がある

トラブルの原因が大きく分けて上記の3つに整理されることは、システム開発の現場においては、以下が横行していることを意味する。

- ✓ 正式契約書を締結していないのに作業を開始してしまうことが多い
- ✓ 作業にあっていない契約形態になっていることが多い
- ✓ 契約に不備があることが多い

個々の事例の分析においては、なぜ上記のような現象がシステム開発の現場で多く発生するのかまで踏み込んで分析を行った。

#### 3-2. トラブル原因の更なる分析

- (1) 正式契約書を締結していないのに作業を開始してしまう

「なぜ正式契約書を締結していないのに作業を開始してしまうのか」を現場に聞くと様々な言い訳を聞く。ベンダからは、契約の締結まで待っていたら仕事の納期に間に合わない、契約書の条件云々の話をつめると競争者に取引を取られてしまうとの話等である。仕事をある程度のところまでやっしまえば、ユーザは他に乗り換えもできなくなり後の条件でもめても仕事は取れるとの読みがあるとの話も聞いた。この現象はベンダだけの責任ではない。ユーザも、正式な契約書が締結されていないのにベンダが作業を開始していることを黙認している。ユーザも最後はなんとかなるだろうとの甘い認識があるようである。こうした言い訳をさらに分析すると、システム開発の契約を作成、締結するのに大変時間がかかるという問題が浮き彫りになってくる。後に詳説するが、システム開発契約は契約の中でもその作成、交渉が難しい部類の契約である。正式契約書を締結していないのに作業を開始してしまうことへの対応は、現場においてシステム開発契約書の作成、交渉、締結を容易にするツールの提供をすることであり、その意味でモデル契約書<第一版>・同<追補版>(あわせて以下「モデル契約書」という)はともに重要な役割を果たすものである。

- (2) 作業にあっていない契約形態になっていることが多い

典型的な例は、意味もなく一括契約を締結することである。現場では意味があるというかもしれない

い。ユーザはシステムの設計から開発までの全部についての予算を確定したいので、これにあった一括契約を締結したいのは当然である。しかしながら、契約を多段階契約の形にせず、一括契約にすると、要件定義も行われずどのようなシステムを作るのかも決まっていない段階で、完成したシステムについての代金その他の条件を決めるため、条件について過不足のない契約を作成することは不可能である。また、システム開発のための作業には、仕事を完成したかどうかが法的にみてその義務をきちんと果たしたことの判断とされる作業（コードを書く等の開発作業はその典型である。）と業界水準の注意と能力をもって作業を行えば完成如何にかかわらず義務を果たしたことになる作業（要件定義書の作成支援作業などはその典型である。）があり、それぞれについて義務の内容等を決める法的なフレームワークが異なる。前者を請負契約といい、後者を準委任契約という。一括契約は性質の異なる準委任契約と請負契約を一つにしてしまうので、結果としてそれぞれの場面にそぐわない契約になってしまいトラブルの原因となる。

### (3) 契約に不備があることが多い

前記のように、システム開発のトラブル原因には大きくわけて3つの類型があるが、その中の「契約に不備があることが多い」については、さらにいくつかの小分類に分けられる。分類表にあるC 業務範囲、D 完成基準・検査、E 役割分担・プロジェクト推進体制、F 知的財産権、G 第三者のソフト、H 変更管理がそうした小分類である。これらの小分類はシステム開発の作業の特徴を分析する中ででてきたものである。前記のように、システム開発においては、契約締結時にその成果物が具体的に存在しない。「このようなシステム」との思いはあるが、それは全然具体的なものでなく、そのままではおよそ法的な義務の範囲を決めるに足りるものではない。また、システム開発においては、契約締結後の作業において変更が必ず発生する。変更が起こることがあるというのではなく変更は必ず起こる。さらにシステム開発の特徴として、ベンダだけでなくユーザの作業が必須であることが挙げられる。システム開発のための作業はユーザとベンダの共同作業であり、ユーザはお金さえ支払えばよいというものではない。システム開発の4つめの特徴としては、契約の当事者として、ユーザ、ベンダの他に、下請け、パッケージソフトの権利者、ハードウェアの権利者、ネットワークの権利者等多数の当事者が登場する。トラブル原因の類型表では、こうした特徴を踏まえて、上記のとおりトラブル原因をさらに細かく類型化している。この類型はトラブル原因のすべてをもれなく重複なく整理するというものではなくシステム開発の特徴を踏まえて、トラブルの性質を整理したものであり、いわば分析のためのキーワードである。事例集においてはこうしたキーワードを手掛かりに個々のトラブル事例を分析し、その対策を考えている。これらの作業を通じて得た一つの結論としては、こうした特色のあるシステム開発契約の作成、交渉、締結を行うには契約書の作成にそれなりのテクニックが必要であるということである。多段階契約、変更管理規定、未決事項の処理についての規定、加えてユーザの実施すべき作業を含めて役割分担を明確にする規定、多数当事者の権利関係を明確にするための規定はシステム開発契約には必須である。またシステム開発の成果であるシステムには知的財産権が含まれるので、知的財産権の処理についての規定にも注意が必要である。さらに、システム開発契約の交渉で論点となりやすい事項（損害賠償の範囲、知的財産権の帰属、著作権の帰属、瑕疵担保、再委託等）についての規定も重要である。そうしたテクニックを使わずにただ漫然と契約書を作成しようとすると、作成に膨大な時間がかかり、実際

の作業と契約書に書いてあることが全く別のこととなってしまって、契約書が何の役にも立たずトラブルが発生する。

### 3-3. トラブルを回避するための根本策

上記のようにみていくとトラブルを回避するための根本策としては以下が認められる

- ✓ 適切なシステム開発契約を迅速に締結するための工夫
- ✓ 適切なシステム開発契約の形態を選択するための工夫
- ✓ システム開発に特有の問題に適切に対応するための工夫

我々はトラブルを回避するための根本策として上記のように考えるに至ったが、システム開発の契約において何について交渉し、契約書に何を書けばよいかをあらかじめ示しており、システム開発契約特有の問題について最新の「テクニック」を組み込んでいるモデル契約書は、上記の有力なツールとなると考えられる。本書では、各事例について、何がトラブル原因か、どうすればトラブルを避けることができたかの説明を提供しているが、さらにモデル契約書の活用方法についても説明をしているので参考にされたい。

表 3-1 情報システム・ソフトウェア取引のトラブル原因分類

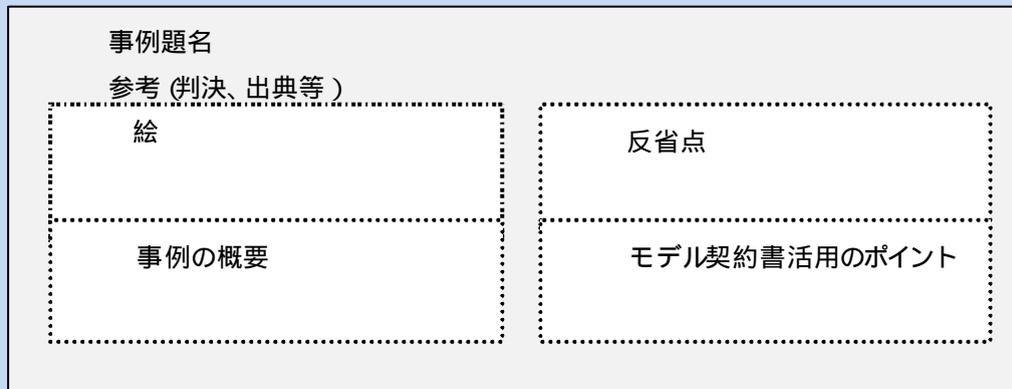
類型	分類	改善の余地のある事項	例
(1)	A.	正式契約書締結以前の作業開始	正式契約書締結以前の作業開始、契約成立をめぐるトラブル
(2)	B.	作業に不適合な契約形態	一括請負契約、要件定義の請負契約、異なるベンダへの工程別発注に際しての調整、契約類型(請負か委任か)の不明確さ
(3)	C.	業務範囲	提案書・見積書の効果についての誤解、議事録その他のドキュメントの効果についての誤解、業務範囲の誤解(瑕疵または債務不履行の主張がなされたがそもそも具備すべき仕様でないと言われた場合(要件定義が不十分な場合など))
	D.	完成基準・検査	ベンダへの丸投げ、仕様が決まらない(仕様確定についてのベンダとユーザの意識の乖離)、検査実施方法の規定の欠如、実態を伴わない検収書の発行
	E.	役割分担・プロジェクト推進体制	ユーザの協力義務についての認識欠如、ユーザ側の業務推進体制の不備、ベンダの下請けへの丸投げ、マルチベンダ体制(ベンダ間の調整)、責任の所在の欠如、パッケージ選定責任に関する取決めの欠如
	F.	知的財産権	知的財産権への理解不足
	G.	第三者が権利を有するソフトウェア	処理条項の欠如、責任が曖昧、不具合修正ができない
	H.	変更管理	変更管理手続(作業範囲の変更に際しての納期・金額等の見直しルール)の欠如、連絡協議会の決定事項の効果が曖昧、ユーザの計上基準や規則が曖昧、技術的難易度の共通理解の不足
その他	I.	債務不履行・瑕疵担保責任	善良な管理者の注意義務違反
	J.	リース契約	
	K.	自治体関連契約	

## 4. 情報トラブル事例

### 4-1. とりまとめにあたって

トラブル事例集作成の目的において述べたように、本事例集は、日本弁護士連合会コンピュータ委員会が平成 20 年に発行した「ソフトウェア開発関連判例」で選定した判例、日経 BP 社が日経コンピュータで連載した「動かないコンピュータ」で解説したトラブル事例等を素材とし、その中から、モデル契約書や契約手順等を実施すればある程度トラブルは防げたのではないかとの観点から有益と考えられる事例を選定して作成している。個々の事例は下図のとおり、見開きで内容を確認できるよう構成した。本事例集の内容は、素材として参照した判例、トラブル事例等を上記の観点で要約または抽象化し、当該事例の全体から見れば重要な争点であっても契約に関係のない事項は思い切って捨象したものとなっている。また、契約に関連する事項として取り上げた部分については、可能な限り正確を期すべく努めたが、情報源が上記のとおり限られていることもあって、その事例そのものを必ずしも正しく示すことに成功していない箇所が残る。このため参照した判例、トラブル事例等の情報を（参考）と表記していることに留意していただきたい。さらに、本事例集の内容をより掘り下げて、あるいはより正しく理解されたい場合には、判決文など原典に当たられたい。

図 4-1 本事例集の構成について



#### < 記載項目について >

絵：トラブル当事者の請求内容と裁判所などの判断の内容を端的に絵で示している。  
事例の概要：( )トラブルの当事者(ベンダ、ユーザなど)、( )請求内容と金額(明示されている場合)、( )トラブルに至る経緯、( )トラブルで争点となった事項のうち、上記選定方針に該当する争点、( )請求内容に対するトラブル当事者それぞれの主張、( )判決の確定内容あるいは紛争の状況を記載している。  
反省点：トラブルを生じさせないようにするために、当事者はどのような対応をすべきであったと考えられるかという点について、分析・整理した内容を記述している。  
モデル契約書活用のポイント：トラブルを未然に回避するためにモデル契約書をどのように活用することができるか、という観点から、モデル契約書の活用の考え方と条文の概要を説明している。

4-2. 事例及び分類分布表

: 事例について、紛争を惹き起こした主たる原因と思われるものを示している。

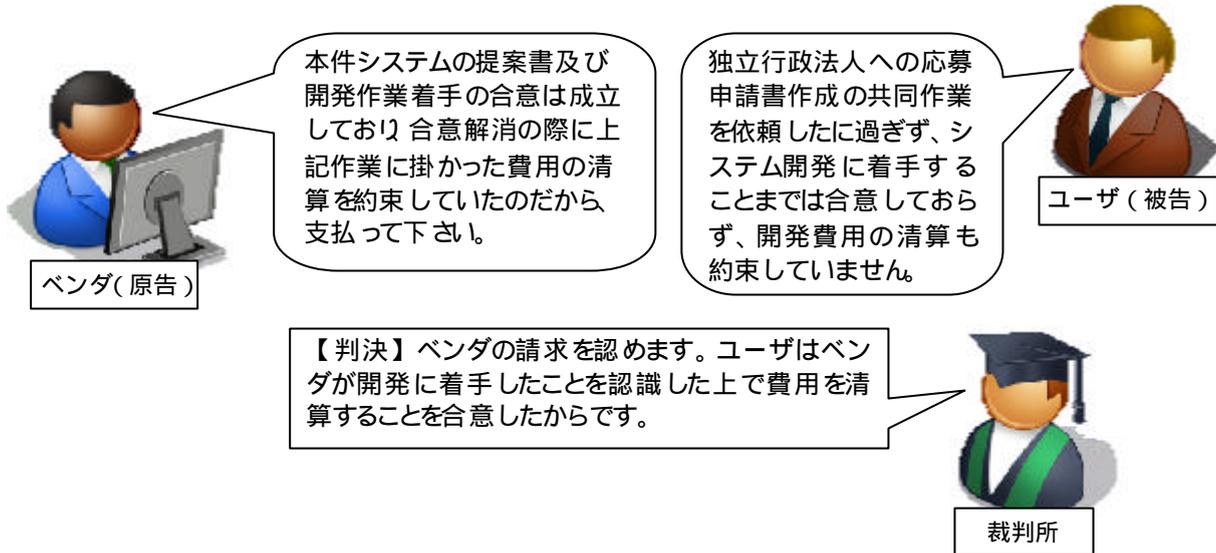
: 事例について、主たる原因とはいえないものの、紛争の解決を困難にした周辺の事情と思われるものを示している。

分類	通番	参考	A. 契約前の作業	B. 契約形態	C. 業務範囲	D. 完成基準・検査	E. 役割分担・プロジェクト推進体制	F. 知的財産権	G. 第三者のソフト	H. 変更管理	I. 債務不履行・瑕疵担保	J. リース契約	K. 自治体関連	掲載頁
A.	1	東京地方裁判所 平成12年9月21日判決（平成11年（ワ）第6181号）												14
	2	名古屋地方裁判所 平成16年1月28日判決（平成11年（ワ）第3685号、平成12年（ワ）第335号）												16
	3	東京地方裁判所 平成17年3月28日判決（平成15年（ワ）第2334号）												18
	4	東京地方裁判所 平成17年9月21日判決（平成14年（ワ）第28330号、平成15年（ワ）第6577号）												20
	5	日経コンピュータ 2006年2月20日号 144頁												24
B.	6	東京地方裁判所 平成3年2月22日判決（昭和62年（ワ）第473号、昭和62年（ワ）第4869号）												26
	7	東京地方裁判所 平成12年2月25日判決（東京地裁平成9年（ワ）第20237号、第27509号）												28
C.	8	東京地方裁判所 平成7年6月12日判決（昭和63年（ワ）第10976号）												30
	9	東京地方裁判所 平成12年10月10日判決（東京地裁平成11年（ワ）第6128号）												32
	10	東京地方裁判所 平成17年4月22日判決（平成14年（ワ）第2077号）												34
	11	コンソーシアム収集事例、未係争												36
D.	12	東京地方裁判所 平成14年4月22日判決（平成10年（ワ）第22251号、平成11年（ワ）第18926号）												38
	13	東京地方裁判所 平成16年6月23日判決（平成12年（ワ）第23214号、平成13年（ワ）第15547号）												40
E.	14	東京地方裁判所 平成9年9月24日判決（平成6年（ワ）第8866号）												42
	15	東京地方裁判所 平成16年3月10日判決（地裁平成12年（ワ）第20378号、平成13年第1739号）												44
	16	日経コンピュータ 2004年7月26日号28頁・2004年11月15日号15頁												46
	17	日経コンピュータ 2005年8月8日号112頁												48
	18	日経コンピュータ 2007年8月6日号128頁												50
	19	日経コンピュータ 2008年1月15日号 90頁												52
	20	日経コンピュータ 2008年4月1日号130頁											54	
F.	21	大阪地方裁判所 平成13年3月27日判決（平成12年（ワ）第8604号）												56
	22	大阪地方裁判所 平成14年8月29日判決（平成11年（ワ）第965号、第13193号）												58
J.	23	広島地方裁判所 平成11年10月27日判決（平成8年（ワ）第805号）												60

## A. 契約前の作業

### 1. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成 12 年 9 月 21 日判決 (平成 11 年 (ワ) 第 6181 号))



#### 事例概要

原告	ソフトウェア・システムの開発・販売等を業とする会社
被告	外国語の翻訳及び通訳等を業とする会社
請求内容	ベンダのユーザに対する違約金 (損害賠償) 請求 (約 2625 万円) (内訳：提案書作成及びシステム開発に係る人月)
経緯	ユーザは独立行政法人 (発注者) の公募事業「インターンシップ支援システム」 (以下「本件システム」) の開発・運用事業への応募を検討し、ベンダとの間で独立行政法人に対する本件システムの提案及び開発について共同事業に関する協議を開始した。ユーザ単独による応募を経て独立行政法人より本件システムの開発を受注したものの、ベンダ・ユーザ間で請負代金額等の折り合いがつかず共同事業を解消した。共同事業の解消までにベンダが要した費用の清算をめぐる紛争となった事例。
争点	契約締結前のシステム開発費用につきユーザに支払義務が認められるか。
ベンダの主張	ユーザとの間で本件システムの申請書作成及び開発作業の合意は成立しており、合意解消の際に上記作業に掛かった費用の清算を約束していた。
ユーザの主張	ベンダには独立行政法人への申請書作成の共同作業を依頼したに過ぎず、システム開発に着手することまでは合意していない。また、ベンダの開発費用を清算するという約束もしていない。
判決	ベンダの請求を一部認容 (約 1365 万円)。判決では、ユーザはベンダがシステム開発作業に着手したことを認識した上で、口頭で開発費用も含めた清算の合意をしたと認められた。なお、当該システム自体は今後ユーザの負担のもと大幅な修正が必要であるため、開発費用等の一部の支払いが認定された。

## 反省点

### ✓ 正式な契約書の締結を待ってから開発作業に着手すべきである

本件紛争の原因は、正式な契約が成立せず、費用分担について明確な取り決めを行う前に、ベンダが本件システム開発作業を先行させてしまった点にある。当事者は、独立行政法人へ申請書を提出後も当事者間の正式契約締結に向けて交渉を行っていたが、申請書で提出から3ヶ月後には実証実験を開始する旨を規定していたため、これに間に合わせる形で開発作業に着手してしまった。

本件ではベンダ・ユーザ間の清算に関する合意が認められてベンダの開発費用が一定額支払われたが、ベンダは開発作業に着手する前に少なくとも書面などで開発費用についての合意（ユーザの意思表示の確保）をしておくべきであった。

### モデル契約書活用のポイント

本件では、システム開発費等について調整がつかず契約書締結には至らなかったが、ベンダが開発作業に着手するまでにモデル契約書を用いてかかる開発費用の支払いについて明確に決定すべきであった。

具体的にはモデル契約書<第一版>ソフトウェア開発基本モデル契約書を締結するとともに、同契約書第4条の規定に基づき、個別業務に着手する前にベンダの提案書または独立行政法人へ提出した申請書を基礎として、具体的作業内容（範囲、仕様）、作業スケジュール、委託料または支払方法など必要となる取引条件を個別契約で定めることが望ましい。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

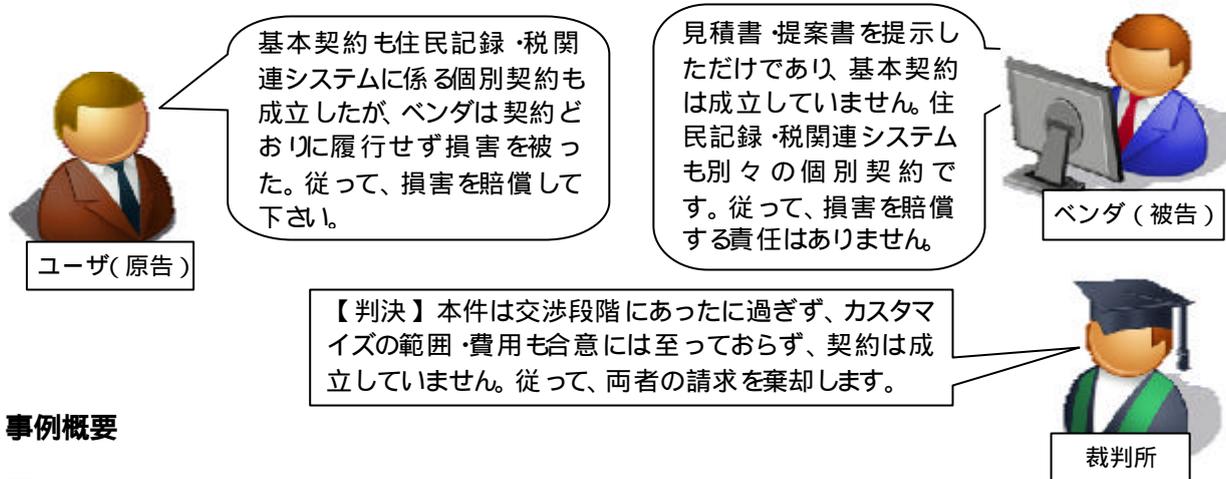
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 2. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例

(参考：名古屋地方裁判所 平成 16 年 1 月 28 日判決(平成 11 年(ワ)第 3685 号、平成 12 年(ワ)第 335 号))



### 事例概要

**原告** 地方自治体（ユーザ）

**被告** ソフトウェア開発会社（ベンダ）

**請求内容** （本訴）損害賠償請求（約 2 億 4000 万円）（内訳：住宅記録システムに係るリース料及び保守料、その他データ移行作業料等）  
（反訴）請負代金請求（1 億円）

**経緯** ユーザは総合行政情報システムの導入を検討し、ベンダを含む 5 社に提案書及び見積書を提出させ、ベンダを指名業者とすることを決定した。総合 OA システム等の導入に成功したが、税関連システムのカスタマイズ費用が当初の予算を大きく超えることが判明し、同システムの導入を断念した。ユーザは、各システム（総合 OA システム、住民記録・税関連システム等）は有機的の一体の一つのシステムであり、これら全てを期限内に導入するという本件基本契約が成立していたのに、ベンダの債務不履行によりかかるシステムの導入が実現できなかったとして、ベンダに対し損害賠償を請求した。

**争点** 基本契約及び税関連システムに係る個別契約は成立したか。

**ユーザの主張** 提案書及び見積書の提示は契約の申込、採用通知は申込の承諾に該当し、よって本件総合システムに関する本件基本契約は成立している。  
特に住民記録システムと税関連システムは情報の共通利用及び一括処理が可能な一体性の強いシステムであり、両者全体を完成させることが一つの請負契約となっていた。  
ベンダはパッケージの標準機能で十分利用可能と約束していた。

**ベンダの主張** そもそもユーザ主張の本件基本契約などは存在しない。税関連システムについては住民記録システムとは別に個別契約は成立している。

**判決** ユーザの請求棄却。ベンダの請求も本件争点については棄却。両者は未だ交渉段階で総合行政情報システムの導入に係る漠然とした合意があったに過ぎず、ユーザ主張の本件基本契約及び税関連システムに係る個別契約は成立していなかったと認定された。

## 反省点

### ✓ 契約書に基づきカスタマイズに関する取り決めに明確にすべきである

裁判では、ユーザにおいて採用通知書を提出するまでに当該パッケージソフトについてカスタマイズの要否、必要であればその範囲及び費用などの検討を具体的に示した形跡がなく、このようにカスタマイズ費用などの重要な点につき具体的な内容が確定していない段階では、ユーザ主張の本件基本契約は成立したとは認められないと判断された。また、同様にカスタマイズ費用等の具体的な内容が定まっていなかったとして税関連システムに係る個別契約の成立も認められず、ベンダからの当該システムのカスタマイズ費用に係る請求も認められなかった。

本件は正式契約書が締結されていない段階で、ベンダがユーザの稼働予定時期に配慮して作業に着手することのリスクを示している。

### ✓ 地方自治体に関する特殊事情に十分留意する必要がある

地方自治体の特殊事情として、例えば本件で問題となった税関連システムなどは地方自治体ごとに独自の税計算式や帳票などが存在し、しかも従来の方式に地方自治体が拘るとカスタマイズが難航する可能性が高い。他方で、地方自治体にはシステム構築に関する経験が豊富な職員が必ずしも多いわけではなく、ベンダを選定して詳細を詰めることも十分予想され、予算の柔軟性に乏しい点も鑑みると、ユーザが地方自治体である場合はモデル契約書に従って作業段階ごとに両者の役割・責任を明確化して進めることが望ましい。

### ✓ ベンダの提案に対し、ユーザは十分に検証すべきである

本件は当初の予想を超えるカスタマイズが必要となったが、カスタマイズ費用を最小限に抑えたかったユーザがベンダの提案を鵜呑みにしてしまった点にも原因がある。コンペであった以上、ベンダが提案するカスタマイズで本当に足りるかについてユーザとして検証すべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<追補版>では、システム基本契約及び作業段階ごとの個別契約を締結することを勧めている。本件のような事例では、ユーザが地方自治体であったとしてもモデル契約書<追補版>システム基本契約書を締結するとともに、パッケージソフトウェア・カスタマイズモデルである「A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約」及び「B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約」の各個別契約を締結し、作業内容の全体像を共有するとともに両者の役割・責任を明確化すべきである。なお、事例の「本件基本契約」とモデル契約書における「システム基本契約」とは全く関係がなく、内容も異なる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

債務不履行  
瑕疵担保

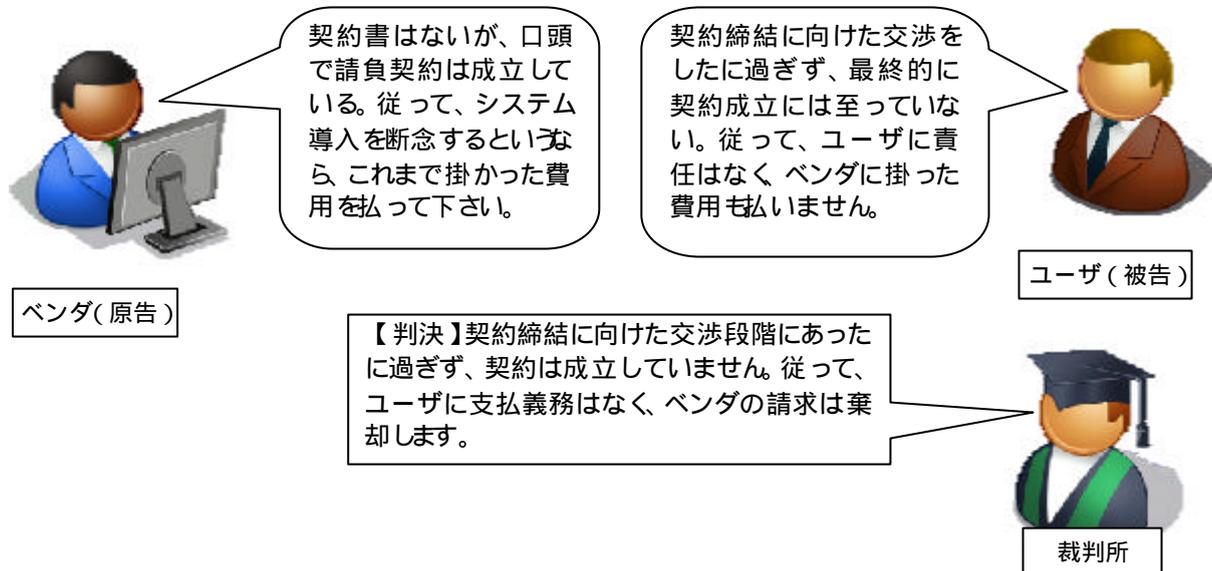
リース契約

自治体関連

## A. 契約前の作業

### 3. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成 17 年 3 月 28 日判決 (平成 15 年 (ワ) 第 2334 号))



#### 事例概要

原告	システム開発会社 (ベンダ)
被告	インターネット接続会社の一次代理店 (ユーザ)
請求内容	損害賠償請求 (約 1935 万円) (内訳: カスタマイズ費用 790 万円、SE 費用 645 万円、ハードウェア費用 500 万円)
経緯	ユーザは二次代理店への手数料の支払いや二次代理店、顧客の管理等を行うシステムの導入を検討し、ベンダを含む 3 社に見積書の提出を求めて、主にベンダとの交渉を開始した。最終的に、ベンダ提案の見積額についてユーザ社内の稟議が通らず、システム導入が延期された。ベンダは既に請負契約は成立しておりユーザが一方的に契約解除したとしてユーザに損害賠償を請求した。
争点	契約書がなくとも請負契約が成立しているか。
ベンダの主張	キックオフミーティング議事録にユーザが押印している。 有償作業へ移行したことをユーザは了解していた。
ユーザの主張	議題が「キックオフミーティング」となっているだけで、単なる打合せである。ユーザから契約締結の 3 条件を提示したが、当該ミーティング時点になってもベンダはその条件が満たされたのかについてユーザに確認しなかった。 ベンダが一方的に有償作業を開始したに過ぎず、ユーザは何ら明確な説明を受けていない。
判決	ベンダの請求棄却。 ユーザの主張を全面的に認め、請負契約は成立していないと認定された。

## 反省点

### ✓ 正式に契約書を締結すべきである

ベンダは、ユーザが「キックオフミーティング」と題する会議に出席したことをもって、開発作業の開始に同意したことを示すものであるとして契約の成立を主張したが、判決ではそれまでの経緯から当該ミーティングは単なる打ち合わせに過ぎず、ユーザの出席に特別な意味はなかったと認定された。

本件に限らず裁判では、契約書がない状況では、たとえ諸般の事情が考慮されても契約成立が認められる可能性は低い。キックオフミーティングやセレモニーを経ても契約が成立したことにはならず、ベンダはユーザとの間で、開発対象物、金額、作業内容、完成時期（納期）等の契約の内容について、書面で合意すべきであった。

### ✓ 契約書を正式に締結してから、有償作業に入らなければならない

本件紛争の原因は、契約締結に基づくユーザからの正式な発注がない段階で、ベンダが契約は成立したものと一方的に解釈し、有償作業を進めてしまった点にある。ハードウェア購入の点を見ても、ユーザに見積書を送ってその後返答がなかったが、ベンダはユーザの意思を確認することなく当該見積書に異議がないものと解釈して購入してしまっている。

このように、契約書を締結しないままベンダが一方的に作業を進めた場合、当該作業に掛けた費用は全てベンダの責任となるリスクがある。なお、契約書さえ締結しなければ、ユーザがベンダに対しいかなる要求を行っても、ユーザはベンダの作業費用を負担するリスクを負わなくてよいということにはならない点に留意する必要がある。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<追補版>では、コンピュータシステム構築の作業段階ごとに契約を締結することを勧めている。本件では、要件定義作業等の有償作業に入る段階までに、モデル契約書を使い、「どのような作業を実施するか」、「作業におけるユーザ、ベンダの役割は何か」、「費用と納期」について詳しく詰めるべきであった。

具体的にはモデル契約書<追補版>のシステム基本契約書を締結することで同契約書第2条のとおり当該システム基本契約に法的拘束力をもたせるとともに、重要事項説明書として「A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約」及び「B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約」の内容を一つ一つ埋めることで、作業上の疑問点や漏れを防ぐことができ、かつ、相互の作業範囲が明確になった段階で契約が締結できるため、各業務の責任分担を明確化でき、本件のような紛争を防げるものと考えられる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

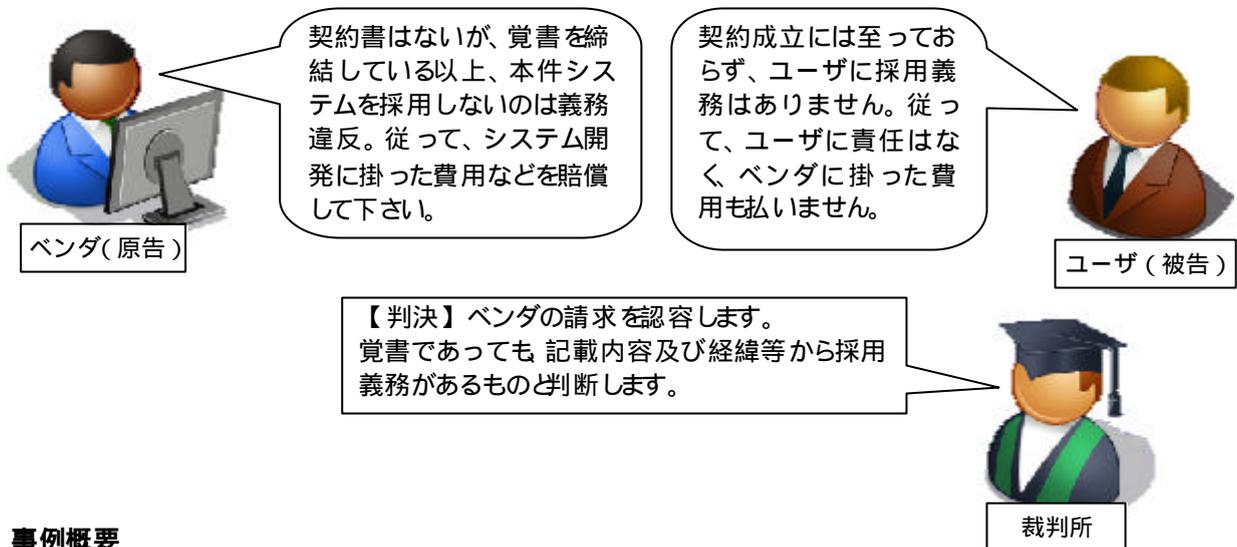
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

#### 4. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成 17 年 9 月 21 日判決(平成 14 年(ワ)第 28330 号、平成 15 年(ワ)第 6577 号))



##### 事例概要

**原告** システム開発及び運用会社（ベンダ）

**被告** 大手電気通信事業者（ユーザ）

**請求内容** 損害賠償請求（1 億円）（内訳：システム開発費用約 2 億 2000 万円、端末機在庫費用 6500 万円、システム維持費用 3120 万円、サービス開始遅延に係る対応費用約 350 万円など約 3 億円のうち 1 億円を一部請求）

**経緯** ユーザは、再入金可能な国際電話用プリペイドカードシステム（本件システム）の導入を検討し、ベンダとの間で技術的検討を内容とする覚書を締結した。その後、技術的問題が解消され、ユーザはベンダに対し、本件システムを採用する旨の通知を行ったものの、本件システムを利用したカードサービスの開始直前にセキュリティ上の理由から入金方式（使い捨て方式へ）の変更を要求し、カードサービス開始が延期となり、結局本件システムは採用されなかった。ベンダはユーザに対して、本件システムの開発費用及び当該遅延によって生じた損害等の賠償を求めた。

**争点** 覚書だけであったとしても、ユーザに本件システムを採用する義務があるか。

**ベンダの主張** 覚書締結の際、技術的問題がなければ採用するとの合意があり、実際に技術的問題はクリアされたのであるから、ユーザには採用義務がある。

**ユーザの主張** ユーザは本件システムを利用する立場であって、採用する義務などそもそもない。また、サービス開始時期も確定的なものではなかった。

**判決** ベンダの請求全額認容。覚書締結時点で、一定の条件を満たせば本件システムを採用するとの合意があったと認定。当該条件も成就しているため、ユーザには覚書によって定められた時期にサービスを開始する義務があったと認定された。

## 反省点

### ✓ システムを採用する義務（時期）についても、契約書で明確に決めるべきである

本件ではシステム採用に関する正式な契約書がないものの、サービス開始に向けた技術的検討に関する覚書の締結の際に、本件システムがユーザのシステムと接続可能で、技術的問題（二重化の上、24 時間 365 日安定稼働すること）が達成できれば採用するとのユーザとベンダの合意があったと認定され救済されたが、これは極めて珍しい例である。本件のような紛争を生じさせないためにも、システムを採用する義務を負う条件及び時期についても契約書等の書面によって明確かつ具体的に定めるべきである。

### ✓ 仕様を契約書によって明確に規定するとともに、ユーザの社内でも早期に情報を共有すべきである

本件紛争の原因は、本件システムを利用したサービス開始直前に、セキュリティ上の問題を理由としてユーザの経営会議で決裁が出ず、急遽カードの入金方式の変更を余儀なくされた点にある。裁判では、ユーザは当初よりセキュリティ上の問題は認識した上で後に検討することを了解しており、サービス開始延期の正当な理由にはならないと判断された。担当者レベルの認識と経営者レベルの認識のズレによって生じた紛争であり、ユーザの社内ではサービス開始直前ではなく早期に仕様について情報を共有できていればベンダの損害の拡大を防げたかもしれない。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<第一版>では、コンピュータシステム構築の作業段階ごとに契約を締結することを勧めている。本件では、要件定義作業に入る段階までに、モデル契約書を使い、「どのような作業を実施するか」、「費用と納期」、特に「途中で変更が発生した場合はどうするか」について詳しく詰めるべきであった。

具体的にはモデル契約書<第一版>システム基本契約書を締結することで、同契約書第 33 条以下の規定に基づき、変更内容を書面で明確化（同第 33 条ないし第 35 条）し、予め当事者間で合意した変更管理手続（同第 37 条）に従って実施することで、契約内容に変更が生じた場合の各当事者の役割及び責任分担を明確化することができ、本件のような紛争を防げるものと考えられる。

また、ユーザはベンダに対して、提案依頼書（RFP）の中で非機能要件として必要なセキュリティ要件を要求するとともに、別途「セキュリティ仕様書」などを使用してセキュリティ対策についても書面によって明確にすべきであった。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

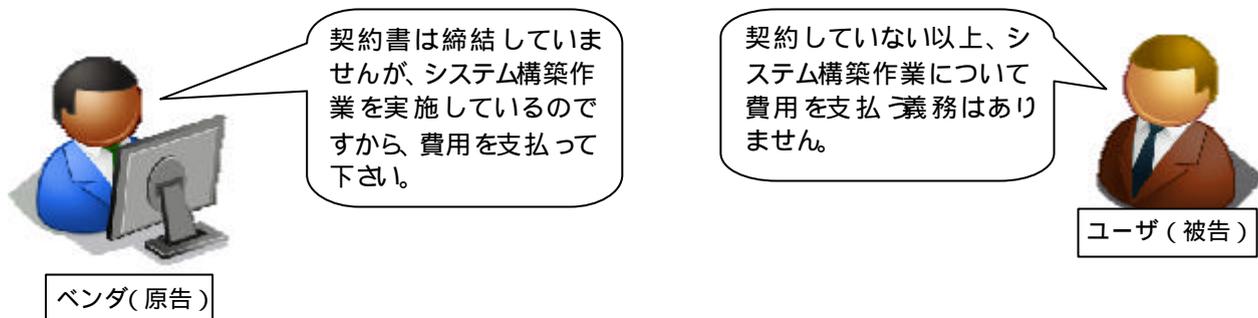
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 5. 契約成立以前に作業を開始したためトラブルになった事例

(参考：日経コンピュータ 2006年2月20日号 144頁、記事掲載時点で係争中)



### 事例概要

**原告** システム開発会社(ベンダ)

**被告** ユーザ

**請求内容** 25億円の損害賠償請求

**経緯** ユーザは、自社商品についての販売代理店を通さない直販型販売システムの開発をベンダに依頼した。稼働予定時までの期間が短かったため、「要件定義・設計サービス」の正式契約書を締結する以前から要件定義作業等を開始していたところ、予想以上に要件が膨らみ、作業遅延が生じた。ところが、このように要件定義や設計作業が終了しない中で、当初予定していた内容での「要件定義・設計サービス」の正式契約書が締結され、これに基づく支払いが行われた。その後、「構築サービス」の正式契約書を締結することなく開発計画が進行する中で、要件定義と費用に関する交渉が行われていったが、システム構築の全面的な見直し等が発生し、費用も当初予定額を大幅に上回る見積もりとなったために、ユーザがプロジェクト中止を決断することとなり、ベンダが、それまでに費やしたシステム構築費用を求めて提訴した。

**争点** ベンダが、正式契約書を締結していない「構築サービス」の内容を実施したことについて、ユーザに支払い義務があるか。

**ベンダの主張** 「要件定義・設計サービス契約」に引き続き交わす予定だった「構築サービス契約」の内容を含むシステム構築を実施していることから、その費用について支払って欲しい。

**ユーザの主張** 締結したのは、「要件定義・設計サービス契約」だけであり、「構築サービス契約」については契約を締結していない。

## 反省点

### ✓ 開発作業に着手する前に契約書を締結すべきである

ベンダとユーザは、要件定義作業や構築作業等の具体的開発作業に着手する以前に、正式契約書を締結し、納期、作業に要する費用、ユーザ・ベンダそれぞれの責任など取引に関する重要な事項を明確にしておくべきであった。

### ✓ 契約内容について変更が生じた場合、契約書により変更内容を定めるべきである

要件が膨らみ当初納期、費用では実現できないことが判明した場合、適宜協議を行うと共に、都度契約内容の見直しを行うべきであった。

## モデル契約書の活用ポイント

作業に着手する以前に、モデル契約書<追補版>における「A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約(カスタマイズモデル)」、「B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務委託契約(カスタマイズモデル)」、「D 外部設計支援業務契約」、「E ソフトウェア設計・制作業務契約」、「F 構築・設定業務契約」を活用し、各フェーズにおける費用や、ユーザ及びベンダそれぞれの責任を明確にすることができる。

すなわち、フェーズごとに契約書を締結することなく、一連の作業を進行させた場合、当該費用負担の根拠や、当該作業における責任の所在が不明確となるが、モデル契約書を締結することでこれらを明確にすることができ、紛争が回避できたと考えられる。

モデル契約書<追補版>第2条においては、重要事項説明書に定められた契約内容の確定及び変更のいずれにおいてもユーザ及びベンダの記名押印による書面の合意を必要とし、これ以外の方法による変更合意を認めないこととしている。したがって、モデル契約書<追補版>を用いて、納期、工数、費用等に変更が生じた場合には、適宜重要事項説明書の内容を修正することで、実態に則した契約内容を実現することができ、紛争解決に資することとなる。

なお、契約書において変更事項を取り決める前提として、ベンダは、工数、費用等が増えるリスクが顕在化した場合には、タイムリーに当該情報をユーザとシェアするとともに、必要な協議を行うことが肝要である。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

債務不履行  
瑕疵担保

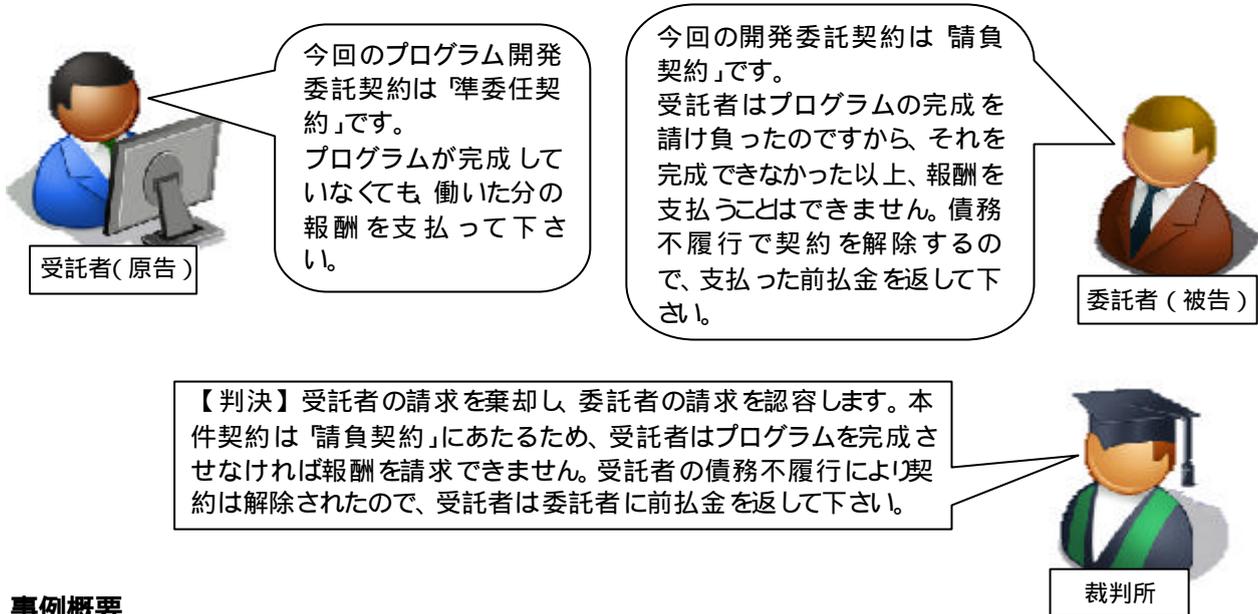
リース契約

自治体関連

## B. 契約形態

### 6. 契約形態が請負か準委任かで、問題となった事例

(参考：東京地方裁判所 平成3年2月22日判決(昭和62年(ワ)第473号、昭和62年(ワ)第4869号))



#### 事例概要

**原告** ソフトウェア開発会社(受託者)

**被告** ソフトウェア開発会社(委託者)

**請求内容** 本訴請求： ソフトウェア代金請求(訴額 698万円)  
反訴請求： 前払金返還請求(訴額 425万円)

**経緯** 受託者は委託者から、ある大規模な通信システムの一部に使うプログラムの開発を委託され、契約を結んだ。ところが、開発は大幅に遅れ、結局は開発不能が確定した。そのため、委託者は受託者の債務不履行を理由に本件契約を解除し、開発費を支払わなかった。そこで、受託者は訴訟を提起し、本件プログラム開発委託契約は準委任契約であると主張して、作業を行った分の報酬を請求した。

**争点** 本件契約の類型は、請負か、準委任か。

**受託者の主張** 本件契約は準委任契約であるから、受託者はプログラムを完成させる義務を負っておらず、プログラムが未完成であっても、作業した分についての報酬を得る権利がある。

**委託者の主張** 本件契約は請負契約であるから、受託者にはプログラムを完成させる義務があった。プログラムを完成させていない受託者には、報酬を求める権利はない。

**判決** 受託者の請求棄却、委託者の請求認容(前払金425万円全額の返還)。  
受託者作成の開発工程表には、受託者がプログラムを完成させることを前提に、完成までのスケジュールが記載されていること、プログラムの規模・内容も受託者が完成可能なものであること、などから本件契約は請負契約であると認定された。

## 反省点

### ✓ 業務委託する場合は、請負か、準委任か、契約書で明確に定めておくべきである

本件では、プログラム開発「委託」契約が結ばれたが、この「委託」は、民法上の用語ではない。そのため、「委託」を民法上のどの契約類型にあてはめるかによって、契約から生じる当事者の権利・義務が異なってくる可能性がある。

民法は、依頼者から独立した立場で、他人のために役務を行う契約類型として、「請負」と「委任」（「準委任」を含む。）を規定するが、請負と委任の主な相違点は、a) 仕事の完成義務の有無、及び b) 瑕疵担保責任の有無である。すなわち、請負であれば、仕事を請け負った者（請負人）は、基本的には、仕事を最後まで完成させなければ報酬を請求することはできず、また、成果物の瑕疵（欠陥）につき修補や損害賠償をする義務を負うが、委任における受任者はこのような義務を負わない。もっとも、委任における受任者は、善管注意義務（その職業・地位に応じて通常期待される程度の注意を払って事務を処理する義務）を負っており、専門家として期待されるだけの行為をしなければ、損害賠償責任を問われることもある。

そのため、一口に開発委託契約といっても、その実質が請負と委任のどちらにあたるかによって、受託者の義務が異なる場合がある。本件では、契約類型をめぐるトラブルを避けるためにも、契約書において、当該契約がいずれの契約類型であるかを明示しておくべきであった。

ただし、いくら契約で明記したとしても、実質が伴っていないければ、明記したとおりの契約類型とは認められないことがある。例えば、契約書に「請負契約」と明記しても、実質がどうみても委任であるならば、裁判所はその契約を請負とは認めない可能性が高い。

### ✓ 契約時に未確定の仕様があれば、未確定事項として書面に明記して管理すべきである

本件で受託者は、委託者から受託者に対する仕様書の提出が遅れたり、仕様に関する指示がたびたび変わったりしたことで、プログラム開発が不能になったと主張した。

しかし、未確定の事項があるならば、未決事項として書面に明記しておき、確定後には、変更管理手続に則って、両当事者でその確定に伴う影響を検討し、契約条件を修正しておくべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書では、要件定義、外部設計、ソフトウェア開発、ソフトウェア運用準備・移行の業務ごとに契約類型を明記することを推奨している（モデル契約書〈第一版〉第4条）。

一般的に、プログラム開発委託は請負契約とすることが多いので、本件でも、委託者は請負であることを当然の前提として契約したのかもしれないが、モデル契約書の考え方に従い契約類型を契約書にはっきり明記し、両当事者間で合意しておくことで、本件のような紛争を防ぐことが期待できる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

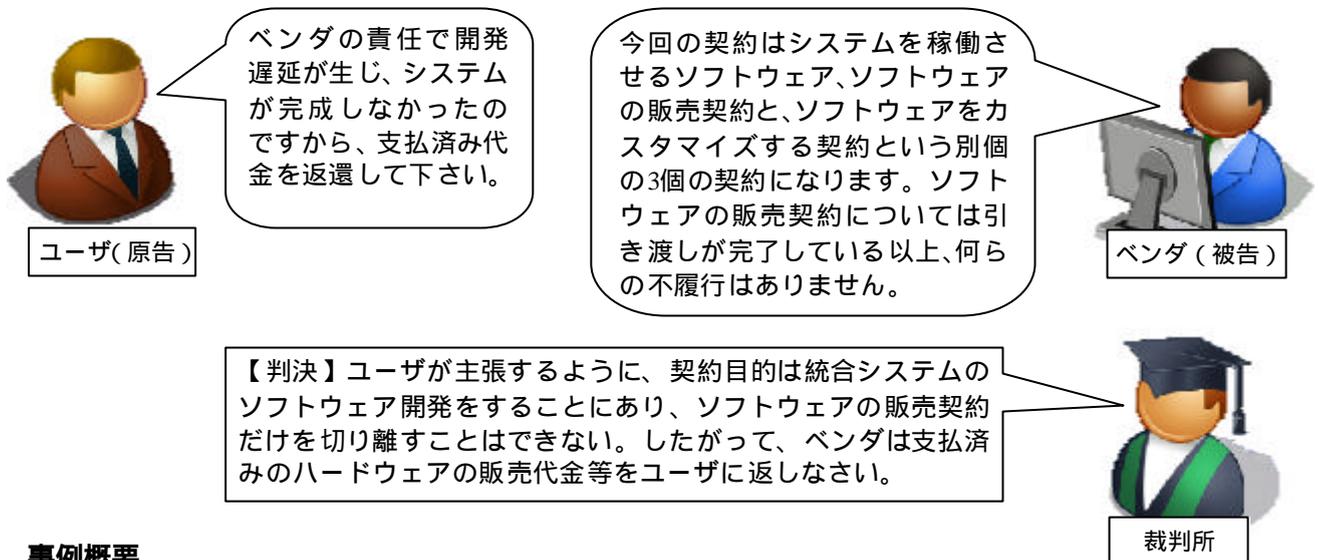
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 7. 契約内容が不明確でトラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成 12 年 2 月 25 日判決 (東京地裁平成 9 年 (ワ) 第 20237 号、第 27509 号))



### 事例概要

#### 本訴原告

製造業 (ユーザ)

#### 本訴被告

システム開発会社 (ベンダ)

#### 請求内容

3815 万円の損害賠償請求

#### 経緯

ユーザがベンダとの間において、コンピュータソフトウェアの開発及び当該ソフトウェアを稼働させるためのハードウェア一式の供給契約を締結したが、ベンダによる開発作業に度重なる遅滞が生じたため、ユーザは契約を解除し、残代金の支払いを拒絶すると共に、ハードウェアの購入代金等支払済み代金の返還を求めた事例。契約にあたって、契約書は作成されなかった。

#### 争点

ユーザ・ベンダ間の契約は、統合システムのソフトウェア開発を目的とする 1 個の契約か、統合システムを稼働させるためのハードウェア、ソフトウェアの販売と、ソフトウェアのカスタマイズとの複合契約か。なお、対価の支払い条件について別途協議とされていたことからその支払時期についても争われた。

#### ユーザの主張

ユーザ・ベンダ間の契約は、統合システムのソフトウェア開発を目的とする 1 個の契約であり、ソフトウェアが完成しなかった以上、代金の支払義務はないからハードウェアの購入代金等支払済み代金の返還を求める。

#### ベンダの主張

ユーザ・ベンダ間の契約は、ハードウェア、ソフトウェアの販売と、ソフトウェアのカスタマイズとの複合契約である。  
対価の支払時期について別途協議とされているが、協議が成立していない以上、その支払時期はソフトウェアの引き渡し時期と考えるべきであり、ソフトウェアの引き渡しを受けた以上、ユーザはベンダにソフトウェア販売代金の支払い義務を負っており、ベンダは受領済み代金を返還する必要はない。

#### 判決

請求 (一部) 認容。契約の性質についてユーザの主張を認め、契約解除に基づく支払済み代金の返還請求が認められた。

## 反省点

### ✓ 契約内容を明確にするために契約書を締結すべきである

ソフトウェアの販売（ライセンス）と、カスタマイズ（開発）とがいかなる関係になるのかを契約書で明確にしておくべきであった。

### ✓ 対価の支払い条件は、別途協議ではなく契約書で取り決めておくべきである

本件では対価の支払い条件について別途協議と定められているに過ぎなかったが、別途協議と定めるだけでなく、対価の支払条件、支払期限について、後日紛争が生じるのを避けるべく、契約書により明確に取り決めておくべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<追補版>では、パッケージソフトウェアの許諾契約と当該ソフトウェアのカスタマイズ（開発）契約とは別契約で締結することとなっているが、カスタマイズ作業が完成しなかった場合におけるライセンス費用の取り扱いなど、ソフトウェアの許諾契約と開発契約との関係についても重要事項説明書において明確に取り決めておくことでこのような紛争を避けることができる。

モデル契約書<追補版>では、対価の支払条件、支払期限について、各フェーズにおける重要事項説明書において定めることとしている。したがって、モデル契約書を活用することにより、支払条件に関する紛争を解決することができる。

本件のような事例の中には、選定したパッケージソフトウェアではそもそもユーザの要求を実現するのに不適合であったという、いわゆるパッケージソフトウェアの選定ミスケースもある。モデル契約書<追補版>では、パッケージソフトウェアの選定の最終的な判断はユーザが行うこととしているが、AないしCのパッケージソフトウェア（候補）選定支援業務を受託する場合、ユーザが選定するにあたって、ベンダが重要事項説明書に定めるところにより、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって選定を支援することが想定されている。この場合、ベンダに善管注意義務違反があれば、ベンダは選定ミスにつき一定の責任を負うこととなる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

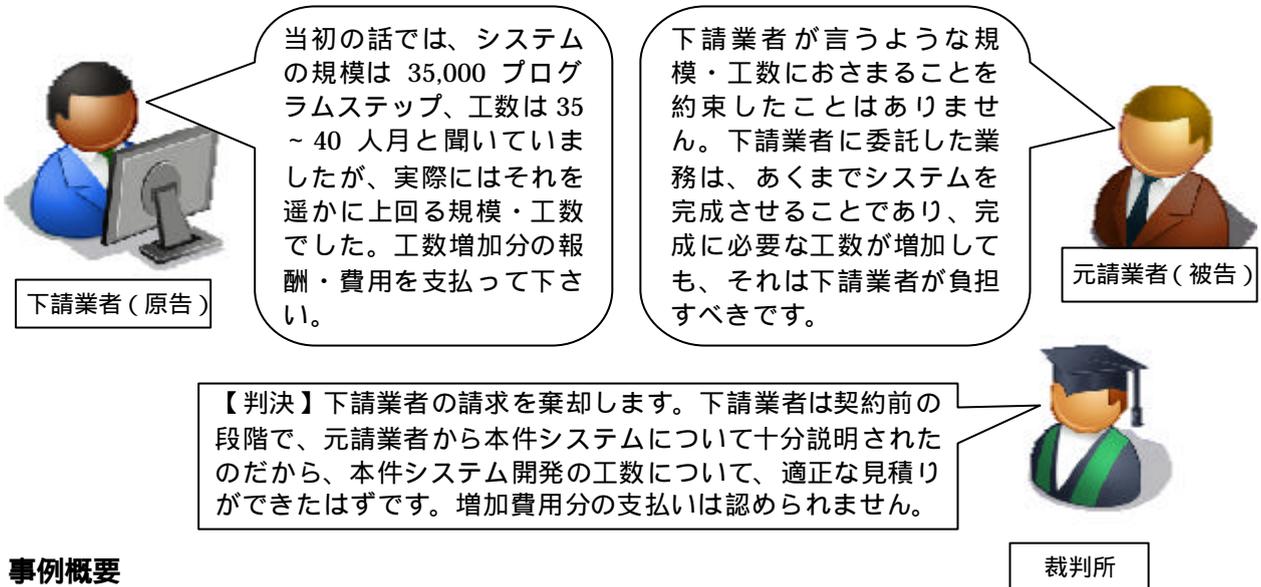
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 8. 当初予定より規模が膨らんだシステム開発において、工数増加分の費用負担が問題となった事例

(参考：東京地方裁判所 平成7年6月12日判決(昭和63年(ワ)第10976号))



### 事例概要

<b>原告</b>	システム開発会社(下請業者)
<b>被告</b>	システム開発会社(元請業者)
<b>請求内容</b>	委託代金等請求(訴額 1億3876万5000円)
<b>経緯</b>	下請業者は元請業者から、システム開発委託の打診を受けた。元請業者の説明によれば、本件システムの規模は約3万5000プログラムステップ、工数は35~40人月程度との見込みであったため、下請業者はこれを元に見積りを作成した。ところが、実際に開発が始まると、当初予定の工数ではとても足りず、結果的には大幅な赤字となった。そこで、下請業者は元請業者に対し、当初予定を超える工数分の委託代金支払を請求。
<b>争点</b>	本件契約の委託代金は、当初見込みの規模・工数を前提として締結されたものであり、増加工数分は本件契約の範囲外といえるか。
<b>下請業者の主張</b>	本件契約の見積りは、元請業者が説明した当初見込み規模・工数を前提として算出したので、委託代金もその規模・工数が前提である。予定を上回る工数分は、契約範囲外であり、元請業者が費用負担すべき。
<b>元請業者の主張</b>	本件契約で元請業者が下請業者に委託したのは、システム完成までの開発業務であり、委託代金は、その業務全体の対価である。当初見積りより費用が増加した場合、そのリスクは下請業者が引き受けるべきである。
<b>判決</b>	下請業者の請求棄却。下請業者はシステム開発業者としての専門的知識・能力を有し、契約締結前に本件システムにつき元請業者から十分説明を受けていたのだから、本件システム完成までの委託代金を正しく見積もれたはず。また、契約書にはシステムの見込み規模・工数などの記載はない。そのため、本件契約の委託代金は、当初見込みの規模・工数を前提としたものではなく、システム開発業務全体の対価である。

## 反省点

### ✓ 委託代金を算定するにつき前提条件があるのなら、契約書に明記しておくべきである

本件では、当初見込みの規模・工数について、見積書には記載があったものの、契約書には記載されなかった。下請業者が、業務範囲の前提条件とする規模・工数を契約書に明記するか、または見込み規模・工数が記載された見積書を契約書に添付するなどしていれば、下請業者に何ら落ち度がないのに当初見込みを超える工数が必要となってしまった場合に、増加工数分は契約の範囲外として扱われる可能性がある。

### ✓ 不確定要素があるならば、契約に変更管理手続きを規定しておくべきである

上記のように、前提条件を契約書に明記しておくことは一つの方法だが、実際に増加工数・費用が発生した際には、元請業者と下請業者のいずれがそれを負担すべきか、やはり争われることになり、根本的なトラブル予防とはならない。契約締結当時にシステム規模・仕様等の変更・修正が予想される場合には、契約対象とする業務範囲を詳細に定めた上で、仕様等が変動する場合の変更管理手続きを規定しておくべきである。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書では、一旦確定した仕様書等が変更となる場合や、未確定事項がある場合の取扱いとして、変更管理手続の導入を推奨している（モデル契約書〈第一版〉第34条～第37条）。モデル契約書に定める変更管理手続とは、合意事項を事後的に変更する必要がある場合に、変更の理由、変更のために要する費用、変更作業のスケジュール、変更が個別契約の条件（作業期間、納期、委託料等）に与える影響等について、両当事者が協議を行い、双方の承認を得てはじめて変更が確定するというものである。両当事者の承認が得られない場合には、作業中断や契約解除をなすことが規定されている。

モデル契約書を利用し、このような変更管理手続規定を契約に入れた上で、業務範囲を詳細に定めておけば、予想外にシステムの規模が拡大したような場合や、仕様書等に変更が生じた場合に、両当事者が費用負担やスケジュールの見直し等についての協議を行う機会が得られる。そして、協議が整わない間、受託者側（ベンダ側）で一旦作業を中断できる。

なお、変更管理手続規定は、決して受託者側（ベンダ側）にのみメリットがあるものではない。変更管理手続を定めることで、両当事者は、契約締結段階において、業務範囲の詳細な確認や未確定事項の抽出を行うことになるが、それにより、委託者側（ユーザ側）は契約後の業務範囲を巡るトラブルを予防できる。また、受注者側（ベンダ側）は余分なりスク対応費用を計上せずに、業務範囲に見合った適正な見積りを出すことができるため、委託者側（ユーザ側）はより安価な発注が可能となろう。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

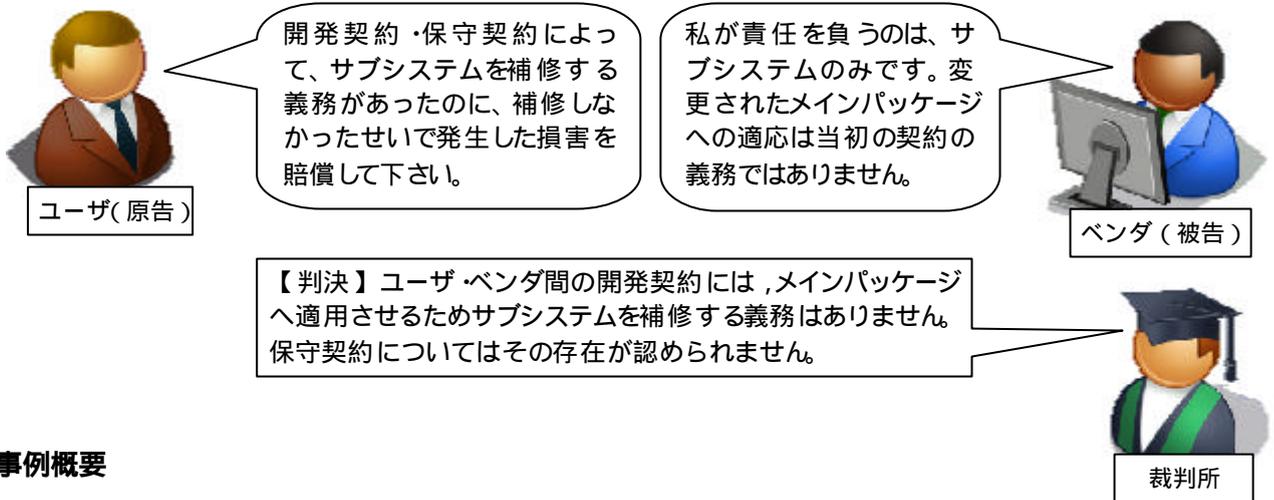
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 9. 業務範囲が不明確でトラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成 12 年 10 月 10 日判決 (東京地裁平成 11 年 (ワ) 第 6128 号))



### 事例概要

原告 ユーザ

被告 システム開発会社 (ベンダ)

請求内容 1400 万円の損害賠償請求

経緯 問題となったのは会計処理システムで、システムはメインパッケージと、ユーザ向けにカスタマイズされたサブシステムに分かれていた。メインパッケージは、被告ベンダとは別の Z 社が使用許諾権を有し、サブシステムは被告ベンダが有していた。ユーザは、Z 社と被告ベンダとそれぞれ使用許諾契約を結んだ。Z 社がメインパッケージの 2000 年問題対応の無償バージョンアップを行ったため、バージョンアップに伴うサブシステムの補修が必要となった。被告ベンダは補修対応費用として 1400 万円の見積もりを提出したが、ユーザが支払いをしないと主張したため、見積もりを撤回し補修に応じなかった。ユーザが被告ベンダに補修作業費用相当額として 1400 万円を請求した。

争点 サブシステムを受託したベンダは、メインパッケージのバージョンアップに対応するための補修の義務を負うか。

ユーザの主張 ユーザと被告ベンダ間の使用許諾契約は、全体として統合された会計処理システムを構築する義務を負っており、メインパッケージのバージョンアップにあわせてサブシステムを補修する義務を負っている。さらに、保守契約が成立しており、被告ベンダは補修する義務を負っていた。

ベンダの主張 使用許諾契約の内容として、被告ベンダはサブシステムについての開発義務しか負わない。ユーザと被告ベンダ間に保守契約はなく、ユーザと Z 社間に保守契約があったに過ぎない。

判決 請求棄却。ユーザはメインパッケージについて Z 社と別途契約を締結していることなどから、被告ベンダは会計処理システム全体について責任を負うということはないと判示し、変更後のメインパッケージにサブシステムを適用させる義務はないとした。また、保守契約については、ユーザと被告ベンダ間にはその存在が認められなかった。

## 反省点

### ✓ 契約の際には業務範囲を明確にしておくべきである

開発契約の際に、被告ベンダの業務範囲（パッケージ側のバージョンアップ作業に対応するサブシステム側の補修作業を行う責任（＝システム全体についての責任）を負うか）や費用負担（補修作業を行う場合の費用（有償／無償）の扱い）などを明確にしておくべきであった。

### ✓ ベンダが複数の場合、どのベンダが保守するか明確にすべきである

ユーザは被告ベンダと保守業務契約を締結し、業務範囲を明確にしておくべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

パッケージソフトウェアのバージョンアップがされた際に、カスタマイズを担当したベンダがどのような責任を負うか、明確にするために、モデル契約書<追補版>が活用できる。

すなわち、カスタマイズの開発の契約をする場合、カスタマイズ担当のベンダのなすべき作業は、サブシステムの構築であり、パッケージについての瑕疵は自らの責任ではないことを明確化することができ（E ソフトウェア設計・制作業務契約 5 条、F 構築・設定業務契約 5 条では、パッケージ固有の瑕疵については、責任を負わない旨規定し、カスタマイズ担当ベンダがシステム全体について責任を負うわけではないことを明確化している。）これにより責任範囲を明確化すれば紛争は回避できたと考えられる。

また、モデル契約書を用いて保守業務契約を締結していれば、保守業務の明確化（J 保守業務契約 2 条 1 項では、明記したものの以外については、保守する必要がないことが明示されており、また、適応保守については保守業務から除く旨が明示されている。）されていることから、これにより責任範囲を明確化すれば紛争は回避できたと考えられる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

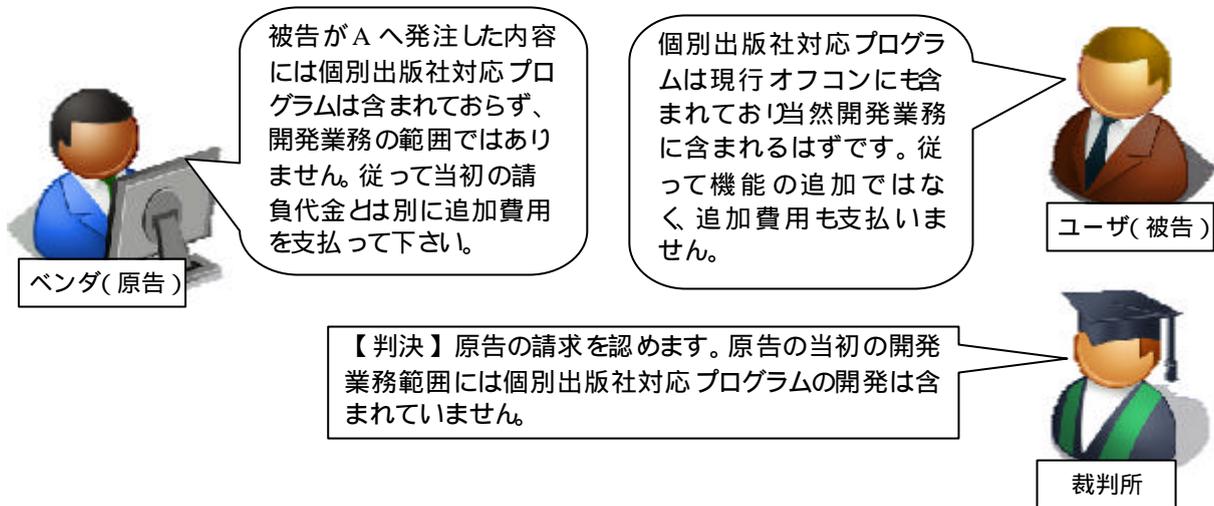
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 10. 要件定義が不十分でトラブルになった事例

(参考 東京地方裁判所 平成 17 年 4 月 22 日判決 (平成 14 年 (ワ)第 2077 号))



### 事例概要

**原告** システム開発会社(ベンダ)

**被告** 書籍管理・配送等を業とする会社(ユーザ)

**請求内容** 請負代金請求(約5570万円)

**経緯** ユーザは書籍在庫管理システムを現行のオフコンから新機能を追加したパソコンで導入することを検討し、訴外Aへ発注したものの開発が円滑に進まず、改めて本件ベンダへ発注した。ベンダは、検収の段階でユーザから個別出版社対応プログラムの機能不足への対応を要請され、ユーザの仕様提示のないプログラムを除いて追加開発をし、システムを完成させた。開発費用が当初の見積から大幅に増えたため、追加の請負代金請求をめぐり紛争となった。

**争点** 本件開発業務範囲に個別出版社対応プログラムも含まれるか。

**ベンダの主張** 当初開発範囲に加え、追加要請分の個別出版社対応プログラムもユーザからの仕様未提示分を除き作成したので本件システムは完成していた。

**ユーザの主張** 「現行オフコンの業務+新機能」の開発を依頼しており、現行オフコンには個別出版社対応プログラムが含まれていたことから、当該プログラムも開発業務に含まれる。

**判決** 原告の請求認容(約4950万円)  
ベンダはユーザがAへ発注した在庫管理システムには個別出版社対応プログラムと同様のシステム構築を受注したに過ぎず、本件開発業務範囲には当該プログラムは含まれていない。ベンダはユーザの仕様未提示のために設計できなかったものを除いてプログラムの製作を終了している。なお、未完成部分が全体の分量に比べて少量であることに鑑みても、この点を請負業務の未完成の理由として主張することは信義則上許されないと判断された。

## 反省点

### ✓ 仕様を契約書によって明確に規定すべきである

本件紛争の原因は、正式な契約書を締結せず、追加開発作業分と裁判で認定された部分を含めて開発仕様を明確に決定しなかった点にある<sup>4</sup>。ユーザの現行のオフコンにはユーザ自身が開発した個別出版社対応プログラムが含まれていたが、ユーザが A へ発注した仕様書には開発費用を抑え、運用もしやすくするなどの理由から個別出版社対応プログラムが含まれておらず、他方で原告が提示した見積書の前提条件には新システムについて現行オフコン業務に新機能を付加したものを内容とすることが記載されていたことから、かかる齟齬が当事者の認識の不一致を招き、紛争へと発展した。

裁判では、ベンダは、A が開発に失敗した在庫管理システムについて同様のシステム開発したに過ぎず、個別出版社対応プログラムが含まれていなかったと認定されたが、当初よりベンダとユーザとの間で契約書を締結し、仕様をより明確にしていれば防げた事例である。

### ✓ 機能追加を含む変更管理手続に関する取り決めの必要性

上記追加開発作業分（個別出版社対応プログラムの開発に係る部分）の費用について、ベンダは当初見積書の「見積書には作業着手後の機能追加等により工数に大幅な変動が生じた場合は別途相談する」の記載を根拠に請求したが、裁判では報酬請求権の根拠としては認められなかった。しかし、別途当事者間で合意があったとして当該報酬請求権を認めた。機能追加を含む変更が生じた場合の手続・費用負担等についても、契約書により予め明記しておくことが望ましい。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書〈第一版〉では、要件定義作成支援業務、外部設計書作成（支援）業務により仕様を確定することとしており、その業務のプロセスではベンダ・ユーザ協働による検討会の開催を想定している（同第 16 条及び第 21 条）。モデル契約書を活用し、仕様を明確にすべくベンダとユーザが協働していれば、個別出版社対応プログラムに関する認識の不一致は防げたはずである。

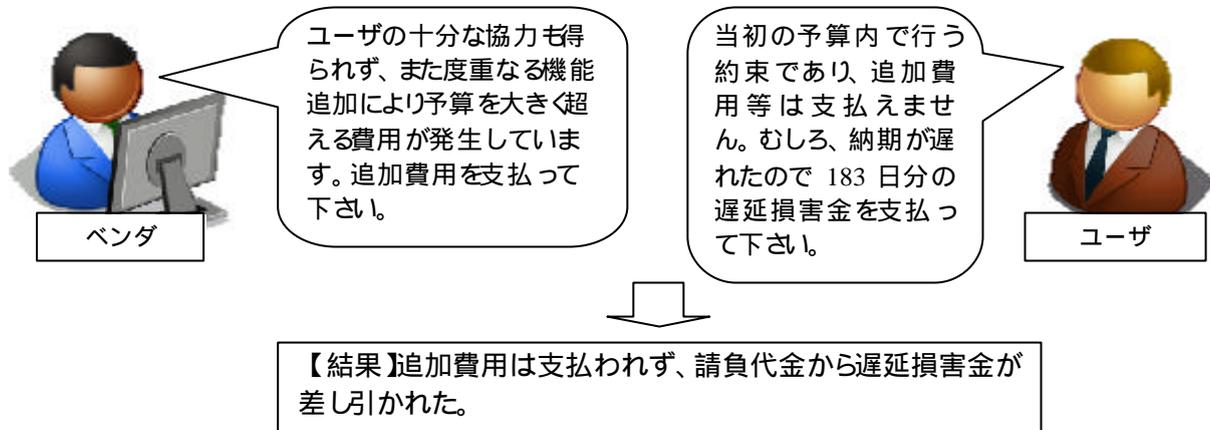
また、モデル契約書〈第一版〉では、作業着手後の機能追加等についても、第 33 条以下の規定に基づき、変更内容を書面で明確化（同第 33 条ないし第 35 条）し、予め当事者で合意した変更管理手続（同第 37 条）に従って変更契約の締結をすることで、変更後の契約内容及び各当事者の役割及び責任分担を明確化することができる規定を用意している。少なくとも、本件ではシステムの最終検収時点ではなく、追加開発作業の着手時点において、開発作業の範囲についてベンダ・ユーザの認識を再確認することができるため、このような紛争を防げるものと考えられる。

<sup>4</sup> 当初開発作業範囲については、見積書により開発契約の成立を認めており一方追加開発分については、追加見積書のみでは契約の成立を認めていない。

契約前の作業
契約形態
業務範囲
完成基準 検査
役割分担 プロジェクト推進体制
知的財産権
第三者のソフト
変更管理
債務不履行 瑕疵担保
リース契約
自治体関連

## 11. 要件定義及び変更管理規定が不十分でトラブルになった事例

(コンソーシアム収集事例、未係争で訴訟に至っていない)



### 事例概要

ベンダ システム開発会社

ユーザ 地方自治体

請求内容 ベンダ：請負代金請求（5 億 5000 万円）（内訳：保守運用 1 億 3000 万円、改修 4 億 2000 万円）  
ユーザ：遅延損害金請求（約 549 万円）

経緯 ベンダは、港を利用する人の申請から料金（船舶停泊や施設利用などの使用料）の精算等を行うシステムの保守コストを抑制する提案をユーザに対して行い、システム改修及び保守契約案件を受注した。平成 16 年度より FAX 申請、WEB 申請に係るシステムの改修を完成させたものの、料金サブシステムを含む業務システムの改修において、従前のシステムに関する資料が乏しく分析に膨大な時間が掛かり、また度重なる変更管理などで当初の予算を大幅に超える費用が生じ、さらに納期から 183 日遅れての納品となった。

争点 追加費用の支払義務について

ベンダの主張 過去開発した業者から仕様等が開示されずアプリケーション分析に時間が掛かり、運用中のソフトについてもサポート期間等が切れて調査・動作確認に膨大な時間がかかるなど、ユーザとして本来提供すべき改修環境が極めて不十分であったことが納期の遅れた要因であり、遅延損害金は支払わない。また、変更管理によって改修費用が当初の予算（約 2 億 5000 万円）を大幅に超えたため（約 5 億 5000 万円）追加費用を支払うべきである。

ユーザの主張 自治体の予算は決まっており、この範囲で改修作業を行う約束であり、追加費用等を支払う義務はない。むしろ、納期が約半年と大幅に遅れたことから、これによって生じた遅延損害金の支払うべきである。

結果 ベンダはユーザに対して追加費用の支払いを受けることはできず、請負代金から遅延損害金として 549 万円の相殺を受け、最終的にベンダにとって 3 億 500 万円の大幅赤字案件となった。

## 反省点

### ✓ 契約書によって仕様及び変更管理手続を明確に規定すべきである

本件では大まかな合意に基づいて案件を進めた結果、仕様が不明確であったため無理のある細かな変更管理を繰り返し、結果として改修完成が遅れ、改修費用が増大した。当初より当事者間で仕様を明確に規定するとともに、機能追加を含む変更が生じた場合の手続・費用負担等についても、契約書で予め規定しておくことが望ましかった。

### ✓ ユーザはベンダにシステム改修が円滑に進むような環境を提供すべきである

対象となるシステムについて、過去に開発した業者の協力が得られず、ソフトについてはサポートや資料公開が打ち切られたものばかりで、仕様やソースが開示されず、その分析に膨大な時間が掛かってしまった。かかる環境であることは受注した後に判明したものである。

正確な見積を提示するためにも、また上記のようなトラブルを避けるためにも、取引関係に入る前提条件として当該システムの内容について確認すべきであった。また、ユーザは既に動いているシステムであっても明確な仕様書がない限りは、発注に慎重になるべきである。

### ✓ 地方自治体の特殊事情に十分留意する必要がある

地方自治体は予算措置において議会の承認を必要とするため、追加予算を申請する事を嫌う傾向がある。契約等で縛りのない限り地方自治体が自発的に動く事はほとんどない。また、自治体特有の人事として2年～3年で担当者が異動していく為、それを越える期間の開発においては内容を契約等で明確にしておかないと口約束レベルの合意は無かった事になる可能性が高い。本件では受託金額に比して赤字部分がかなり大きいためベンダは損害賠償訴訟も検討したが、受託業者にとって有利に働くはずの下請法も自治体は「事業者」に該当せず適用されないため、断念せざるを得なかった。

## モデル契約書活用のポイント

本件のような地方自治体案件であっても、モデル契約書<第一版>を使って多段階契約に基づき明確な取り決めをすることで紛争を未然に防げた可能性がある。具体的にはソフトウェア開発委託基本契約書を締結し、同契約書第14条以下の規定に基づき要件定義に係る個別契約を締結するとともに、検討会(第15条)を開催して仕様を明確にする機会をできるだけ設けることができる。

また、同契約書第8条ではシステム開発はユーザ・ベンダの共同作業であることを明記しており、ユーザは既にあるシステムの仕様について明確にする義務(仕様提供義務)を負うことを明確化できる。さらに、作業着手後の変更についても、同契約書第33条以下の規定に基づき、変更内容を書面で明確化(同第33条ないし第35条)し、予め当事者で合意した変更管理手続(同第37条)に従って実施することで、契約内容に変更が生じた場合の各当事者の役割及び責任分担を明確化することができると思われる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

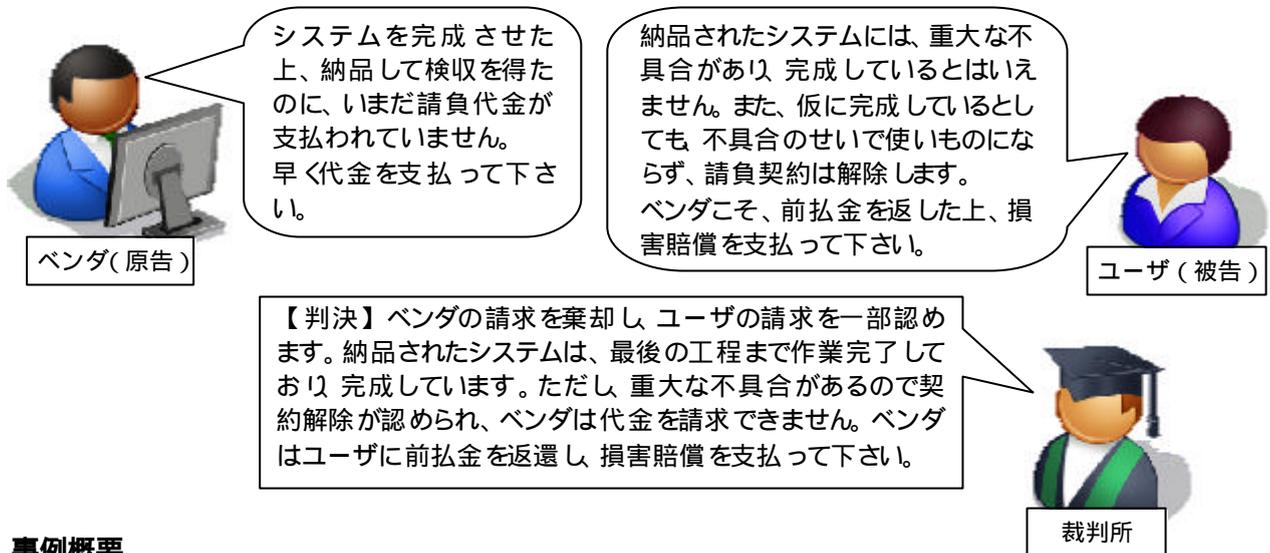
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 12. システム開発の仕事の完成と、不具合による解除の可否が争われた事例

(参考：東京地方裁判所 平成 14 年 4 月 22 日判決(平成 10 年(ワ)第 22251 号、平成 11 年(ワ)第 18926 号))



### 事例概要

**原告** システム開発会社(ベンダ)

**被告** 石材の加工・販売会社(ユーザ)

**請求内容** 本訴請求： 請負代金請求(訴額 約 1 億 1522 万円)  
反訴請求： 損害賠償請求(訴額 約 1 億 3266 万円)

**経緯** ユーザは、ベンダに自社の販売管理システムの開発を一括請負させた。ベンダはシステム全体を納品し、検収を完了した。ユーザは本件システムを稼働させたが、処理速度が遅いなど、不具合が発覚した。しかしベンダは不具合を認めず、補修をしないため、ユーザは請負代金支払いを拒絶した。そこで、ベンダは訴訟を提起し、請負代金を求めた。これに対し、ユーザは反訴を提起して、本件システムの不具合を原因として請負契約を解除し、前払金の返還と損害賠償の支払いを求めた。

**争点** システムは完成したといえるか。  
不具合は解除原因となるか。

**ベンダの主張** システムは検収が完了し稼働しているので、完成している。  
不具合は、ユーザの指示・要求が原因なので、ベンダは責任を負わない。

**ユーザの主張** システムには未改修部分が残っており、完成していない。  
不具合は重大なものであり、契約解除の原因となる。

**判決** ベンダの請求棄却、ユーザの請求一部認容(前払金約 1143 万円の返還及び損害賠償金約 581 万円の支払い)。

システムが完成したかどうかは、契約で予定していた最後の工程まで終わっているかどうかを基準に判断すべきである。本件では完成したといえる。

システムの検収後に、注文者から不具合発生指摘を受けた場合、請負人がすぐに補修すれば、その不具合は解除原因にはならない。しかし、今回は補修がされておらず、かつ、重大な不具合なので解除原因となる。

## 反省点

### ✓ システムの要件は、可能な限り明確にしておくべきである

本件システムには、処理速度が遅いという問題があったが、裁判所は、ベンダが提案書において、販売管理及び経営管理の迅速化並びに合理化を図ることを本件システムの目的として提示していること、販売管理システムにおいては、迅速化及び合理化が必須の要素であり、処理速度が遅いことは重大な不具合であるとして解除原因となると判断した。

契約当初から、システムに求められる処理速度のレベルが明らかであるなら、それを要件定義書等において定めておくことが考えられる。もし契約前の段階でそのような定義が難しいのであれば、未確定事項として置いておき、設計やハードウェア選定等、具体的なパフォーマンスが決定されるタイミングで、あらためて機能とコストを秤にかけて検討するべきであった。

ベンダはシステムの専門家として、そのシステムの用途からみて必要なだけの処理速度を確保できるように、ユーザに提案、協議しなければならない。

### ✓ システム不具合が判明したら、ベンダはすぐにユーザに説明すべきである

本件システムの、在庫検索のレスポンスが非常に遅いという問題点について、ベンダは、ユーザが要求した検索項目数が多すぎることが原因であり、ユーザに責任があると主張した。しかし、システムの専門家であるベンダは、問題点が判明した時点で直ちにユーザに説明し、たとえば検索項目数を減らす、ハードウェアを変更するなど、解決に向けた複数の選択肢を提案し、メリット・デメリットを示しながら、協議する必要があった。そして、そのような協議の末に仕様とコストの変更が生じるのであれば、変更契約や変更管理手続に基づいて処理すべきであった。

なお、本件で裁判所は、システムの不具合をもって契約解除できるかという点につき、システム開発において、プログラムに不具合が生じることは避けられず、納品及び検収等の過程における補修が当然予定されているのだから、システム開発の途中で発生した不具合は解除原因となる瑕疵（欠陥）には当たらず、システムの納品及び検収後についても、注文者から不具合が発生したとの指摘を受けた後、請負人が遅滞なく補修を終えるか、注文者と協議した上で相当な代替措置を講じたと認められるときは、システムの瑕疵には当たらないとの基準を示している。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書〈第一版〉では、処理速度等の非機能要件については、「早期に優先度と重要度を明確にすることが望ましい」(47頁)ことから、要件定義書に記述することとしている。

また、契約を多段階化することにより、システム仕様書にしたがって確定した機能であっても、その実現を優先すれば他の課題が生ずると見込まれる場合、次の工程に係る個別契約の締結に際して、あらためて内容、費用、スケジュール等を協議することができるため、使えないシステムが出来てしまうリスクや、ベンダがコスト倒れになってしまうリスクが低減される実益がある。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

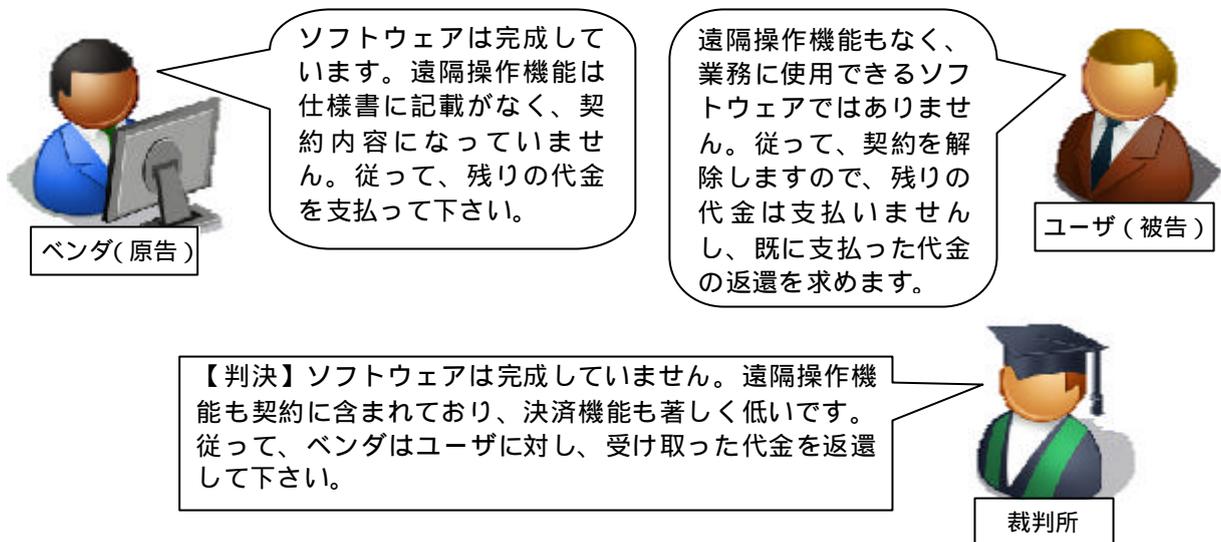
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

### 13. 業務範囲・完成基準が曖昧なためにトラブルになった事例

(参考: 東京地方裁判所 平成 16 年 6 月 23 日判決(平成 12 年(ワ)第 23214 号、平成 13 年(ワ)第 15547 号))



#### 事例概要

**原告** ソフトウェア開発会社(ベンダ)

**被告** 旅行会社(ユーザ)

**請求内容** 請負代金支払請求(本訴)(約 1140 万円)  
請負代金返還請求(反訴)(約 3000 万円)

**経緯** ユーザは航空券等の申込みや決済等の機能を有するソフトウェア開発をベンダに依頼した。しかし、ベンダが開発した本件ソフトウェアには遠隔操作機能が含まれておらず、複数の代金決済が集中すると固まってしまうなどの不具合が発見された。ベンダは請負代金の残額を請求し、ユーザは債務不履行解除に基づき既払い代金の返還を請求した事例。

**争点** 本件ソフトウェアは完成したか。

**ベンダの主張** 仕様書に遠隔操作機能の記載はなく、契約内容とはなっていない。  
ユーザから検収不合格の通知を受けておらず、検収は終了している。

**ユーザの主張** 遠隔操作機能は不可欠の機能で、当初より付加することは合意していた。また、ベンダ作成の構成図に遠隔操作機能を示す記載がある。  
ベンダの協力がなく、検査が十分に行えなかった。  
問題なく決済が成功する確率は極めて低く、業務での使用に耐えられるものではない。

**判決** (本件争点につき)ベンダの請求棄却、ユーザの請求認容(約 2570 万円)。ユーザの主張を認め、遠隔操作機能は契約内容に含まれ、また、決済成功率も考慮して、本件ソフトウェアは完成していないと認定された。

## 反省点

### ✓ システムの要求仕様を要件定義段階で明確にすべきである

本件では、遠隔操作機能（ユーザが直接サーバのデータを変更する機能）が契約内容に含まれているかが大きな争点であった。本件開発契約書別紙の仕様書には遠隔操作機能に関する記載はなかったものの、旅行商品販売業務を行う上では不可欠の機能である点や当初の合意内容、さらにはベンダ作成の書類に同機能を示す記載があったことなどから、遠隔操作機能は契約内容に含まれると判断された。

一般的には、契約書に添付された提案書や仕様書等に記載がない機能についてその他の諸事情から契約内容と判断される可能性は低く、要件定義作成支援業務に係る個別契約で明確に規定すべきであった。

### ✓ 検収及び代金の支払に関する曖昧な対応は避けるべきである

本件では、ユーザは成果物納入の日から 10 日以内に検査結果の通知を行わず、また、一部のソフトウェアの代金も支払っていた。裁判では検査結果を通知しなかったのはベンダの協力が得られず検査が行えなかったためであり、代金を支払ったのも今後の交渉を踏まえてとりあえず代金を支払っていたと認定されたが、このような曖昧な態度をとると検収が完了した（ユーザは債務の本旨に従った給付を受領していた）と認定されるおそれもあることから、かかるリスクを認識した上、書面（覚書）等で明確化するなどの対応をすべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書＜第一版＞では、コンピュータシステム構築の作業段階ごとに契約を締結することを勧めている。本件のような要求仕様の範囲が問題となる事例では、要件定義作成支援業務に関する内容を契約書で明確に決めておくことが望ましい。

具体的には、モデル契約書＜第一版＞第 14 条以下の要件定義作成支援業務に関する条項で両当事者が行うべき内容及び責任を明確化するとともに、同第 15 条に基づき要件定義作成支援業務に係る個別契約を別途締結し、本件のような不可欠な機能（遠隔操作機能）が付加されないという事態を起こさないように当事者間で要求仕様の内容を明確化すべきである。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

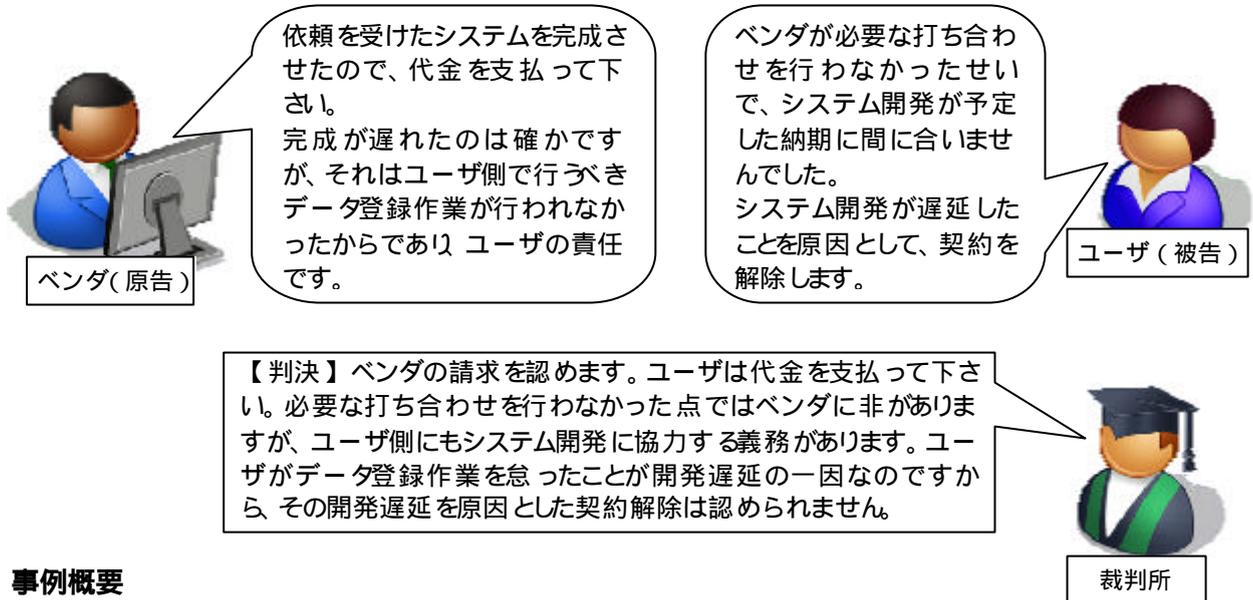
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 14. ユーザがシステム開発に協力せず、トラブルになった事例

(参考：東京地方裁判所 平成9年9月24日判決(平成6年(ワ)第8866号))



### 事例概要

**原告** システム開発会社(ベンダ)  
**被告** 図書教材の販売事業者(ユーザ)  
**請求内容** 売買代金請求(訴額 約763万円)

**経緯** ユーザはベンダに対し、教材販売システム一式を発注した。ベンダはシステム開発を進めたが、開発に必要なユーザとの打ち合わせを早期に十分に行わなかった。他方で、ユーザも自らの担当作業であるデータ登録を行わなかった。その結果、システムの完成が遅延した。ユーザは完成が納期に遅れ、新学期である4月にシステム稼働できなくなったこと等を理由に、契約解除を主張し、代金支払いを拒絶した。そこで、ベンダはユーザに対し、訴訟を提起してシステムの代金を請求した。

**争点** ベンダのシステム開発が納期に遅れたことをもって、契約解除できるか。

**ベンダの主張** システム開発の遅延は、ユーザがデータ登録を行わず、開発に協力しなかったのが原因である。そのため、ユーザは、遅延を理由に契約解除できない。

**ユーザの主張** システム開発の遅延は、ベンダがユーザとの打ち合わせを怠ったからであり、ベンダの責任である。そのため、ユーザは契約を解除できる。

**判決** ベンダの請求認容(約763万円全額につき)  
本件では、ベンダが早期に必要な打ち合わせを怠った点に非がある。しかし、ユーザも自らの事業のためにシステムを導入する以上、ベンダに協力すべき信義則上の義務を負う。本件では、ユーザがデータ登録作業を実施しなかったことがシステム稼働遅延の一因である。そうすると、稼働遅延を原因として契約解除することは認められない。

## 反省点

### ✓ システム開発という共通の目標に向かって、ユーザ、ベンダの両者が協力し合うべきである

本件では、ベンダ側が必要な打合せを実施することを怠り、さらにユーザ側が自ら行うべきデータ移行作業をしなかった結果、システム開発が遅延した。

システム開発を行うためには、ベンダが専門家として最大限努力することはもちろんのこと、実際にシステムを利用するユーザ側の協力も必要である。

本件においても、ユーザ・ベンダ双方が自らに分担された作業を確実に実施するとともに、相手方担当分についても誠意をもって協力し、システム開発に向けて互いに努力をすべきであった。

### ✓ ユーザ・ベンダ間の連携を取るため、連絡協議会を設置すべきである

本件では、ベンダとユーザの双方が、本来行うべきことを怠った結果、システム開発が遅延している。ベンダとユーザが十分なコミュニケーションをとり、緊密な連携を行っていれば、システム開発の遅延は防げたはずである。そのためには、両当事者で連絡協議会を設置・開催し、責任者同席のもと定期的に問題解決と進捗管理、方針決定を行うべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<第一版>第8条では、ベンダ、ユーザ相互の協力義務が明記されている。とりわけ請負契約においては、注文者であるユーザ側は、専門家であるベンダに「すべてお任せ」という姿勢になることがあるが、ユーザ側にも協力義務があることを、契約書で明確に確認しておくことは、そのような姿勢を戒めることにもつながる。

さらに、モデル契約書では、ベンダとユーザが、あらかじめ合意した役割分担にしたがって作業をしなかった場合、作業を怠った側が、それにより生じた結果について責任を負うことを明記している。このような規定を置くことで、役割分担に応じて作業を行う義務は、単なる努力義務ではない契約上の義務であることが明らかとなり、本件のようにユーザ側が分担作業の実施を怠る場合には、その結果システム開発が納期に遅れても、その責任をベンダに追及できないことを、契約時点であらかじめ認識する契機となる。

また、モデル契約書<第一版>第12条、モデル契約書<追補版>第4条には、連絡協議会設置の条項がある。連絡協議会は、ユーザ・ベンダが、業務終了までの間、その進捗状況、リスクの管理及び報告、ユーザ・ベンダ双方による共同作業及び各自の分担作業の実施状況、システム仕様書に盛り込むべき内容の確認、問題点の協議及び解決その他本件業務が円滑に遂行できるよう必要な事項を協議することを目的とする。モデル契約書を利用し、連絡協議会を設置すれば、ベンダ・ユーザ間の連携がとれ、プロジェクトの進捗管理を適正に行うことができる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

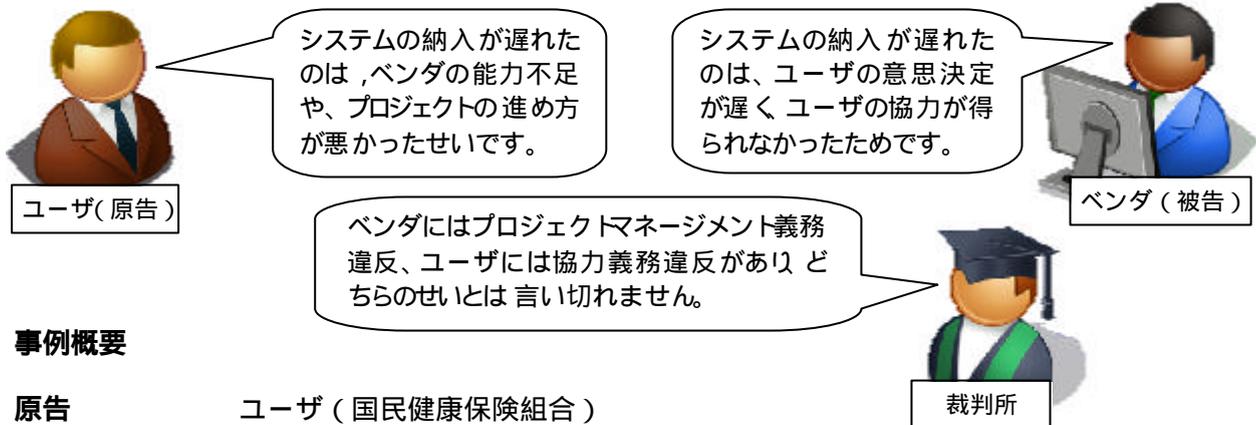
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 15. プロジェクトマネジメント義務違反、協力義務違反があった事例

(参考:東京地方裁判所 平成16年3月10日判決(地裁平成12年(ワ)第20378号、平成13年第1739号))



### 事例概要

**原告** ユーザ（国民健康保険組合）

**被告** ベンダ（システム開発会社）

**請求内容** 既払い委託料返還請求（2億5200万円）

**経緯** ユーザとベンダは、電算システムの開発委託契約を締結したが、同システムは納入期限までに完成せず、ユーザはベンダに対し、債務不履行解除をし、支払済の委託料の返還を求めた。

**争点** ベンダの債務の内容はどのようなものであったか、ベンダは債務を履行したといえるか。  
ユーザは、ベンダによる開発に協力すべき契約上の義務を負うか。負うとすれば、ユーザは協力したといえるか。システムの開発作業が遅れ完成に至らなかった原因は何か。

**ユーザの主張** ベンダはプロジェクトマネジメント義務を負っている。ユーザが、協力義務を負うのは例外的な場合のみである。完成が遅れたのは、ベンダの知識・技術不足、プロジェクトマネジメント能力不足が原因である。

**ベンダの主張** オーダーメイドのシステム開発には、ユーザの主体的関与が不可欠であり、また契約書にも協力義務が定められている。ユーザの協力義務違反が遅延の原因である。

**判決** ベンダは、契約書・提案書で提示した開発手順・手法で開発を進め、進捗状況を管理し、開発を阻害する要因を発見し、（適時・適切に）対処すべき義務を負い、さらに、ユーザによって作業を阻害される行為がないよう働きかける義務を負う（プロジェクトマネジメント義務）。具体的には、ユーザが機能の追加等の要求をした場合、当該要求が委託料や納入期限等に影響を及ぼすものであった場合にユーザに対し適時その旨説明して、要求の撤回や追加の委託料の負担等を求めるなどの義務である。他方で、オーダーメイドのシステム開発はベンダのみでは完成できず、ユーザは、開発過程において、どのような機能を要望するのかを明確に伝え、ベンダとともに検討し、画面や帳票を決定し、成果物の検収をするなどの協力義務がある。具体的には、ベンダから求められた際に、ユーザが適時適切な意思決定をしていない点が協力義務違反であるとされた。ベンダのプロジェクトマネジメント義務違反、ユーザの協力義務違反があり、完成しなかったことについてはどちらかの責任とはいえず、債務不履行

行は認められない。債務不履行解除は認められなかったが、民法 641 条によるユーザからの解除（請負契約の仕事が完成するまでは、ベンダの損害を賠償してユーザがいつでも契約を解除できる旨の規定）が認められ、ベンダの過失を差し引き 1 億 1340 万円につき認容された。

## 反省点

### ✓ ベンダはプロジェクトマネジメント義務を認識すべきである

ベンダは、開発を成功させるために、問題点を発見し、ユーザに対して問題点について協力を求める義務があることに留意すべきである。

### ✓ ユーザは協力義務を認識すべきである

ユーザは、ベンダから協力を求められた場合、適時に適切な意思決定をしなければ、協力義務違反に問われることとなる。

## モデル契約書活用のポイント

本件では、工程単位で納期を決めておきながら、委託料は一括して定めており、基本設計が未確定のまま、次の工程を進めている。そこでユーザが機能について追加の要望したことにより混乱をきたした事例であると評価できる。工程別に委託料を定める多段階契約を締結しておけば、問題が生じることを防止できた可能性が高い。

未確定事項の確定に関する取り決めがなされていれば、基本設計に不完全な点があっても、懸案事項を検討しながら開発をすすめるにあたって、モデル契約書〈第一版〉の想定するプロジェクトマネジメントが機能した可能性があった。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

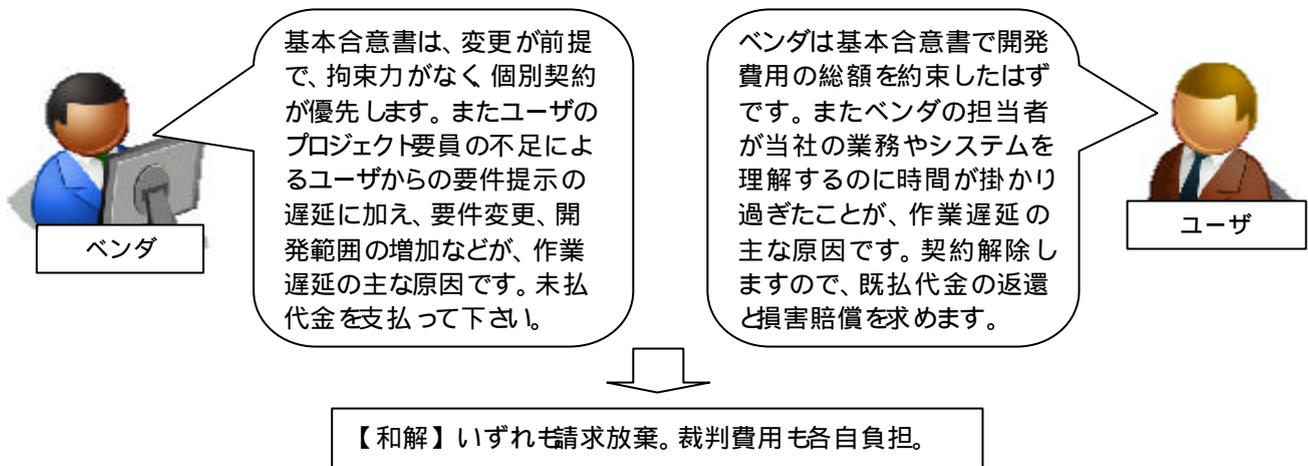
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 16. 役割分担・プロジェクト推進体制に問題があった事例

(参考 :日経コンピュータ 2004 年 7 月 26 日号 28 頁・2004 年 11 月 15 日号 15 頁)



### 事例概要

原告	大手旅行代理店 (ユーザ)
被告	システム開発業者会社 (ベンダ)
請求内容	(本訴) 既払代金返還請求及びハード・ソフトに係る調達費用などの損害賠償請求 (約 11 億 6000 万円) (反訴) 作業委託料金の未収分などを請求 (約 7 億 6000 万円)
経緯	ユーザは、基幹業務で使用する宿泊予約等を行う HR (Hotel Reservation) システムの再構築を検討し、他社と比較の上で当該ベンダへ発注した。基本合意書及び基本契約、要件定義・基本設計・詳細設計に係る個別契約を締結。しかし、スケジュールが大幅に遅延したため、プロジェクト推進体制などを見直し、ベンダも人員体制等を改めたものの、これに掛かる費用が当初の見積額を大きく超え、稼働時期も1年以上の延伸を申し出たため、ユーザは作業中止を求め、後に契約を解除した。その後、プロジェクト失敗の責任や開発費用の支払いを巡って交渉が続けたが折り合いがつかず、訴訟に至った。
争点	要件定義・基本設計等の完成が遅延した原因がどちらにあったか。
ユーザの主張	基本合意書で、開発費用の総額を約していた。開発範囲が増加していないにもかかわらず、大幅な費用の増加、稼働日の延伸は納得し難い。 ベンダがユーザの業務や HR システムを理解するのに時間が掛かったこと、また、ベンダが進捗の遅れを取り戻すべく体制を代えたために新たな担当者へ説明を行う手間が増えたため、開発作業が遅延した。
ベンダの主張	基本合意書は、金額・スケジュールの変更が前提のもので、個別契約が優先する。ユーザ側における業務要件や HR システムを伝える担当者の不足及び担当者のスキルにも問題があったことによる要件提示の遅延に加え、度重なる要件変更、開発範囲の増加が作業遅延の主な原因である。
和解内容	3 年余りの裁判を経て、ベンダ・ユーザともに請求を放棄し、裁判費用も各自の負担とする裁判上の和解が成立した。

## 反省点

### ✓ 要件定義・基本設計段階において双方が課された役割を十分に果たせていなかった

本件紛争の原因は、要件定義・基本設計段階におけるベンダ・ユーザの共同作業が不十分であった点にあると考えられる。ユーザ側は、ユーザの業務や HR システム等を説明するプロジェクト要員の不足や、プロジェクトマネージャーによる監視に問題があった。他方で、ベンダ側も、開発作業の進捗状況について見通しが甘く、プロジェクト推進体制を急遽変更し、そのことが更なる作業遅延を招くなど対応に問題があった。本件個別契約は請負契約として締結されていたが、要件定義はあくまでユーザの業務であるから、ユーザはベンダに要件を詳細に提示する必要があるが、同時にベンダも専門家として十分な支援体制のもとで支援業務を行うべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

本件では、要件定義作業に入る段階までに、モデル契約書<第一版>を使い、要件定義段階でのユーザ・ベンダの各々の役割について明確に決定すべきであった。具体的には、モデル契約書<第一版>システム基本契約書を締結することで同契約「第2章本件業務の推進体制」(第8条～第13条)の規定に基づき役割分担やプロジェクト推進体制を確認するとともに責任の所在を明確化し、同第15条に基づき要件定義に係る個別契約を締結して具体的な共同作業または分担作業を定め、さらに連絡協議会(第12条)を適宜開催し進捗状況を両者が常に共有することで、開発作業の遅延の原因を早期に発見し、修正することは可能であったと思われる。

### **\* ADR (裁判外紛争解決手段) の積極的活用**

本件紛争のように、契約手続きは適切に完了しているようなケースにおいて、開発途上で紛争が発生する場合には、ベンダ・ユーザ間では解決に時間がかかったり、開発中止に陥ったりして訴訟にまで発展するケースが多い。そのため、非公開が原則であり、専門的なアドバイスが期待できる ADR を積極的に活用することにより、開発中止に陥らせず、より効率的に開発を進行させることができる。

#### **情報システム関連の紛争を扱う ADR 機関**

財団法人ソフトウェア情報センター (SOFTIC) ソフトウェア紛争解決センター

<http://www.softic.or.jp/adr/index.htm>

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

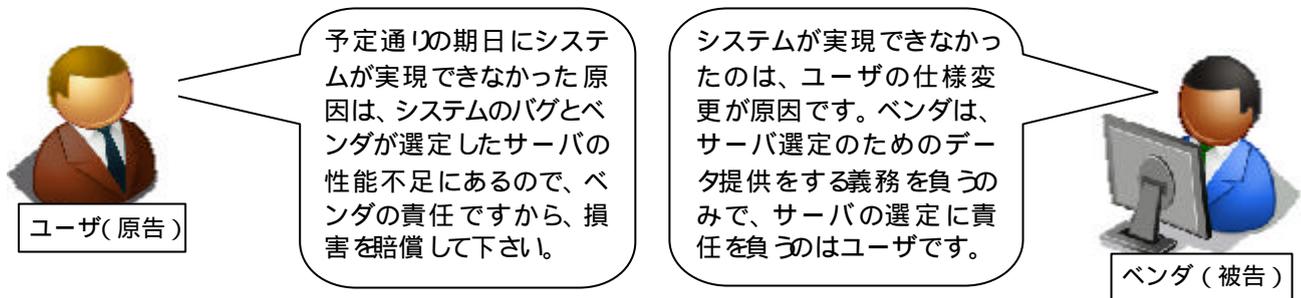
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 17. サーバ・サイジングの誤り等からトラブルになった事例

(参考：日経コンピュータ 2005年8月8日号 112頁、記事掲載時点で係争中)



### 事例概要

**原告** ユーザ

**被告** システム開発会社(ベンダ)

**請求内容** 9億3452万円の損害賠償請求

**経緯** ユーザは、基幹系システムを再構築するため、その開発をベンダに依頼した。要件定義、プロトタイプ・システムの開発作業、アドオン・ソフトの開発作業については予定通りに進行したが、総合テストの段階でシステムに複数のバグが見つかったため、度重なる稼働延期が生じた。加えて、当該段階において、調達したハードでは性能が足りず、処理能力が実用に達しないこと(サーバ・サイジングの誤り)も判明した。稼働延期の原因や、サーバ・サイジングの責任の所在について両当事者間で認識が一致せず、ユーザにおいて、このままでは契約目的を達することはできないとの判断に至ったことから、これにより生じた損害を求めて提訴することとなった。

**争点** 稼働延期の原因はどちらにあったか。  
サーバ・サイジングの誤りはどちらの責任か。

**ユーザの主張** 稼働延期はベンダが開発したシステムのバグが原因であり、また、サーバの選定はベンダの役務内容に含まれているのであるから、稼働延期や、サーバ・サイジングの誤りはベンダに責任がある。

**ベンダの主張** システムのいくつかのバグが見つかったのは事実だが、既にベンダ負担で修正済みであり、稼働延期はユーザの仕様変更が原因であり、また、サーバ・サイジングについてのベンダの義務は、サーバ・サイジング用のデータを提供することにあり、ハードの仕様を決定するのはユーザ側の責任であるからベンダに責任はない。

## 反省点

### ✓ 要件定義段階において仕様を明確にしておくべきである

要件定義段階において、ユーザの当初の要求のうちシステムにおいて実現する仕様を明確にすることで契約内容を明確にしておくとともに、仕様変更が生じた場合には、都度契約内容の見直しを行うなど、変更を行ったことが明確になるようにすべきであった。

### ✓ サーバ・サイジングに関する責任の所在を明確にしておくべきである

サーバ・サイジングをするにあたっては、ユーザ・ベンダ両当事者の役割及び責任の所在を契約書により明確に取り決めておくべきであった。

## モデル契約書活用のポイント

ハードウェアの選定についての責任問題が発生することを避けるために、モデル契約書<追補版>を活用し、モデル契約書<追補版>における「A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約(カスタマイズモデル)」、「B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務委託契約(カスタマイズモデル)」、「D 外部設計支援業務契約」、「E ソフトウェア設計・制作業務契約」、「F 構築・設定業務契約」の締結にあたっては、ハードウェアの能力不足によって要件を実現できなかった場合の責任の所在を重要事項説明書の特約条項等で明確にしておく必要がある。

また、ハードウェアの選定にベンダが関与している場合には、ベンダの関与がいかなる責任を伴うものであるかを明確にしておくべきである。

当初仕様から仕様変更になった場合には、適宜変更内容が明らかとなるよう重要事項説明書を修正することで、実態に則した契約内容を実現することができ、紛争解決に資することとなる。すなわち、モデル契約書<追補版>第2条においては、重要事項説明書に定められた契約内容の確定及び変更のいずれにおいてもユーザ及びベンダの記名押印による書面の合意を必要とし、これ以外の方法による変更合意を認めないこととしている。

なお、モデル契約書<第一版>においては、機器等の調達取引を別契約とすることを推奨しつつ、その解説(51頁)において、「非機能要件が曖昧な時点での本番用機器の早期調達は望ましくない。機器構成等を含めたインフラ設計・運用設計などを行い、完成時の保守・運用体制等の全体像が把握できてから、調達を行うことが望ましい」としており、機器サイジングの決定時期に深慮を求めていることに留意したい。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

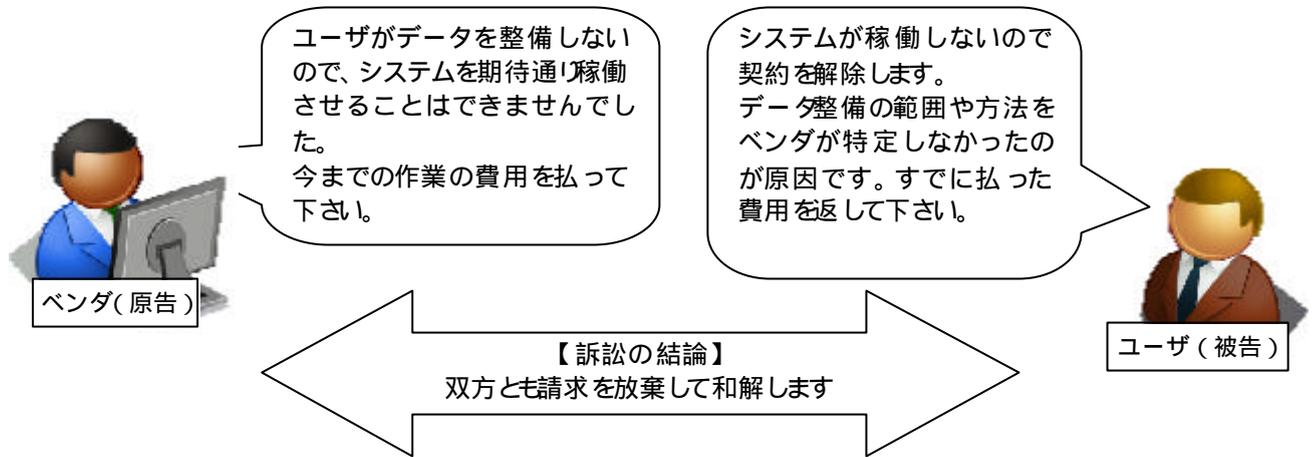
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 18. 役割分担が不明確だった事例

(参考：日経コンピュータ 2007年8月6日号 128頁)



### 事例概要

**原告** システム開発会社(ベンダ)

**被告** 住宅管理会社(ユーザ)

**本訴請求** システム構築費用支払請求(約1億5000万円)

**反訴請求** 支払済み構築費用返還請求(約3億円)

**経緯** ベンダは、ユーザの住宅管理システムの構築を受注した。システムの構築がかなり遅れたものの、納入が完了した。しかし、既存システムからの移行に向けたデータの整備の責任分担について意見が折り合わず、結局、ユーザが、ベンダの債務不履行を理由に契約を解除した。

**争点** データの整備ができなかったのはユーザ、ベンダどちらの責任か。

**ベンダの主張** そもそも問題は、ユーザ社内での用語の統一である。データの整備はユーザの責任であり、それができない以上、システムは期待通りには動かない。

**ユーザの主張** データの整備の問題は、ベンダから突然言われたもの。データの整備の範囲や方法を特定するのはベンダの責任であり、それを怠ったためデータ整備作業にとりかかれなかった。

**訴訟結果** 双方とも請求を放棄し、ゼロ和解で決着した。

## 反省点

### ✓ 当初からデータ移行の検討を進めておくべきである

システム開発において、データ移行は問題が生じやすい業務でありながら、重視されないことが多い。ベンダとしては、データ移行において生じること、作業しなければならないことをユーザに提示しつつ、作業内容等を固めていく必要がある。データ移行については、要件定義段階から、移行要件として検討していくべきであり、用語の統一等もその時点で検討すべきものであるが、本件では、その検討が不十分だったものと思われる。

### ✓ データ移行に関する役割分担を明確にすべきである

本件では、データ移行について、ユーザ、ベンダそれぞれが、どこまでの作業を担当するかが不明確であり、データ整備の時期も決まっていなかった。例えば、ユーザ社内での用語の統一などは、時間的余裕をもってユーザが着手するべきであった。本件では、システムの構築自体が遅れていたこともあって、早期にデータ移行の準備に取り掛かっていれば、十分に遂行可能であったと思われる。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<第一版>第4条(個別契約)1項5号では、第8条(協働と役割分担)に定める作業責任分担の詳細を個別契約に定めることを予定しており、役割分担に関する個別契約のサンプル(119頁)では、非機能要件の一つとして移行要件が挙げられているほか、システム設計(外部設計)の段階で、移行設計(移行方式、データ、時期)の作業を分担する主体を決定するものとなっている。これらのサンプルを参照し、早期に個別契約で定めることが、データ移行のトラブル回避につながる。

また、モデル契約書<追補版>では「G データ移行支援契約」が該当する(26頁以下)。重要事項説明書の告知事項には、データ移行についてはユーザとベンダの協働が必須であり、ユーザによる作業が必要なこと、ユーザとベンダの作業の分担、内容、期間、費用について十分な精査が必要なことが記載されている(26頁「告知事項1」)。さらに、移行データの範囲、移行のための抽出作業、移行のための変換作業については、対象や作業及びユーザとベンダの役割分担を明記することとされている(27ないし28頁)。

ベンダとしては、これら告知事項を明確に示してユーザの理解を得るとともに、データ範囲、抽出作業の分担などについて、ユーザとベンダの間で合意を形成することが重要である。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

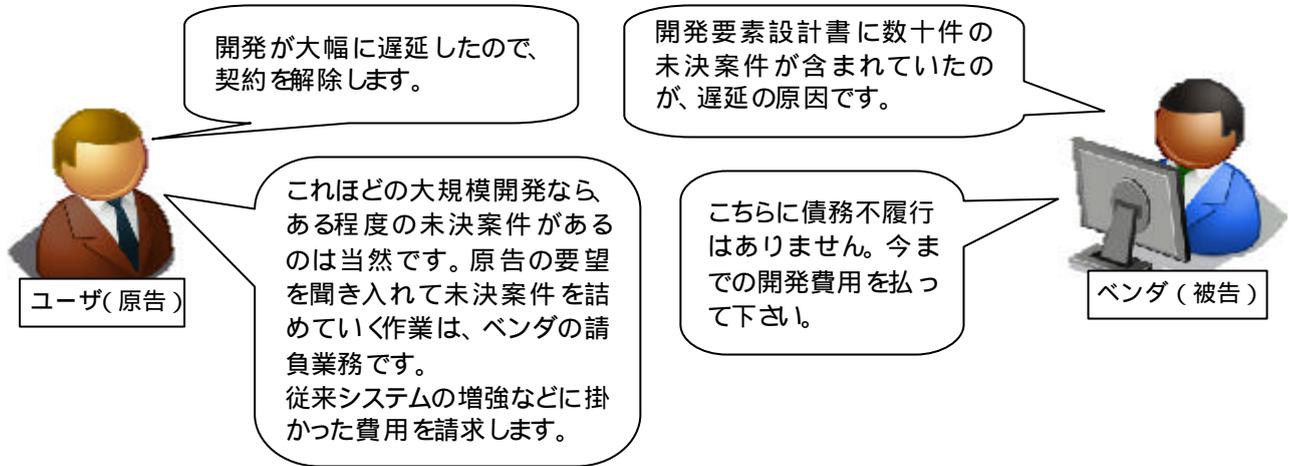
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 19. 役割分担が不明確だった事例

(参考：日経コンピュータ 2008年1月15日号 90頁)



### 事例概要

原告	放送会社(ユーザ)
被告	システム開発会社(ベンダ)
本訴請求	損害賠償請求(19億3500万円)
反訴請求	開発費用請求(5億円余り)

**経緯** ユーザはまず、コンサルティング会社に依頼して要件定義と「基本設計」を行った。ここで、ベンダがシステム開発を受託した。その後、ユーザとベンダは「開発要素設計書」(一般でいう基本設計書に相当)の作成作業に取り組んだ。その際、上記「基本設計」の内容を参照しながら、ベンダが開発すべき項目を決めていった。しかし、開発要素設計書においては、すべての要件を決めることができなかった。これが原因で、システム開発が大幅に遅延したため、ユーザが契約を解除した。

**争点** システム開発が大幅に遅延したのはどちらの責任か。

**ユーザの主張** ベンダは未決案件が多いというが、大規模システムなのだから、ある程度の未決案件があるのは当然であり、それを詰めていくのはベンダの責任である。

**ベンダの主張** 未決案件が数十件もあったのが遅延の原因である。ベンダは、契約に関係する成果物は納めており、債務不履行はない。

**訴訟の結果** (調停中)

## 反省点

### ✓ 不明確な用語を避けるべきである

本件では、「開発要素設計書」の作成が行われているが、「開発要素設計書」という名称からは、その位置づけが明らかではない。開発要素設計という名称からは、かなり詳細なコンポーネントの設計という印象を与えやすいので、例えば要件定義レベルであれば、その旨を表示すべきである。用語については「共通フレーム 2007」を参照して、明確な定義のあるものを用いるべきであった。

### ✓ 完成基準及び当事者双方の義務を明らかにしておくべきである

本件では、「開発要素設計書」作成の完成基準や、ユーザとベンダの間の役割分担が明確になっていなかったため、大量の未決案件項目が残り、システム開発の実行を大きく遅延させたものと思われる。作業に入る前に、「開発要素設計書」の完成基準や、ユーザとベンダとの役割分担について、合意しておく必要があった。また、先行契約の成果物の問題点に対処するための条項を明確にしておくことも必要であった。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<第一版>及び<追補版>では、多段階契約を基本としている。これは、各作業段階における業務内容や完成基準を明確にし、各当事者の義務を示すものである。

本件の「開発要素設計書」作成支援業務は、要件定義レベルの業務を含んでいるようである。これは、モデル契約書<第一版>での「要件定義」や、モデル契約書<追補版>でいう「B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援契約」に該当する。例えばモデル契約書<追補版>の重要事項説明書 9 頁のように、要件定義に関わる各作業項目について、双方の作業実施担当を記述するものとなっているので、これらを活用して、ユーザとベンダとの間の役割分担や、作業内容を明確にすべきである。

また、業務終了の確認内容（例えば<追補版>重要事項説明書 8 頁）についても、事前に当事者双方が確認しておくことにより、作業の完了についての共通認識を高めることができる。

なお、先行契約の成果物（要件定義書等）の不備については、モデル契約書<第一版> 114 頁に記載がある。第 19 条として、要件定義の不備により後工程の仕事の内容に生じた瑕疵については、原則として後工程のベンダが責任を負わないことが示されている。また、オプションとして、後工程のベンダによる要件定義書の精査、変更の協議についての条項も示されているので、これらを参考にして契約書に必要な条項を盛り込むべきである。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

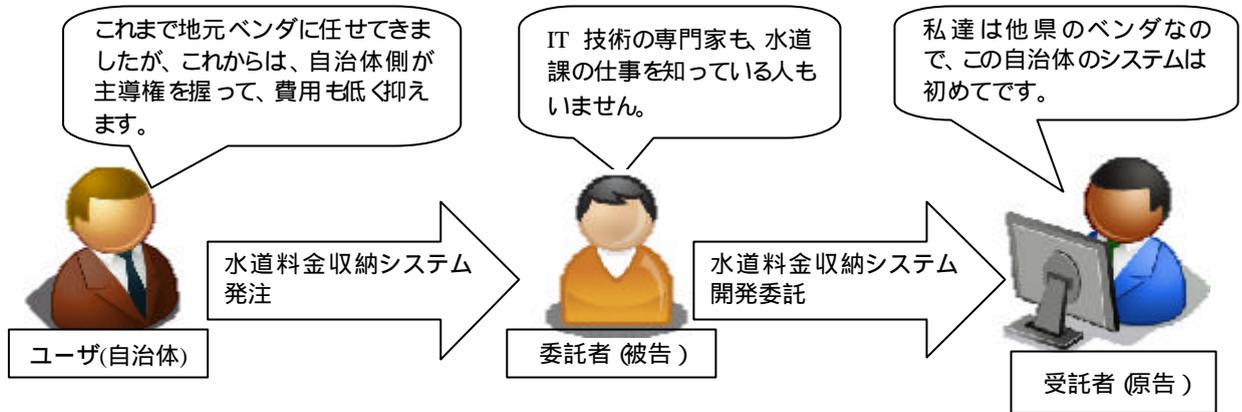
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 20. プロジェクト体制が不十分だった事例

(参考：日経コンピュータ 2008年4月1日号 130頁)



### 事例概要

**原告** システム開発会社(受託者)

**被告** サービス会社(委託者。自治体からシステムを受注し、ベンダに委託)

**請求** 開発費用支払請求(1851万円)

**経緯** 本件の自治体(ユーザ)では、水道料金収納システムを地元のITベンダに全面的に任せていた。同システムのリニューアルにあたって、同自治体が主導権を握って進めて、費用も低減することとした。まず、同自治体の関連団体であるサービス会社(委託者)に発注し、委託者が受託者に開発を委託することになった。ところが、委託者には、IT技術の専門家も水道課の業務に詳しい者もいなかった上、受託者は他県の企業で同自治体関係の開発は初めてであったため、仕様策定が難航した。自治体は、水道課担当職員を会議に出席させるなどしたが、意思疎通が十分にできなかった。結局、開発されたシステムには不具合が多く、納期を6カ月延期しても完成に至らなかった。

**争点** システム開発が頓挫したのはどちらの責任か。

**受託者の主張** 委託者はシステム開発に必要な仕様を明確にしなかったし、窓口端末の閲覧、借用もできなかった。情報提供も不十分だった。

**委託者の主張** 開発期限を6カ月延長したのに、システムが完成しなかった。

**判決** (係争中)

## 反省点

### ✓ 要件定義においてベンダが十分に支援すべきである

本件では、ソフトウェア開発の発注者であるサービス会社には、水道料金に関する知識も、IT 技術に関する知識もなかった上、開発システムのユーザである自治体も、システム構築に不慣れであった。このような状況においては、ベンダによる手厚い支援が必要となるが、本件では、そこまでの支援は行われていなかった。結果として、業務範囲の策定も十分なものとならなかった。

### ✓ プロジェクト推進体制を充実すべきである

本件では、オープンソースの地理情報システム用ソフトウェアをベースに、水道料金収受システムを開発する計画であった。そのため、ユーザは、当該ソフトウェアの利用に通じている業者という条件から、ベンダを選んだ。しかし、選定されたベンダは、他県のベンダであり、この自治体のシステムは初めてであった。ユーザとしては、十分な情報を提供するために、優秀な人材を配置し、万全の体制を整える必要があったが、実際の体制は不十分なものであった。

そもそも、ユーザが長年にわたって用いていた水道料金収受の従来システムについては、仕様書等は存在せず、ユーザの担当者は利用方法のみを知っているにすぎなかったようである。このような情報不足がある上に自治体自身がシステム開発に不慣れであれば、プロジェクト全体を統括するコンサルタントを導入する方法もあり得たが、そのような施策はとっていない。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約書<第一版>の第8条では、ユーザ・ベンダ双方の協働と役割分担について定めている。特に、ユーザとベンダの共同作業であるとの基本認識を確認したうえで、それぞれの役割分担を文書化することが重要である(63頁)。

システム開発に不慣れなユーザを想定した、モデル契約書<追補版>においても、要件定義支援における重要事項説明書に、企画、業務要件定義などの作業について、ユーザとベンダの役割分担を明確に記載すべきことが具体的に規定されている。本件のように、ユーザや発注者がシステム開発に不慣れであることが契約前に明らかになっているケースでは、自治体、サービス会社及びベンダのそれぞれの役割分担、とりわけ、サービス会社の依頼に基づいて自治体が行うべき作業の内容(水道事業の内容や、従来システムの問題点の洗い出しなど)を、あらかじめ示しておくことが重要である。

また、重要事項説明書の連絡協議会の実施要項に基づき、本件の特殊な契約形態に対応できるように、参加者、実施頻度、参加者に期待される能力などを明確にして、自治体側が適切な人員を選択できるようにすることも重要である。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

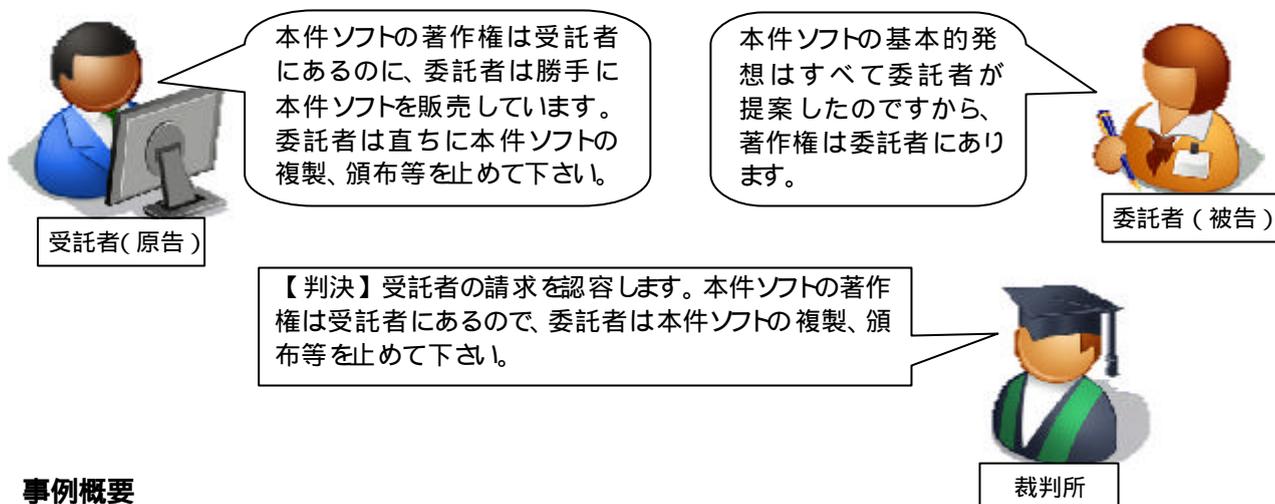
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 21. 著作権の帰属が問題となった事例

(参考：大阪地方裁判所 平成 13 年 3 月 27 日判決 (平成 12 年 (ワ) 第 8604 号))



### 事例概要

**原告** ソフト開発会社 (受託者)

**被告** ソフト開発会社 (委託者)

**請求内容** 著作権侵害差止等請求

**経緯** 委託者は A 社に対して珠算ソフトの開発を委託したが、A 社はそれを受託者に再委託した。受託者は本件ソフトの開発を行い、A 経由で委託者に納品した。委託者は本件ソフトの販売を開始したが、委託者から A 社に委託料が支払われていないことから、受託者は本件ソフトの著作権を主張し、委託者に対して複製、頒布等の差止請求を行った。

**争点** 本件ソフトの著作権は誰に帰属するか。

**受託者の主張** 本件ソフトは、受託者が A 社を介して委託者から再委託を受け、具体的な企画からプログラム作成までを行ったのであるから、著作権は受託者にある。

**委託者の主張** 本件ソフトの基本的発想は、すべて委託者の提案によるものであるから、著作権は委託者にある。

**判決** 受託者の請求認容。受託者が、本件ソフトの企画設計及び制作を行ったのであって、委託者は本件ソフトを発注したにすぎないから、本件ソフトの著作権は受託者に帰属する。  
また、委託者と A 社との契約には、「本件システム中の成果物の所有権は、委託者より A 社へ委託料が完済された時に、A 社から委託者へ移転する。ただし、成果物の中の、同種の成果物に共通に利用されるノウハウ、ルーチン、モジュール等に関する権利は、A 社に留保される」との条項があるが、委託者が委託料を完済していない以上、権利は委託者に移転していない。

## 反省点

### ✓ 著作権の帰属を契約に明記しておくべきである

本件契約では、工業所有権を受ける権利及び所有権に関する権利帰属規定はあったが、著作権の帰属については、汎用的なノウハウ モジュール、ルーチン等に関する権利を留保するとの規定を除き、それ以外の部分について規定がなかった。加えて、これらの規定も委託者とA社間の契約にとどまりA社と受託者との間には明文による合意がなかった。紛争を避けるためには、著作権の権利帰属についての明確な規定を設けておくべきだった。

### ✓ 著作権を委託者に移転するつもりがあったとしても、所有権とは別に移転時期を明記しておくべきである

本件の委託契約には、委託料が完済されるまで、成果物の所有権はA社が留保する、との契約条項があったことから、判決では、委託料が完済されていない以上、著作権も含め、権利は委託者に移転していないとの判断がなされた。

しかし、本来、所有権は形のある物(有体物)を対象とする権利であり、形のないものを対象とする著作権とは別個の権利であるから、契約に所有権を留保するという規定があっても、そこから当然に著作権まで留保されることにはならない。A社ないし受託者において、仮に汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き委託料完済時点で委託者に著作権を譲渡する意思であったとしても、所有権とは別個に、著作権についての委託料完済までの権利留保の規定も明記しておくべきだった。

## モデル契約書活用のポイント

プログラムの著作権は、原則的には、プログラムを作成した者(ベンダ)に帰属する。しかし、成果物にはユーザのノウハウ等の情報が含まれており、それら情報がベンダを通じて競合他社に流出するのを避ける必要があること、開発費用をユーザが負担していることなどから、ユーザが著作権譲渡を望むことがある。

他方、ベンダには、成果物の横展開やパッケージ化のため、成果物の著作権を保持しておきたいニーズがある。ユーザが懸念する情報流出は、別途定める秘密保持条項で対応し、ユーザが支払う開発費用には著作権譲渡の対価まで含まれない場合もあるだろう。

モデル契約書<第一版>第45条では、こういったユーザとベンダのニーズを調整するため、著作権の帰属について、A案:ベンダがすべての著作権を保持する、B案:汎用利用が可能なプログラム等の著作権はベンダが保持し、それ以外をユーザに譲渡する、C案:汎用的な利用が可能なプログラム等の著作権はベンダが保持し、それ以外をベンダ・ユーザの共有とする。以上3つの条文案を用意している。ただし、どの条文でも、ユーザがソフトを自己利用するのに必要な範囲で複製、翻案ができるなどの規定がセットになっており、また本件のように一般に販売する目的で開発を委託するソフトウェア(モデル契約書では「特定ソフトウェア」)についても、ソフトウェアを購入するエンドユーザのための利用許諾の規定が設けられているため、ユーザに不都合は生じないであろう。

なお、モデル契約書<追補版>では、ソフトの著作権をベンダに帰属させ、プログラムの再利用を促進することで、リーズナブルな価格でパッケージが提供され、社会への幅広い普及につながるという考えから、新規作成されたソフトウェアの権利は原則としてベンダに帰属するものとしている。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

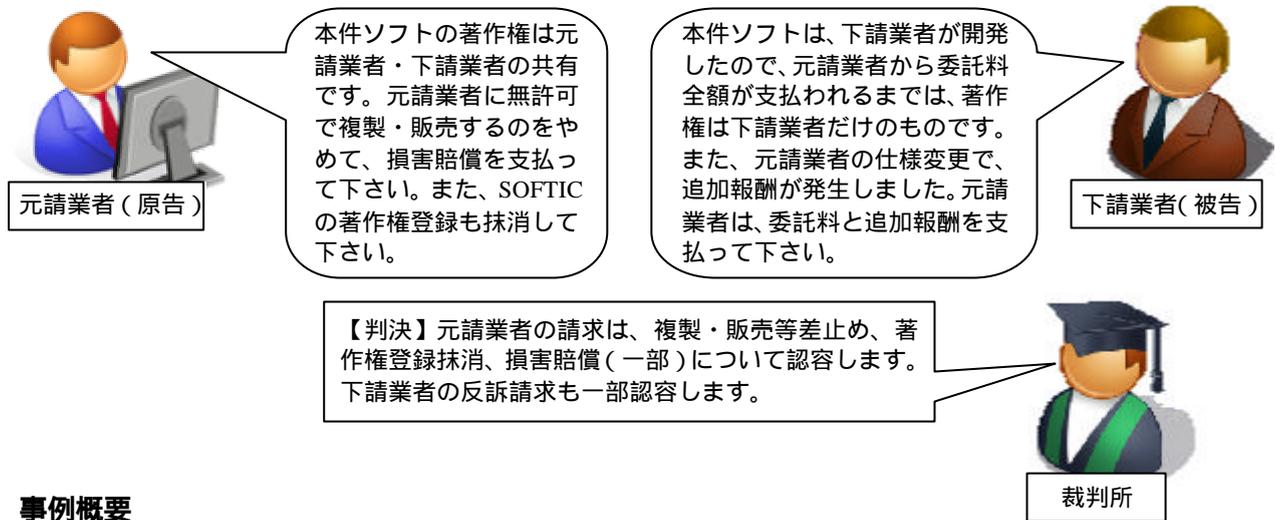
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 22. 著作権の帰属と、仕様変更による追加費用負担が争われた事例

(参考：大阪地方裁判所 平成 14 年 8 月 29 日判決 (平成 11 年 (ワ) 第 965 号、第 13193 号))



### 事例概要

**原告** システム開発会社 (元請業者)

**被告** システム開発会社 (下請業者)

**請求内容** 本訴請求：著作権侵害差止等請求 (訴額 7496 万 5000 円)  
反訴請求：開発委託費等請求 (訴額 6087 万 4250 円)

**経緯** 元請業者は下請業者に対し、ソフト開発を委託。下請業者がソフトを開発し、元請業者に納品したが、元請業者による仕様変更で追加作業が発生したことにより、委託報酬の額を巡り対立関係となった。下請業者は、報酬未払いを理由に、ソフトを単独で複製・販売し、SOFTIC にソフトの単独著作権を登録。そこで、元請業者はソフトの著作権が共有であることを主張し、複製・販売等の差止め、著作権登録抹消、損害賠償を求めた。これに対し、下請業者は、仕様変更分を含む報酬支払いを求めた。

**争点** 本件ソフトの著作権は共有か。  
仕様変更で追加報酬が発生するか。

**元請業者の主張** 元請業者は、基本設計段階から下請業者と共同で設計に携わったのだから、ソフトは共同著作物となり、著作権は共有となる。  
基本設計を詳細化する行為は、仕様変更にあらず、追加報酬は発生しない。

**下請業者の主張** 下請業者はすべての開発工程を実質的に行い、プログラミングを単独で行ったので、著作権は下請業者だけに帰属する。  
元請業者の仕様変更要求に応じて行った作業は、当初契約の範囲外なので、追加報酬が発生する。

**判決** 元請業者の本訴請求のうち、複製・販売等の差止め、SOFTIC への著作権登録の抹消を認容、損害賠償は一部認容 (ライセンス料 1057 万 5000 円、弁護士費用 105 万円の支払い)。下請業者の反訴請求 (報酬請求) は一部認容 (報酬額 1853 万 3750 円の支払い)。

## 反省点

### ✓ 著作権の帰属については、契約書に明記しておくべきである

本件ではソフトの著作権の帰属について争われたが、判決では、内部設計及びプログラミングは下請業者が単独で行っており、元請業者は要件定義及び外部設計段階で開発委託者としての要望を述べたにすぎないので、本件ソフトの著作権は、原則的には下請業者だけに帰属するとした（もっとも、元請業者・下請業者間で著作権を共有とする事後的な書面での合意があったとの事実が認定されたため、結果的には著作権は共有とされた）。

プログラムの著作権は、上記判決のとおり、プログラムを作成した者に原則的に帰属する。しかし、委託者が単なる発注者としての行動を超えて、プログラム制作を共同で行うなど、プログラム作成に創作的な関与を行った場合、著作権が委託者・受託者の共有になる余地もある。紛争を防止するため、作業着手前に契約書に著作権の帰属を明記すべきであった。

### ✓ 変更管理手続を規定しておくべきである

本件のもう一つの争点は、仕様変更により追加報酬が発生するかどうかであったが、判決は、元請業者からの仕様変更の申出は、当初の契約の業務範囲を超える新たな請負契約の申込みと解され、下請業者がそれに応じた業務を完了すれば、新たな請負契約が成立したとして報酬請求権が発生するとした。もっとも、ソフト開発の性質上、当事者間の打ち合わせの中で仕様の詳細にある程度修正が加えられるのが通常であるから、仕様の詳細に関する変更では、追加報酬は発生しないと述べた。その上で、本件ソフト開発における変更要求の一部は、基本機能設計書で確定した項目に変更を加えるものであり、仕様変更にあたるため、追加報酬が発生すると判断した。

本件では、契約書に変更管理手続を規定しておくことで、仕様変更が発生した際の費用負担、リスケジュール等について両当事者が協議する機会を持つことができたと思われる。

## モデル契約書活用のポイント

モデル契約<第一版>第45条では、著作権の帰属を契約に明記することを推奨している。また、同第2条では、基本契約及び個別契約で取り決めたことが、当該取引に関する合意事項のすべてである、と規定しているため、契約書の外、例えば口頭などで合意がなされても、契約には影響しない仕組みとなっている。そのため、モデル契約書を使えば、仕様変更等を行う場合、両当事者の書面での合意による変更契約や変更管理手続を行うこととなり、口頭での曖昧な約束などから生じるトラブルを防止しうる。

契約前の  
作業

契約形態

業務範囲

完成基準  
検査

役割分担  
プロジェクト  
推進体制

知的財産権

第三者の  
ソフト

変更管理

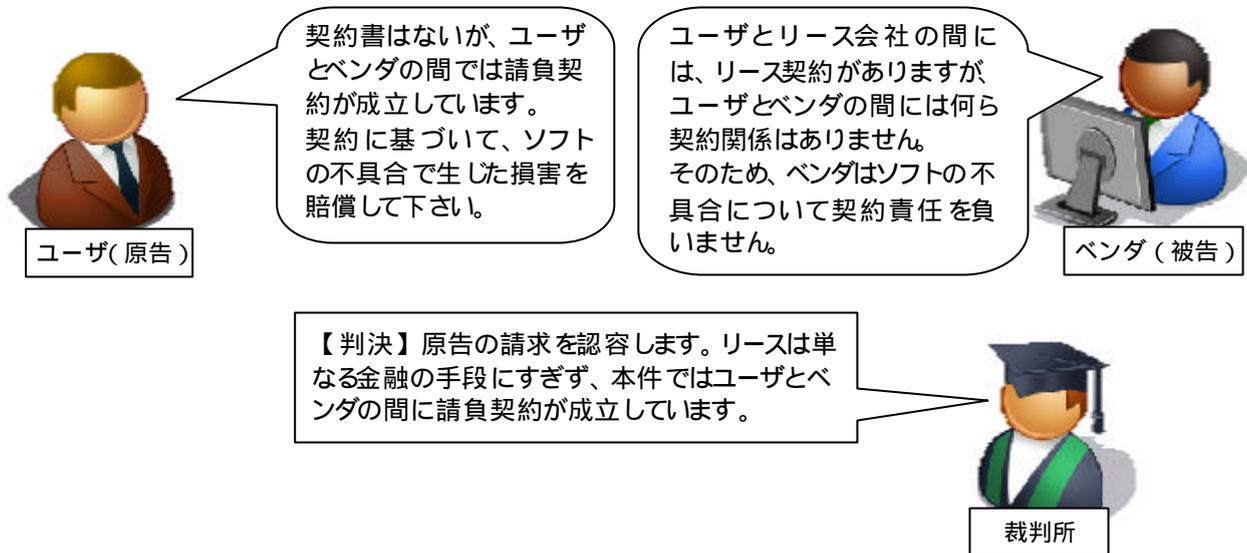
債務不履行  
瑕疵担保

リース契約

自治体関連

## 23. リース契約でトラブルになった事例

(参考：広島地方裁判所 平成 11 年 10 月 27 日判決 (平成 8 年 (ワ) 第 805 号))



### 事例概要

**原告** 一般廃棄物処理等を業務とする会社 (ユーザ)

**被告** システム開発会社 (ベンダ)

**請求内容** 損害賠償請求 (訴額 4846 万 5172 円)

**経緯** ユーザはベンダに対し、基幹業務ソフトの開発を委託した。ソフトはベンダが開発した後、ベンダの関連会社であるリース会社 A に売却され、A からユーザに対してリース物件として引渡される予定であったところ、ソフト製作請負契約の契約書は作成されず、ベンダ・A 間でリース契約書が作成されたのみであった。納品されたソフトに欠陥があったため、ユーザはベンダに対し、請負契約の債務不履行を理由に損害賠償を請求。

**争点** ユーザとベンダとの間で、請負契約が成立しているか。

**ユーザの主張** リースは単なる支払の手段にすぎず、実質的には、ユーザとベンダとの間でソフト開発の請負契約が成立していた。

**ベンダの主張** ユーザはリース会社とだけ契約しており、ユーザとベンダの間では、報酬や代金の支払約束がないから、請負契約は成立していない。

**判決** 原告の請求一部認容 (損害賠償 409 万 5420 円)。  
ユーザとベンダの間での、仕様書、提案書、基本設計書のやりとり及びその打ち合わせ議事録の内容から、ユーザとベンダは、本件ソフトの製作について、数回の交渉を経て、その内容を確定し、それによって請負契約を締結したというべき。リース契約は、金融を得る手段に過ぎない。そして、ベンダが作成したソフトには不具合があり、債務不履行が認められる。

## 反省点

### ✓ リース契約を利用する場合であっても、ユーザとベンダの間で、ソフト開発委託契約書を作成しておくべきである

本件は、ユーザの支払手段としてリースが利用されたため、ユーザとリース会社の間にはリース契約があるものの、ユーザとベンダの間では契約書が作成されなかった。ユーザがベンダに対して、契約上の責任を追及するためには、ユーザとベンダの間に、何らかの契約関係がなければならないが、本件では、この契約関係についての契約書がなかったため、契約関係の有無自体が争われることとなったのである。

このような紛争を避けるため、リース契約を使う場合であっても、ユーザとベンダとの間で、ソフト開発委託契約書などを作成しておくべきだった。

### モデル契約書活用のポイント

リース契約を利用する場合であっても、ユーザとベンダは、開発するソフトウェアが具備すべき機能要件等、仕様を確定するための手順、プロジェクト推進方法、ソフトウェアの完成時期、瑕疵その他の不具合が生じた場合の対応等について、十分に協議したうえ契約書を作成する必要がある。モデル契約書は、リース契約の存在を前提としていないため、納入、検収、納入物の所有権及び委託料の支払いに関する事項を調整する必要はあるが、それ以外の部分では、モデル契約書の規定を利用することができる。

モデル契約書を利用して、ユーザ・ベンダ間の契約関係が明確になれば、本件で問題となった瑕疵その他の不具合が生じることを未然に防ぐことも期待できるとともに、ベンダの債務も明らかとなり、ベンダに債務不履行があれば、ユーザからも責任を追及できることになる。

契約前の作業
契約形態
業務範囲
完成基準 検査
役割分担 プロジェクト推進体制
知的財産権
第三者のソフト
変更管理
債務不履行 瑕疵担保
リース契約
自治体関連

## 5. 用語集

語	解説
ASP	Application Service Provider、エイエスピー：インターネットを通してソフトウェアを提供する事業者もしくは提供サービスのこと。ソフトウェアの提供方法は Web ブラウザを通じるものから、ソフトウェアをダウンロードして端末にインストールするものまで幅広い。SaaS は ASP の一形態とされている。
ADR	Alternative Dispute Resolution、エーディアル：訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続のこと。裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づき法務省の認可を受けた機関が紛争を解決するもので、あっせん、調停、仲裁がある。ADR を利用するには当事者双方の合意が必要だが、手続きが簡単、短期間、非公開、中立的で専門性の高い判断を受けることができる。仲裁合意がある場合は、判断に従わなければならない。(巻末資料参照)
RFP	Request for Proposal、アールエフピー：見積依頼書、提案依頼書のこと。ユーザがベンダに提示するもの。見積りや提案の精度は、RFP の品質(内容の範囲、記述の正確さ)に比例することから、曖昧な記述を避け、客観的かつ定量的に実現したい機能や性能を表せないといけなく、RFP に書かれていないことは見積りの範囲に入らず、実現されない。
SaaS	Software as a Service、サーズ：インターネットを通じてソフトウェアを提供する方法で、ユーザはサーバ構築などの資産を保有せず、欲しい機能だけを必要な時に利用できることから、注目を浴びているソフトウェアの提供形態。汎用性の高い業務ソフトが Web ブラウザを通して提供されることが多く、ユーザが自分の都合に合わせてカスタマイズできない場合がある。サービスの提供方法はベンダに依存することから、サービスの提供方法や制約事項等を定めた SLA の締結が重要である。
SLA	Service Level Agreement、エスエルエイ：事業者が利用者に対してサービスの品質などの保証条件を定める契約のこと。通信速度や応答時間、処理時間などの性能や、問合せ窓口の営業時間や、現地保守となった場合の対応時間など、具体的な数値で品質を表し契約する。経済産業省の SaaS 向け SLA ガイドラインなどが参考になる。(巻末資料参照)
Web システム	パソコンや携帯電話の Web ブラウザからの入力データを、社内もしくはインターネット上の Web サーバで処理し、処理結果を Web ブラウザで表示するシステム。一般に、端末側にはブラウザだけがあれば良く、処理はすべて Web サーバ側で実行されるため、プログラムの変更や更新が簡単、プログラムの配信が不要であるといった利点がある反面、処理がサーバに集中する、サーバが提供する機能以外は処理ができず、ユーザが望むデータの再加工や書式の変更はできない、といった欠点がある。
アドオン	Add-on：拡張機能のこと。コンピュータ用語一般では、プログラム本体の変更をせずに API を通じて不足している機能を追加できる場合をアドオンと呼び、機能の改良や不足している機能を追加するためにプログラムを変更する場合をモディファイと呼んでいる。
移行要件	既存のシステムから新たに構築するシステムに切り替えるための要件のこと。取引データや顧客データの移し替えや、機器の入れ替え、それに伴う業務手順や要員の変更などがある。規模によっては新旧システムを並列稼働し、段階的に入れ替えることがあるが、このような場合に新システムの要件が曖昧だと移行要件が曖昧になり、移行時のトラブルの原因となる。
意思表示	一定の法律効果の発生を欲する意思を外部に表示する行為。申込み、承諾等がこれに当たる。 例えば、ある人が物を買いたいと思って、これを買ってくれそうな相手方に申し込めば、これは意思表示(申込み)にあたる。そしてこの相手方が買いたいと思って了承したら、これも意思表示(承諾)にあたる。 これら両者の意思表示が合致すると、売買契約が成立し、売主には目的物を引き渡す義務、買主には代金を支払う義務という法律上の効果が発生する。

語	解説
一括発注	業務要件定義等の上流工程からソフトウェア製作、システム構築等の下流までの全体の工程を一括して発注すること。
逸失利益	債務の不履行がなければ本来得られたであろう利益。
委任契約	委任者が、受任者に対して事務の処理を依頼し、受任者がこれを承諾することで成立する契約。 受任者は、その職業・地位に応じて通常期待される程度の注意を払って事務を処理する義務(善管注意義務)を負う。法律行為でない事実行為の委任をすることは準委任と呼ばれる。
委任事務	委任契約により、受任者に委託された事務。
ウォーターフォール	Waterfall :直訳では滝だが、コンピュータ用語一般では、工程ごとに作業を分割し、工程ごとに文書や仕様書を承認・確定し、承認・確定された文書に基づいて次の工程を進める手法をいう。要求? 分析? 設計と段階を区切って進め、途中の省略や逆戻りができないことから象徴的にウォーターフォールモデルという。1985年に米国国防総省のソフトウェア開発モデルとして「DOD-STD-2167」規格が制定されたが失敗が続き、1994年に反復型モデル「MIL-STD-498」に改訂された。
請負契約	請負人が仕事の完成を約束し、注文者が仕事の完成結果に対して報酬を支払うことを約束する契約。 請負人は、原則として、仕事を完成させる義務を負い、さらに、完成した物について欠陥があった場合に修理や損害賠償を行う義務(瑕疵担保責任)を負う。
解除	契約当事者(売主・買主、注文者・請負人など)の一方からの意思表示によって、契約関係を契約時点に遡って消滅させることをいう。解除がなされると、当事者は契約により変動したものを元の状態に戻す義務(原状回復義務)を負うことになる。
外部設計	画面や帳票、外部プログラムとのインターフェース、データベースの設計などを指す。システム外部設計は、コンピュータとユーザの関わりを端的に示すものなので、ここで表現されていないことは実現不可能である。システム外部設計のレビューはコンピュータシステムを利用するすべての当事者が実施することが必要となる。
瑕疵	売買や請負などの目的物が、通常備えなければならない性質・性能を有していないこと。
瑕疵担保責任	目的物の瑕疵につき売買契約の売主や、請負契約の請負人などが負う責任。責任の内容は契約類型によって異なるが、損害賠償責任、瑕疵修補責任などが主である。請負の瑕疵担保責任は、契約で特に期間を定めない限り、目的物の引渡しから1年で消滅する。
過失	(不具合などの)事実を認識したり、予見できたにもかかわらず、注意を怠って認識や予見をせず、もしくは、(事故や障害などの)結果の回避が可能であったにもかかわらず、回避するための行為を怠ったことをいう。
過失責任	過失がなければ、責任を問われないという原則。
過失相殺	他人の行為などにより損害を被った被害者が、損害賠償を請求した場合で、被害者側にも損害発生について何らかの過失があると認められるとき、その過失の分を損害賠償額から減額すること。
瑕疵の修補	請負契約において仕事の目的物の欠陥(瑕疵)を修理して、本来有すべき性質・性能を有するようにすること。
完成義務	請負契約において請負人が負う、仕事の目的物(納品物など)を完成させる義務。請負人は、完成義務を果たさなければ、原則として報酬を請求できない。
間接損害	直接の損害から派生的に生じる損害。例えば、システムの瑕疵によって、注文が正常に処理されなかったことにより、ユーザだけでなく、ユーザの取引相手のような、契約の主体とは別の主体に生じた損害などをいう。

語	解説
危険負担	双務契約(契約当事者の双方が債務を負う契約)において、いずれの契約当事者にも責任がない理由で、一方の債務が履行不能になった場合に、もう一方の債務をどのように処理するかという問題、またはその処理を決める規定。例えば、建物の売買契約を結んだが、まだ引渡しが終わらないうちに、その建物が第三者の放火で焼失した場合に、買主は代金を支払う必要があるかといった問題である。
帰責事由	債務者(ベンダ)の過失及びベンダの下請業者のような履行補助者の過失。
機能要件	コンピュータシステムが担う入出力、画面遷移などを指す。
記名押印	書類等に、手書きあるいは、印刷・ゴム印などで行為者の名称を記して、印章を押すことで、作成者の責任を明らかにすること。他者による記入でもよい。
共通フレーム2007	ユーザとベンダの間で、用語や作業内容について誤解が発生しないようにするため、作業範囲や内容を標準化したガイドライン。ISO/IEC 12207 (JIS X 0160)を拡張したもので、SLCP-JCF2007 (Software Life Cycle Process Japan Common Flame 2007)とも呼ぶ。書籍として入手可能。オーム社刊、情報処理推進機構ソフトウェアエンジニアリングセンター編。(巻末資料参照)
協働	異なる人同士が共通の目的に向かって作業や行動を行う事(Coproductio)。元々は街作りにおける地方自治体と住民の関係を表しており、相互に不足する能力を補完するという意味合いがある。ベンダはコンピュータシステムに詳しく、ユーザは自社のビジネスモデルに詳しい。ユーザ、ベンダの協働でコンピュータシステムは構築される。
業務モデル	企業の業務と業務に関連する情報の流れをモデル化したもので、企業のあるべき姿を立案計画する際になどに策定する。
拒絶	拒むこと。本事例集では、システムの不具合等を理由として、報酬等の支払いを拒絶したケースが挙げられているが、法的に正当な理由がないにもかかわらず、支払いを拒絶すると、債務不履行となり、遅延損害金を支払わなければならないこともある。
グループウェア	業務の効率化を目指し、企業内の情報共有を促進するためのソフトウェア。掲示板、電子メール、スケジューラ、文書データベースなどから構成される。
契約	申込みの意思表示とそれに対する承諾の意思表示の合致により成立する、法的拘束力のある約束。
現実に被った損害	逸失利益や間接損害は含まれず、かつ取引通念上相当な範囲の損害か、当事者双方が予見していた事情による損害。
検収	一般には、納品物などの数や種類を点検し受領することとされるが、コンピュータシステムでは、プログラム、機器が仕様書、マニュアル等に基づいて正常に動作していることを確認し、受領することを言う。
原状回復	契約によって変動したものを、契約締結以前の状態に復帰させること。契約の解除の効果として、両当事者は原状回復を行う義務を負う。
故意	自分の行為から、他人が損害を被ることを知りながら、あえてその行為をすること。
工程分割発注	要件定義、外部設計、ソフトウェア制作、運用テスト、データ移行、運用、保守等、異なるプロセスごとに発注すること。
債権	特定の者(債権者)が、特定の者(債務者)に対して、一定の行為を請求することができる権利。
催告	相手方に対して、ある一定の行為を行うよう求めること。催告によって、消滅時効の進行がリセットされたり、解除権が発生したりするなど、法的な効果が生じることもある。
債務	債権に対する概念。つまり特定の者(債務者)が、特定の者(債権者)に、一定の行為を行わなければならない義務。
債務不履行	一定の債務(ある行為を行う義務など)を負う者が、なすべき行為をしないこと。債務不履行により、通常、損害賠償請求権や解除権などが債権者に生じる。

語	解説
錯誤	真意と異なる意思表示を、誤ってしてしまうこと。民法上、錯誤に基づく意思表示は無効となることがある。
時効	ある事実状態が一定期間継続することによって、その事実状態に合わせて権利関係が変動すること。ある権利が発生した後、行使がされないまま一定期間が経過することによって、その権利が消滅してしまう制度を、特に消滅時効という。
システム方式	ソフトウェアの要件をどのように実現するか、そのやりかたのこと。共通フレーム2007を参考するとよい。
重過失	故意に比肩するような重大な過失。
修補	欠陥(瑕疵)を修理して、本来有すべき性質・性能を有するようすること。
受託開発	コンピュータ用語一般には、パッケージソフトウェアを基にしてシステムを構築するのではなく、ゼロからシステムを構築する場合を指す。受託開発でパッケージソフトを使用する場合は、あくまでもパッケージソフトが主役ではなく、部品として一部分の機能を担うような場合が多い。スタートラインをスクラッチ(scratch)ということから、ゼロからの開発(From Scratch)の意味を込めてスクラッチ開発と言うこともある。
準委任契約	委任者が、受任者に対して事務の処理を依頼し、受任者がこれを承諾することで成立する契約。本来の委任契約は、何らかの法的効果の発生を伴う法律行為を行うことを依頼するものであるのに対して、法律行為以外の行為(事実行為)を依頼する場合は、準委任と呼ばれる。システム開発プロセスでなされる委任は、ほぼすべて事実行為を対象とするから、準委任となる。
使用許諾契約	ユーザが一定の利用方法及び条件の範囲でソフトウェアを利用する権限を与える契約。通常はソフトウェアの開発会社とユーザ間で取り交わされる。
使用权	当該ソフトウェアを権利者が定める条件にしたがって使用することのできる契約上の権利。複製・翻案など著作物の利用行為を許諾する意味を含むこともあるが、必ずしも著作権法上の利用許諾とは一致しない場合も多い。
承諾	相手方の申込みを受け入れるという意思表示。相手方から示された申込みの意思表示に対して、これを了承するとの意思表示を示した場合、意思表示どおりの契約が成立する。この了承するとの意思表示が「承諾」である。 「申込み」と「承諾」の内容が一致していなければ契約は成立しない。
情報システムの信頼性向上に関するガイドライン	情報システム障害の社会的影響が日々、深刻化してきていることを受けて、平成18年6月に経済産業省から公表された、情報システムの企画・開発・保守・運用についてのガイドライン。平成21年3月に第二版が公表された。(巻末資料参照)
署名	自署によって、行為者の名称を明らかにする行為。
所有権	物を自由に使用・収益・処分する権利。
信義則	権利の行使及び義務の履行は、一般的にみて相手方の抱くであろう正当な期待を裏切らないよう誠実に行為しなければならないという原則。
請求事項	相手方に対して求めることがら。
善管注意義務	委任契約(準委任契約)において受任者が負う義務の一つで、受任者が事務処理を行う際には、その職業・地位に応じて通常期待されるだけの注意を払って行わなければならないという義務。事務処理の上でこの義務を怠ると損害賠償責任を負う。
占有	ある物を事実上支配している状態。
双務契約	契約当事者の双方が、互いに何らかの義務を負う契約。
ソフトウェア要件	ソフトウェアの機能及び能力の仕様のこと。これには、適格性確認要件(利用可能であることを確認する基準)や品質、セキュリティ、人間工学的仕様、運用、保守、導入、受け入れに対する要件などが含まれる。共通フレーム2007を参考するとよい。
損害賠償	ある者の行為等により損害を被った者に対して、その損害を補うだけの金銭を支払うこと。

語	解説
多段階契約	要件定義、外部設計、ソフトウェア制作、保守、運用等、システム構築において異なるプロセスごとに契約すること。前の工程や同時並行的に実施し関連する工程に瑕疵や不具合があった場合に備え、ユーザ、ベンダの責任と役割分担を明確にする必要がある。
知財侵害	他人の知的財産権を侵害する行為。例えば、他人の作成したプログラムを、無断で複製したり使用したりすると、著作権といふ知的財産権が侵害されたことになり、複製・使用の差止めや損害賠償の対象になりうる。
知的財産権	特許権や著作権、意匠権といった人間の精神的、創造的な活動の成果などの形のないものを客体とする権利のこと。
著作権	著作物を独占的に利用して利益を受ける権利。プログラムも著作物として著作権法上保護される。
著作物	著作権の対象となるもの。著作権法によれば、思想または感情を創作的に表現したものであって、文芸、学術、美術または音楽の範囲に属するものと定義されている。
適格性テスト	ソフトウェアを制作したベンダがユーザ出荷前に実施するテストのこと。
デューデリジェンス	Due diligence :デューデリと略す場合もある。もともとは金融用語で、投資や買収の際に価値を判断するため、相手方から開示された情報をもとに実態を精査することを指す。一般的に、営業体制(組織、生産、販売、研究、保守など)、財務(収益、資産、負債など)、法務(契約、係争、知財・特許など)の3つの観点から精査する。
特約条項	契約を締結するに際して、民法、商法等に定めがない事項を取り決めたり、法律上のデフォルト・ルールを個別に修正したりするために、契約当事者が特別に定めた条項。
内部設計	システム外部設計に基づいて、プログラムの具体的な処理手順の設計を指す。プログラムが担う機能やデータの入出力詳細設計など。
認容	原告の請求内容を裁判所が認めること。
売買契約	売主が財産権を移転することを約束し、買主が代金を支払うことを約束する契約。
バグ	計算間違いや表示位置がおかしいといったプログラムのミスをいう。
パッケージソフトウェア	特定の業種・業務向けに作成された市販の汎用ソフトウェアのこと。特に、モデル契約書では市販されているものを指しており、ベンダが特定顧客向けに作成したシステムを転用し、導入や要件定義を簡略化するために「一連の作業をパッケージ化」した特定ソフトとは区別している。
パフォーマンスベース契約	開発するシステムの利用によって得られる利益に応じて対価が決定される契約。
反訴	訴訟の被告となった者が、その訴訟の中で、原告に対して新たな訴えを提起すること。
非機能要件	性能、移行、信頼性、運用、保守、セキュリティなど機能要件以外のものを指す。
フィットアンドギャップ	Fit & Gap :パッケージソフトウェアの導入に際し、企業のシステム要件に基づき、パッケージの適合度合いを精査することを指す。パッケージソフトウェアがシステム要件を満たさない場合は、その対処方法、例えばアドオンの開発の検討や見積、場合によってはシステム要件の見直し提案なども含まれる。
不可抗力	いかなる注意を払ったとしても、損害の発生を避けることができないこと。
不完全履行	債務は一応履行されたものの、その履行が実は契約で要求された内容に沿ったものではないこと。
不具合	期待する結果が得られない、実現されないこと。バグ(計算間違いや表示位置がおかしいといったプログラムのミス)だけでなく、ハードウェアの能力不足、機能の欠落、使い勝手が悪い、日次バックアップが25時間かかる、といったことも指す。
不作為	ある一定の行為をしないこと。
不法行為	故意または過失によって、ある行為を行い、他人に損害をもたらすこと。加害者は損害賠償義務を負う。

語	解説
弁済	契約などで発生した義務を果たすこと。
ベンダ丸投げ	ユーザが主体的に行動せず、ベンダにコンピュータシステム構築のすべてを委ねてしまう形態。業務開始初期のユーザ満足度は非常に高いが、ユーザの期待がベンダに正しく伝わらない事から、成果物の使い勝手が悪い、期待していた機能や性能が得られないなど、ユーザ満足度が低く失敗することが経験的に明らかになっている。
片務契約	契約当事者の一方のみが義務を負い、他方は義務を負わない契約。
法定利率	法律で定められた利率。民法では 5%とされているが、会社が行う取引などでは商法により 6%となる。法定利率に対し、契約で定めた利率は約定利率という。
本訴請求	ある者が原告として民事訴訟を提起し、その訴訟手続の中で被告が反訴を提起した場合の、最初に提起された訴訟の請求内容を指す。
マルチベンダ	Multi Vendor :コンピュータ用語一般では、一つのコンピュータシステムを複数のコンピュータメーカーやソフト会社が関わり構築する場合を指す。元来、コンピュータメーカーごとに独自に規格を定めて機器やソフトウェアを設計していたが、1990 年前半に汎用の CPU に基づいた Windows や、UNIX などのオープン系と呼ばれるコンピュータシステムが台頭し、標準的な規格に沿っていればメーカーが異なっても接続・運用が可能となった。こうしたことから、異なるメーカーの機器を接続し、A 社の OS 上に X 社のアプリケーションソフトを動かすということが一般的となってきた事による。ただし、マルチベンダでコンピュータシステムを構築する場合は、設計・構築のみならず、組み合わせによる動作検証や不具合の対処、問い合わせの一元化などの役割を担うプライム・コントラクト(元請)を設置するか、ユーザ自身がその役割を負わないと、トラブルが発生しても誰も責任を負わない状況に陥るので注意が必要である。
無過失	過失がないこと。
無過失責任	無過失であっても責任を負うとい原則。
申込み	ある者が、契約を成立させるために行う意思表示。相手方が申込みに対応した承諾の意思表示を行えば、申込みと承諾が合致し、契約が成立する。例えば、ある者が、特定の物を買いたいという意思表示をしたのに対し、他の者が、それを買いたいとの意思表示をすれば、売買契約が成立するが、このうち最初の「売りたい」という意思表示が申込みである。
モディファイ	Modify :改良、改善のためプログラム的一部分を変更すること。
要件定義	新たに構築する(あるいは再構築する)業務、システムの仕様を明確化し、それをベースに IT 化範囲とその機能を具体的に明示すること。 共通フレーム2007 では「新たに構築する(あるいは再構築する)業務、システムの仕様を明確化し、それをベースに IT 化範囲とその機能を具体的に明示すること。関連する組織及びシステムに対する制約条件を明確にし、定義された内容について取得者側の利害関係者間で合意することである。」言い換えれば、業務の流れ(人・モノ・金・データ)の動きを明確化して、その中で IT 化すべき範囲と、IT で実現される各種機能・性能を、具体的に分かりやすく文書化する。「IT で出来ること、出来ないこと」「人が作業すること」「例外的な措置」などをまとめ、それらをユーザ関係者全員が理解し納得すること、と言うことができる。
予見可能性	ある一定の結果が発生する前に、その結果を予見しえたこと。過失責任の前提となる。
履行	法律や契約で発生した義務を果たすこと。
履行遅滞	義務の履行が、期限より遅れてしまうこと。あらかじめ期限を定めなかった場合は、債権者が義務を果たすよう求める催告を行ったときから、履行遅滞となるのが原則である。債務者(義務を負う者)の責任により履行遅滞となった場合は、債権者は損害賠償請求や契約解除をすることができる。
履行不能	義務の履行が、実現不可能となってしまふこと。債務者(義務を負う者)の責任により履行不能となった場合は、債権者は損害賠償請求や契約解除をすることができる。

## 6. 資料

---

### 6-1. 経済産業省関連

#### モデル契約書第一版、追補版

[http://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/softseibi/index.html#05](http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/index.html#05)

#### SLA ガイドライン

<http://www.meti.go.jp/press/20080121004/20080121004.html>

#### 情報システムの信頼性向上のためのガイドライン

[http://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/softseibi/index.html#02](http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/index.html#02)

### 6-2. ADR（裁判外紛争解決手続）関連

#### 財団法人 ソフトウェア情報センター ソフトウェア紛争解決センター（法務省認証第 18 号）

<http://www.softic.or.jp/adr/index.htm>

#### ADR の紹介動画

[http://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/softseibi/index.html#08](http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/index.html#08)

#### 法務省の ADR 紹介ページ

<http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/index.html>

### 6-3. その他

#### 共通フレーム 2007 情報処理推進機構（IPA）の書籍紹介

[http://sec.ipa.go.jp/press/20090930\\_b.html](http://sec.ipa.go.jp/press/20090930_b.html)

A	
ADR	45, 60, 66
RFP	21, 60
SaaS	60
Web システム	8, 60
あ	
曖昧	7, 11, 38, 47, 57, 60
アドオン	8, 46, 60, 64
い	
移行要件	49, 60
意思表示	15, 60, 61, 62, 63, 65
一括契約	9
う	
ウォーターフォール	7, 61
請負契約	5, 7, 10, 11, 16, 18, 24, 36, 41, 43, 45, 57, 58, 61
運用	7, 8, 14, 25, 33, 34, 47, 62, 63, 64
え	
遠隔操作	38
お	
覚書	20, 39
か	
解除	18, 24, 26, 29, 36, 38, 40, 42, 44, 48, 50, 61, 62, 65
外部設計	23, 25, 33, 47, 49, 57, 61, 62, 64
瑕疵	11, 25, 31, 37, 51, 59, 61
瑕疵担保	7, 8, 10, 11, 25, 61
過失	43, 61
完成基準	11, 38, 51
完成義務	25, 61
き	
議事録	58
帰責事由	8, 62
機能要件	59, 62
基本設計書	50, 58
記名押印	8, 23, 47, 62
共通フレーム	7, 8, 51, 62, 63, 65, 66
協働	33, 49, 53, 62
業務範囲	11, 29, 30, 32, 38, 53, 57
協力義務	11, 41, 42
拒絶	26, 36, 40, 62
け	
契約形態	9, 11, 24
検査	11, 38, 39
検収	6, 11, 32, 36, 38, 42, 59, 62
こ	
故意	8, 62, 63, 64
工程分割発注	8, 62
さ	
サイジング	46
債務不履行	11, 16, 24, 38, 42, 48, 50, 58, 62

## し

下請	10, 11, 28, 35, 56, 62
自治体	11, 16, 17, 34, 52, 62
重過失	8, 63
修補	25, 61, 63
受託開発	5, 63
準委任契約	7, 10, 24, 63
使用許諾	8, 30, 63
使用权	8, 63
承諾	16, 60, 61, 62, 63, 65
所有権	54
処理速度	36, 37
信義則	32, 40, 63

## せ

善管注意義務	8, 25, 27, 61, 63
選定責任	6, 11

## そ

損害賠償	7, 8, 14, 16, 18, 20, 22, 26, 30, 36, 44, 50, 56, 58, 61, 62, 63, 64, 65
------	--

## た

第三者ソフト	7
多数当事者	10
多段階契約	7, 10, 35, 43, 51, 64

## ち

知的財産権	10, 11, 64
著作権	7, 8, 10, 54, 55, 56, 57, 63, 64
著作物	7, 56, 63, 64

## て

提案書	11, 14, 15, 16, 37, 39, 42, 58
データ移行	41, 49
テスト	6, 46

## ひ

非機能要件	7, 8, 21, 37, 47, 49, 64
-------	--------------------------

情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアム  
トラブル事例集作成ワーキンググループ メンバー一覧

---

主査

平野高志 弁護士（ブレイクモア法律事務所）  
藤原宏高 弁護士（ひかり総合法律事務所）

メンバー

石田 健 弁護士（ブレイクモア法律事務所）  
岩切美和 株式会社日立製作所情報・通信システム社 情報・通信グループ  
経営戦略室 経営管理センタ 受注契約管理部 部長代理  
梅本大祐 弁護士（ブレイクモア法律事務所）  
大谷和子 株式会社日本総合研究所 法務部部長  
大和田尚孝 株式会社日経 BP 日経コンピュータ 記者  
小田 滋 DIC インフォメーションサービス株式会社 代表取締役社長  
葛山弘輝 弁護士（ひかり総合法律事務所）  
上山 浩 弁護士（日比谷パーク法律事務所）  
川村宜禎 弁護士（ひかり総合法律事務所）  
木内里美 大成ロテック株式会社 常勤監査役  
永吉一郎 株式会社神戸デジタル・ラボ 代表取締役  
野々垣典男 株式会社 JTB IT 企画部 部長  
林 光男 株式会社ワールド・ヒューマン・リソース 主任研究員  
板東直樹 アップデート テクノロジー株式会社 代表取締役社長  
宮内 宏 弁護士（ひかり総合法律事務所）

オブザーバー

下田裕和 経済産業省 商務情報政策局 情報処理振興課 課長補佐  
柳橋祥人 経済産業省 商務情報政策局 情報処理振興課 係長