

**「情報システム信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」  
中間のまとめ ～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>  
に対する意見**

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-4-2 秀和溜池ビル4F  
社団法人コンピュータソフトウェア協会(CSAJ)  
(旧:社団法人日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会)  
会長 和田成史

〒113-0034 東京都文京区湯島1-9-4 鴨原ビル2F  
社団法人日本コンピュータシステム販売店協会(JCSSA)  
会長 大塚裕司

平成19年2月15日

この度は、「情報システム信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」(以下研究会)と言います)がまとめられた中間のまとめ～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「中間のまとめ」と言います。)に対して、意見を述べる機会を与えられたことに感謝いたします。

システムの信頼性・安全性の向上のための努力の一環として、「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および責任関係の明確化」が重要であること、そしてそのために情報システムの信頼性向上・取引の可視化に向けた取引・契約のあり方の検討を行うことは、正しい解決にむけての適切な活動であり、「中間のまとめ」に書かれている内容も今後のために重要な示唆、情報を含むものであり、研究会の委員の方のご努力に敬意を表します。

CSAJ は、パッケージソフトウェアの製造・販売を主なビジネスとする会員をはじめとするコンピュータソフトウェア関連の企業約450社で構成される協会であり、JCSSA は、コンピュータシステム販売を主なビジネスとする会員をはじめとするシステムインテグレーション関連の企業140社で構成される協会であります。これら両協会の会員企業においては、研究会におけるモデル取引、契約書の策定にあたっての前提条件を満たす取引関係に必ずしも一致しな

い会員会社もごさいますが、システムの信頼性・安全性の向上のための努力の一環として、「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および責任関係の明確化」のために情報システムの信頼性向上・取引の可視化に向けた取引・契約のあり方の検討を行うことの必要性は代わるものではなく、また、共通する問題も多々見られますので、以下に「CSAJ」と「JCSSA」の連名にて「中間のまとめ」に対する意見を述べさせていただきます。

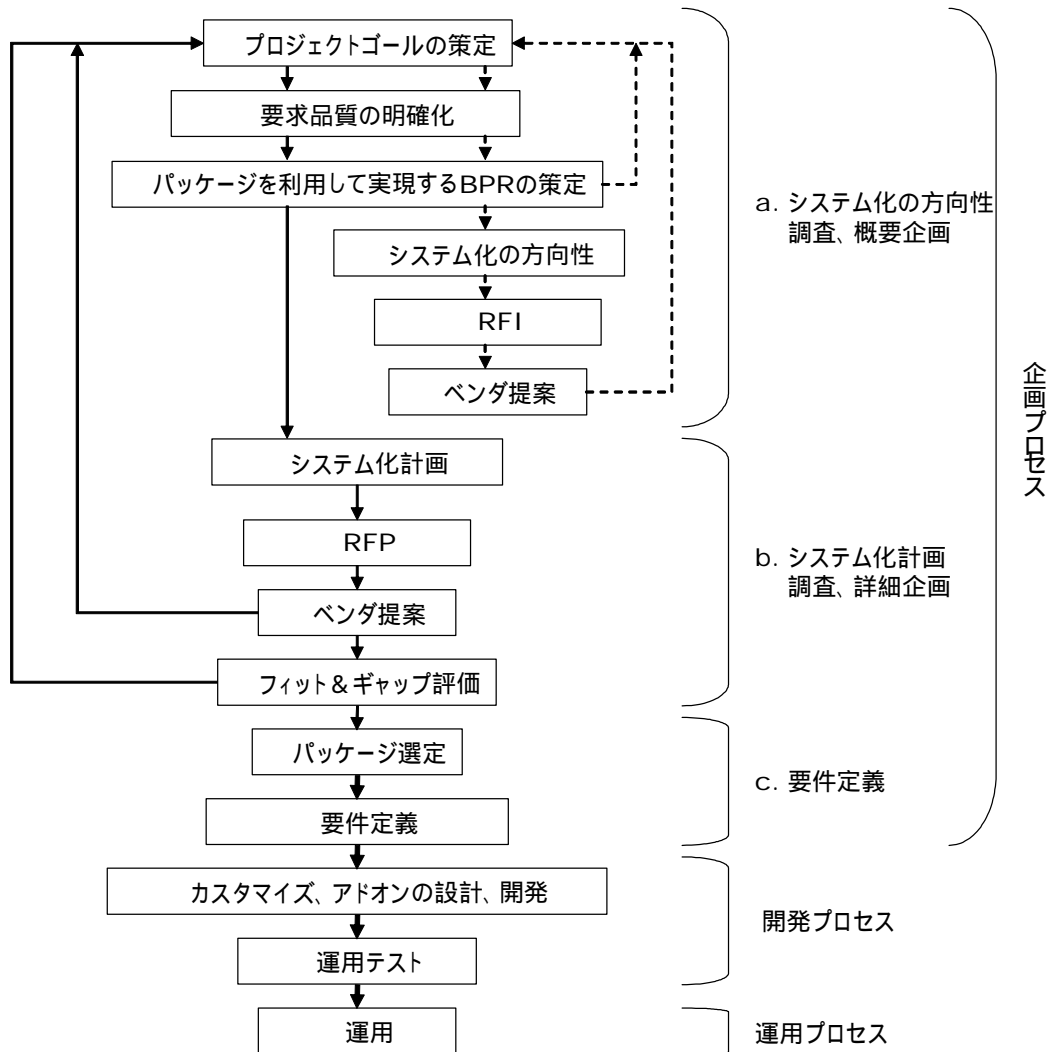
#### 一、 研究会におけるモデル取引・契約の策定にあたっての前提条件

研究会におけるモデル取引・契約の策定にあたっての前提条件は、契約当事者として対等に交渉力のあるユーザ・ベンダ、開発手法として部分的に前工程への手戻りを許容するウォーターフォールモデル、対象システムとして重要インフラ・企業基幹システムの受託開発(一部企画を含む)、保守・運用、である。前述したように、当協会の会員の大多数は中小のソフトウェアベンダであり、また、パッケージソフトウェアを扱う企業が多いことから、当協会の会員の扱う取引関係は係る前提条件に該当しないことが多いことが予想される。しかしながら、システムの信頼性・安全性の向上のためには、前記の前提条件に該当しない取引関係におけるシステムについても「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および責任関係の明確化」が重要であることはいうまでもないことである。

さらに実際の取引関係においては、契約書の当事者と実際のシステムの導入先が異なり、契約の当事者とシステム構築のために情報共有を行わなければならないものが異なる場合がある。実例として、契約の企画・推進当事者は親会社であり、導入されるシステムはその子会社、孫会社、さらに、導入支援・データセンターをグループシステムインテグレーション会社が担当し、保守はベンダ、通信事業者、ハードメーカーに委託するというケースがある。こうした場合のように、契約の当事者にかかわらず、実際のビジネスにおいてはモデル契約が前提としている状況と程遠い状況であることに留意すべきである。今後、広い範囲の取引関係についても検討されるべきである。

「中間のまとめ」においては、前提条件に該当しない取引関係について「2.(7)パッケージ活用、反復繰り返し型の開発、中小企業ユーザにおける活用の留意点」において説明をしているが、係る記載においては以下の点を補足すべきであると考えます。

(パッケージ活用を中心としたソリューション提供に本モデルを活用する場合の留意点)



## 企画プロセス

### a. システム化の方向性

パッケージの持つ知見やアイデアを調査し、現状の業務体系を見直す、プロジェクトゴール（システム導入の成果）を検討、策定するフェーズである。～におけるプロセスは仮説設定、検証を目的としており、それぞれが独立したプロセスではなく、同時並行的、一体的に推移する場合もあり、大幅な手戻りや見直しが許容される。この時点からコンサルタントやベンダの参画を得る場合もある。成果物としてシステムの方

向性、RFI、プロジェクトゴール等は得られるが、あくまでも概要に留まることに留意する。

#### b. システム化計画

RFIによるベンダ提案によって、より詳細なプロジェクトゴールや運用形態、BPRが検討されるフェーズである。システム化計画が立案され、RFPをベンダに提示することで、より具体的な情報の収集と検討がなされる。フィット&ギャップ評価では、パッケージの適合性、カスタマイズやアドオンの必要性、既存システムからの移行、要員教育、将来にわたる仕様の拡張性などとともに、運用・保守体制、償却期間におけるトータルコストと得られる効果を、パッケージごとに検証する。ここでも、フィット&ギャップ評価に基づき、プロジェクトゴールやBPRの見直しなど、上流工程にさかのぼった変更が許容される。

- ・最低限確保されるべき応答時間や処理時間などの操作性に代表される品質要件はBPRに密接に関連し、技術要件にも大きな影響を及ぼすため、早期に優先度と重要度を明確にすることが望ましい。また、セキュリティ、既存システムからの移行、運用・要員教育、保守等において特段に配慮すべき項目もあわせて抽出しておくことが望ましい。特に、システム化計画以降は、現場で運用に携わるオペレータや、利害関係者とプロジェクトゴールの共有や、システム化計画の周知と同意を得ておくことが重要で、プロジェクトチームとBPRに直面する現場の調整に留意すべきである。
- ・パッケージに対するカスタマイズについては、そもそもパッケージが想定していない運用を求めることによって、パッケージの構造そのものの変更などがありえるため、カスタマイズやアドオン機能の工数と実現性について詳しく評価を行うべきである。
- ・フィット&ギャップ評価においてベンダの参加を求める場合、当該作業の内容と責任の所在を決めることが重要である。また、複数ベンダからの提案書およびフィット&ギャップ評価を求める場合は、書式の統一、用語の定義等に配慮し、相互理解に十分な時間をかけることが信頼性確保につながることに留意すべきである。
- ・パッケージベンダとシステムインテグレーションベンダが異なる場合、システムインテグレーションベンダで解決できない不具合や仕様変更が想定される。ベンダ間の協力体制、パッケージベンダとユーザにおける保守契約も合わせて選定評価の基準とすることが望まれる。

- ・パッケージの保守期間は、前提となる OS やハードウェアの世代交代、保守打ち切りに影響される場合がある。パッケージの保守期間、ハードウェアの保守期間とともに OS の動向、保守打ち切りの際の移行、費用についても事前に調査、想定することが望まれる。

### c. 要件定義

フィット&ギャップ評価を得て、パッケージを選定し、必要なアドオン、カスタマイズ、システム構成等を決定し、要件定義とする。パッケージソフトウェアは一定の開発思想と経済合理性をもって設計されているため、ユーザ仕様に適合しない部分を無理にカスタマイズすることで、一部性能の大幅な低下や、将来の拡張に制限を招く場合があるため、カスタマイズによる制限事項や影響評価を含めた要件定義に留意する。

- ・パッケージ選定によって主要な要件が定義されるため、これ以降の要件追加、変更は大幅なコスト負担もしくは運用上の制限が加わることが考えられる。将来にわたる外的環境変化に対応するための配慮として、データベースに対する柔軟なインタフェースの確保や異なるアプリケーションソフトウェアとのデータ連携などを視野に入れておくことが望ましい。
- ・最終仕様の決定においては、画面の遷移や帳票の形式、運用手順等を、現場オペレータの参画と承認を得るとともに、導入に備えた教育計画が必須である。導入後の手直しや変更を最低限に留めることは、信頼性向上とコストに重大な影響を及ぼすため、十分に留意する。
- ・パッケージに対するカスタマイズによって、基本機能に制限が加わるなどの他の機能に及ぼす影響と、非機能要件に及ぼす影響について確認し、要件定義とする。
- ・ハードウェア、ネットワークの高性能化、低価格化に伴い、データ量の増大とデータの分散が顕著である。信頼性要件、セキュリティ要件の観点から、要件定義の最終評価を行うとともに、これらが付随的要件でないことに留意し信頼性を確保されたい。

### 開発プロセス

開発プロセスは、パッケージベンダによるもの、システムインテグレーションベンダによるもの、それぞれの再委託によるものと多岐に渡ってさまざまなケースが想定されるため、守秘義務と品質保証、受入テスト、

検収に至る一連のフェーズについて、十分な事前合意が必要である。

- ・対象となるパッケージのプログラムは、(1)パッケージの基本機能部分、(2)画面、帳票などのカスタマイズを前提としている部分、(3)新たに開発されるアドオン部分に分類される。プログラム変更、改修が(1)に係る場合は、信頼性に多大な影響を及ぼすとともに、将来に渡る保守が得られない場合もある。パッケージベンダと開発ベンダ、ユーザとの十分な相互理解と承認を得た上で、プログラム変更、改修を実施されたい。
- ・受入テスト、検収については、実際の運用を想定したシナリオテストをベンダとユーザにおいて事前検討するとともに、シナリオテストに使用するデータによってテストの信頼性が大きく異なることから、使用データについてはベンダと十分な協議が望まれる。

- - - 以上、42 ページ中段から 43 ページ 1 行目までの記述と置き換え - - -

( 反復繰り返し型、アジャイル型の開発に本モデルを活用する場合の留意点 )

反復繰り返し ( イテレーション ) 型やアジャイル型開発と呼ばれる開発手法は、実際に機能するソフトウェアの提供に重点を置く手法である。実際に機能するという意味で、そのソフトウェアの価値を早期に確認できるという特徴がある。

本モデル契約で採用したウォーターフォールモデル(図 1)はトップダウンアプローチと呼ばれ、上流から下流にむけて企画、要件定義、基本設計、詳細設計、運用テストという流れで開発される。反復繰り返し型(図 2)の場合は上流から下流の繰り返しを重ねるが、一連の流れはウォーターフォールモデルに準じており、それぞれのプロセスに分解することが可能という意味で、企画、要件定義の誤りは運用テストで明らかになる。一方で、アジャイル型(図 3)は、要求仕様は動作するソフトウェアで検証しながら詰められ、仕様は変更され続け、実装は繰り返し修正され続けるため、それぞれに留意点が異なってくる。

- ・ 反復繰り返し型の場合、要件定義が信頼性に大きく影響を及ぼすことは言うまでもない。実現が必要な機能のプライオリティの設定と量的制限 ( 当初見積りに対して、どの程度費用がかかったかを確認しながら作業を実施し、当初見積もりを越えたところで契約内容の見直しを行う ) を契約書に明記しておく必要がある。なお、その際には、当初見積もりと実績についてのユーザ、ベンダ双方の理解となる見積手法と作業結果の評価方法、反復回

数を事前に合意しておくことが重要と考えられる。

- ・ アジャイル型の場合、要件の詳細を確定しながら、開発も同時に行うというアプローチであるため、ユーザの要求が不明確な案件には適合する。動作するシステムから得られる効果を検証しながら要件定義が確定していくため、プログラムが完成した段階で設計が完成するが、ソースコードの保守性、可読性を高めるためのリファクタリングと呼ばれる作業が、信頼性向上においては大きく影響を及ぼす。開発者には高い技術力を要求することから反復繰り返し型の留意点を踏まえ、リファクタリングにおける品質定義をユーザ、ベンダの双方が理解した上で契約書に明記する必要がある。

図 1 ウォータフォール型

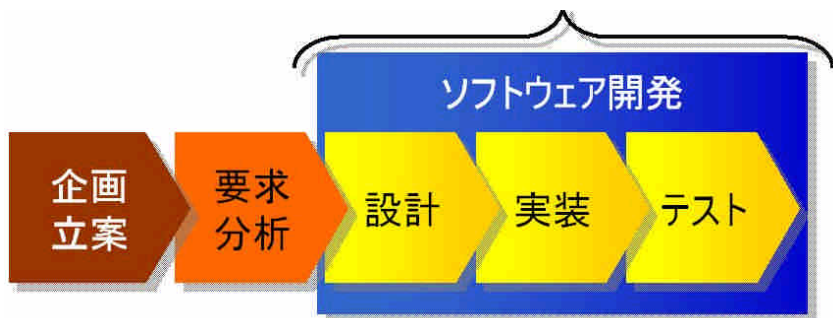


図 2 反復繰り返し(イテレーション)型



図 3 アジャイル型



- - - - - 以上、43 ページ( 反復繰り返し型の開発に本モデルを活用する場合の留意点 ) 全文と置き換え - - - - -

( 中小企業ユーザとの取引において本モデルを活用する場合の留意点 )

- ・中小企業のみならず、ユーザに RFP の作成能力がなく、コンサルタントが作成したり、既存システムを構築したベンダが RFP をユーザに代わって作成する場合がある。この場合、RFP を記述したベンダしか分からないブラックボックスが機能や要求として存在することがあり、異なるベンダが RFP に基づきシステムを請け負った場合に、作業の遅延、費用の大幅な増大といった問題が発生する。ユーザに RFP の作成能力がない場合、ユーザは RFP 作成ベンダへの瑕疵担保請求権を確保する、ベンダは RFP に重大な瑕疵があった場合の契約打ち切りなどを考慮する必要がある。
- ・上流工程や RFP を担当したベンダ、コンサルタントと、開発工程を担当するベンダが異なる場合は、上流工程担当者をプロジェクト・マネジメント・オフィサ ( PMO ) としてプロジェクトに参画させ、上流工程における不具合や、開発工程での齟齬を防ぐことを目的とした監理契約を検討すべきである。

- - - - - 以上、43 ページに追加 - - - - -

- ・ネットワーク環境、周辺機器等の接続テストについては、事前に、ユーザ、通信事業者、ハードウェアベンダ、周辺機器ベンダ、ソフトウェアベンダ、システムインテグレータを含めたテスト手順の評価、不具合発生時における相互連絡体制、発生原因の切り分け主体を選定しておき、原因確定後のエスカレーションプロセス ( 解決のための具体的手順と責任主体 ) を明確にすることが重要である。

- - - - - 以上、44 ページ 5 段目置き換え - - - - -

## 二、 モデル取引・契約の普及について

実際の取引慣行において、契約締結前の開発作業の着手、契約書の内容の不十分さが存在することは「中間のまとめ」の指摘するとおりである。こうした傾向はモデル契約の前提条件に合致しない取引関係において特に顕著であるが、前提条件に合致する契約についても同様である。もとよりモデル



取引・契約の策定は、契約締結前の開発作業の着手、契約書の内容の不十分さを是正するための強力なツールとなるものと思われるが、かかる事実は長年にわたる取引慣行であり、モデル取引・契約の策定によって直ちに是正されるものではない。従ってモデル契約が実務において使用されるためには、モデル取引を策定するだけでなく、さらに実効性を確保する工夫が必要である。

そこで一つのアイデアではあるが、モデル契約の内容をさらに高めて、INCO Terms<sup>1</sup>や ISDA<sup>2</sup>マスターアグリーメントのような形で当事者がこれに従う旨を契約書で言及すれば、契約書で特に記載されたことに矛盾する部分以外はすべてモデル契約の内容ですんでしまうような取引方法の中にこのモデル契約を位置づけ、そうした取引方法とともにこのモデル契約を普及させるための政策をとることが考えられると思われ、そうした方向における政府のサポートを期待するものである。

### 三、 多段階契約と再見積もりについて

「中間のまとめ」が、見積もり時期とリスクとの関係を踏まえて、ユーザ・ベンダの双方のリスクアセスメントの機会を確保する観点から、多段階契約（工程ごとに個別契約を締結する。）と再見積り（曖昧さがある段階の見積もりを、要件が明確になった段階で見積もりなおす。）の考え方を採用したことに敬意を表します。

当協会の会員へのヒヤリングにおいても見積もりにかかわるトラブルが最も多く、問題の深さを認識している。特に、入札仕様書や RFP において、用語の不統一、記述や用法の不具合や、一部機能をブラックボックス化することにより RFP を記述したベンダ以外の受注を阻止したり、他者が受注した場合には事後的に判明する要件に基づく工数の増大 = 赤字受注となるなどの競争阻害行為とも言えるケースが、官公庁、自治体、独立行政法人、一般企業を問わず多数あり対応に苦慮している。モデル契約の方向は解決策の重要な一つであるが、現実のビジネスにおいては、ユーザ側の理解不足による多段階契約と再見積もりが不可能な場合が多いことにも留意すべきである。広い範囲での普及啓蒙にあわせて、見積もりについての紛争を解決する仲裁機関による解決等の救済策の検討が望まれる。

### 四、 再委託について

---

<sup>1</sup> International Commercial Terms

<sup>2</sup> International Swap and Derivatives Association

再委託におけるユーザの承諾の要否については、事前承諾を不要とする立場はユーザの立場から見て受け入れ不可能であり、逆に再委託を原則として認めない立場は非現実的である。したがって、モデル契約のように A 案、B 案の形で選択を認める形が望ましい形と思われるが、長期的な問題として、こうした取引における過度の再委託、さらには再委託、再々委託を多く行われることが業界の健全な発展のために望ましいものであるかについては、モデル契約を離れて検討される問題であると思われる。係るゼネコン的受注関係がシステムを構築するベンダの競争力を弱め、さらにはユーザのリテラシを高くできない原因のひとつとなっている可能性がある。モデル契約について言えば、契約上再委託を行う場合にはユーザの事前承諾を得ることが条件とされていても、実際の現場では係る承諾を得ないで再委託を行っており、ユーザも実際に問題が起こらない限りそれを問題としない、契約上委託先より再委託先が本契約におけるベンダと同じ義務を負うことについての書面を提出するとされていながら、実際のビジネスでは係る書面が提出されていないこととの現実を目を向ける必要がある。この結果契約関係が再委託に係る瞬間ブラックホール化してしまう事態を引き起こしている点に注意すべきである。この問題はモデル契約の策定だけでは解決せず、契約にしたがってビジネスを行う事業者の意識をいかに高めるかの問題であることにも留意され、新たな施策の検討を求めたい。

## 五、 損害賠償責任について

### ( 1 ) システムが他者の知的財産権を侵害してしまっている場合の問題

システムが他者の知的財産権を侵害してしまっている場合の問題に関連して検討を要するのは、特許権等の知的財産権の差止め請求権をどのように考えるかの問題である。システムの構築において他者の知的財産権を侵害しないようにすることは当然のことであって、この点についてベンダが責任（責任の意味については後述）をもつことも当然である。しかしながら現実問題として、他者の特許を絶対に侵害しないことを保証することは不可能であって、時に他者の特許を侵害してしまうことが在りうる。問題はそうした場合にどのような損害が発生するかである。責任の範囲として発生するすべての損害について、民法の原則に従い相当因果関係の範囲（通常損害及び予見可能な特別事情から生じた特別損害）とするのであればこの点は重要である。そして、現在の知的財産権の制度のもとではシステムが他者の知的財産権を侵害している場合は係るシステム全体の使用が差し止められる可能性

があり、係る使用の差し止めに伴う損害も相当因果関係の範囲に入るのであれば損害の対象になってしまう。相当因果関係の範囲は時に判断が困難でありこの点を正面から考えるときベンダは「相当因果関係」すべての損害について責任を取ることはできない。社会インフラに使用されているシステムや金融機関の基幹系システムについての使用が現実には差し止められた際の損害の範囲ははかりしれず、その損害のすべてをベンダが補償することはできない。したがって係る問題について、知的財産権の差し止め請求制度の問題を見直すことによっても解決の方向が検討されるべきである。そうした手当てがなされる以前においては、システム構築に関する契約においては、損害賠償の範囲の問題において、実際にベンダが賠償できる範囲の限度を考慮した上でモデル契約の問題を考えていくことが肝要であり、損害賠償の範囲に一定の制限をつけることはやむを得ず、そこで補填されない損害は保険等の他の手段によって補填すべきである。

## (2) ソフトウェアの瑕疵等ならびに他者の知的財産権の侵害に係る損害賠償の双方に共通する問題

現実のビジネスの場では、ユーザがベンダに常に100%そして場合によってはベンダに責任のない場合においても(例えばオペレーションに問題がある場合にも)システムが正常稼動することについてのすべての責任を負わされることが多い。こうした問題は、ユーザの優越的な地位、また、モデル契約が対象としていない小規模のシステムにおいては消費者保護を背後に発生してくる。特に問題であるのは、本来であればサポート契約として有償で提供されるべきサービスまで瑕疵担保、債務不履行の名のもとにベンダに対して無償の提供が要求されることである。どのようなサービスが有償のサポート契約で提供され、どんなことが瑕疵担保の補修、不完全履行を補正し追加の履行で提供されるべきであるかは、対象となるシステムの性質、代金等に当たって個々に決定される問題であるにも係らず、多くの場合「自分の思うとおり動かないのはベンダの責任」という形でベンダに無償のサービスを要求するが多い。「中間のまとめ」も正しく指摘するように、問題についての正しい責任分担のない限り、問題は解決しないのであって、モデル契約の更なる検討においては、責任分担を決定すべきであることを指摘するのみでなく、実際に正しい責任分担が決定されるための政策が検討されることが望まれる。

## 六、 著作権の帰属

「中間のまとめ」も正しく指摘するようにシステムに含まれる著作権等の帰属についてはユーザとベンダの利害が鋭く対立し、実際の場においては両者の力関係で決定されているというのが現実である。一つの大きな原因は、成果物の中に含まれるユーザのビジネスモデル等の機密情報を守る法的手段があまり信頼できるものではない点が上げられる。秘密保持条項をつけてもその違反の発見は困難であり、違反が発見された際のエンフォースの方法も困難である。また、ユーザの機密情報を管理しながらその著作権を他のビジネスに流用することについて現在すべてのベンダがそのノウハウ・知識をもっているかについて疑いをもつユーザも多い。この問題については正論を言えば当事者同士が決定し、バランスを欠くときは独占禁止法の優越的地位の濫用や民法の契約無効の理論で処理すべきであるが、モデル契約において両論併記では業界としては現在の状況と変化のない状態であり、今後の検討においては、本来どうあるべきかの問題も含めた議論が期待される。

当協会の会員のヒヤリングにおいても、パッケージ製品とそのカスタマイズ案件において、ユーザが大企業の場合、実務面での打ち合わせでは著作権の帰属をベンダとしても、ユーザの購買部門が強制的かつすべからく著作権の帰属をユーザのものとするなど、最終的な契約段階で大企業の準備した契約書での締結を余儀なくされている例が数多く寄せられている。ユーザ環境においてパッケージをよりよく活用するための独創的提案をパッケージベンダが行っても、それら知財の横展開が困難になってしまえば、パッケージのもつ経済性は失われてしまう。モデル契約においては、ユーザ、ベンダ双方の優越的地位の濫用に当たるケースを例示し、新たな議論を喚起するよう配慮されたい。

最後に、本「中間のまとめ」で提示された総論ならびに契約プロセスは、わが国の情報システムの信頼性向上に資する具体的かつ重要な提起であります。このモデル契約が広く普及されていくことは、ソフトウェア産業のみならず、わが国産業の成長にとりまして非常に重要であり、経済産業省においては、実効性確保のためのさまざまな施策実行を強く希望しております。

さらに、今回の対象外となっている「パッケージソフトウェア利用の場合」「中堅・中小企業向けの場合」等についても、その具体的なモデルケースの検討が必要不可欠となります。ぜひとも、その重要性を鑑み、経済産業省においては、業界団体への支援ならびに本モデル契約書の継続的改善をしていただけるよう

希望いたします。

以上

団 体 名	社団法人コンピュータソフトウェア協会(CSAJ) 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会(JCSSA) CSAJ/JCSSA情報システム信頼性向上の契約等に関する検討会 担当：CSAJ 業務課 井上星子
住 所	東京都千代田区永田町2-4-2 秀和溜池ビル4F
電 話 番 号	03-5157-0780
F A X 番 号	03-5157-0781
電子メールアドレス	<a href="mailto:soumu3@csaj.jp">soumu3@csaj.jp</a>