



**METI**

Ministry of Economy,  
Trade and Industry

# 情報サービス・ソフトウェア分野におけるADR活用に向けた期待

---

平成19年3月23日

経済産業省

商務情報政策局 情報処理振興課長

鍛治 克彦



## 基本的な問題意識

---

- ◆経済産業省では、魅力ある情報サービス・ソフトウェア産業の実現に向けたビジョン・施策をとりまとめた「情報サービス・ソフトウェア産業維新」を策定。
- ◆当該報告書においては、情報システムの不具合等を巡る紛争の早期解決を図る手段として、ADRの活用促進を提言。
- ◆司法制度改革の流れの中でADR法・仲裁法が整備され、制度的環境は整いつつある。
- ◆今後、情報サービス・ソフトウェア産業においてADRの活用が進み、効率的・効果的な紛争解決が行われ、情報サービス・ソフトウェア産業の取引が高度化され、情報システムの信頼性が向上することを期待。

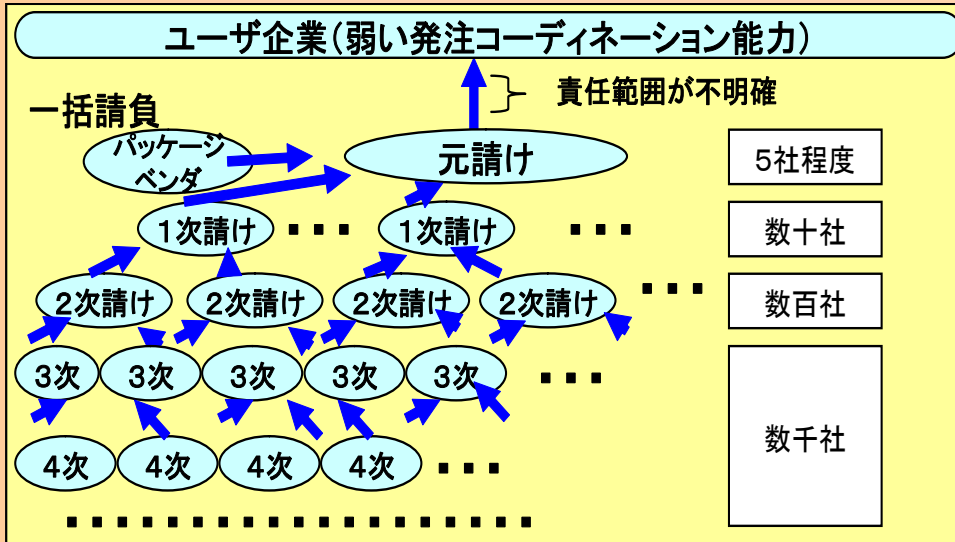
# 1. 情報サービス・ソフトウェア産業が 抱える課題



# 1-1. 情報サービス産業の現状と課題①

## 【情報サービス産業の課題】

### ○取引の不透明性による問題が顕在化



### ○人材から見て魅力に欠ける職場(3K職場)

(例) 国立大学情報工学系学部においても人気の低迷  
 → 自らのスキルを客観的に評価してもらう枠組みが存在しない

### ○ITのインフラ化に伴う信頼性への懸念増大

主な事例	発生日時	障害内容の概要
交通情報システム	2006年1月12日	首都高速等の30料金所において、自動料金收受システム(ETC)が故障し、支払いができなくなった。復旧に約8時間、推定で約6万台に影響。
航空運行関連システム	2006年1月3日	運行情報全体を管理しているシステムが約1時間ダウンし、1時間近くに渡り使えなくなった。計10便が30分以上送れ、約2,200人に影響。
証券システム	2005年11月1日	取引所システムに障害が発生し、午前中の株式売買を全面的に停止。全銘柄を取引禁止にしたのは初めて。

### ○海外企業の国際進出

中国・インド等の優れた企業が国際展開を開始しており、今まで「日本語の壁」に守られていた日本市場へも進出の見込み。

## 【新たな光】

○先導的なCIOによる高度なIT経営を行うユーザ企業の登場



# 1-1. ソフトウェア産業の現状と課題②

## 【ソフトウェア産業の現状】

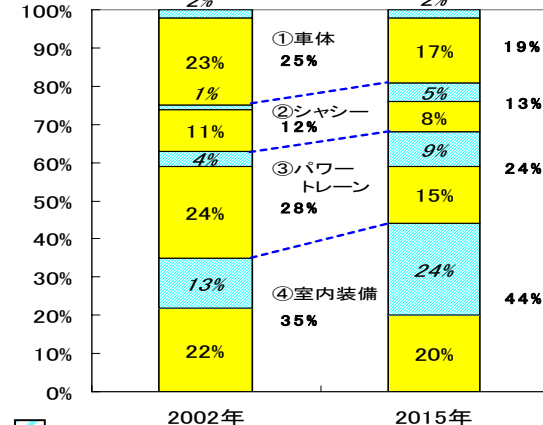
○PC、携帯電話、ブロードバンドインターネット、 Web新時代を実現させている基幹産業

○世界の主要ソフトウェアベンダ : Microsoft Oracle IBM等

○組込み関連製品において、ソフトウェアの占める割合が急増

(例)自動車においてソフトウェア関連のコストが占める割合は  
2002年 20% → 2015年(予測) 40%

【自動車のコスト構造変化と拡大するソフトウェアの割合】



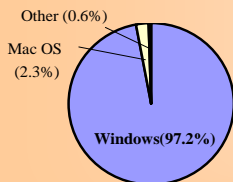
■ : 各要素におけるエレクトロニクス、ソフトウェア関連のコスト

出所: McKinsey & Darmstadt工科大 HAWKプロジェクト資料等

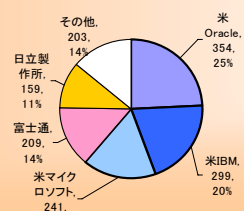
## 【ソフトウェア産業の課題】

○特定企業による市場の寡占

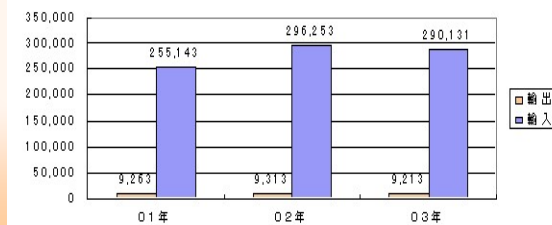
【国内クライアントOS】



【国内データベース管理ソフトウェア】

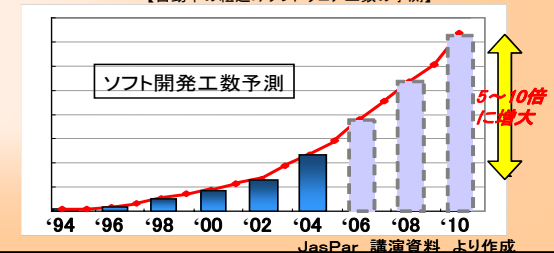


○圧倒的な輸入超過



○組込みソフトウェアの規模増大

【自動車の組込みソフトウェア工数の予測】



## 【新たな光】

○OSSを始めとするオープンイノベーションの出現

○Webをプラットフォームとした新たなビジネスモデルの出現

(例)グーグルによる広告モデルに基づくAPIを公開した検索サービス



## 1-2. 構造改革の在り方

### 【情報サービス産業の課題】

○不透明で価値が見えない産業構造・市場

### 【ソフトウェア産業の課題】

○イノベーションが阻害されている環境

○高レベルな人材が供給されない現状

### 【構造改革の在り方: 3つのアプローチによる一体解決】

- ①透明で価値創造型の産業構造・市場の創出
- ②国際競争に打ち勝つイノベーションの促進
- ③優秀な人材を引きつけるメカニズムの構築

こうした三位一体の改革で、情報サービス・ソフトウェア産業の在るべき姿へ

### 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」

※オープンで価値創造型の産業構造・市場が創造されることで、国際競争力のあるイノベーティブな商品・サービスが生まれ、産業の付加価値も増大する。このような魅力のある産業は高レベルの人材を惹きつけ、産業の競争力と水準をさらに上昇させる、という好循環サイクルが発生。

## 2. 情報サービス・ソフトウェア産業維新とADRの活用について

### 2-1. 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」の概要

2-2. 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〉について

2-3. 信頼性評価指標について

2-4. ADRの活用について



# 2-1-1. 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」の概要

産業構造審議会情報経済分科会情報サービス・ソフトウェア小委員会 中間とりまとめ(2006年9月公表)

## 【情報サービス・ソフトウェア産業の現状】

- 我が国製造業を支える基盤産業（自動車においてソフトの占める割合は 2002年 20% → 2015年(予測) 40%）
- 情報サービス・ソフトウェア産業は、年間売上高 約14.5兆円、就業者数 約60万人の大きな市場
- IT経営の確立による経済成長への寄与度は0.4%（新経済成長戦略(2006年6月)より）

## 【課題】

- 信頼性への懸念増大  
(例)東証システムの不具合事例
- 取引の不透明性  
(例)投下労働力(人数×時間)による価格設定
- 欧米系企業による寡占化・圧倒的輸入超過  
(例)ソフトウェアは輸出に対し30倍の輸入超過

## 【変革のきざし】

- 先導的なCIO※による高度なIT経営の登場
- グーグルを始めとするインターネット利用の高度化等  
※情報戦略統括役員

## 【在るべき姿】<産業維新>

- 「IT投資価値」に基づく取引の実現
- 協調(オープン化)と競争の調和によるたゆまぬ技術革新

## 【具体的取組】

### I. 産業構造・市場取引の可視化

～情報サービス産業を「課題解決サービス提供産業」に～

- モデル契約の策定による、取引関係・役割分担を可視化
- 情報システム・サービスに係る紛争を迅速かつ効率的に解決するためにADRサービスを活用
- 「情報システムの信頼性」「人材のスキル」「IT投資価値」を測定する三指標による企業能力の可視化

### II. イノベーションの促進

～ソフトウェア産業を「サービス基盤提供産業」に～

- オープンスタンダードを推進するための環境整備  
(例)ソフトウェア特許権の濫用制限
- ソフトウェア開発の生産性向上  
(例)ソフトウェア工学の実証的研究の推進
- 戦略的技術開発の促進及びこれに基づくサービス基盤の提供  
(例)次世代検索エンジン、組込み(部品型)ソフト開発技術

### III. 高度人材の育成（情報サービス・ソフトウェア産業の構造改革を下支え）

- IT人材価値の可視化・・・ITスキル標準と情報処理技術者試験の統合
- 産学連携強化・・・IT教材、カリキュラム、教授法の標準化
- 天才の育成支援・・・独創的クリエイタ発掘事業の強化
- アジアIT人材の流動化・・・アジア統一IT試験の導入





## 2-1-2. 情報サービス・ソフトウェア産業の取引を巡る紛争と情報サービス・ソフトウェア産業維新における各施策について

○情報システム・モデル取引・契約書の作成・普及

○信頼性評価指標の作成・普及

ユーザ・ベンダの役割の明確化・リスクの可視化等

情報サービス・ソフトウェアに関する取引を巡る紛争の減少

情報サービス・ソフトウェア  
産業の取引高度化  
情報システムの信頼性向上

情報サービス・ソフトウェアに関する取引を巡る紛争の効率的・効果的な解決

柔軟な手法による迅速な紛争解決

○情報サービス・ソフトウェア分野におけるADRの活用・普及

## 2. 情報サービス・ソフトウェア産業維新とADRの活用について

2-1. 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」の概要

2-2. 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〉について

2-3. 信頼性評価指標について

2-4. ADRの活用について



# 2-2-1. 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〉

情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会 中間とりまとめ(平成19年1月16日公表)

- 経済産業省に「情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」を設置。
- 情報サービス・システム取引(企画・開発から保守・運用を含めたシステムライフサイクル全般)に係る、ユーザ・ベンダ間のモデル取引・契約書を策定、その活用に向けた検討を実施。

## スケジュール

### 第1回(6月1日)

情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する論点について(総論)

### 第2回(7月14日)

ソフトウェア及びシステムライフサイクルプロセスの可視化  
海外(UK/US)の取引慣行について

### 第3回(8月10日)

情報システムの開発委託モデル契約書に関する論点整理  
超上流、企画・開発フェーズにおける論点整理

### 第4回(9月28日)

保守・運用フェーズにおける論点整理

### 第5回(10月26日)

モデル取引・契約書の検討

### 第6回(12月15日) 中間まとめ(案)について

〈1月18日~2月16日〉パブリックコメント募集

### 第7回(2月27日) パブリックコメントに関する審議

~以下予定~

### 第8回(3月下旬) 最終まとめ

## 情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会

飯塚 顕治	(社)情報サービス産業協会 取引・契約部会部会員 新日鐵ソリューションズ(株)法務・知財産部法務グループシニアマネージャー
池原 進	日興シティグループ証券(株)情報システム本部長マネジングディレクター
大谷 和子	(社)情報サービス産業協会 取引・市場委員会・契約部会 部会長 (株)日本総合研究所 法務部長
上山 浩	日比谷パーク法律事務所
木内 里美	大成建設(株) 社長室 理事 情報企画部部長
鈴木 康史	(社)電子情報技術産業協会 ソフト開発モデル契約WG 主査 富士通(株) 法務・知的財産権本部 法務部 法務部長代理
西村 隆	(社)日本情報システム・ユーザー協会 システムに関する契約問題検討委員会 副委員長 東京海上日動火災保険(株) IT企画部 企画室 IT予算グループ 課長
野々垣典男	(社)日本情報システム・ユーザー協会 システムに関する契約問題検討委員会 委員長 (株)JTB情報システム グループIT推進室長
板東 直樹	(社)コンピュータソフトウェア協会 CSAJ/JCSSA情報システムの信頼性向上の 契約等に関する検討会 副主査 アップデートテクノロジー(株) 代表取締役社長
藤原 宏高	ひかり総合法律事務所
松本 美信	(社)電子情報技術産業協会 ソリューションサービス事業委員会 幹事 日本電気(株) 法務部 法務主幹(兼)国内営業BU 契約支援部 部長
御宿 哲也	あおば法律事務所
村上 憲稔	(独)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開発プロセス共有化 部会主査 富士通(株)プロフェッショナルサポートビジネスグループエグゼクティブアーキテクト
◎ 吉田 正夫	三木・吉田法律特許事務所



## 2-2-2. 検討の背景

- 情報システムの変質（オープン化、ウェブ化）により情報システムの信頼性・セキュリティ・効率性・リスクマネジメントの向上の必要性は増大。また、情報システムの構築だけでなく、保守・運用まで含めたライフサイクルのマネージメントが必要。
- 他方で、これらの課題の解決には、個々の情報システム取引におけるベンダ・ユーザー一体となった、取組が必要。取引のインフラとしてのモデル契約を策定することにより、個々の情報システム取引における適正かつ効率的な契約締結プロセスが促進。
- 契約・文書等を活用してユーザ・ベンダ間の取引を可視化を推進することで、情報システムの信頼性・セキュリティ・効率性・リスクマネジメントの向上をユーザ・ベンダー一体として向上。

### 情報システムの変質による課題

エンドユーザの意向に仕様が左右されるため、仕様の変更が頻繁に起こる。

セキュリティ対策の必要性の増大

個人情報保護・コンプライアンスの必要性の増大

マルチベンダを前提とした取引の対応

パッケージ・OSS等多様な手法への対応

既存システムへのマイグレーション案件の増大、パッケージの組み合わせ利用等に伴いリスク増大。ライフサイクル全般のマネージメントの必要性増大。

ベンダの側ではモジュール化・再利用の進展による生産性の向上が急務。

### モデル契約プロセス中での対応

ベンダ・ユーザの役割分担を明確化

セキュリティ要求仕様書の策定

再委託先についての配慮事項の提示

マルチベンダの場合の責任関係の整理

パッケージ・OSS活用の場合の配慮事項

運用までのライフサイクルマネージメント

損害賠償に関する取り決め

保険制度

ADRの促進

知的財産権を可能な範囲でベンダへ帰属

### 活用による効果

役割分担の明確化による信頼性の向上

セキュリティ対策・個人情報保護関連のコンプライアンスの進展

マルチベンダ・多様な情報サービス提供・活用の促進による生産性向上

ライフサイクルマネージメントの進展による効率性・信頼性向上

リスクの可視化マネージメント向上

モジュール化・パッケージ化等による再利用の進展。生産性向上。



## 2-2-3. モデル取引・契約書の策定

### ①モデル契約プロセス

- ・ デューデリジェンスの実施から、契約締結、変更管理手続(仕様変更・契約変更)に至るまでの取引ルールについて、国際的な取引慣行との整合性に留意しながらモデルを構築
- ・ 見積時期とリスクとの関係を踏まえて、多段階契約と再見積の考え方を採用



### ②モデル契約書(企画・開発、保守・運用)

- ・ 情報システム特有の性質、取引慣行を考慮し、契約書において決定すべき事項やそれを承認・変更する手続的事項を詳細的に示すことで、情報システム取引のガイド的な性格を取り込む

### ③ドキュメントモデル

- ・ モデルプロセス・契約書において、関連するドキュメント(RFP、提案書、セキュリティ要求仕様書、変更提案書・管理書等)について、ユーザ・ベンダの双方が具体的なイメージを共有できるように可能な限り詳細に例示

#### 【前提条件】

- 契約当事者:対等に交渉力のあるユーザ・ベンダを想定  
(例) 委託者(ユーザ):民間大手企業、受託者(ベンダ):情報サービス企業  
\* 中小企業ユーザとの取引・契約に活用する場合の留意点は別途整理。
- 開発手法: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  
\* 反復繰り返し型の開発を実施する場合の留意点は別途整理
- 対象システム:重要インフラ・企業基幹システムの受託開発、保守・運用  
\* パッケージインテグレーション契約に活用する場合の留意点は別途整理。
- プロセス:共通フレーム2007(現在改訂中)による標準化されたシステム企画・開発・運用・保守プロセスによる
- マルチベンダ形態、工程分割発注に対応



## 2-2-4. 論点整理①フェーズの分類と契約類型…準委任／請負

### (論点)

契約類型が注目されるのは、その法的責任の帰着にとどまらず、請負型をとると、ユーザ側の心理として「丸投げ」「ベンダにすべてお任せ」という意識が強くなる点が議論となった。

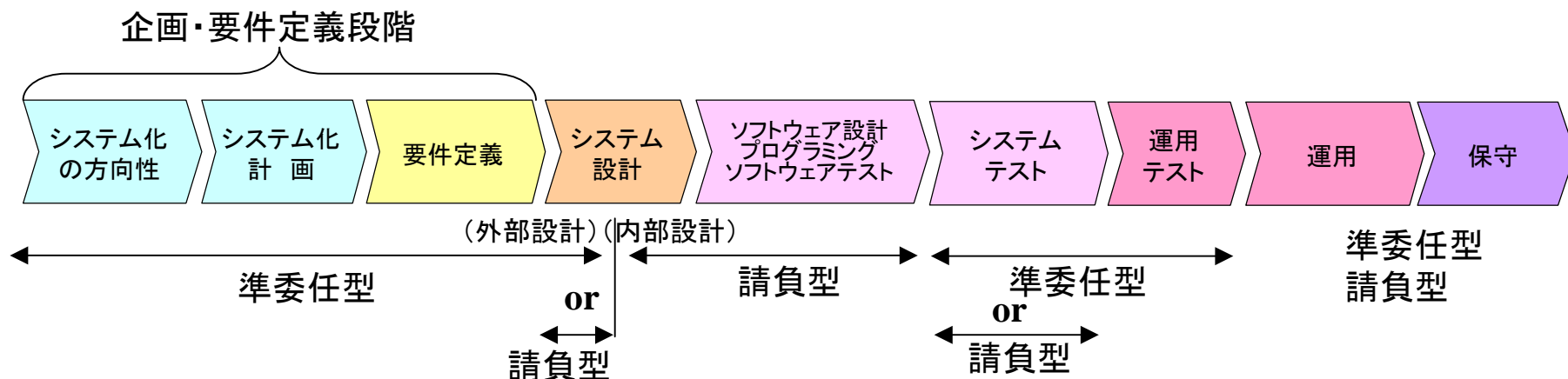
\* 請負と準委任の法的性質については、別途中間のまとめにおいて敷衍。

### (中間のまとめにおける整理)

ユーザが、企画・要件定義段階においてシステム要件(外部設計に対するインプット)を主体的に決定・明確化。その上で、開発プロセスにおいて、ベンダの責任のもとに要件の仕様化を行う。

また、外部設計がユーザにより承認行為を受けた後は、要件追加、仕様変更、未決事項等は変更管理手続に則り、委託料・納期等の協議を実施することが望ましい。

上記のモデルを実現するために、以下の契約類型を基本としながら、各フェーズにおけるユーザ・ベンダの責任分担を、契約書において詳細に規定する。



\* 共通フレームについて改訂中のため、中間のまとめ時点におけるフェーズ分けは、「経営者が参画する要求品質の確保」(IPA-SEC)によっている。

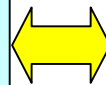


## 2-2-4. 論点整理②再委託におけるユーザの承認の要否

(論点)

### 【ベンダに一任】

開発プロセスにおいて、プライムベンダは、自己の責任において、対象システムに関わるスキル、経験、実績等を踏まえて再委託先を選定。そのため、再委託先に対して、プライムベンダと同様の法令遵守、秘密保持等についての義務を課すことで、ベンダに一任されるべき。



### 【ユーザの承認は必要】

特に大規模システム開発の場合、委託先の決定がプロジェクト成功の成否・品質に大きな影響がでること、情報セキュリティ対策の適切な実施を確保する必要性、多重下請などコンプライアンスの観点からも、ユーザの事前承諾を条件とすべき。

(中間のまとめにおける整理)

モデル契約書において次のA・Bの規定を用意し、下記①から④の措置を講じた。

A案:再委託におけるユーザの事前承諾を設ける場合

B案:再委託先の選定を原則としてベンダの裁量とする(但し、ユーザの中止請求が可能)場合

- ① 再委託先の選定について、契約書締結前のプロジェクトのプロポーザル・見積段階に、基本的な大口再委託先やオフショア利用等、プロジェクトの推進体制を事前に提案・見積条件として説明する。
- ② 再委託先との間で、契約に基づいてプライムベンダがユーザに対して負担するのと同様の義務を、当該再委託先に負わせる契約を締結する。
- ③ ユーザ指定の再委託先との責任関係については、ベンダに故意又は重過失がある場合を除き、再委託先の履行についての責任を負わない。
- ④ ユーザが再委託先に異議がある場合は、具体的な理由を書面で明示する。



## 2-2-4. 論点整理③損害賠償責任(1)

### (論点)

損害賠償責任について、民法の原則に従い相当因果関係の範囲とすべきか、情報システム構築の特殊性を考慮すべきかについて、議論が分かれた。

#### 【責任を限定すべき】

- ①オープン化の進展により、多数の製造者が提供するハード、ソフトを組み合わせることが一般的。情報システムを構築・運用する上で、それらの整合性等を完全に検証する手段がなく、予防手段が限定。
- ②情報システムは、ユーザの業務プロセスの変化への対応等により、ハード、ソフトの変更が加えられるが、それらをベンダが、管理・支配できる要素が比較的限定的。
- ③一定の委託料と納期の範囲で、通常要求される注意義務を越えてリスクを負担することには限界。障害を極小化するためのコストとのトレードオフの関係。
- ④海外の取引慣行(米国・英国)でも責任の範囲・上限を契約書で設定していることが多い。また、海外製品を導入している場合、瑕疵によって生じる損害のリスクをベンダが海外製品の供給者に転嫁することができず、ベンダ自身が負わざるを得ないのが実態。



#### 【民法の原則によるべき】

- ①情報システムが、企業活動の本質である「競争優位」を得るためのシステムに移行。システム開発の中止、稼働開始時期の遅延あるいは障害等による稼働停止の被害のリスクは、民法の原則の則るべき。
- ②実際の紛争においては、特別損害の立証は困難であり、また過失相殺も行われるため、損害賠償責任は適切な範囲に限定される。





## 2-2-4. 論点整理③損害賠償責任(2)

### (中間のまとめにおける整理)

情報システムの信頼性の向上の観点からは、「障害の種別・当初合意されていた信頼性・安全性水準によって、情報システム利用者及び情報システム供給者の責任の度合いが大きく異なる」ことを前提に、「損害賠償の範囲・賠償上限額等の損害の負担のあり方」等を規定することが重要(「信頼性ガイドライン」参照)。

信頼性の向上のためには、ユーザとベンダの双方が、リスクの性質・規模を的確に認識し、管理の仕方を検討、両者が責任の負担を検討することにより、リスクを軽減するための具体的な対策(例えば、十分なテスト期間の確保、データの二重化、運用回避策等)や、保険制度等によるリスクヘッジの必要性・コストを十分に検討することを期待。

そのため、モデル取引・契約書において下記の措置を講じた。

- ① 損害賠償責任については、契約書締結前のプロポーザル・見積段階において、事前に提案・見積条件として説明する。
- ② 具体的な損害賠償の上限額、瑕疵担保期間、債務不履行責任による損害賠償請求の期間については、個々の情報システムの特性等に応じて定められるものであるため、モデル契約書においては、具体的な範囲・限度額・期間を個別に決定できるように記述する。



## 2-2-4. 論点整理④著作権の帰属(1)

(論点)

### 【ユーザに帰属】

- ①成果物において、開発作業に協力したユーザ情報が含まれており、ユーザのノウハウの流出を防止(特に、ユーザの競合他社)する必要。
- ②開発費用をユーザが負担。
- ③ベンダが倒産時した場合、破産管財人によりソフトウェア著作権のライセンス契約が解除されるおそれ。



### 【ベンダに帰属】

- ①社会的な生産効率の向上及びそれに伴う信頼性の向上を図ることが可能。
- ②ベンダに秘密保持義務を課すことでユーザのノウハウ流出防止を図ることが可能であり、“ノウハウ流出防止＝著作権のユーザ帰属”ではない。
- ③通常取引において、情報システム構築の委託契約において、明示的に権利移転の対価は含まれていない。
- ④倒産における知的財産権の帰趨について、著作権は対抗要件を具備する制度は存在しないが、納入物にソースコードを明記するか、エスクロー制度の活用により対応可能。



## 2-2-4. 論点整理④著作権の帰属(2)

(中間のまとめにおける整理)

➤モデル契約書においては、次のA・Bの規定を用意し、下記①②等の措置を講じた。

A案:ベンダにすべての著作権を帰属させ再利用の促進等を図る場合

B案:原則としてユーザに権利を帰属させる場合(但し、汎用的な利用が可能なプログラム等の著作権を除く)

C案:共有を図る場合(但し、汎用的な利用が可能なプログラム等の著作権を除く)

- ① 著作権を含む知的財産権の帰属について、契約書締結前のプロポーザル・見積段階において、事前に提案・見積条件として説明する。
- ② プログラムに関する著作権について、ベンダが将来のソフトウェア開発に再利用できるように、同種のプログラムに共通に利用することが可能であるプログラムに関する権利及びベンダが従前から保有していたプログラムに関する権利は、ベンダに留保されるものとする。ベンダは、本契約定める秘密保持義務に反しない限り、他のソフトウェア開発においても汎用プログラム等を第三者に許諾し、又はパッケージ化して販売することを可能とする。

➤著作権をベンダに帰属させて、ソフトウェアの有効活用を進展するためには、著作権の経済的価値を明らかにしてその価値に見合う対価を支払うことが必要である。



## 2-2-4. 論点整理⑤第三者ソフトウェア・FOSSに関する瑕疵

### (論点)

第三者ソフト・OSSの利用については、①当該ソフトウェアそのものの瑕疵に起因するリスク及び②システムとの組み合わせに起因するリスクが存在。

### (中間のまとめにおける整理)

ベンダが第三者ソフト・FOSSの瑕疵の有無を管理することは非常に困難である場合が多いが、取引のパターンとして、ユーザが特定の製品を予め指定する場合、価格・機能の条件を指定しその中からベンダが選定する場合、ベンダが自ら選定する場合があり、それぞれの場合でベンダの責任範囲が異なる。

- ①第三者ソフト・FOSS自体の瑕疵に起因するリスクは、当該第三者とユーザとの契約で対処すべき問題。ただし、商用パッケージについて、ベンダがサブライセンサーとなる権利を得てユーザに販売する場合等は、ベンダは当該ソフトウェアの責任を負う。他方、ユーザに第三者ソフト・FOSSの選定の知見等がなく、ベンダが第三者ソフトの選定へ深く関わっている場合については、ベンダも当該ソフトの選定の契約上の情報提供義務等の責任を負う。
- ②他のシステムとの組み合わせに起因するリスクは、システムインテグレーションを担当するベンダが負うべきであるが、原因の特定が困難であることが多く、トラブル原因の切り分けを含めた原因究明の手続きを定めておく必要。



## 2-2-5. 今後の検討課題について

### ➤システムライフサイクルプロセスの体系化

- 経済産業省及びIPA(独立行政法人 情報処理推進機構)/SEC(ソフトウェア・エンジニアリング・センター)は、ユーザ・ベンダ間のシステムライフサイクルプロセスの共有化に向けて、研究会の成果を踏まえつつ、保守・運用プロセスの可視化を含めた共通フレームの体系化を行うことが望まれる。

### ➤モデル取引・契約書の定期的な見直し・多様な契約のあり方についての検討

- 経済産業省は、研究会で策定されたモデル契約プロセス、モデル契約書、モデルドキュメントの定期的な見直しを行う。また、保守・運用プロセスの体系化を踏まえた保守・運用サービスに対応したモデル取引・契約書の検討やパッケージを中心としたシステム導入の場合の契約、ソフトウェアモジュールの再利用を促進する観点、パフォーマンスベース契約の観点等の多様な契約のあり方等についても検討を行う。

### ➤ADR(裁判外紛争処理)の活用

- ユーザ・ベンダの責任分担とその履行等について、専門的・技術的視点による詳細な事実認定、並びに当事者間の話し合い及び調整といった機能・プロセスが必要となる場合、紛争処理を迅速かつ柔軟に行うことが可能であるADRの活用・促進が望まれる。なお、モデル契約書においては、紛争処理方法について、仲裁によることを原則としている。



## 2-2-6. モデル取引・契約書の活用について

### ➤ 政府調達における活用

- 経済産業省は、研究会の成果を踏まえて、積極的に調達に活用することに加え、政府調達における活用方策を検討する。

### ➤ 信頼性評価指標への活用

- 経済産業省及びIPA/SECは、現在策定中の情報システムの信頼性評価指標において、モデル契約書に定める主要事項の準拠に対する取組レベルを診断し、可視化することが望まれる。

### ➤ 保険制度の創設の検討

- モデル契約の活用・普及によるユーザ・ベンダの情報システムに関するリスク認識の向上、顕在化するリスクへの対応のために、モデル契約書及び前述の信頼性評価指標等を被保険者の個別審査に活用した保険商品が設計されることが望まれる。

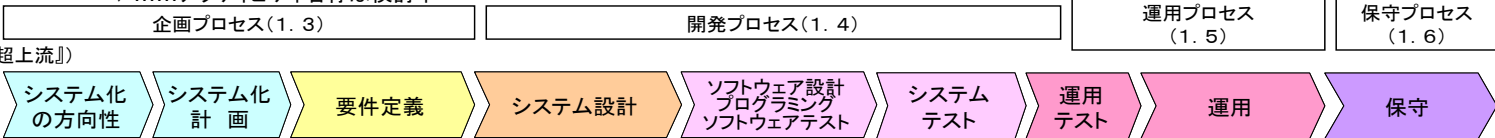
### ➤ 業界団体等における普及・啓発

- ユーザ・ベンダを代表する各業界団体においては、信頼性ガイドラインにおいて定められた対策及び留意事項の実施、研究会での議論を最大限尊重した取引慣行の確立に向けて、啓発活動を行うことが望まれる。
- また、パッケージを中心としたシステム導入の場合や反復繰り返し型の開発の場合、中小企業ユーザにおける活用の場合等、本モデル取引・契約書で十分カバーできていない論点について、業界団体を中心としてさらに議論が深められることが望まれる。

# 信頼性向上・取引可視化のための「モデル取引・契約書」の全体像

《フェーズ》  
(SLCP-2007).....アクティビティ名称は検討中

(各フェーズにおける論点のマッピング)

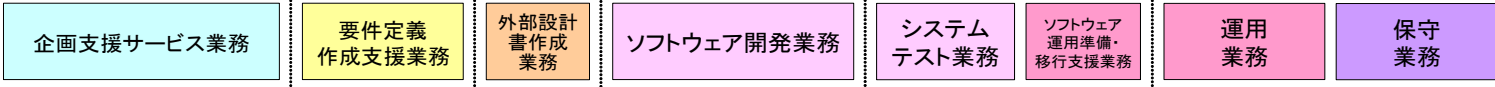


《契約プロセス》(例)

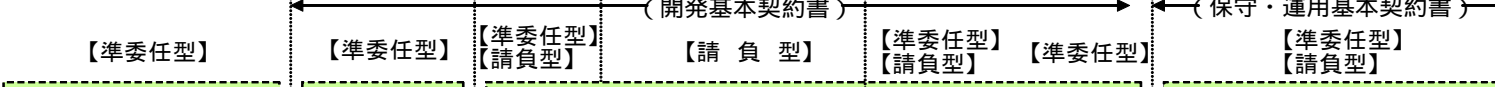
(外部設計) (内部設計)



《モデル契約書雛形》



○ 基本契約書



- 変更管理手続の詳細化(第37条)
- 検収基準の明確化(第26・27・28条)
- 中間資料の承認の効果を明確化(第35条)
- 第三者ソフトに関するベンダの情報提供責任(第48条第1項)
- 第三者ソフトの瑕疵等に関する責任分担(第48条第4項)
- ソフトウェア開発期間中の第三者ソフトの保守契約をユーザが締結することとする(第48条第3項)
- 障害発生時の対応手順等の規定(第10条)
- SLA条項(仕様書において規定)

○ 個別契約書

- 個別契約書(サンプル)
- 業務仕様書(サンプル)  
(アプリケーション保守、オンサイトアウトソーシング)

《モデルドキュメント》

- RFI
- RFP、セキュリティ要求仕様書
- 提案書
- 業務終了報告書(第18条)
- 業務終了確認書(第18条)
- 外部設計書検収依頼書(兼納品書)【請負型】の場合
- 外部設計書承認書【請負型】の場合
- 検収依頼書(兼納品書)(第26条)
- 検査合格書(第28条)
- 業務終了報告書(第32条)
- 業務終了確認書(第32条)
- 変更提案書・管理書(第34~37条)

《契約プロセスガイド/条文解説の記載事項》

- 超上流工程の重要性
- ステークホルダ(経営層、業務部門、情報システム部門)の合意の可視化の必要性
- 運用・保守も見据えた計画・体制・コスト等への配慮
- 要件定義における信頼性向上の視点の必要性
- 見積書(再見積の必要性、リーガルポリシーの明確化)
- 第三者ソフトウェアの利用の際に共有されるべきリスク情報
- オープンソースを利用する場合のリスク評価
- ISO20000、ITIL等との関係の整理

○ 各フェーズ共通事項等

- プロセス・用語の定義の明確化

《契約プロセス・手続き規定》

- 多段階契約と再見積りの考え方を採用
- LOI(仮発注合意書)モデルを策定
- マルチベンダ方式、分割発注時の考慮事項の整理

《責任関係》

- ユーザ・ベンダの役割分担の明確化(第8条関係(作業責任分担))
- プロジェクトマネジメントの責任(第13条)
- 未決事項の確定手続・時期の明確化(第36条)
- セキュリティ対策の責任の明確化(第50条)

《主要論点整理》

- フェーズの分類と契約類型
- 再委託におけるユーザ承諾の要否(第7条)
- 損害賠償責任(第53条)
- 著作権の帰属(第45・46条)
- 第三者ソフトウェアに関わる瑕疵(第48条)

《その他》

- 工程分割発注分割発注を前提とした規定(例)要件定義書の精査・修正、変更の協議不調に伴う契約終了

- ドキュメントの定義の明確化(参考:第2条)
- プロジェクト推進体制図(第9・10条関連)
- 作成者(ユーザ(内)、ベンダ)役割分担の明確化

- 各フェーズの契約の性質、内容等
- 役割分担における留意点(特にグレーゾーン)
- 請負の瑕疵担保責任の性質(債務不履行の特則)
- 第三者による監査の視点、内部統制

## 2. 情報サービス・ソフトウェア産業維新とADRの活用について

2-1. 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」の概要

2-2. 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〉について

2-3. 信頼性評価指標について

2-4. ADRの活用について



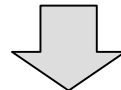


## 2-3-1. 信頼性ガイドライン策定にいたる経緯

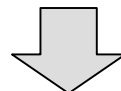
- ◆ 平成18年1月24日、一連の情報システム障害を受け、経済産業大臣より、情報システムの信頼性を高めていくためのガイドラインを、3月末を目途に議論するよう指示



- ◆ 2~3月の産業構造審議会 情報経済分科会 情報サービス・ソフトウェア小委員会にて集中審議

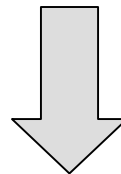


- ◆ 3月29日 開催の同委員会において案了承



- ◆ 4月4日「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン(案)」を公表

- ◆ 4月4日~5月8日 パブリックコメント



- ◆ 6月15日「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン」を公表

業界における問題点の抽出、取組状況の把握

業界への緊急アンケート、ヒアリングを実施

政府のセキュリティ政策  
セキュアジャパン2006での  
位置付け

パブリックコメント101件に対応



## 2-3-2. 「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン」の概要

### 基本的考え方

○情報システム利用者及び情報システム供給者の**双方が応分の責務**を担う。

- ・利用者：業務・サービスの企画発意・機能維持
- ・供給者：合意に基づく役割及び責任を果たすため、システム供給に対し、最大限努力

○利用者及び供給者の**経営層は、説明責任を認識**し、必要な経営資源の投入等に対して責務を担う。

○未然防止と事後対策の**両側面からの対策**が必要。

(注) 求められる信頼性・安全性の水準に応じ、情報システムを3段階に分類

- (A) 重要インフラ等システム
- (B) 企業基幹システム
- (C) その他のシステム

### 具体的な対策

#### 1. 企画・開発及び保守・運用全体における事項

- 【企画・開発】利用者・供給者双方は、信頼性・安全性の水準を検討し、仕様に取り込む。
- 【保守・運用】情報システム障害発生時の対応手順を文書化し合意。障害の内容・原因等を記録。
- 【全体横断】定量的な手法を取り入れたプロジェクトマネジメントを実行等

#### 2. 技術に関する事項

- 【手法・ツール活用】人手による誤りの排除等のためにモデル化言語、形式手法等を活用。
- 【基本構造の確立】将来の拡張性、障害の影響の最小化等を考慮。等

#### 3. 人・組織に関する事項

- 【人材育成】情報処理技術者試験及びITスキル標準等を活用。
- 【組織整備】障害発生時の経営層まで含めた緊急体制を整備。等

#### 4. 商慣行・契約・法的要素に関する事項

- 【契約】利用者・供給者双方の役割分担・責任関係を合意し、契約において明記。
- 【契約】遵守状況等をモニタリングする第3者的な部署の設置。等

### 実効性に関する担保措置

#### 1. モデル契約の策定・活用

- ・利用者団体・供給者団体が協力して、本ガイドラインの考え方を反映させた標準的な契約のあり方を検討。



ユーザー企業の協力が不可欠

#### 2. 政府調達における活用

- ・経済産業省は、本ガイドラインの内容を積極的に調達に活用。
- ・政府調達における本ガイドラインの活用方を検討。

#### 3. 診断(ベンチマーキング)方法の整備

- ・経済産業省及びIPAは、本ガイドラインの内容に沿って、利用者及び供給者両者に対する情報システムの開発及び運用状況の診断システム(ベンチマーキング)の方法を整備。



## 2-3-3. 信頼性評価指標の概要

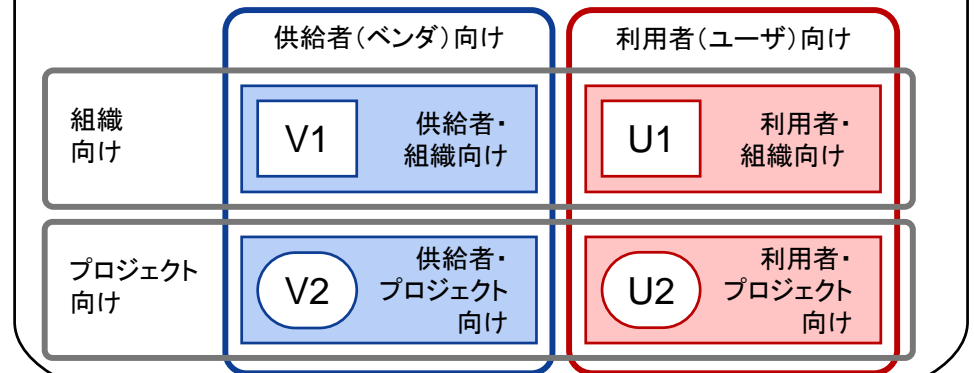
「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン」の内容に沿って、情報システムの企画・開発・保守・運用に対する取組レベルを診断し、「可視化」する。

### ■ 情報システムの信頼性向上に関するガイドライン

ガイドライン実施項目
Ⅲ. 企画・開発及び保守・運用全体における事項
1. 企画段階における留意事項
(1) 信頼性・安全性水準の利用者・供給者間での合意
(2) 発注仕様への機能要件及び非機能要件の取込と文書化
⋮

遵守状況を可視化

評価対象により、4種類を作成



### ■ 情報システムの信頼性向上に関する評価指標(仮称)

共通質問	規定類の整備状況に関する質問	実施状況に関する質問
<ul style="list-style-type: none"><li>○組織またはプロジェクトのプロフィール</li><li>○手掛けている情報システム分類 (A, B, C)</li><li>○手掛けているフェーズ (企画、開発、保守・運用) など</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○組織又はプロジェクトにシステム企画、開発、保守運用に係る規定は存在するか</li><li>○規定は何に基づくものか (国際標準、独自仕様等)</li><li>○規定には、ガイドラインの各項目に関するものが設けられているか</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○組織又はプロジェクトにおいてガイドラインの各項目に関する取組みが実施されているか</li></ul> <p>⇒各項目について、1つ又は複数の質問項目にブレークダウン</p>



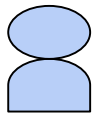
## 2-3-4. 信頼性評価指標の活用イメージ(ベンチマーキング)

### ◆ ベンチマークとしての活用例

チェックリストの回答を指数化し、企画・開発・保守・運用・技術・人・組織等の面からプロジェクトの信頼性を自己診断

供給者(ベンダ)

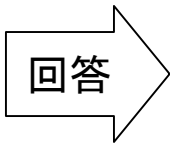
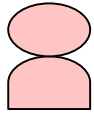
企業



供給者向け  
指標

利用者(ユーザ)

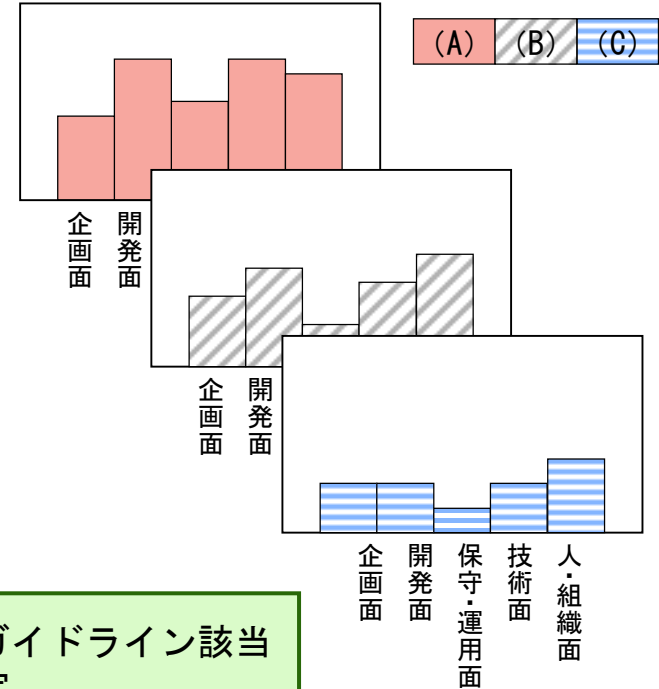
企業



利用者向け  
指標

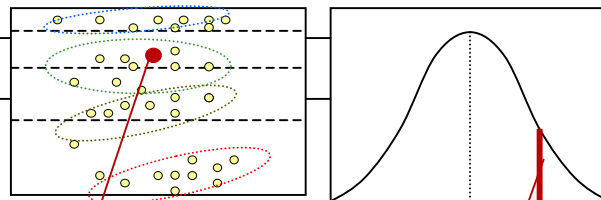
### ■ 結果レポート

1. 企画面  
.....
2. 開発面  
.....
3. 保守・運用面  
.....
4. 技術面  
.....
5. 人・組織面  
.....



弱点の指摘 (具体的なガイドライン該当箇所の提示等) 等を想定

業界全体の取組レベル



回答企業の全体における位置

結果蓄積

結果データベース

結果を蓄積することにより、業界全体の取組レベルを把握し、業界へ還元



## 2-3-5. 信頼性評価指標に関する今後の進め方

34企業、2団体を対象に実施

平成18年度

信頼性評価指標(案)策定

評価指標策定に向けた調査結果の実施  
評価指標(案)の策定  
(H18年12月)

システム化検討  
(H19年1月以降)

信頼性評価指標(試行版)  
プレスリリース

信頼性評価指標(試行版)のプレスリリース  
(H19年3月予定)

平成19年度

信頼性  
評価指標  
システム

事後評価との  
関連性を検証

プロセス実施を  
担保する方策を  
検討  
(技術、方法論など)

プロジェクト・成果物の事後評価との関連性の検証、及びプロセス実施を担保する方策の検討、システムへの反映  
(H19年4月以降)

システム公開  
(H20年3月末予定)

信頼性評価指標(第1版)  
策定

信頼性評価指標策定  
(H20年3月末予定)

## 2. 情報サービス・ソフトウェア産業維新と ADRの活用について

2-1. 「情報サービス・ソフトウェア産業維新」の概要

2-2. 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〉について

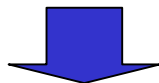
2-3. 信頼性評価指標について

2-4. ADRの活用について

## 2-4-1. ADRに関する制度整備の沿革

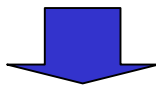
平成13年6月

司法制度改革審議会が内閣に提出した最終意見書において、「国民が訴訟手続き以外にも、それぞれのニーズに応じて多様な紛争解決手段を選択できるよう、裁判外紛争解決手段（ADR:Alternative Dispute Resolution）の拡充活性化を図る」旨提言



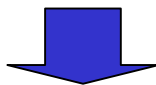
平成14年3月

司法制度改革推進計画（閣議決定）において、「仲裁法制の整備」「ADRの利用促進、裁判手続きとの連携強化のための基本的な枠組みを規定する法律案の提出」等の方針を決定



平成15年7月

仲裁法が成立（平成16年3月1日施行）



平成16年11月

裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律（ADR法）が成立（平成19年4月1日施行）

- 事案の性格や当事者の事情に応じた多様な紛争解決方法を整備することは、司法を国民に近いものとし、紛争の深刻化を防止する上で大きな意義を有する。
- 裁判外紛争解決手段(ADR)は、厳格な裁判手続きと異なり、以下のような柔軟な対応も可能。
  - 利用者の自主性を活かした解決
  - プライバシーや営業秘密を保持した非公開での解決
  - 簡易・迅速で廉価な解決
  - 多様な分野の専門家の知見を活かしたきめ細やかな解決
  - 法律上の権利義務の存否にとどまらない実情に沿った解決



## 1 基本方針

裁判外の紛争解決手段(ADR)の拡充・活性化の一環として、国際商事仲裁模範法(以下「模範法」という。)に沿った内容の新法を制定(模範法は、国際連合国際商取引法委員会が作成し、国連総会決議において各国にその採用が推奨されている。)

## 2 法律の概要

### (1) 仲裁合意関係

仲裁合意の対象となる紛争を、当事者が和解をすることができるものとする。

仲裁合意を要式契約に改め、書面又は電子メール等に契約内容が記録されている場合でなければ、効力を有しないものとする。

仲裁合意の対象紛争については訴訟の提起ができず、これに反して提起された訴訟は、被告の申立てにより却下されるものとする。

### (2) 仲裁手続関係

仲裁手続のルールは、原則として当事者の定めるところによる。

当事者間の合意がない場合の仲裁人の数を2人から3人に改める。

仲裁手続における請求は、時効が中断するものとする。

その他仲裁手続に関する所要の規定を整備する。

## 2 法律の概要(続き)

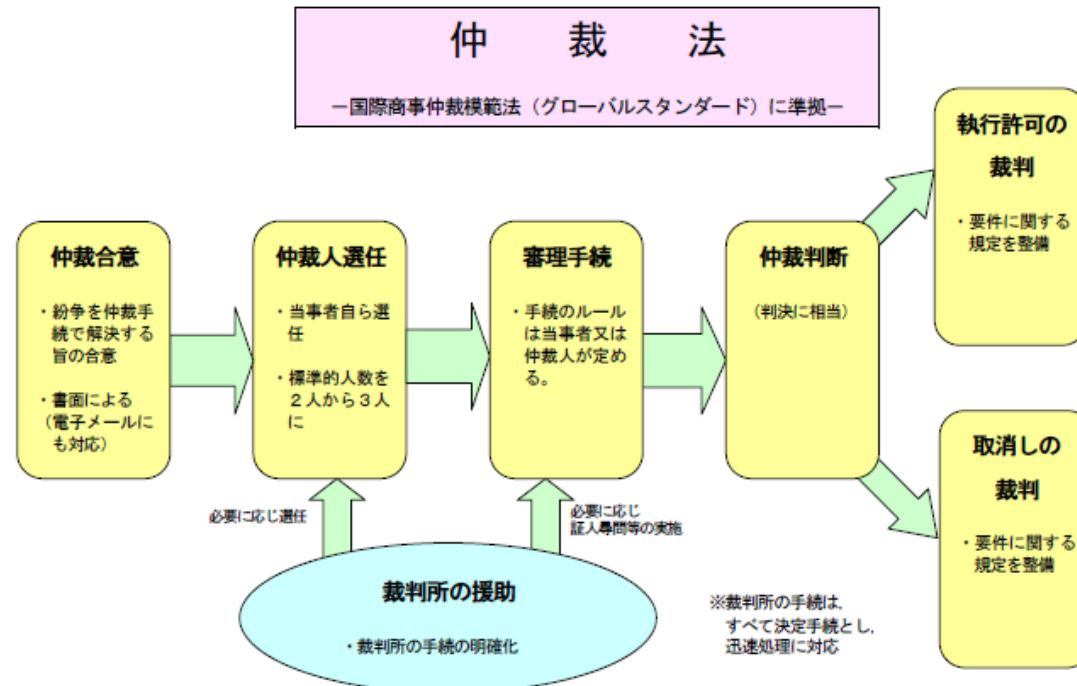
### (3) 仲裁判断関係

- 仲裁判断書の記載事項を定める等, 仲裁判断に関する規定を整備する。
- 仲裁判断書の裁判所への預置制度を廃止する。
- 仲裁判断の取消事由並びに承認及び執行の拒絶事由を整備する。

### (4) その他

仲裁判断の取消し, 執行等の申立て, 仲裁人の選任, 忌避及び解任の申立て等についての裁判所の手続を, 決定手続とする。

消費者と事業者間の仲裁合意及び労働者と使用者間の個別労働関係紛争についての仲裁合意につき, 消費者又は労働者の保護のため, 特則を設ける。



紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的に、裁判外紛争解決手続についての基本理念等を定めるとともに、民間紛争解決手続(民間事業者が行ういわゆる調停・あっせん)の業務に関し、認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図る。

## 1 認証

- (1) 和解の仲介(いわゆる調停・あっせん)の業務を行う民間の紛争解決事業者は、申請により、その業務の適正性を確保する観点から必要とされる一定の要件に適合するものであることにつき、法務大臣の認証を受けることが可能。
- (2) 法務大臣は、認証に当たり、認証審査参与員から意見聴取を行う等所要の手続を経るものとする。

## 2 利用者への選択の目安の提供

- (1) 認証を受けた紛争解決事業者(認証紛争解決事業者)は認証を受けている旨及び業務に関する一定の情報の提供を行うものとする。法務大臣はこれらの情報を公表できる。
- (2) 認証紛争解決事業者でない者は認証を受けていると誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

## 3 法律上の効果の付与等

### (1) 時効の中断

認証紛争解決手続の終了後1か月以内に訴訟手続に移行する等一定の要件を満たす場合には、認証紛争解決手続における請求時に遡って時効中断の効力が発生。

### 3 法律上の効果の付与等(続き)

#### (2) 訴訟手続の中止

当事者間に認証紛争解決手続によってその紛争の解決を図る旨の合意があり、当事者の共同の申立てがある等の一定の要件を満たす場合には、受訴裁判所は、一定の期間を定めて訴訟手続を中止することが可能。

#### (3) 調停の前置に関する特則

訴え提起前に裁判所の調停を経なければならない事件のうち一定のものについて、訴えの提起前に認証紛争解決手続を経ている等一定の要件を満たす場合には、原則として、調停の前置は不要。

#### (4) その他

認証紛争解決事業者(手続実施者を含む。)は、認証紛争解決手続の業務を行うことに関し、報酬を受けることが可能。

### 4 認証の基準等

#### (1) 認証の基準

1) 業務対象となる紛争範囲に応じて適切な手続実施者(いわゆるあっせん人・調停人)を選任するための方法、手続実施者が紛争当事者と利害関係を有する場合等にその手続実施者を排除するための方法、弁護士でない者が手続実施者となる場合の弁護士の関与に関する措置等を定めていること等その業務が一定の基準に適合すること。

2) 1)の業務を行うのに必要な知識・能力、経理的基礎を有すること。

#### (2) 欠格事由

暴力団員等一定の事由に該当する者は認証を受けることが不可能。

## 5 認証紛争解決事業者の義務

暴力団員等を業務の補助者等として使用してはならない義務

利用申込み者に手続実施者の選任に関する事項等を説明する義務

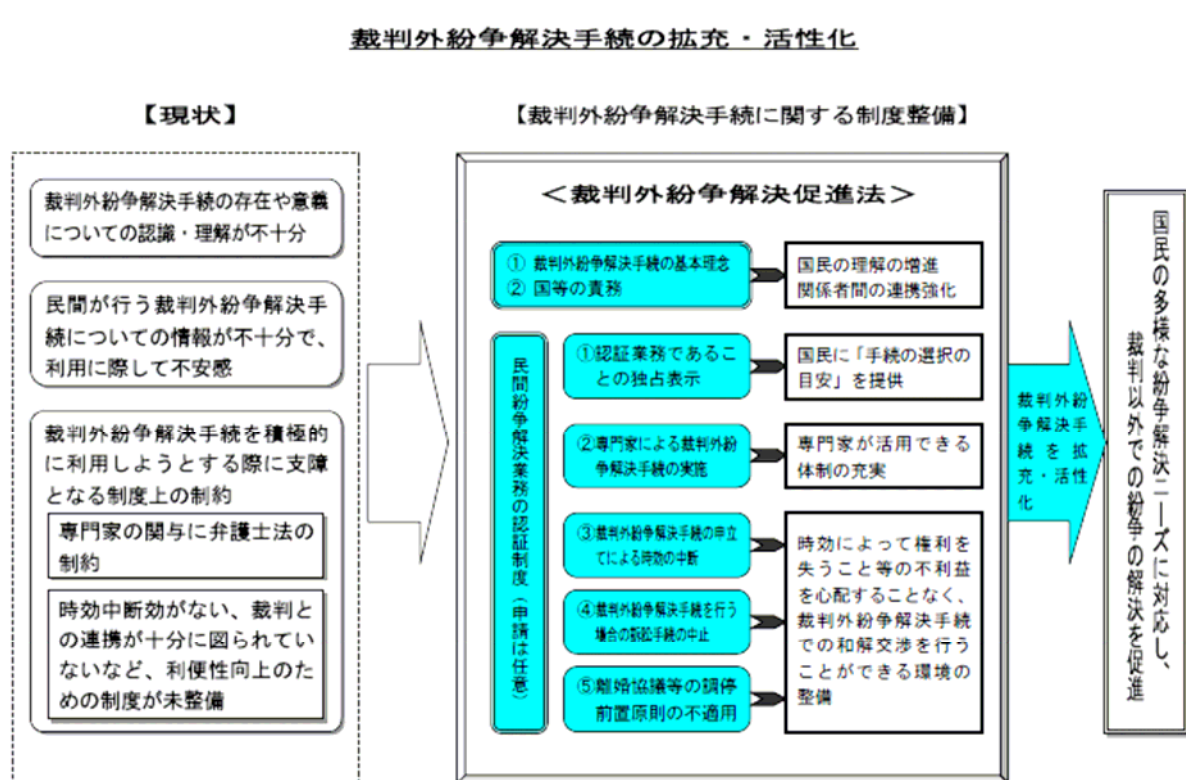
実施した手続に関し所要の事項を記載した書類を作成・保存する義務

## 6 報告等

(1) 事業年度ごとに、事業報告書等一定の書類を作成し、法務大臣に提出しなければならない。

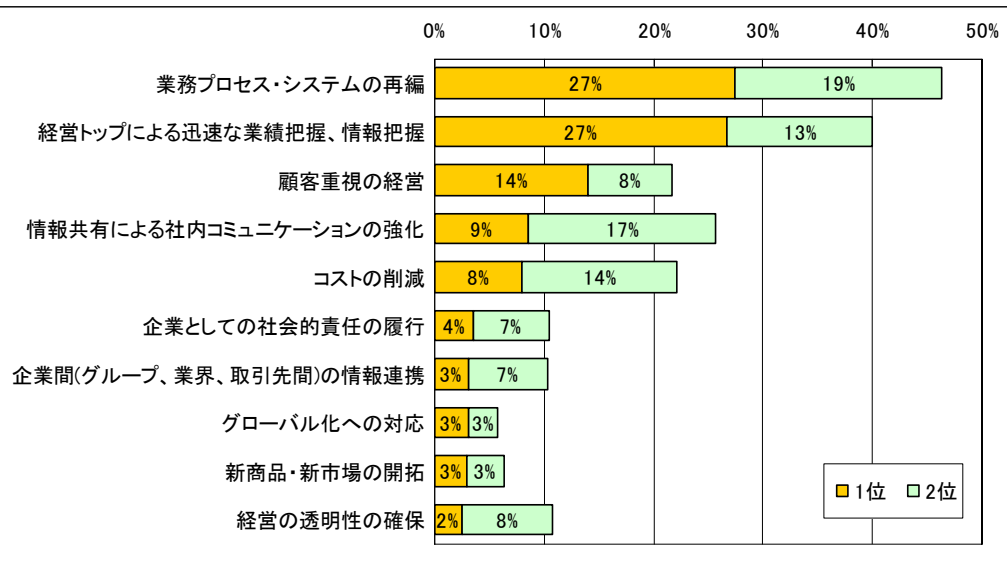
(2) 認証紛争解決業務の適正な運営を確保するため、法務大臣は、一定の要件の下で、報告の徴求、検査、業務に関し必要な措置をとるべき旨の勧告・命令、認証の取消しを行うものとする。

裁判外紛争解決手続の拡充・活性化

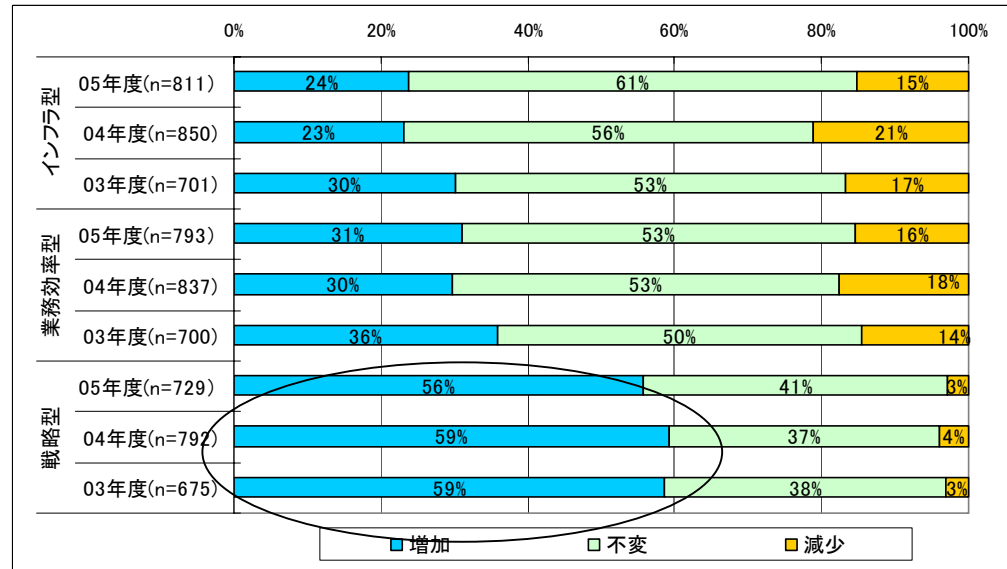


- IT投資の目的は多様化、企業戦略に直結するものも増加。
- 情報システムが企業経営における様々な場面において重要な役割を担う中、情報システムの円滑な構築、安定的な運用は不可欠。

### 今後のIT投資において重視する目的(利用部門)



### タイプ別投資の今後の見込み



- ①インフラ型投資: メール等のグループウェア、ネットワークの導入等、一般管理業務の業務基盤として欠かせないもの
- ②業務効率型投資: 省力化、在庫削減、経費削減、歩留向上等、定量化しやすい案件
- ③戦略型投資: 商品力、営業努力、IT効果などが複合され、IT効果だけの効果进行评估することが難しい案件。顧客サービスの強化等、定量評価の難しい案件

- 情報システムの担う役割を勘案すると、情報システムに関する取引を巡る紛争の解決には、次の3つの要請があると考えられる。

### 1. 迅速性の要請

∵動かないシステムは価値を生まないため、企業の戦略を履行するためには、迅速に紛争を解決することが必要

### 2. 機密性の要請

∵企業の戦略に直結することから紛争解決過程が公開されることは馴染まない。

### 3. 技術的専門性の要請

∵両当事者の主張の妥当性を精査するためには開発環境、製品の特性、ソフトウェア工学などの技術的な知識が必要

## ADRでは柔軟な紛争解決を行うことが可能

具体的には・・・

- ・短期集中型で迅速に行うことが可能
- ・非公開で行うことが可能。秘密保持も一般的に留意されている。したがって、機密性の保持が可能。
- ・仲裁人・調停人等を指名することが可能。これにより、技術的な専門性の担保しやすい。
- ・取引分野毎の専門的ADR機関においては、技術的専門性の確保が担保されやすい。
- ・技術的専門性を備える仲裁人・調停人等は事案を迅速に理解し、妥当な解決方法の提案が可能。これにより、納得感ある紛争解決が可能。

ADR活用に向けた課題

### ➤ ADRの知名度が低い

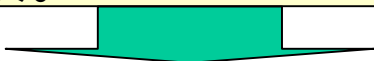
- ◆ ADRに対する認識が必ずしも高くなく、裁判に変わる紛争解決手段の選択肢となっていないと考えられる。
- ◆ 本セミナーを初めとした普及・啓発が必要。本セミナーの様相についても、後日経済産業省HPにおいて公開する予定。

### ➤ ADRの具体的な活用方法に関する理解が低い

- ◆ 仲裁については、上訴に当たる手続きがないため妥当ではない判断が下されると覆せないことがデメリットとしてあげられるが、調停から始めて調停人の信頼感・相場観が得られれば仲裁に移行するなど、活用方法次第で懸念する事態は回避できる。
- ◆ こうした活用方法に関する理解を広めることも必要。

### ➤ 情報サービス・ソフトウェア産業の取引を巡る紛争についての専門のADR機関が現在存在しない。

- ◆ 他分野においては様々な専門的なADR機関が存在するが、情報サービス・ソフトウェア産業については存在しない。
- ◆ 今後、この分野におけるADR機関が創設されること、既存ADR機関におけるこの分野の紛争解決機能の強化が必要。



期待

今後、こうした課題が解決され、情報サービス・ソフトウェア産業におけるADRの活用が進み、効率的・効果的な紛争解決が行われ、情報サービス・ソフトウェア産業の取引が高度化され、情報システムの信頼性が向上することを期待