

# システム開発における仕様凍結と瑕疵

東京高判令6.1.31  
(令3ネ2745・判タ1533-90)

2026年1月16日（金）

担当：北川、谷澤、山中

# 題材選定理由

- 最新の大型システム開発判例を取り上げたい
  - 日通 vs. アクセンチュア、NHK vs. 日本IBM（、グリコ vs. デロイト）
  - 期限ぎりぎりまで待ってみたが、大型の判決は出ず。。。。
- 選定した題材：東京高判令6.1.31（令3ネ2745・判タ1533-90）
  - 請求額は3,000万円程度と高額ではないが、控訴審まで争われている
  - システム開発において良くもめる「仕様凍結」と「瑕疵」（契約不適合）が争点となっている
  - システム開発におけるベンダーとユーザーの認識相違の原因を読み解き、システム開発紛争の予防につなげたい

# 今日の流れ

1. 当事者及び用語の説明
2. 【第一審】
  - 第一審における事案の概要の説明  
★ディスカッション①
  - 第一審の請求と判決
  - 争点と第一審の判断  
★ディスカッション②
3. 【控訴審】
  - 控訴審における事案の概要の説明
  - 控訴審の判決
  - 第一審と控訴審の事実認定の相違  
★ディスカッション③
  - 事実認定相違の要因  
★ディスカッション④
4. 所感

# 1. 当事者及び用語の説明

# 当事者

## 原告（被控訴人）

### 株式会社ラジカル沖縄（ユーザー）

- 沖縄県を拠点とする**求人情報・人材関連サービス会社**
- 求人誌・求人Webサイト等、**情報提供サービスを主たる事業**とする

## 被告（控訴人）

### 株式会社クロスデザイン（ベンダー）

- Webシステム等のシステム開発・制作会社
- 企業向けのシステム開発を受託するベンダー

# 契約関係と用語

## 契約関係：

- ラジカル沖縄（ユーザー）は、求人情報誌「ルーキー」等で扱う求人情報を「WEB」に反映するため、クロスデザイン（ベンダー）に対し、同社が提供する CMS（コンテンツ管理システム）「LEPUS（レプス）」の標準機能をカスタマイズしたシステムの開発を委託。
- 委託対象のシステムが納期までに完成せず、また一部納品されたシステムについてもバグが残存することを理由としてユーザーが契約を解除。
- その後、損害賠償請求訴訟を東京地裁に提起。

## 用語：

<a href="#">WEB</a>	ユーザーが展開する沖縄地域の求人情報を掲載したサイト「ルーキーWeb」
<a href="#">LEPUS</a>	ベンダーがパッケージとして提供するクラウドサービス (Amazon Web Services (AWS) 上で稼働)
<a href="#">Redmine</a>	オープンソースのプロジェクト管理ツール

# LEPUSとは

LEPUS (レプス) は、**Webコンテンツと紙媒体コンテンツを同一データベースで管理**するクロスメディア対応の**クラウド型CMS (Contents Management System)**。

テキスト、画像、属性情報などのコンテンツを構造化データとして登録し、Webサイト、デジタルコンテンツ、印刷物に対して共通の情報源として利用。Web向けと紙媒体向けで別々にデータを管理する必要がなく、単一のコンテンツ管理基盤として機能し、紙媒体向けには自動組版機能を搭載し、テンプレートに基づいたページ生成、段組、文字組、禁則処理など、印刷物を前提としたレイアウト表現に対応。テンプレートは画面上で作成・編集でき、デザインや構成の変更をシステム改修なしで行える。



# Redmineとは

Redmineは、オープンソースのプロジェクト管理ソフトウェア。チームでプロジェクトやタスクを一元管理し、進捗や情報共有を効率的に行える Web アプリケーション。  
誰でも自由にダウンロードして使え、社内サーバ（オンプレミス）やクラウド環境で運用可能。

各タスクをチケットとして登録・担当割当・ステータス・期限管理が可能。

ホームマイページプロジェクト管理ヘルプ

ログイン中：admin個人設定ログアウト

顧客管理システム 開発プロジェクト

検索:

顧客管理システム 開発プ...

+ 概要活動ロードマップチケット作業時間ガントチャートカレンダーニュース文書Wikiファイルリポジトリ設定

チケット

新しいチケット

フィルタ

フィルタ追加

オプション

適用クリアカスタムクエリを保存

	#	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者	進捗率	更新日	
v0.9.0 1									
<input type="checkbox"/>	107	インフラ	終了	通常	開発環境へのデプロイ設定	田中 遥	<div></div>	2025/12/04 15:02	...
v1.0.0 9									
<input type="checkbox"/>	106	テスト	新規	通常	結合テストの実施	橋本 奈央	<div></div>	2025/12/04 11:49	...
<input type="checkbox"/>	105	テスト	新規	通常	単体テスト計画書の作成とレビュー	橋本 奈央	<div></div>	2025/12/04 11:49	...
<input type="checkbox"/>	104	開発	新規	通常	顧客一覧表示機能（フロントエンド）の実装	吉田 慶太	<div></div>	2025/12/04 11:49	...
<input type="checkbox"/>	103	開発	新規	通常	顧客情報登録/編集APIの実装	佐々木 圭介	<div></div>	2025/12/04 11:49	...
<input type="checkbox"/>	102	開発	新規	通常	ログイン機能の実装	佐々木 圭介	<div></div>	2025/12/04 11:49	...
<input type="checkbox"/>	101	設計	進行中	通常	画面ワイヤーフレーム作成	吉田 慶太	<div></div>	2025/12/04 15:02	...
<input type="checkbox"/>	100	設計	進行中	通常	データベース物理設計	佐々木 圭介	<div></div>	2025/12/04 15:02	...



## 2. 【第一審】

# 第一審における事案の概要

No.	時期	事象	備考
1	平成25年9月頃	ユーザーは、ユーザーが発行する求人情報誌「ルーキー」の求人募集要項である文字情報を自動組版でのWEBサイト（以下「WEB」という。）に自動的に反映させるシステム（本件システム）を導入することとした 本件システムの開発の委託先を探していたところ、紙媒体とWEBを一元管理するための自動組版CMSシステム「LEPUS（レプス）」を提供しているベンダーが委託先の候補の一つになった	
2	平成26年3月	ベンダーは、ユーザーからのヒアリングにより本件システムに関するユーザーの要望を聞き取った結果を <b>要望一覧表</b> に取りまとめた	
3	平成26年5月1日	ベンダーは、ユーザーに対し、本件システムに関する <b>提案書</b> を提出し、プレゼンテーションを行った。ベンダーは、同提案書において、 <b>WEBのシステム機能の改善を実現</b> するとして、操作性及び処理能力に関し、「これまでのシステムとは違い、クラウド上で処理が行われるため、端末の性能に依存することなく高速な動作を実現する。組版に関してもクラウドサーバ上で独自の組版エンジンを用いて処理されるため、ブロック・ページともに約10～60秒でPDFが生成される。」などと説明していた	
4	平成26年8月5日	ユーザーを委託者、ベンダーを受託者として、 <b>LEPUSの標準機能をカスタマイズして本件システムの開発（本件開発業務）を行う</b> という合意の下、 <b>業務委託基本契約書に調印</b> して業務委託基本契約を締結するとともに、 <b>業務委託料302万4000円</b> （消費税込み）で、本件システムの要件をベンダーが定義し、その内容をもとに文書を作成する業務を行うことを契約内容とする <b>要件定義業務個別契約を締結</b>	
5	平成26年6月30日から同年8月29日	ベンダーは、ユーザーとの間で、プロジェクト管理ツール「Redmine」を利用して、要件定義を定めるためのやり取りを行った	
6	平成26年8月25日	ユーザーは、ベンダーから <b>要件定義書を受領</b> 要件定義に関する修正点・確認事項をベンダーに送るなどした	
7	平成26年9月3日	<b>修正版の要件定義書</b> を受領	
8	平成26年9月10日	<b>要件定義書を検収</b> ベンダー（J）がユーザー（H）に対し、「機能の取捨選択の件でございますが、その後のご進捗はいかがでしょうか？（中略）先日いただいているものでフィックスさせていただいてよろしいようでしたら、早速フェーズ分けのご提案をさせていただければと考えております。」と送信したところ、ユーザー（H）は、「機能絞り込みに関しては以前お話しした部分で問題ありません。ただ、ユーザー（I）からの質問によって要件が増える可能性はあります。それを加味してもよろしいのであればフェーズのお話を進めさせていただきたいと思っております。」と返信した。これに対し、ベンダー（J）は、「要件が増える可能性も含めてフェーズ分けの調整に入ります。」と返信した	ユーザー（H）が窓口となり、ベンダー（J）と仕様の調整をしつつも、ユーザー（I）とのすり合わせが十分にはできていない事情がうかがえる
9	平成26年11月26日	ベンダーは、要件定義書に基づいて、各機能について、フェーズ分け作業を行い、フェーズ分類表を作成し、その後、ユーザーにこれを交付	

No.	時期	事象	備考
10	平成26年11月28日	<p>本件開発業務に関し、次のアないしエのとおり、<b>業務委託料合計3 6 4 0万9 5 0 0円</b>（消費税込み）で、本件システムの機能を開発するための<b>開発業務個別契約を締結</b></p> <p>（要件定義業務個別契約の上記業務委託料は、第1フェーズの業務委託料に含まれる）</p> <p><b>ア 機能開発第1フェーズ WEBデザイン及び主要機能</b></p> <p>納期 平成26年11月30日</p> <p>業務委託料 1 6 0 3万8 0 0 0円（消費税込み）</p> <p>内訳）WEBデザイン及び制作費用 8 8 5万6 0 0 0円（消費税込み）</p> <p>主要機能開発費用 7 1 8万2 0 0 0円（消費税込み）</p> <p>支払期日 平成26年12月31日</p> <p><b>イ 機能開発第2フェーズ WEB補強機能</b></p> <p>納期 平成27年1月31日</p> <p>業務委託料 6 1 9万6 5 0 0円（消費税込み）</p> <p>支払期日 平成27年2月28日</p> <p><b>ウ 機能開発第3フェーズ 誌面関連機能</b></p> <p>納期 平成27年4月30日</p> <p>業務委託料 8 7 8万8 5 0 0円（消費税込み）</p> <p>支払期日 平成27年5月31日</p> <p><b>エ 機能開発第4フェーズ 経理関連機能</b></p> <p>納期 平成27年6月30日</p> <p>業務委託料 5 3 8万6 5 0 0円（消費税込み）</p> <p>支払期日 平成27年7月31日</p>	<p>個別契約は1通だが、4つにフェーズ分けされており、それぞれ納期と対価が定められている</p> <p>第1フェーズと第2フェーズの納品により、誌面情報をWEBに反映するシステムをリリースする想定</p>
11		<p>ユーザーは、ベンダーに対し、<b>LEPUSを使用するための月額使用料</b>として、平成26年12月から平成27年5月までの間は開発期間のテスト用として月額8万1000円（消費税込み）を翌月払いで支払う合意をし、同年1月から同年6月まで計6回合計48万6000円を支払い、同年6月から平成29年1月までの間は本番用として月額40万5000円（消費税込み）を翌月払いで支払う合意をし、平成27年7月から平成29年2月まで計20回合計810万円の総合計<b>8 5 8万6 0 0 0円</b>を支払った。</p> <p>ユーザーは、ベンダーに対し、上記の業務委託料として、平成26年9月30日に302万4000円、同年12月26日に1301万4000円、平成27年11月30日に382万7250円の<b>合計1 9 8 6万5 2 5 0円</b>を支払った。</p>	<p>業務委託料については、第1フェーズの対価満額と、第2フェーズの対価の一部が支払われた模様</p>
12	平成27年1月以降	<p>ユーザーは、Redmine上に#198以降の各課題チケットを立ち上げて、ベンダーとの間で、本件システムの既存要件のバグの修正や追加要件等についてやり取りをした。</p>	
13	平成27年1月末	<b>当初の公開期日（第2フェーズまでの納期）</b>	スケジュールどおりにはリリースできず

No.	時期	事象	備考
14	平成28年1月30日	ユーザーは、それまでにベンダーから提供されていた本件システムの機能によって <b>WEBをリニューアル公開し、平成29年1月までの間、ベンダーが開発したシステムを使用</b> した	
15	平成28年6月1日	ベンダー（K）は、本件開発業務の過程で既存要件とそのバグ、追加要件等が混在していたため、当初の要件に立ち戻って掘り下げた整理を進めるとして、ユーザーに対し、「 <b>S A B C情報整理資料__1 6 0 6 0 1</b> 」が添付されたメールを送信した この資料では、未対応の機能一覧と、機能ごとに、S,A,B,Cという分類が記載されていた。	ベンダーの主担当がJからKに変更になった模様。Jが退職したことによるもの。
16	平成28年6月6日	<p>スカイプ会議において、ベンダーは、S,A,B,Cの分類の定義について、以下のとおり説明した。</p> <p>ベンダー（K）は、同メールで、「S A B C情報整理資料__1 6 0 6 0 1」におけるS、A、B、Cの4分類について、次のように説明した。</p> <p>S：第2フェーズに組み込める可能性があるもの [見積もり時に要件化されているもの]</p> <p>A：要件として文書化されていて未実装のもの</p> <p>B：口頭で要件が伝えられているもの [見積もり後に発生した要件]</p> <p>C：見積もり時要件にないもの</p> <p>ベンダーは、「タスクリスト（バグ）」において以下をバグに分類し、バグとして認識していることを示した。</p> <p>〈1〉LEPUSに原因不明の<b>システムダウン</b>が起きること</p> <p>〈2〉<b>IE（Internet Explorer）9</b>の環境ではトップページで「注目の求人」が表示されないこと</p> <p>〈3〉<b>特定文字列</b>を入力するとエラーになること</p> <p>ベンダーは、上記〈1〉ないし〈3〉の各バグの対応予定時期を記載しており、上記〈1〉と〈2〉については同年6月の第4週を、上記〈3〉については同年7月の第3週を対応予定時期とした。</p> <p>なお、同日のスカイプ会議において、ユーザー（H）が、以前にベンダー（J）から要件定義書の中に細かな内容が含まれていなくても問題ないとの回答を受けていたにもかかわらず機能が実現されていないと指摘したところ、ベンダー（K）は「わかりました。そうやって行き違いがこれまであったところ、・・・そのへんはこちらも重く受け止めてますので、今回そういったことが今後当然無いように」と述べ、ベンダー代表者も、「今問題になっているのは要件を整備したはずであるけれどもそれが正確ではない可能性が高いというのが現状」と述べた。</p>	ベンダーの前主担当者Jの説明との食い違いについてユーザーがクレーム
17	平成28年6月7日	<p>ユーザーは、ベンダーが先に <b>C（見積もり時要件にないもの）に分類した項目をさらに以下のとおりAからEに分類。AからDについては、ベンダーにおいて追加要件としてではなく当然対応するよう求めた</b></p> <p>Aはユーザーが要望していたものと異なる仕様とされているもの</p> <p>Bは仕様の事前説明がなく実装されたことでユーザーの望む仕様になっていなかったもの</p> <p>Cはベンダーが後から対応すると約束していたもの</p> <p>Dはベンダーにおいて対応が不十分なものについてユーザーから代替案や改善案を提案したもの</p> <p>Eと記載したもののみ追加の要望</p>	合意した仕様の範囲内か範囲外かという点に関する認識の相違が浮き彫りに

No.	時期	事象	備考
18	平成28年6月8日	ベンダーはユーザーに対し、AからEの分類について、 <b>すべて見積に入っていないから費用が発生するため調整を要する</b> と回答 ユーザーは、同日のスカイプ会議において、ベンダーに対し、本件システムの要件の詳細について口頭等で説明していた旨指摘 ベンダー（K）は、ユーザーとの間の上記各書面及びスカイプ会議でのやり取りにより、本件システムの既存要件と追加要件の判別について両者の認識の相違が表面化したことから、同会議終了後に、ユーザー（H・I）に対し、メールを送信し、 <b>要件定義に文書化されていないものやイメージでとどまっているような情報が多く存在するので、いま一度正確な文書とするために要件定義書をしっかり作成し直す必要がある</b> 旨述べ、要件定義書を改めて整備し直すことを提案	
19	平成28年8月10日	ベンダーは、ユーザーとの間で要件定義の再整備に関するやり取りを重ね、ユーザーに対し、 <b>要件定義書第2版</b> を送付したが、追加費用が発生する業務の範囲及び額について折り合いが付かなかった	合意した仕様の範囲の明確化を目的として、今更ながら要件定義書の改訂を行ったものの、仕様の範囲外とされたものについて折り合いつかず
20	平成28年10月21日	ユーザーは、ベンダーに対し、本件開発業務に関し、 <b>追加費用が発生することになった経緯や作業遅延の理由等について文書で説明するよう求めた</b>	
21	平成28年10月28日	ベンダーは、ユーザーに対し、次の内容の <b>説明文書</b> を交付 「 <b>要望一覧表が通常のRFP（要求仕様書）に比べるとややおおまか</b> であったこと、また、ベンダーの決算期をまたぐ作業となることで、初回支払のタイミングについてベンダーから平成26年11月までとお願いをしたこともあり時間がない中で進めた為、 <b>細部が詰め切れないままに要件確定として進めた部分が大半</b> となった。 上記の流れを受けて開発がスタートし、ユーザーが要望した平成27年1月末の公開期日には間に合わず、その後も期日調整を継続し平成28年1月末のWEB公開へつながった。 <b>この期間の遅れの要因は、ベンダーの主担当社員の退職及び人員の不足と前述の要件整備問題により開発中に度重なる仕様変更を要したことが大きかった</b> 。弊社社員の退職事由は個人事情によるもので、弊社としても防ぎようのないところではありましたが、 <b>結果としてご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳なく改めてお詫び申し上げる次第</b> です。」	ベンダーからユーザーに提示したドラフトに対するユーザーからの修正要望を反映したものが「説明文書」
22	平成28年11月7日	ユーザー（I）は、ベンダー（K）に対し、メールで、同年12月末日までに本件システムの <b>全機能の開発及びバグの改修を終えるよう催告</b>	
23	平成28年12月28日	ベンダー（K）は、バグの改修を完了し正常性を確認したと報告した。しかし、再度修正が必要であったり、未対応であったりするものが含まれていた	
24	平成29年1月28日	ユーザー（I）は、本件システムにバグが残存するとともに新規にバグが発生したとして、「 <b>バグ検証結果まとめ</b> 」を作成し、ベンダーに送付	
25	平成29年1月30日	ユーザーは、ベンダーに対し、ベンダーが <b>納期に本件システムの納品を行わなかった上、その後に納品された本件システムの機能にもバグが残存</b> し、本件システムの稼働に支障が生じる状況にあったとして、業務委託基本契約書24条1項1号、9号及び11号に基づき、本件 <b>各契約を解除する旨通知し、同通知は同月31日にベンダーに到達</b>	
26	平成29年4月3日	ベンダーは、ユーザーから上記解除の通知を受けてユーザーと係争状態になった後に、上記「バグ検証結果まとめ」に対する回答という体裁を取って「 <b>指摘事項返答</b> 」を作成し、ベンダー（K）においてユーザーにこれを送信してベンダーの反論を伝えた	

# ★ディスカッション①

- ユーザー、ベンダーそれぞれの落ち度（本来こうすべきだった）と思われる点がありますか？
- 経過の情報のみを前提として、ユーザーとベンダーのどちらにシステム開発失敗の要因があると思いますか？それはなぜですか？

# 第一審の請求と判決

- 本訴 ユーザー→ベンダー
  - ベンダーは、ユーザーに対し、2845万1250円及びこれに対する平成29年1月31日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え。
- 反訴 ベンダー→ユーザー
  - ユーザーは、ベンダーに対し、1654万2500円及びこれに対する平成29年1月1日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え。

	判決	補足
第一審	1.ベンダーは、ユーザーに対し、2845万1250円及びこれに対する平成29年1月31日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え。 2.ベンダーの反訴請求を棄却する。 3.訴訟費用は、本訴反訴を通じて、ベンダーの負担とする。 4.この判決は、第1項に限り、仮に執行することができる。	<b>【ユーザー勝訴】</b>  ユーザーの請求通りの判決  ベンダーの請求は棄却

※ユーザーの請求＝判決の内訳

- ユーザーがベンダーに支払った対価総額
  - 業務報酬1986万5250円（第1フェーズの対価と第2フェーズの対価の一部）
  - LEPUSの使用料858万6000円

# 争点一覧

## 【本訴】 完成責任・瑕疵担保責任

- (1) **要件定義書**により **仕様がすべて確定**していたか。
- (2) **瑕疵**があったか。
  - ・ システムダウン
  - ・ 特定文字列によるバグ
  - ・ 通知メールが届かないバグ
  - ・ エラー表示のバグ (①～④)
  - ・ IE9
- (3) 本件システムは**完成**し、納品したといえるか。

## 【本訴】 解除権行使の有効性

- (4) ベンダーに債務不履行による約定解除原因が認められるか。

## 【本訴】 付随契約の扱い

- (5) LEPUS使用料の返還義務の有無。

## 【反訴】 未払報酬の請求

- (6) ベンダーは**未払報酬**を請求することができるか。



# 争点（１）要件定義書により仕様がすべて確定していたか。

ユーザー	ベンダー
<p>①仕様は未確定 ユーザーとベンダーとの間で、要件定義書の検収をもって仕様を凍結させるという合意はなく、ベンダーが一応の要件定義書を作成し、その後に協議をして詳細を詰めて確定させる旨の合意があった。</p> <p>②ベンダーの早期契約締結に応じたため このような経過になったのは、ベンダーの決算期が毎年１１月であったことから、平成２６年の決算期までに契約の締結をしたいというベンダーの要望があり、ベンダーが開発業務個別契約の締結を急いだからである。</p>	<p>①仕様は確定 仕様が凍結しなければ、いつまでも開発に入ることができないのであり、既製のパッケージソフト（＝LEPUS）の標準機能をカスタマイズする開発では、事前に明確な要望があったなどの特段の事情がない限りパッケージソフトの仕様を採用するという合意に基づき、基本的に要件定義書の検収をもって仕様は凍結された。</p> <p>②契約締結を急いでいない ベンダーの決算期は毎年１１月であるが、ベンダーが平成２６年の決算期に絡めて契約の締結を急いだことはない。</p>

## 第一審判決 → 仕様は凍結されていない

- ベンダーの主張は、説明文書（※）においてベンダーが自認している事実、すなわち、ベンダーにおいて時間がない中で作業を進めたため、細部が詰め切れなままに要件確定として進めた部分が大半となり、Redmine、メール等の内容のすべてが要件定義書に盛り込まれているわけではないという事実と矛盾している
- 「要件整理について」（※）と題する書面には、要件をS、A、B、Cに分類し、Cが見積時の要件になかったものとされていることに照らせば、それ以外の3分類S、A、Bは見積時に要件として存在したものと解するのが相当
- 以上から、要件定義書で定義されるべき要件をすべて確定し、仕様を凍結したとは認められず、ベンダーが一応の要件定義書を作成し、その後に協議をして詳細を詰めて確定させる旨の合意があったことが認められる

# 「説明文書」と「要件整理について」

- 説明文書

- ユーザーからベンダーに対し、追加費用が発生することになった経緯や作業遅延の理由等について文書で説明するよう求めたことに対応したベンダーの文書

一部抜粋：

要望一覧表が通常のRFP（要求仕様書）に比べるとややおおまかであったこと、また、ベンダーの決算期をまたぐ作業となることで、**初回支払のタイミングについてベンダーから平成26年11月までとお願いをしたこともあり時間がない中で進めた為、細部が詰め切れないままに要件確定として進めた**部分が大半となった。

上記の流れを受けて開発がスタートし、ユーザーが要望した平成27年1月末の公開期日には間に合わず、その後も期日調整を継続し平成28年1月末のWEB公開へつながった。この期間の遅れの要因は、ベンダーの主担当社員の退職及び人員の不足と前述の要件整備問題により開発中に度重なる仕様変更を要したことが大きかった。弊社社員の退職事由は個人事情によるもので、弊社としても防ぎようのないところではありましたが、**結果としてご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳なく改めてお詫び申し上げる次第**です。

- 要件整理について

- 開発業務の過程で既存要件とそのバグ、追加要件等が混在していたため、当初の要件に立ち戻って掘り下げた整理を進めるとして、ベンダーが作成した資料。
- 要件ごとにSABCに分類
  - S：第2フェーズに組み込める可能性があるもの
  - A：要件として文書化されていて未実装のもの
  - B：口頭で要件が伝えられているもの
  - C：見積もり時要件にないもの**

## 争点（２）瑕疵があったか。

- ・ ユーザーが主張する瑕疵
  - ・ システムダウンについて
  - ・ 特定文字列によるバグについて
  - ・ 通知メールが届かないバグについて
  - ・ エラー表示のバグ（①～④）について
  - ・ IE9について

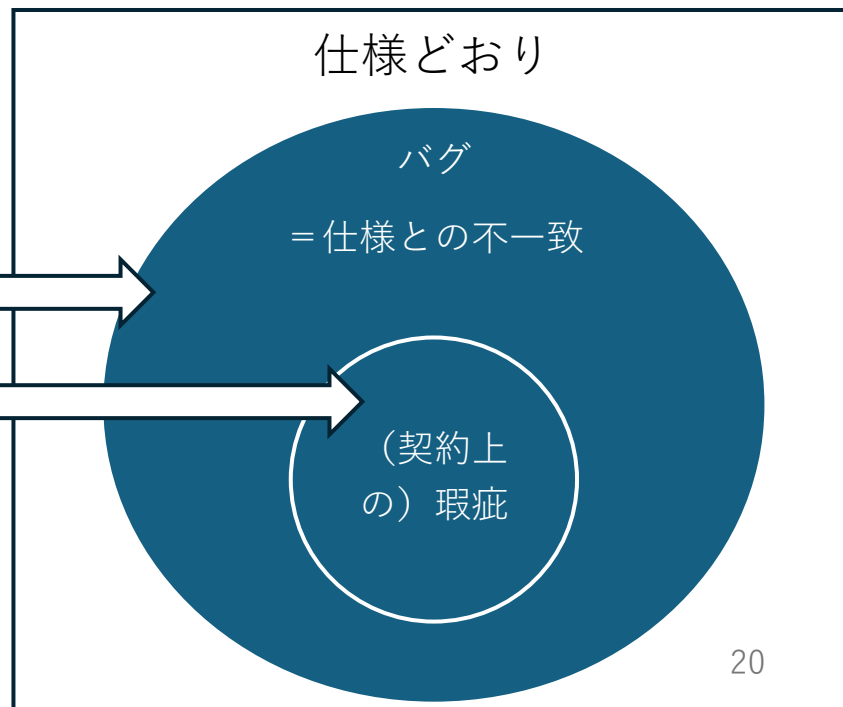
ユーザー	ベンダー
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 多数のバグが残存</li></ul> <p>ベンダーが納品した第１フェーズ及び第２フェーズの機能には<b>多数のバグが残っており、ユーザーは度々バグの改修を依頼したにもかかわらず、結局、多数のバグが残存したまま</b>であった。そのため、このようなバグが多数存在し使用に耐えるものでない機能の納品をもって、必要な開発業務が完了したとはいえない。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ バグを迅速に修補した</li></ul> <p>本件システムに<b>バグが存在したことは認める</b>が、ベンダーは、<b>順次迅速にバグの改修対応を進め</b>、平成２８年１２月３１日までに本件システムについての<b>すべてのバグを補修</b>した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ その他はバグではない</li></ul> <p><b>ユーザーが残存するバグであると主張するものは、ユーザーが追加した要件に係る機能の不存在に過ぎないか、又はユーザーの誤解によるもの</b>であって、バグではない。</p>

# システム開発におけるバグと瑕疵

- バグと瑕疵
  - バグ = 瑕疵とは解釈されていない
- 東京地判平成9年2月18日判タ964号172頁  
「コンピューターソフトのプログラムには右のとおり**バグが存在することがありうるもの**であるから、コンピューターシステムの構築後検収を終え、本稼働態勢となった後に、プログラムにいわゆるバグがあることが発見された場合においても、プログラム納入者が不具合発生の指摘を受けた後、**遅滞なく補修を終え、又はユーザーと協議の上相当と認める代替措置を講じた**ときは、**右バグの存在をもってプログラムの欠陥（瑕疵）と評価することはできないもの**というべきである。これに対して、バグといえども、システムの機能に**軽微とはいえない支障**を生じさせる上、**遅滞なく補修することができない**ものであり、又はその数が著しく多く、しかも順次発現して**システムの稼働に支障が生じる**ような場合には、プログラムに**欠陥（瑕疵）があるもの**といわなければならない。」

遅滞なく修補 or 代替策を講じる = 瑕疵ではない

軽微とはいえないバグであり遅滞なく修補できない or 稼働に支障 = 瑕疵



## 争点（２）瑕疵：システムダウン

- ・ LEPUSでの検索において、結果が出るまでに9分35秒かったことや、断続的にLEPUSにアクセスできない状態があった

ベンダーの反論	第一審判決 → 瑕疵に当たる
<p>アクセスの集中等によるシステムダウンを回避するため、時間帯によって<b>スケールアップ</b>（サーバーの性能を上げること）をするという対応策をとり、<b>改善がみられた</b></p>	<p>①<b>遅滞なく修補したか</b> 平成28年1月30日のリニューアルWEB公開の直後から発生し、ベンダーが対応予定時期としていた同年6月第4週から半年後の同年12月27日時点に至っても発生原因が解明されておらず、<b>スケールアップをしても再度同様の問題が発生する状況</b>であり、当該事象の出現から約<b>1年経過した段階で改修の見込み時期や方法が示されていなかった</b></p> <p>②<b>非機能要件に関するベンダーの責任</b> ベンダーが<b>提案書（※）</b>において、高速な動作が実現し、操作性及び処理能力が高まることを明示していたことに鑑みれば、操作性を阻害するような<b>システムダウンを発生させないことが本件システムの性能として要求され、そのような性能を確保することが契約上の合意内容</b>になっていたと認められるから、ベンダーとしては、たとえ要件定義に明記されていないとしても、上記システムダウンの原因を分析してそれを改修すべき義務を負っていた</p>

提案書：これまでのシステムとは違い、クラウド上で処理が行われるため、端末の性能に依存することなく**高速な動作**を実現する。組版に関してもクラウドサーバ上で独自の組版エンジンを用いて処理されるため、ブロック・ページともに約10～60秒でPDFが生成される。

## 争点（２）瑕疵：特定文字列によるバグ

- ①求職者会員の履歴書設定画面や、企業メッセージへの返信入力画面、求人応募フォームにおいて、全角の「，」や「。」等の特定の文字を入力するとエラーとなり保存ができなくなる
- ②求職者会員の履歴書設定画面、企業メッセージの返信入力画面や求人応募フォームにおいて、特定の文字列が削除されて保存されるというバグ
  - 入力：「a?> <pppp」  
保存：「a?>」
  - 入力：「[テテテ]aa?> <ccスト\$!＂＃\$％＆'（）＝～|{ }\_{'P\*+L?> <＂＃キャッチコピー」  
保存：「[テテテ]aa?> <＂＃キャッチコピー」と表示
  - 入力：「[ヨヨヨ]テaa?> <ccスト\$!＂＃\$％＆'（）＝～|{ }\_{'P\*+L?> <＂＃募集職種名」  
保存：「テaa?>」

### 第一審判決 → バグではない

#### ①上記①について

ベンダーにおいてそのような事象が生じたことが確認されておらず、LEPUSの基本性能としては全角の句読点はそのままだ保存ができることが認められることからすると、本件**全証拠によっても同事象の存在を認めるに足りない**

#### ②上記②について

求人サイトの会員がWEB画面のフォームにおいて入力することは**通常考えられない乱数文字列**であるから、求人サイトのシステムとして、これらの文字列がそのまま保存されるように**対応しなければならない機能を確保すべき理由はない**。むしろ、システムエラーを引き起こしかねない有害な情報（半角大括弧（[]），半角カンマ（,），半角ドルマーク（\$）等の半角特殊文字は一部のフィールドでシステムエラーを引き起こすことが予めわかっている場合がある。）を排除して**システムを保護するため一部の入力画面においてそれらの文字を入力できないようにすることがシステム開発上一般的な対応の範疇**である



## 争点（２）瑕疵：通知メールが届かないバグ

- 本件システムで利用しているAWS（アマゾンWEBサービス）の自動返信メールシステムは、メール受信拒否やサーバー停止などで受信できないアドレス宛にメールを配信した場合、送信先のアドレスがサプレッションリスト入りして、以後AWSはそのアドレス宛にメールを送信しない仕様となっている

※AWSはLEPUSの稼働環境として採用されており、AWSのメールシステムが標準機能

### 第一審判決 → 瑕疵に当たる

#### ①要件定義上の仕様

本件システムに関し、ユーザーが**契約締結以前にWEBで使用していたメール配信機能と同程度の性能を持つメール配信を管理・運用するシステムの実装**を要件定義で定めた

#### ②仕様との不一致

ベンダーによるAWSのメール配信機能採用の提案については**ユーザーから否定的な回答**を受けていたにもかかわらず、ベンダーがLEPUSの標準対応であるAWSを本件システムでそのまま利用した結果、ユーザーがWEBで**従来使用していたメール配信機能では起きていなかった不具合を発生させた**のであるから、上記不具合は要件に対応していない

#### ③稼働への支障

求職者が応募をしたにもかかわらず、その通知メールが届かないため、企業において**求職者からの応募があったことに気付かないまま放置されてしまう**ことになるなど、求職者と企業の双方にとって不利益な結果を生じさせ、延いては、そのような求人サイトを提供している**ユーザーの信用を低下させる**ことになる。求人情報事業を営むユーザーにとって、その瑕疵は重大

## 争点（２）瑕疵：エラー表示のバグ（①②）

- ①管理画面での企業情報の登録において、以下の誤った入力をした場合に、エラー表示がされずに登録が完了してしまい、「編集」ボタンを押しても編集画面に移行せず、以降の編集ができなくなる
  - 郵便番号「△△△－△△△△」のうちハイフンの部分についてハイフン以外の記号で入力した場合
  - 設立年月日が２００１年１月１日の企業について「２００１－１－１」と入力する方法以外の方法で入力した場合
- ②パスワードを登録する際、英大文字を必ず含むなどのルール設定がされているにもかかわらず、このルールに沿っていないものでもエラー表示がされずに登録が完了してしまい、その後ログインする際に同じパスワードを入力しても正常にログインができない

ベンダーの反論	第一審判決 → 瑕疵に当たる
<p>異常な入力がされた場合に対する処理の方法論に過ぎず、<b>再登録等の運用で対応すればよい</b>ものでありバグではない</p>	<p><b>①修補の可能性</b> ベンダーは、異常な入力がされた場合に対する処理の方法論に過ぎず、再登録等の運用で対応すればよいと述べ、開発者側でバグと認めた上で<b>修正するという対応をしない態度を明確</b>にしている</p> <p><b>②稼働への支障</b> 初めから入力をし直すことにしたとしても、その手間が生じるばかりでなく、保存されてしまった情報を削除したり修正したりすることができない状況に陥るなどの不都合が生じており、本件システムを運用する<b>ユーザーに対する信頼を損ない</b>、利用者がユーザーの提供する<b>WEBの利用を中止することに繋がるおそれが高い</b></p>



## 争点（２）瑕疵：エラー表示のバグ（③④）

- ③求職者ログイン画面にて，企業用ログインＩＤ・パスワードでログインしようとする，正常にシステム処理がされずログインできないにもかかわらず，エラー表示がされずにサイトのトップページに飛ぶ
- ④履歴書作成画面において，必須項目の入力抜けの際に登録ができず，エラー表示もなされない

ベンダーの反論	第一審判決 → 瑕疵に当たる
<b>想定された仕様のとおりの動作</b> であって，ユーザーのいう <b>エラー表示の仕様は要件定義にない</b> からバグではない	<p>①<b>修補の可能性</b> ベンダーは，想定された仕様のとおりの動作であってバグではないと述べ，開発者側でバグと認めた上で<b>修正するという対応をしない態度を明確</b>にしている</p> <p>②<b>稼働への支障</b> 利用者にとっては予期しない動作であって，その理由がわからず困惑し，バグを疑われるようなものとなっており，延いては本件システムを運用する<b>ユーザーに対する信頼を損ない，WEBの利用を中止するおそれ</b>のあるものであるから，上記エラー表示を備える機能は，<b>たとえ要件定義に明記されていなくとも，本件各契約上本来あるべき仕様・性能</b>というべき</p>

## 争点（２）瑕疵：IE9

- ・ 利用者のパソコンブラウザがIE9である場合に以下の事象が発生
  - ・ 〈１〉企業PRタブ内の画像部分が黒塗りで表示される
  - ・ 〈２〉トップページの「注目の求人」が表示されない

ベンダーの反論	第一審判決 → 瑕疵に当たる
<p>本件システムが<b>IE9に対応することは要件定義にない</b>のでバグではない</p> <p>IE9に関するバグが指摘されて、対応につき「進行中」と報告したにもかかわらず、<b>ユーザーがその結果確認の連絡において不具合を指摘していなかった</b>のであるから、その時点で<b>問題は解決</b>していた</p>	<p>①<b>合意された仕様</b> 以下の事情から、本件システムについては、本件各契約上の本来あるべき仕様・性能として<b>IE9にも対応することが要求されていると解するのが相当</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 当時のIEの最新バージョンはIE11であったにもかかわらず、ベンダーが「現在の弊社スタンダードとしてはIE9の対応が多くなっております。ご検討ください。」と提案したところ、<b>ユーザーは異議を述べなかった</b></li><li>・ 国内企業に勤務する個人を対象とする調査でIE9の利用率が11.8%であった</li></ul> <p>②<b>修補の可能性</b> 各事象の報告を受けてから約7か月ないし9か月が経過した時点でも改修がされていなかったのであるから、瑕疵に当たるといふべき</p> <p>③<b>稼働への支障</b> WEB上の企業PRタブや「注目の求人」は企業が特別に料金を支払って利用するサービスであるから、その部分が適切に表示されない状態は、<b>ユーザーの信用を損ない、営業上の不利益を生ずるもの</b></p>

# 争点（３）本件システムを完成し，納品したといえるか

- ・ 個別契約において納品物は以下のとおり規定されていた
  - ・ （１）業務システム動作環境（第１～第４フェーズ ※納期はフェーズごとに異なる）
  - ・ （２）仕様書（A4書類１部（双方の確認印押印）、同内容PDFを格納した光学メディア１枚）

ユーザー	ベンダー
本件システムは，納品の最終期限である平成２８年１２月末日においても，第１フェーズ及び第２フェーズに係る機能に多数の <b>未開発機能及びバグが残り</b> ，第３フェーズの一部及び第４フェーズに係る機能が <b>納品されることはなかった</b> 。	<b>第１フェーズ及び第２フェーズを完成</b> させ，第３フェーズ及び第４フェーズの一部の開発業務を残して，本件開発業務 <b>全体の８１．８％を完成</b> させた。 未完成部分のごくわずかにすぎない上， <b>未完成の原因は専らユーザーの協力義務違反による</b> ものであって， <b>本件システムは現実には稼働</b> していたのであるから，信義則上，本件開発業務は平成２８年１２月３１日をもって <b>完成したものと解すべき</b> である。

第一審判決 → 納品したとはいえない

- ①協力義務  
**ユーザーが仕様の提示を遅延していたという事実を認めるに足りる的確な証拠はなく**，また，要件定義書において定義されるべき要件をすべて確定して仕様を凍結したとは認められず，ベンダーが一応の要件定義書を作成し，その後に協議をして詳細を詰めて確定させる旨の合意があったと認められるから，**仕様凍結後にユーザーが一方的に大量の新規の要件を追加したということもできない**。
- ②瑕疵  
納品された機能についても**重大な瑕疵が存在**しており，そのことが本件開発業務の遅延の原因の一つになった
- ③第３、４フェーズ分の納品  
平成２８年１月にWEBがリニューアル公開され，本件システムが稼働していたとの事実は認められるものの，第３フェーズ及び第４フェーズの開発は一体のシステムとして開発することが合意されていたのであるから，その一部の**WEB機能の開発をもって本件開発業務の全体について納品がされたものと評価することはできない**

## 争点（４）ベンダーに債務不履行による約定解除原因が認められるか

- 基本契約書 24 条 1 項 1 号所定の解除

第24条 甲または乙は、相手方が次の各号の一に該当するときは、何ら催告を要することなく、本契約および個別契約の全部または一部を解除することができる。

（１）**本契約または個別契約の条項の一つにでも違反**し、相当期間を定めた催告を行っても改善されないとき

- ユーザーが主張する契約違反

- 納期**（業務委託基本契約書 16 条及び開発業務個別契約書 4 条 1 項）

第一審判決 → 違反していない

要件定義書の要件が十分に詰められておらず、その詳細化が必要であったことやユーザーから追加の要望も出されたこと、リニューアル公開後にも対応の必要なバグが存在したことなどが原因となって、各フェーズの**納期に従った本件システムの納品がされなかったものと認められる**

ユーザーは平成 28 年 10 月までの間は本件システムの**納期の延期について黙示的に承諾**していたことが認められるから、ベンダーが各納期に本件システムの各機能を納品しなかったことが直ちに契約違反とはならない

- 品質保証**（業務委託基本契約書 17 条）

第一審判決 → 違反している

ユーザーがベンダーに対し、平成 28 年 12 月末日を最終期限と定めて、本件システムのバグ（瑕疵）の改修を終えるよう**催告した**が、最終期限においても、第 1 フェーズ及び第 2 フェーズに係る機能に**重大な瑕疵が残った**

## 争点（５）LEPUS使用料の返還義務の有無

- ・ テスト用（月額8万1000円） 平成27年1月から同年6月まで支払った
- ・ 本番用（月額40万5000円） 平成27年7月から平成29年2月まで支払った

※本件システムの各機能の納品の遅れにより、WEBのリリースは1年間遅れた（平成27年1月末→平成28年1月30日）

### 第一審判決 → 返還義務あり

本件システムの全体の納品が完了しなかった上に、納品された機能にも瑕疵が存在したため、ユーザーにおいて本件システムの全部の機能を本格稼働させて**本番用には至らなかった**

個別契約がベンダーの債務不履行によって解除され、遡及的に消滅したことにより、**LEPUSの使用に関する契約も遡及的に消滅したものと認めるのが相当**

ベンダーはユーザーに対する原状回復義務として支払済みのLEPUS使用料858万6000円を返還すべき義務を負う

## 争点（６）ベンダーは未払報酬を請求することができるか

ユーザー	ベンダー
<p>①本件システムは完成したか 第１フェーズ及び第２フェーズの機能には<b>多数のバグ</b>が残っており、使用に耐えない機能の納品をもって、必要な開発業務が完了したとはいえない。 <b>第４フェーズについては一切機能開発がされなかった。</b></p> <p>②協力義務違反の有無 <b>要件定義書作成後に協議をして詳細を詰める</b>こととされており、要件が増える可能性があることについてベンダーも了承していた。ユーザーは、ベンダーに対する仕様提示を<b>遅延しておらず</b>、ベンダーの機能開発に<b>全面的に協力</b>していたのであるから、協力義務に違反していない。</p>	<p>①本件システムは完成したか ベンダーは、<b>第１フェーズ及び同第２フェーズを完成</b>させ、第３フェーズ及び第４フェーズの一部の開発業務を残して、本件開発業務<b>全体の８１．８％を完成</b>させており、未完成部分のごくわずかにすぎず、本件システムは現実に稼働していた。</p> <p>②協力義務違反の有無 未完成の原因は、ユーザーがベンダーに対する仕様提示を遅延したり、仕様凍結後に一方的に大量の新規の要件を追加したりして<b>協力義務に違反</b>したことによるから、信義則上、本件開発業務は完成したものと解すべきである。</p>
第一審判決 → 未払報酬請求はできない	
<p>①本件システムは完成したか 平成２８年１月にＷＥＢがリニューアル公開されたとの事実は認められるものの、第３フェーズ誌面関連機能及び第４フェーズ経理関連機能の開発は一体のシステムとして開発することが合意されていたのであるから、その<b>一部のＷＥＢ機能の開発をもって本件開発業務の全体について納品がされたものと評価することはできない</b></p> <p>②協力義務違反の有無 ユーザーがベンダーに対する<b>仕様の提示を遅延していたという事実及び仕様凍結後にユーザーが一方的に大量の新規の要件を追加したという事実はいずれも認められず</b>、ユーザーに協力義務違反があったとはいえない</p>	

## ★ディスカッション②

- 第一審の判決に賛成ですか、反対ですか？それはなぜですか？
- 第一審の事実認定について異論・反論はありますか？



### 3. 【控訴審】



# 控訴審における事案の概要

No.	時期	事象	備考
1	平成25年9月頃	ユーザーは、ユーザーが発行する求人情報誌「ルーキー」の求人の募集要項である文字情報を自動組版でのWEBサイト（以下「WEB」という。）に自動的に反映させるシステム（本件システム）を導入することとした 本件システムの開発の委託先を探していたところ、紙媒体とWEBを一元管理するための自動組版CMSシステム「LEPUS（レプス）」を提供しているベンダーが委託先の候補の一つになった	
2	平成26年3月	ベンダーは、ユーザーからのヒアリングにより本件システムに関するユーザーの要望を聞き取った結果を <b>要望一覧表</b> に取りまとめた	
3	平成26年5月1日	ベンダーは、ユーザーに対し、本件システムに関する <b>提案書</b> を提出し、プレゼンテーションを行った。ベンダーは、同提案書において、 <b>WEBのシステム機能の改善を実現</b> するとして、操作性及び処理能力に関し、「これまでのシステムとは違い、クラウド上で処理が行われるため、端末の性能に依存することなく高速な動作を実現する。組版に関してもクラウドサーバ上で独自の組版エンジンを用いて処理されるため、ブロック・ページともに約10～60秒でPDFが生成される。」などと説明していた	
4	平成26年8月5日	ユーザーを委託者、ベンダーを受託者として、 <b>LEPUSの標準機能をカスタマイズして本件システムの開発（本件開発業務）を行う</b> という合意の下、 <b>業務委託基本契約書に調印</b> して業務委託基本契約を締結するとともに、 <b>業務委託料302万4000円</b> （消費税込み）で、本件システムの要件をベンダーが定義し、その内容をもとに文書を作成する業務を行うことを契約内容とする <b>要件定義業務個別契約を締結</b>	
5	平成26年6月30日から同年8月29日	ベンダーは、ユーザーとの間で、プロジェクト管理ツール「Redmine」を利用して、要件定義を定めるためのやり取りを行った	
6	平成26年8月25日	ユーザーは、ベンダーから <b>要件定義書を受領</b> 要件定義に関する修正点・確認事項をベンダーに送るなどした	
7	平成26年9月3日	<b>修正版の要件定義書</b> を受領	
8	平成26年9月10日	<b>要件定義書を検収</b> ベンダー（J）がユーザー（H）に対し、「機能の取捨選択の件でございますが、その後のご進捗はいかがでしょうか？（中略）先日いただいているものでフィックスさせていただいてよろしいようでしたら、早速フェーズ分けのご提案をさせていただければと考えております。」と送信したところ、ユーザー（H）は、「機能絞り込みに関しては以前お話しした部分で問題ありません。ただ、ユーザー（I）からの質問によって要件が増える可能性はあります。それを加味してもよろしいのであればフェーズのお話を進めさせていただきたいと思っております。」と返信した。これに対し、ベンダー（J）は、「要件が増える可能性も含めてフェーズ分けの調整に入ります。」と返信した  <b>【控訴審】</b> ユーザー（H）は、この時点で、 <b>新規の要件が追加で増える場合には費用が発生する（有償となる）ことを理解</b> していた	ユーザー（H）が窓口となり、ベンダー（J）と仕様の調整をしつつも、ユーザー（I）とのすり合わせが十分にはできていない事情がうかがえる
9	平成26年10月1日	<b>【控訴審】</b> ベンダー（J）は、WEBの基本機能を主とした第1フェーズを同年11月末、それ以外の機能を含めて、WEBサイト稼働までを第2フェーズとして平成27年1月中旬から同月下旬というスケジュールで確定してほしい旨を申し入れた	
10	平成26年10月6日	<b>【控訴審】</b> これに対し、ユーザー（H）は、フェーズ分けについては、第1フェーズをWEB基本部分、第2フェーズをWEBの残り（ブラウザ、アプリ等を含む全て）、第3フェーズを誌面機能、第4フェーズを経理・事務面機能とすること、公開期日のスケジュールに関しては最悪平成27年2月末の想定もしつつ、同年1月末を目標にということで了解した旨を連絡した。そして、平成26年10月には、ベンダー（J）とユーザー（H）の間で、WEBのイメージやデザインについてのやり取りが行われた	

No.	時期	事象	備考
11	平成26年11月14日	【控訴審】ベンダーは、見積りを作成するとともに、機能開発に関する契約書の締結と第1フェーズの支払をユーザーに申し入れた	
12	平成26年11月26日	ベンダーは、要件定義書に基づいて、各機能について、フェーズ分け作業を行い、フェーズ分類表を作成し、その後、ユーザーにこれを交付	
13	平成26年11月28日	<p>本件開発業務に関し、次のアないしエのとおり、<b>業務委託料合計3640万9500円</b>（消費税込み）で、本件システムの機能を開発するための<b>開発業務個別契約を締結</b></p> <p>（要件定義業務個別契約の上記業務委託料は、第1フェーズの業務委託料に含まれる）</p> <p>ア <b>機能開発第1フェーズ WEBデザイン及び主要機能</b>  納期 平成26年11月30日  業務委託料 1603万8000円（消費税込み）  内訳）WEBデザイン及び制作費用 885万6000円（消費税込み）  主要機能開発費用 718万2000円（消費税込み）  支払期日 平成26年12月31日</p> <p>イ <b>機能開発第2フェーズ WEB補強機能</b>  納期 平成27年1月31日  業務委託料 619万6500円（消費税込み）  支払期日 平成27年2月28日</p> <p>ウ <b>機能開発第3フェーズ 誌面関連機能</b>  納期 平成27年4月30日  業務委託料 878万8500円（消費税込み）  支払期日 平成27年5月31日</p> <p>エ <b>機能開発第4フェーズ 経理関連機能</b>  納期 平成27年6月30日  業務委託料 538万6500円（消費税込み）  支払期日 平成27年7月31日</p>	<p>個別契約は1通だが、4つにフェーズ分けされており、それぞれ納期と対価が定められている</p> <p>第1フェーズと第2フェーズの納品により、誌面情報をWEBに反映するシステムをリリースする想定</p>
14		<p>ユーザーは、ベンダーに対し、<b>LEPUSを使用するための月額使用料</b>として、平成26年12月から平成27年5月までの間は開発期間のテスト用として月額8万1000円（消費税込み）を翌月払いで支払う合意をし、同年1月から同年6月まで計6回合計48万6000円を支払い、同年6月から平成29年1月までの間は本番用として月額40万5000円（消費税込み）を翌月払いで支払う合意をし、平成27年7月から平成29年2月まで計20回合計810万円の総合計<b>858万6000円</b>を支払った。</p> <p>ユーザーは、ベンダーに対し、上記の業務委託料として、平成26年9月30日に302万4000円、同年12月26日に1301万4000円、平成27年11月30日に382万7250円の<b>合計1986万5250円</b>を支払った。</p>	業務委託料については、第1フェーズの対価満額と、第2フェーズの対価の一部が支払われた模様
15	平成27年1月以降	ユーザーは、Redmine上に#198以降の各課題チケットを立ち上げて、ベンダーとの間で、本件システムの既存要件のバグの修正や追加要件等についてやり取りをした。	

No.	時期	事象	備考
16	平成27年1月末	当初の公開期日（第2フェーズまでの納期）	スケジュールどおりにはリリースできず
17	平成27年1月～9月	<p>【控訴審】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1月15日、ユーザーの要望のうち、自動的に削除される機能について、ベンダー（J）は、要望の<b>実現にはかなり時間がかかる</b>と回答した。</li> <li>・3月、ユーザー（H）（I）は、仕様の<b>追加や変更の要望</b>をした。これに対し、ベンダー（J）は、50万ポイント程の追加工数が必要となる旨を説明し、「<b>工数見積リスト_20150305.xlsx</b>」を送付した。</li> <li>・4月25日、ユーザー（H）は、ベンダー（J）に対し、今後の課題と<b>追加の要望事項</b>をメールで送信した。ベンダー（J）は、「追加要件_150501.xlsx」を送付したほか、同じ頃、<b>他の顧客の納期を調整したり、人員を補充したりするなどして、できるだけユーザーの要望に応えようとした</b>。</li> <li>・6月1日、ベンダー（J）は、ユーザー（I）に対し、<b>追加工数がかかる旨を伝え、その後、追加工数については時間も費用もかかる旨を説明</b>した。</li> <li>・7月7日、ベンダー（J）は、ユーザー（H）に対し、課題チケットの整理をしたが、<b>少なくない課題チケットの件数について持ち越させてほしい旨コメントし、8月1日の公開を考えると、どこかで切り分けを行わないと収拾がつかない事態になってしまっている</b>ので相談をしたい旨をメールで連絡した。</li> <li>・8月12日、ベンダー（J）は、テスト仕様書を送った。</li> <li>・9月1日、ベンダー（J）は、ユーザー（H）に対し、テストの報告をし、テスト結果の検収と今後の進め方の相談を依頼した。</li> </ul>	ユーザーから仕様追加・変更の要請が次から次へと行われ、ベンダーが対応に苦慮している状況がうかがえる
18	平成27年10月28日及び11月5日	【控訴審】ベンダーとユーザーは、スカイプ会議を行った。これを受けて、ベンダー（J）は、同月10日、新着求人メルマガの外部サーバー利用について二つの案を提案したが、同月18日、ユーザー（I）は、PC画面とスマホ画面のそれぞれの対応方法について <b>新たな要望を述べた</b>	止まらない仕様追加・変更
19	平成27年12月16日～29日	【控訴審】ベンダー（J）は、ユーザー（H）に対し、テスト仕様書及びテストアカウントを提供した。ユーザー（I）は、ベンダー（J）に対し、アプリについて早くに対応をお願いしたいと連絡した。ベンダー（J）は、同日午後7時53分、iosアプリを提供した	ベンダーはユーザーの要請に対応
20	平成28年1月6日	【控訴審】ベンダーとユーザーは、スカイプ会議を行い、WEBの公開に向けての課題の検討等をした。ユーザーは、ベンダーに対し要望事項を伝え、ベンダーはそれに対応したり、 <b>バグを改修</b> したりするなどした	
21	平成28年1月30日	ユーザーは、それまでにベンダーから提供されていた本件システムの機能によって <b>WEBをリニューアル公開し、平成29年1月までの間、ベンダーが開発したシステムを使用した</b>	
22	平成28年5月24日	【控訴審】ベンダーとユーザーは、ユーザーの事務所で会議を行った。この会議において、ベンダーは、「今後の進行方針について」と題する書面を提出して、要件定義から2年程度が経過し、WEBは公開したが、 <b>バグの改修や仕様変更等について進行中</b> であるという現状を踏まえ、次のフェーズに予定しているLEPUSによる組版の運用開始を早期に進めるという方針を示した。会議に出席したユーザーのR常務は、本件システムの開発が予定よりも1年以上遅れ、かつ、追加の費用がかかる見通しであることに対して、 <b>強い不満を述べたが、最終的に、ベンダーの上記方針が了承</b> された	
23	平成28年6月1日	ベンダー（K）は、本件開発業務の過程で <b>既存要件とそのバグ、追加要件等が混在</b> していたため、当初の要件に立ち戻って掘り下げた整理を進めるとして、ユーザーに対し、「 <b>S A B C 情報整理資料__1 6 0 6 0 1</b> 」が添付されたメールを送信した この資料では、未対応の機能一覧と、機能ごとに、S,A,B,Cという分類が記載されていた。	ベンダーの担当がJからKに変更になった模様。Jが退職したことによるもの。

No.	時期	事象	備考
24	平成28年6月6日	【控訴審】ベンダーは、「要件整理について」と題する書面を作成した。そこでは、要件をS, A, B, Cに分類した。	★争点：「要件整理について」
25	平成28年6月6日	<p>スカイプ会議において、ベンダーは、S,A,B,Cの分類の定義について、以下のとおり説明した。</p> <p>S：第2フェーズに組み込める可能性があるもの</p> <p>A：要件として文書化されていて未実装のもの</p> <p>B：口頭で要件が伝えられているもの</p> <p>C：見積もり時要件にないもの</p> <p>ベンダーは、「タスクリスト（バグ）」において以下をバグに分類し、バグとして認識していることを示した。</p> <p>〈1〉LEPUSに原因不明の<b>システムダウン</b>が起きること</p> <p>〈2〉<b>IE（Internet Explorer）9</b>の環境ではトップページで「注目の求人」が表示されないこと</p> <p>〈3〉<b>特定文字列</b>を入力するとエラーになること</p> <p>ベンダーは、上記〈1〉ないし〈3〉の各バグの対応予定時期を記載しており、上記〈1〉と〈2〉については同年6月の第4週を、上記〈3〉については同年7月の第3週を対応予定時期とした。</p> <p>なお、同日のスカイプ会議において、ユーザー（H）が、以前にベンダー（J）から要件定義書の中に細かな内容が含まれていなくても問題ないとの回答を受けていたにもかかわらず機能が実現されていないと指摘したところ、ベンダー（K）は「わかりました。そうやって行き違いがこれまであったところ、・・・そのへんはこちらも重く受け止めてますので、今回そういったことが今後当然無いように」と述べ、ベンダー代表者も、「今問題になっているのは要件を整備したはずであるけれどもそれが正確ではない可能性が高いというのが現状」と述べた。</p>	ベンダーの前主担当者Jのユーザーへの説明について噛みつかれている
26	平成28年6月7日	<p>ユーザーは、ベンダーが先に<b>C（見積もり時要件にないもの）に分類した項目をさらに以下のとおりAからEに分類。AからDについては、ベンダーにおいて追加要件としてではなく当然対応するよう求めた</b></p> <p>Aはユーザーが要望していたものと異なる仕様とされているもの</p> <p>Bは仕様の事前説明がなく実装されたことでユーザーの望む仕様になっていなかったもの</p> <p>Cはベンダーが後から対応すると約束していたもの</p> <p>Dはベンダーにおいて対応が不十分なものについてユーザーから代替案や改善案を提案したもの</p> <p>Eと記載したもののみ追加の要望</p>	合意した仕様の範囲内か範囲外かという点に関する認識の相違が浮き彫りに
27	平成28年6月8日	<p>ベンダーはユーザーに対し、AからEの分類について、<b>すべて見積りに入っていないから費用が発生するため調整を要する</b>と回答</p> <p>ユーザーは、同日のスカイプ会議において、ベンダーに対し、本件システムの要件の詳細について口頭等で説明していた旨指摘</p> <p>ベンダー（K）は、ユーザーとの間の上記各書面及びスカイプ会議でのやり取りにより、本件システムの既存要件と追加要件の判別について両者の認識の相違が表面化したことから、同会議終了後に、ユーザー（H・I）に対し、メールを送信し、<b>要件定義に文書化されていないものやイメージでとどまっているような情報が多く存在するので、いま一度正確な文書とするために要件定義書をしっかり作成し直す必要がある</b>旨述べ、要件定義書を改めて整備し直すことを提案</p>	

No.	時期	事象	備考
28	平成28年8月10日	ベンダーは、ユーザーとの間で要件定義の再整備に関するやり取りを重ね、ユーザーに対し、 <b>要件定義書第2版</b> を送付したが、追加費用が発生する業務の範囲及び額について折り合いが付かなかった	合意した仕様の範囲の明確化を目的として、今更ながら要件定義書の改訂を行ったものの、仕様の範囲外とされたものについて折り合いつかず
29	平成28年10月21日	ユーザーは、ベンダーに対し、本件開発業務に関し、 <b>追加費用が発生することになった経緯や作業遅延の理由等について文書で説明するよう求めた</b>	
30	平成28年10月25日	<b>【控訴審】</b> ベンダー（T）は、これを受けて、 <b>これまでの経緯を説明した文書の案とその添付資料をユーザーにメールで送信</b> したところ、ユーザー（H）は、スカイプ会議において、ベンダー（T）に対し、「経緯に関しての部分でちょっと一部違うところがあるということで自分たち自体も詰められている状態があり」、「その部分きちんと話し合いをして事実であるところに関しては修正してもらいなさいという形で指示を受けている」と述べて、 <b>上記資料の修正を求めた</b>	
31	平成28年10月28日	ベンダーは、ユーザーに対し、次の内容の <b>説明文書</b> を交付 <b>「要望一覧表が通常のRFP（要求仕様書）に比べるとややおおまかであったこと、また、ベンダーの決算期をまたぐ作業となることで、初回支払のタイミングについてベンダーから平成26年11月までとお願いをしたこともあり時間がない中で進めた為、細部が詰め切れないままに要件確定として進めた部分が大半となった。</b> 上記の流れを受けて開発がスタートし、ユーザーが要望した平成27年1月末の公開期日には間に合わず、その後も期日調整を継続し平成28年1月末のWEB公開へつながった。 <b>この期間の遅れの要因は、ベンダーの主担当社員の退職及び人員の不足と前述の要件整備問題により開発中に度重なる仕様変更を要したことが大きかった。</b> 弊社社員の退職事由は個人事情によるもので、弊社としても防ぎようのないところではありましたが、 <b>結果としてご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳なく改めてお詫び申し上げる次第です。」</b>	ベンダーからユーザーに提示したドラフトに対するユーザーからの修正要望を反映したものが「説明文書」  <b>★争点：「説明文書」</b>
32	平成28年11月7日	ユーザー（I）は、ベンダー（K）に対し、メールで、同年12月末日までに本件システムの <b>全機能の開発及びバグの改修を終えるよう催告</b>	
33	平成28年11月10日	<b>【控訴審】</b> ユーザー（H）は、ベンダー（T）に対し、経緯に関するユーザーの認識に関して、以下のメールを送信した ①ベンダーは、バグの改修完了日（同年8月末）、自動組版を含めた全システム受渡しの期日（最長の見込みとして平成29年2月末）を約束し、期日を守れなかった場合、契約を白紙に戻すと約束した ②約束の期日を過ぎてもバグ修正が間に合わず、約束が守られていない、現在も修正は終わっていない ③10月31日の会議において、バグの改修完了期日やその後の対応によって信用が失われたことを報告、 <b>これ以上負担を許容できないのでサイトを自社開発し、一時避難のため移行する計画がある</b> こと、一旦システムを返品し、費用負担をなくすつもりであるが、 <b>ベンダーが継続を要望</b> したので内容次第で検討するとして会議を終了した ④改めて社内で検討し、 <b>妥協案としてサイトを一時移行するまでの期間（平成28年12月末）に開発が終了するのであれば、受け入れる</b> 旨伝えた ⑤ベンダーから、計画スケジュールとともに自動組版を含めた全システム受渡しの期日（最長の見込みとして平成29年2月末）について、平成28年5月24日に話していたことと違うとの指摘があった ベンダー（T）は、ユーザー（I）に対し、検索遅延について、検証の結果、何らかのデータに起因してDBインデックスが破損していた可能性が高まり、その部分のメンテナンスを行った結果、通常のスピードで検索できるよう復旧している旨を報告した	ユーザーから最後通告ともいえるメールが送られている  この間も、ベンダーはバグ対応等を粛々と遂行している
34	平成28年11月15日	<b>【控訴審】</b> ベンダー（T）は、ユーザー（I）に対し、スケールアップの設定作業が完了した旨を報告し、ユーザー（I）も、LEPUSの処理速度が改善したことを確認した	37



No.	時期	事象	備考
35	平成28年12月28日	<p>ベンダー（K）は、上記「バグ改修進捗__20161028.xlsx」に記載された各バグの改修について、ユーザーに対し、メールに「バグ改修進捗__20161228.xlsx」を添付して送信し、改修を完了し正常性を確認したと報告した。しかし、「バグ改修進捗__20161228.xlsx」に記載された課題チケットの改修作業には、再度修正が必要であったり、未対応であったりするものが含まれていた</p> <p>【控訴審】ベンダー（T）は、ユーザー（I）に対し、11月10日のユーザー（H）の <b>メールに対する反論</b> として、以下のメールを送付した</p> <p>①期日を守れなかった場合、契約を白紙に戻すと約束していない、要件見直しがスケジュールどおりに進んでいない要因はユーザー側にあり、かつ、それによる要件見直しのスケジュール引き直しについて、同年8月に共有済みである</p> <p>②バグについては、同年8月の協議でリストの別件を優先させることに合意した</p> <p>③どうしても継続したいとは伝えていない、既に開発済みの案件、未払の件があるので、今の時点で一方的に停止することは許容できないと伝えている</p> <p>④継続したいではなく、契約上継続が前提となっているので、それを前提とすべきであるということである、ユーザー側が継続前提を覆し、継続したくないと言ったのが同年10月末の話である</p> <p>⑤上記の前提があり、スケジュールを再整備して進行するのが本筋である、もし前提と違う着地点を考えるのであれば、未払金等も含めた協議を行うべきであると繰り返し伝えている</p> <p>⑥バグの改修の一部が同年8月末に完了していないことで契約が自動的になくなったと主張しているが、そのような取り決めをした契約書や覚書は作成されていない、契約の有効性に関する重要事項については、書面で締結すべきものである、また、バグ改修やサポートは継続的に進行しており、瑕疵担保責任は満たしている</p> <p>同時に、ベンダー（T）は、「バグ改修進捗_20161028.xlsx」に記載された各バグの改修について、ユーザーに対し、メールに「バグ改修進捗_20161228.xlsx」を添付して送信し、改修を完了し正常性を確認したと報告した</p>	
36	平成29年1月28日	<p>ベンダー（K）は、バグの改修を完了し正常性を確認したと報告した。しかし、再度修正が必要であったり、未対応であったりするものが含まれていた</p> <p>【控訴審】ユーザー（I）は、今後の開発・改修対応については、本日から <b>他社サーバーでWEBの運用を開始</b> したことに伴い、LEPUSの稼働、サーバー環境の稼働については同月31日を最後に一旦 <b>全て停止してほしい</b> とするメールをベンダーに送信した。ユーザーは、同日頃、本件システムによるWEBの運用を停止した</p>	
37	平成29年1月30日	<p>ユーザーは、ベンダーに対し、ベンダーが <b>納期に本件システムの納品を行わなかった上、その後に納品された本件システムの機能にもバグが残存</b> し、本件システムの稼働に支障が生じる状況にあったとして、業務委託基本契約書24条1項1号、9号及び11号に基づき、本件 <b>各契約を解除する旨通知し、同通知は同月31日にベンダーに到達</b></p>	
38	平成29年4月3日	<p>ベンダーは、ユーザーから上記解除の通知を受けてユーザーと係争状態になった後に、上記「バグ検証結果まとめ」に対する回答という体裁を取って「 <b>指摘事項返答</b>」を作成し、ベンダー（K）においてユーザーにこれを送信してベンダーの反論を伝えた</p>	

## ★ディスカッション③

- 控訴審で追加された事実により、第一審の事案の概要と比べたときの印象の違いはありますか？
- 控訴審で追加された事実を考慮することにより、先ほどの第一審判決への賛否の気持ちに変化はありましたか？その理由は？

# 控訴審→逆転判決

	判決	補足
第一審	<p>1.ベンダーは、ユーザーに対し、284万5千125円及びこれに対する平成29年1月31日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え。</p> <p>2.ベンダーの反訴請求を棄却する。</p> <p>3.訴訟費用は、本訴反訴を通じて、ベンダーの負担とする。</p> <p>4.この判決は、第1項に限り、仮に執行することができる。</p>	<p><b>【ユーザー勝訴】</b></p> <p>ユーザーの請求通りの判決 (ベンダーに支払った対価を満額取り戻す)</p> <p>ベンダーの請求は棄却</p>
控訴審	<p>1.原判決中本訴請求に関する部分の全部を取り消し、反訴請求に関する部分を次の3項のとおり変更する。</p> <p>2.ユーザーの本訴請求を棄却する。</p> <p>3. (1) ユーザーは、ベンダーに対し、198万0450円及びこれに対する平成29年1月1日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え。</p> <p>(2) ベンダーのその余の反訴請求を棄却する。</p> <p>4.訴訟費用は、第1, 2審とも、本訴反訴を通じてこれを3分し、その1をベンダーの負担とし、その余をユーザーの負担とする。</p> <p>5.この判決は、第3項(1)に限り、仮に執行することができる。</p>	<p><b>【ベンダー勝訴】</b></p> <p>ユーザーの請求を棄却</p> <p>ベンダーの請求は、委託料総額の6割(約2,184万円)が認められた。ユーザーから受領済みの対価を差し引き、左記の約198万円の支払いが命じられた</p>



# 第一審と控訴審の事実認定の相違

- 説明文書の信用性
- 仕様の凍結
- バグの認定

# 説明文書の信用性

- 説明文書
  - ユーザーからベンダーに対し、**追加費用が発生することになった経緯や作業遅延の理由等について文書で説明するよう求めたことに対応したベンダーの文書**
  - ベンダーからユーザに送付した後に行われたスカイプ会議において、ユーザーから修正を求められた経緯がある
    - 「経緯に関しての部分でちょっと一部違うところがあるということで自分たち自体も詰められている状態があり」
    - 「その部分きちんと話し合いをして事実であるところに関しては修正してもらいなさいという形で指示を受けている」

一部抜粋：

要望一覧表が通常の R F P（要求仕様書）に比べるとややおおまかであったこと、また、ベンダーの決算期をまたぐ作業となることで、**初回支払のタイミングについてベンダーから平成 2 6 年 1 1 月までとお願いをしたこともあり時間がない中で進めた為、細部が詰め切れないままに要件確定として進めた**部分が大半となった。

上記の流れを受けて開発がスタートし、ユーザーが要望した平成 2 7 年 1 月末の公開期日には間に合わず、その後も期日調整を継続し平成 2 8 年 1 月末のWEB公開へつながった。この期間の遅れの要因は、ベンダーの主担当社員の退職及び人員の不足と前述の要件整備問題により開発中に度重なる仕様変更を要したことが大きかった。弊社社員の退職事由は個人事情によるもので、弊社としても防ぎようのないところではありましたが、**結果としてご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳なく改めてお詫び申し上げる次第**です。

# 説明文書の信用性

## ベンダー

説明文書が作成されたのは、ユーザー担当者が、自らの事前の社内調整のミスによる発注を隠蔽し、**ベンダーに責任転嫁を図る目的**で、あたかもベンダーに責任があるかのような文書があるとユーザー社内での追加開発業務を含めた業務全体を円滑に進めることができると説明して、ベンダー担当者を誤信させ、ユーザーにて文書の内容を指示し、**ベンダー担当者に事実と異なる書面を作成させたもの**である。

※ベンダーの主張書面には、東京地裁平成28年6月17日判決（日東電工事件）を参照し、「立場の弱いベンダーがプロジェクト進行のために自分の非を認めるかのような文書を差し入れることもある」という記載がある。

## 第一審

ユーザー担当者から社内説明のためとの依頼を受けたからといって、**企業としての組織を備えたベンダーが事実と異なる内容を詳細かつ具体的に記載した書面を会社名義で作成した上で正式に対外的に発出するというような事態は、社会通念上、容易に想定し難い**  
説明文書は当時のベンダーの現状認識を的確に示すものとして、基本的に**信用性が認められる**というべき

## 控訴審

一見すると、本件システムの開発が当初の予定よりも遅れたことについては専らベンダーに責任があることを認めたものであるかのように読める  
しかしながら、紛争が顕在化した後、事態を打開し今後の交渉を進展させるために**一旦は相手の言い分を認めて謝罪することは、交渉の過程で一般的にあり得ること**である  
ベンダーの責任に言及する部分の記載は、必ずしも当時のベンダーの認識を記載したものといえることはできず、その**信用性については慎重に吟味する必要がある**というべき

# 仕様の凍結

ユーザー	ベンダー
<p>①仕様は未確定 ユーザーとベンダーとの間で、要件定義書の検収をもって仕様を凍結させるという合意はなく、ベンダーが一応の要件定義書を作成し、その後に協議をして詳細を詰めて確定させる旨の合意があった。</p> <p>②ベンダーの早期契約締結に応じた このような経過になったのは、ベンダーの決算期が毎年11月であったことから、平成26年の決算期までに契約の締結をしたいというベンダーの要望があり、ベンダーが開発業務個別契約の締結を急いだからである。</p>	<p>①仕様は確定 仕様が凍結しなければ、いつまでも開発に入ることができないのであり、既製のパッケージソフト（＝LEPUS）の標準機能をカスタマイズする開発では、事前に明確な要望があったなどの特段の事情がない限りパッケージソフトの仕様を採用するという合意に基づき、基本的に要件定義書の検収をもって仕様は凍結された。</p> <p>②契約締結を急いでいない ベンダーの決算期は毎年11月であるが、ベンダーが平成26年の決算期に絡めて契約の締結を急いだことはない。</p>

# 仕様の凍結

第一審	控訴審
<p>①要件定義書 ベンダーの主張は、説明文書においてベンダーが自認している事実、すなわち、<b>ベンダーにおいて時間がない中で作業を進めたため、細部が詰め切れないままに要件確定として進めた</b>部分が大半となり、Redmine、メール等の内容のすべてが要件定義書に盛り込まれているわけではないという事実と矛盾している</p> <p>②「要件整理について」 要件をS、A、B、Cに分類し、Cが見積時の要件になかったものとされていることに照らせば、それ以外の3分類<b>S、A、Bは見積時に要件として存在したものと解するのが相当</b></p>	<p>①要件定義書 要件定義書に記載されていない要件等であっても、双方が書面又は口頭の合意により事後的に契約内容に含めるということはあるが、特定の要件等について双方の意思が合致していることが明確な場合に限られるというべきであり、請負代金額についての確定的合意がされている場合は特に、<b>ベンダーが一応の要件定義書を作成し、その後にユーザーとの間で協議をして詳細を詰めて確定させる旨のユーザー主張の合意をすることは通常は想定し難い</b> <b>説明文書は当時のベンダーの認識を的確に表したものであるということができず</b>、ベンダーがユーザーに開発業務個別契約の締結を急がせたという事情も認められないのであるから、ベンダーが、要件定義書は一応のものにすぎず協議により追加の要件が加わることが前提になっていたとの認識を有していたと認めることはできない</p> <p>②「要件整理について」 ユーザーが当初の仕様と異なる仕様を次々に要望してきたことから、ベンダーにおいて、<b>要件定義書に記載のある要件についての追加要件（S、A、B）か、全くの新規要件（C）かに分類した上で追加工数を整理した検討資料であることが認められる。</b></p>

## ※要件整理について

- 開発業務の過程で既存要件とそのバグ、追加要件等が混在していたため、当初の要件に立ち戻って掘り下げた整理を進めるとして、ベンダーが作成した資料。
- 要件ごとにSABCに分類
  - S：第2フェーズに組み込める可能性があるもの
  - A：要件として文書化されていて未実装のもの
  - B：口頭で要件が伝えられているもの
  - C：見積もり時要件にないもの**

# バグの認定（システムダウン）

## 第一審判決

### ①遅滞なく修補したか

平成28年1月30日のリニューアルWEB公開の直後から発生し、ベンダーが対応予定時期としていた同年6月第4週から半年後の同年12月27日時点に至っても発生原因が解明されておらず、スケールアップをしても再度同様の問題が発生する状況であり、当該事象の出現から約1年経過した段階で改修の見込み時期や方法が示されていなかったのであるから、修理不能なバグであって、瑕疵に当たる

### ②処理速度に関するベンダーの責任

ベンダーが提案書において、高速な動作が実現し、操作性及び処理能力が高まることを明示していたことに鑑みれば、操作性を阻害するようなシステムダウンを発生させないことが本件システムの性能として要求され、そのような性能を確保することが本件各契約上の合意内容になっていたと認められるから、ベンダーとしては、たとえば要件定義に明記されていないとしても、上記システムダウンの原因を分析してそれを改修すべき義務を負っていた

## 控訴審判決

### ①遅滞なく修補したか

検索のタイムアウト報告に対してはDBのスケールアップにより、Web保存のタイムアウト報告に対してはDBのスケールアップにより、それぞれ解消されたものと認められる

### ②処理速度に関するベンダーの責任

処理時間についての要件は要件定義書には含まれていない。この点、処理速度に関する要件は非機能要件として定めることが通例であり、処理速度に関する考え方については、ベンダーがユーザーに確認して合意を取るのが通例であると考えられる  
本件各契約においては、既存のシステムであるLEPUSの標準機能をカスタマイズすることとされていたほか、当時ユーザーにはシステムエンジニアが在籍していたことからすると、ベンダーがユーザーに対し、処理速度を具体的にどのように設定するか事前に確認しなかったことは不適切といえるものの、ベンダーのみに責任があるということとはできない

# バグの認定（その他のバグ）

事象	第一審判決	控訴審判決
①特定文字列によるバグ	バグに当たらない	バグに当たらない
②通知メールが届かないバグ	瑕疵に当たる	バグの存在を認めることができない
③エラー表示のバグ（①～④）	瑕疵に当たる	バグに当たらない、瑕疵があるとまでは認められない
④IE9	瑕疵に当たる	バグの存在を認めることができない

# ★ディスカッション

- 第一審と控訴審では、説明文書の信用性、仕様の凍結、バグの存在について、180度異なる評価が下され、それが逆転判決につながっています。その要因は何だと思われますか？



# 事実認定相違の要因

- 専門委員
  - 専門委員の変更（ベンダーの上申書による）と変更後の専門委員の意見
- 再現環境
  - ベンダーによる再現環境の構築と再現調査の実施

# 専門委員の変更（ベンダーの上申書による）

- ベンダーは控訴審において「上申書」を提出（令和3年7月15日）
  - 第一審の専門委員は、カーナビや医療系システム、古い銀行システム等の組み込み系システム開発にかかるSEまたはプログラマーであつたと思料され、CMS, Webアプリ制作等のクラウド環境における開発の専門家ではない
  - そのような状況下、第一審では、**専門委員からWebサイト制作において一般的に作成される仕様書の内容やユーザーが主張する各不具合の具体的事象についての適切な助言を得られず、誤った判断をするに至った。**
  - 控訴審における審理を十分に行うためには、**Webサイト制作やWebアプリケーション制作等に詳しい専門家の意見が必須**
- その結果、高裁は第一審とは異なる専門委員（NTTテクノクロス所属の上原潤二氏）を選任
- 上記専門委員は控訴審の審理において、以下のような意見を述べている
  - 処理時間については、非機能要件として合意するのが通例
  - ユーザーがバグ（瑕疵）と主張する不具合（メール不着、パスワード設定、特殊文字）はバグとはいえない
  - 再現環境の信用性（次スライド）

# ベンダーによる再現環境の構築と再現調査の実施

- 第一審において、ユーザーはベンダーに対し、再現環境の提出を求めたが、ベンダーはコストを理由に拒否した
  - 作業人員 1 人日 5 万円で 3 週間程度要するほか、サーバーコストとして月 40 万 5000 円かかる
- しかし、ベンダーは、控訴審において再現環境を構築
  - 復元に要した期間 3 週間程度
  - 復元されたDB等のタイムスタンプから当時の再現環境であることを証明
- ベンダーは再現環境において、ユーザーが主張するバグ（瑕疵）の再現調査を徹底的に行い、バグが存在しないことを立証
- ユーザーは時機に遅れた攻撃防御方法であること、再現環境の信用性が認められないことを主張したが、控訴審は以下のとおり判断

## 控訴審

ベンダーは、当審において、ユーザーによる本件各契約の解除通知の直後である平成29年2月2日時点の本件システムを復旧して、当時の環境を再現したと主張し、これを証するものとして証拠を提出するのに対し、ユーザーは、ベンダーによる本件システムの**再現の信用性、正確性を争い**、仮に再現ができていたとしても、その後にバグが再発したり、新たなバグが発生したりした可能性もあるから、本件システムにバグが存在しなかったことの立証にはならない旨反論

**改ざん等をうかがわせる具体的な根拠が示されない限り、ベンダーは当時の本件システムの環境を再現したことが推定される**というべきである（当審で選任した専門委員による説明）。本件において、ユーザーは、同証拠について改ざん等の可能性を主張するだけで、具体的な根拠をもって改ざん等がされたことを主張するものではないから、上記の推定が覆ることはなく、再現の信用性は認められるというべき

## ★ディスカッション④

- 本件を含め、システム開発紛争においては、第一審と控訴審において逆転判決が下ることが良くありますが（旭川医大vsNTT東日本、野村HDvs日本IBMなど）、どのような要因が考えられそうでしょうか？
- その他、ご意見、ご感想、印象的だったことなどなんでもコメント下さい。

## 4. 所感等

# 所感

- 訴訟資料（証拠書類）のボリュームに圧倒される
  - 訴訟資料は11分冊あり、1分冊あたり20cmくらいの厚み
  - 1～8分冊が第一審、9～11分冊が控訴審
- スカipe会議の証拠提出
  - スカipe会議が録画されており、証拠として提出されている。冒頭の「こちらの声聞こえますかー？」から、最後の「失礼します。」まで、すべての発言を文字起こし
- 専門委員が実質的な裁判官？
  - システムの機能や用途によって、必要とされる専門性が大きく異なるため、適切な専門委員が選任されるかどうか次第で勝敗が決まりそう

# 講師の先生方にお聞きしたいこと

- 第一審と控訴審で専門委員が交代することは良くあることなのでしょうか？
- 第一審では、ユーザーから再現環境の構築を要請されたがベンダーは拒否しました。その後の控訴審ではベンダー自ら再現環境を構築し、再現環境での再現テストの結果を証拠として提出しています（それが逆転判決の要因の一つ）。このことについて、ユーザーは、時機に遅れた攻撃防御方法であると主張しました。ユーザーの主張は認められなかったようですが、ベンダー提出の証拠が却下される可能性はあったのでしょうか？

# 報告後の所感等

- 講師からのコメント
  - 平成9年の裁判例において、重大なバグでなければ瑕疵に該当しないと解釈されているが、現行法に基づく契約不適合の解釈も同様なかどうかは今後の裁判例の蓄積を待つ必要がある。
  - 仕様の凍結について争いとなり、第一審では、要件定義書による仕様凍結を否定している。本件では、要件定義書の納品・検収が完了していることから、仕様は凍結されたと解釈すべきところ、それを覆す反証が明らかではないと感じた。控訴審で新たな専門委員が選任され、逆転判決が出ていることからすると、専門委員の意見が影響したとも考えられる。
- 報告者の所感
  - システム開発においてどれがバグでどれがバグでないのか（＝仕様どおり）、またバグのうちどれが瑕疵（契約不適合）に当たるのかの判断は、見方によって異なり得るように感じた。例えば、合意した仕様について、開発の過程で作成される要件定義書等の開発ドキュメントのみを基準とするのか、それとも更に遡って契約前の提案書等のドキュメントまで当事者間の合意として斟酌するのかによって変わり得る。当事者間の認識齟齬が生じないよう、合意形成を図り、その記録を共有することの重要性を感じた。
  - 開発が遅延等した場合において、ベンダーからユーザーに対し、経緯や対応策の説明を目的とした文書を差し入れることがあり、その中に謝罪の一文を盛り込むことが実務上は良く見られる。本件においては、この謝罪やその謝罪の内容の評価について、第一審と控訴審で見解が分かれた。関係性の維持・改善を目的として一旦謝罪をするにしても、何を謝罪しているのかを具体化・明確化することの必要性を感じた。
  - 判決文を読むことにより、事実認定の結果と、それに基づく判決については読み取ることができるが、その背景までは読み取れない。この点、裁判所において訴訟記録を閲覧することにより、裁判所の心証形成に影響したであろう証拠を見ることができる。本件のように逆転判決が下された場合、裁判所の判断が変わった理由を知るためには、訴訟記録の閲覧が有益であることを実感した。
  - 企業法務担当者としては、紛争が顕在化した後の対応にとどまらず、平時の業務においても、契約条項の設計や文書の残し方、コミュニケーションの表現方法について、将来の法的評価を意識した助言を行うことが重要であると感じた。現場担当者と連携しながら予防的な観点で関与していくことの必要性を再認識する契機となった。