

概要

—令和2年度報告書— 「クラウドサービスモデル利用規約と解説」

一般社団法人情報サービス産業協会 法務・知財タスクフォースでは、最新法令やクラウドサービスの進展等を踏まえ、パブリッククラウドサービスを活用して SaaS ビジネスを行う際などに用いることができるようなモデル事例をもとに論点整理を行い、「クラウドサービスモデル利用規約」を作成した。

1. 活動の目的

民法(平成29年法律第44号による改正)等最新法令や情報サービス取引の状況等を踏まえつつ、SaaS モデルを前提としたクラウドサービスに関する論点とその基本的な考え方の整理、モデル利用規約及びその逐条解説等の作成を行うことを通じて、デジタル・トランスフォーメーション(DX)時代におけるクラウドサービス事業に係る環境整備に寄与することを活動の目的とした。

検討に当たっては、当協会が平成17年3月に作成した「ASP サービスモデル利用規約と解説」をベースに、一部前提の変更を行ったものである。

2. 本報告書の構成

本報告書では、モデル事例とした総合 HR クラウドサービスとサプライチェーン管理クラウドサービスの概略を説明し(第1部第1節)、このモデル事例において想定される法的論点の考察(第1部第2節)を踏まえ、モデル利用規約(第2部第2節)とその逐条解説(第2部第3節)を配置した。

3. 各部の概要

(1)クラウドサービス契約における論点とその基本的な考え方(第1部)

第1節 モデル事例〔概要〕

クラウドサービスは多種多様なため、本報告書では、2つの典型的なクラウドサービス事例を想定し、論点抽出を行った。ユーザの人的リソース(Human Resources)の管理機能を提供する「総合 HR クラウドサービス」の事例では、シンプルな当事者関係のもとで基本的な法的論点を抽出することができる。「サプライチェーン管理クラウドサービス」は、その応用事例であり、ユーザが取引先からのサプライチェーン管理のための電子データ交換に際してクラウドサービスを利用する場合を想定しているため、ユーザの取引先もサービス利用者となる。また、クラウドサービスのプロバイダが第三者の提供するアプリケーション等に依存しつつサービスを提供する場合も考えられることから、第三者データベースを利用する事例として設計し、多数当事者の関与するサービスにおける法的論点を抽出した。なお、両事例とも、プロバイダがパブリッククラウドサービスを利用してクラウドサービスを提供することも検討の対象とした。

第2節 クラウドサービス契約における論点とその基本的な考え方〔概要〕

第1節のモデル事例を踏まえ、クラウドサービス取引において想定される8つの法的論点について、当協会としての基本的な考え方を述べている。

1. クラウドサービス契約の法的な特徴

クラウドサービスは、「従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの」とされている。多くの場合、①インターネット等の電気通信回線を通じて、②一定のソフトウェア等のシステム資源・機能を使用する権限が提供され、③かかるシステム資源・機能は複数のユーザが共用することを前提に開発・導入されたものであり、④ユーザは他のユーザとの間でこれらのシステム資源又は機能をシェアすることにより安価に利用でき、⑤ユーザとプロバイダとの間に継続的な契約関係が成立する継続的取引といえる。

クラウドサービス取引におけるプロバイダの債務の内容は、善良な管理者の注意義務(善管注意義務)をもって定められた内容のサービスを継続的に提供することが中心であり、契約の性質としては基本的に準委任の契約類型が想定できる。もっとも、クラウドサービスの一環として「仕事の完成」又は「仕事の結果」についてプロバイダが一定の責任を負うべきサービスが含まれる場合には、請負又は成果完成型の準委任たる性格に基づく債務の履行が問題となることも考えられる。また、賃貸借に類似した契約形態もあり得る。

加えて、前述の現行民法においては、定型約款に関するルールが創設されたため、プロバイダは、これに留意し、提供するサービスの内容、ユーザの数等を踏まえ、当該サービスの利用規約を定型約款として位置づけるか否かを判断したうえで、規約の内容及び契約交渉方針を決定することが必要である。

以上のとおりクラウドサービスの法的性格は多様であり、当事者の権利義務やサービスの中断、提供停止、データの滅失・毀損などの想定される事象については利用契約において具体的に定めることが望ましい。

2. 当事者関係

(1) 認定利用者

ユーザ企業の取引先や関連会社もサービスを利用することが必要となる場合もあり、契約当事者とはならない利用者の法的な位置付けも論点となる。契約当事者とならないユーザ企業の取引先等がサービスを利用する場合にも、利用規約に定める一定の利用ルールに従うことを求める必要があり、複雑な当事者関係のもとでの紛争を抑止し、多数の利用者に対するプロバイダの責任が過重となることを防止する観点から、①プロバイダがサービス利用者として認定した場合に限り、ユーザ企業の取引先等(認定利用者)のサービス利用を認め、②認定利用者も利用規約に定める利用条件を遵守すべきこと、③認定利用者からさらに第三者への再利用許諾ができないこと、④ユーザが認定利用者のサービス利用について責任を負うこと、⑤認定利用者がサービス利用により生じた損害についてプロバイダに請求できないこと等を利用契約の中で明らかにしていくことが必要である。

(2) データベースなど情報資源の提供者

データベースなど第三者の情報資源に依拠したクラウドサービスがある。プロバイダは、当該情報資源の提供者との間で、①継続提供義務を課し、②正確性等を保証させ、③提供停止に伴う代替措置を講じさせるなどの契約を締結するとともに、ユーザに対しても、第三者の情報資源の不具合等に起因する損害の責任を負うことができないことを明示することが望まれる。

(3) パブリッククラウド事業者

パブリッククラウド事業者からクラウドサービスの提供に必要なパブリッククラウドの提供を受ける場合には、自身のサービスではないことから、プロバイダはパブリッククラウド事業者が定めるサービス仕様及び提供条件の範囲を超える責任を負うことはできないことをユーザに明示することが必要となる。また、プロバイダは、①セキュアなパブリッククラウドであるか確認を行ったうえで、パブリッククラウド事業者を選定し、②パブリッククラウド事業者からパブリッククラウドサービスに関する制約事項が示された場合には、ユーザに合理的な範囲で説明を行うことが望まれる。

3. 契約期間

クラウドサービスをめぐっては、ユーザ企業にとってはサービスの安定かつ継続的な提供が不可欠であり、プロバイダにとっても一定の数のユーザ企業による一定期間の利用が前提となって、クラウドサービス用アプリケーションの開発、サービス用設備の調達、ヘルプデスク等の関連サービスの実施体制等を整備するための投資が可能になるという要素がある。このため、当事者の予測を越えた時期の解約、サービスの停止・廃止により損害が生じるおそれがある。従って、解約・停廃止を可能とする事由や条件については具体的かつ明確に定め、当事者の予測可能性を担保する必要がある。

4. プロバイダの責任

前述のクラウドサービスの準委任的な法的性格に鑑み、プロバイダは、善管注意義務をもってサービスを提供する責任を負う。これに伴い、サービス用設備の維持管理、さらにはデータを安全に管理する付随的義務が生じる。これらの義務を履行できなかった場合、債務不履行責任等が生じるため、義務の内容及び免責される範囲については、利用契約においてできるだけ具体的に明示することが望まれる。なお、サービスの特性上、いったんサービス用設備に問題が生じると同時に複数のユーザに対する賠償責任を負うリスクを伴う。債務不履行若しくは契約不適合の結果としてユーザに生じた損害について、無制限の賠償責任を負えばサービスの破綻につながりかねないため、賠償限度額を設定し、賠償範囲を限定することが一般的である。

5. ユーザの義務等

利用契約に定める利用条件に従い、ユーザ設備・ユーザ ID 等を適切に管理し、ユーザの設備等を介するサービス用設備への不正アクセス、ウイルスの感染等を防止する責任がユーザにも生じる。これらの義務違反によりユーザに生じた損害についてプロバイダは責めを負わないことを明示するとともに、プロバイダ、他のサービス利用者その他第三者に生じた損害について賠償責任をユーザが負う

場合があることを利用契約において予め明示することが望まれる。

6. データの取扱い

クラウドサービスに伴いプロバイダが取り扱うデータは膨大でかつユーザにとっては営業秘密、個人情報、又は特定個人情報に該当し、重要な意味をもつことがあることを踏まえ、データに対するプロバイダ及びユーザの責任等を利用契約に明示することが望まれる。インターネット経由でのデータ授受や脆弱性をゼロとすることができない情報システムの特性上、データの滅失・毀損、過誤、提供遅延又は不到達等の事態を完全には防止することはできない。これらの事象に備え、データのバックアップに関するユーザとプロバイダの役割、責任の分担については明確に取り決めることが必要である。

7. セキュリティ

クラウドサービス用設備に関するセキュリティについては、プロバイダが当然備えておくことが期待されるもののほか、提供コストとの関係で様々なレベルがあり得る。プロバイダが講じるセキュリティレベルについては、可能な限りで事前に開示し、ユーザに十分な説明を行った上でサービスを提供する体制が必要である。なお、セキュリティレベルの設定に際しては、提供するサービスの内容、セキュリティリスクが顕在化した場合の深刻さの程度、サービスの対価等により千差万別であり、個別具体的な検討が必要である。

8. SLA

プロバイダが提供するサービス水準については、サービスの稼働率、障害対応時間等の評価対象項目ごとに目標を定め、定期的に水準への到達度を計測し、計測結果の分析によるサービスの改善を行うため、サービスレベル・アグリーメント(SLA)を作成することが広く行われるようになってきている。SLAを作成するにあたっては、単なる努力目標値への未達がペナルティや契約解除の理由とされたり、ユーザ・プロバイダ間の信頼関係を損なったりするおそれがあるため、SLAの契約条件上の位置付けを明確にしなければならない。

(2)クラウドサービスモデル利用規約と解説(第2部)

モデル事例及び論点の検討を踏まえ、全8章及び別紙A・Bからなるモデル利用規約を策定し、逐条解説を収録した。ユーザがこの利用規約に基づき、必要なサービスを選択したうえで利用申込書をプロバイダに提出し、プロバイダがこれを承諾することにより、ユーザとプロバイダとの間のクラウドサービスに関する利用契約が成立する。この利用規約は、プロバイダが、パブリッククラウドサービス事業者のクラウド環境を活用してSaaSビジネスを提供する際に活用できるよう、条項を選択的にセットした点に特長があり、前述のモデル事例(第1部第1節)を前提としているため、活用には、自己の提供するサービスの内容等を吟味した上で適否を検討する必要がある。