

概要

- 平成 16 年度報告書 - 「ASP サービスモデル利用規約と解説」

(社)情報サービス産業協会 ASP サービス契約調査委員会では、ASP サービス契約に関する調査研究活動を行い、その活動を通して、ASP サービス取引のモデル事例を想定し、当該モデル事例を踏まえ、「ASP サービスモデル利用規約」を作成した。

1. 活動の目的

ASP サービスに関するモデル利用規約及びその逐条解説等の作成を通して、ASP サービス取引の適正な取引慣行を形成し、情報サービス事業者におけるASP サービス事業の推進に寄与することを活動の目的とした。

2. 本報告書の構成

本報告書では、モデル事例とした給与計算と資材調達に関するASP サービスの概略を説明し(第2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2部第2節)を踏まえ、モデル利用規約(第3部第2節)とその逐条解説(第3部第3節)を配置した。

3. 各部の概要

(1) ASP サービス取引の動向調査結果(第1部)

当協会「情報サービス産業白書」、(社)日本情報システム・ユーザー協会「ユーザ企業IT動向調査 調査報告書」等の報告書より、ASP サービスの利用状況、利用のメリット、現状の問題点等を分析した。

これらによれば、2003年の時点で約2割の企業が給与会計など社内業務関係でASP サービスを利用しており、IT利用の選択肢の一つとして既に定着していることが窺える。もっとも、近年の利用状況は伸び悩んでいる。ユーザがASP サービスに期待するコスト低減メリットを享受するには、サービス内容の定型性を受容しなければならないが、実際には、カスタマイズが頻発していることから分かります。独自システムの構築等と比較して費用対効果の優位性を示しきれないこと等が原因と考えられる。

今後のASP サービスの更なる進展のためには、ユーザのニーズに応えられる多様なサービスの提供とともに、モデル契約等環境整備が必要である。

(2) ASP サービス契約における論点とその基本的な考え方(第2部)

第1節 モデル事例〔概要〕

ASP サービスは多種多様であり、全てに共通するASP サービスの定義を導き出すことは難しいため、2つの典型的なASP サービス事例を想定し、そのもとでの論点抽出を行った。給与計算に関するASP 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。資材調達に関するASP サービスは、

その応用事例であり、ユーザが取引先からの資材調達のための電子データ交換に際してASPサービスを利用する場合を想定しているため、ユーザの資材調達先もサービス利用者となる。また、ASP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は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。

第2節 ASP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、ASPサービス取引において想定される7つの法的論点について、その取引実態を踏まえた上で当協会としての基本的な考え方を述べている。

1. ASPサービス契約の法的な特徴

ASPサービスは、ネットワークを通じてアプリケーションソフトウェア及びそれに付随するサービス等の提供を指すものとされている。多くの場合、インターネットを利用し、一定のシステム資源・機能を使用する権限が提供され、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、複数のユーザによるシステム資源の共用により1ユーザ当りの費用が低減されるという特徴を有するユーザ・プロバイダ間の継続的取引といえる。ASPサービス取引におけるプロバイダの債務の内容は、善良なる管理者の注意義務(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、その契約の性質には準委任の契約類型が想定できる。但し、全体としては準委任的な契約であっても、ASPサービスの一環としてプロバイダが「仕事の完成」について一定の責任を負うべきサービスが含まれる場合があり、請負的性格に基づく債務の履行が問題となる場合も考えられる。また、ソフトウェアの時間貸しなど賃貸借に類似した契約形態もあり得る。

以上にみるとおりASPサービスの法的性格は多様であり、当事者の権利義務を民法上の典型契約にあてはめて論じても、サービスの中断、提供停止、データの滅失・毀損などの事象をめぐる個々の紛議に際し、当事者間の問題解決の近道にはなりにくい。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(ユーザ企業の取引先等もプロバイダと直接利用契約を締結する方法もあり、この場合は、利用契約に基づきユーザとしての権利義務が生じる)。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、ユーザが自らサービスを利用することを原則とし、プロバイダがサービス利用者として例外的に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、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、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、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、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

プロバイダが自社で提供できないデータベースなど第三者の情報資源に依拠するASP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、継続提供義務を課し、正確性等を保証させ、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、情報資源の瑕疵等に起因する損害について、プロバイダが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. 契約期間

ASP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おり、ASP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. プロバイダ及びユーザの義務と責任

前述のASP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、債務不履行や瑕疵担保の責任が生じるため、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、ASPサービスは、複数のユーザに対して共通のシステム資源を利用させるサービスの性格から、いったんサービス用設備に問題が生じると同時期に複数のユーザに対する賠償責任を負うこととなる。債務不履行若しくは瑕疵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。

他方、ユーザにも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生じる。これらの義務違反によりプロバイダ、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については、利用契約において予め明示することが望まれる。

5. データの取り扱い

ASPサービスに伴いプロバイダが取り扱うデータは膨大かつユーザにとっては営業秘密若しくは個人情報に該当し、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。

6. セキュリティ

ASPサービス用設備に関するセキュリティについては、プロバイダが提供コストとの関係で当然備えておくことが期待されるもののほか様々なレベルがあり得る。ところが、プロバイダの講じたセキュリティが十分なものであったのかが問題となる場合がある。一旦、セキュリティ上の問題が生じると、セキュリティレベルに対するユーザとの認識の相違が問題解決を阻害することもあるため、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。

7. 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た。これによって、サービス利用コストの客観的な評価に基づくサービスの選択を可能にする副次的効果も期待できるが、現状の取引慣行では、そこまで成熟していないものが大半であろう。

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条件とされたり、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。

(3) ASPサービスモデル利用規約と解説(第3部)

前述の論点整理(第2部第2節)において、利用契約において明示すべきとした事項を踏まえ、全8章(41条)及び別紙A・Bからなるモデル利用規約を策定した。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ASPサービスに関する利用契約が成立する。

この利用規約は、前述のモデル事例(第2部第1節)を前提としたものであるため、プロバイダは、自己の提供するサービスの内容等を吟味した上でモデル利用規約の逐条解説を参考として自己のサービスへの適否を検討する必要がある。

4. 備考

巻末に参考資料として添付した「ASPサービス利用契約書(例)」は、プロバイダの認定のもとでサービスを利用するユーザ企業の取引先等(いわゆる認定利用者)とユーザ企業間で締結する書式のサンプルである。モデル利用規約に準拠しているが、プロバイダが提供するサービス内容等に応じ、適宜カスタマイズが必要である。また、本書式の採否については、認定利用者の利用に責任を負うユーザの裁量で決定すべきである。

以上