

コンサルティング・サービス契約の法的責任

山本将之(#1)
新潟大学 法学部

コンサルティング・サービス契約において、各契約当事者がどのような責任を負うのか概観したのち、特に請負契約モデルにおいて重要となってくる瑕疵担保責任について、そもそも情報における瑕疵とは何か、情報を扱うコンサルタントがどのような責任をおうかについて検討する。

The legal liability of the consulting service contract

Masayuki Yamamoto
Faculty of Law, Niigata University.

It takes a general view of the responsibility of the consulting service contract. Especially, the defect liability is examined in the undertaking contract model. What is the wound in information? The responsibility that the consultant who treats information assumes is examined.

1 はじめに

近年、情報サービス産業で結ばれる契約や各当事者の責任について、多く論じられている¹。しかし、それらの事例の多くが、システム開発契約などの役務とその過程で

制作されたプログラム等の取引に係わる法的問題の検討である。そこで本稿では、情報サービス産業に関わるコンサルティング・サービスを提供する場合の各当事者の法的責任について概観したあと、コンサルタントが提供する情報に瑕疵が存在した場合の責任について検討する。

#1 新潟大学法学部法学科 4年
<e-mail:mount.book@nifty.com>

¹北川善太郎「取引の目的としての情報」NBL 24号 27-28頁(1972年)、をはじめとして情報サービス産業協会法的問題委員会契約部会編『新しいソフトウェア開発委託取引の契約と実務』(商事法務,2002)などがある。

2 情報サービス産業に関わる コンサルティング・サービス契約とは

コンサルティング・サービスとは、「顧客の業務または業種に関する専門知識をもったコンサルタントが、主に企業に対して外

部から客観的に現状業務を観察し、現象を認識・報告し、問題点を発見・指摘し、原因を分析し、対策案を示して、企業の発展を助ける業務」と考えられる。

また、情報サービス産業とは、「情報技術（IT）およびその知識を基礎とした役務提供を主たる内容とする事業者間契約」²を提供する産業をいうところでは定義する。このような、情報サービス産業では、システム開発委託契約時の仕様書作成について行われるような付随的サービスとしてのコンサルティング・サービスが一般的に行われている。

しかし、現在においては、付随的サービスとしてのコンサルティング・サービスではなく、情報技術およびその知識を基礎としたコンサルティング・サービスが市場において成長している。

そこで、このようなサービスを情報サービス産業に関わるコンサルティング・サービスと位置づける。

これらの情報サービス産業に関わるコンサルティング・サービス契約とは、民法の典型契約のうち、請負契約、委任契約をモデルとした契約であると考えられる。

請負契約、委任契約をモデルとした契約であっても、契約は、当事者の自由意思に基づいて締結されるものであるため、その契約内容は、各当事者が結ぶ契約によって様々である。

そこで、本稿においては、情報サービス産業に関わるコンサルティング・サービス

契約の契約モデルとなりうる請負契約、委任契約の規定に沿って概観することとする。

3 請負契約モデルと委任契約モデル

a) 請負契約モデル

そもそも、請負契約は、「分業化が進んだ社会では、各分野で専門化が進み、自ら行うよりは報酬を約束して専門的技能や知識のある人に仕事をしてもらったほうが便利であり、より完全な仕事ができる」³ことが意義としてあげられる契約であり、コンサルティング・サービス契約のモデル契約となり得る典型契約である。

また、請負契約では、必ずしも物の介在を必要とするものではない。そのため、純粋な役務提供契約である「なす債務」も、請負契約の対象となる。

この「なす債務」は、「手段債務」と「結果債務」に分類することができるとする見解がある。前者は、サービスについて一定の結果を伴わなくともよい債務であり、後者は一定の結果を必要とする債務である。尚、請負契約は「結果債務」であり、委任契約は「手段債務」であると解されている。

民法では、請負契約に関する規定は、第632条から第642条に規定されている。

これらの条項のうち、各契約当事者の責任について定められているものは、注文者の報酬支払い義務（法633条）、請負人の担保責任（法634条から法640条）である⁴。これらの各契約当事者の責任につい

² 鈴木正朝の「情報法研究室サイト<<http://www.rompal.com>>での定義を基に、筆者が定義。尚、原文では、コンサルティング・サービスもITサービスとされ、情報サービス産業に含まれている。

³ 藤岡康宏=浦川道太郎=磯村保=松本恒雄『民法(4)債権各論』(有斐閣, 2005) 184頁

⁴ 当然ながらこの他にも、契約総論、債権総論、民法総則の規定が係ってくる。

て、まとめたものが表1（最終頁）である⁵。

なお、表1では、仕事完成後引渡前の場合も示してあるが、純粋なコンサルティング・サービスにおいては、引渡は生じないと考えられるが、ドキュメントなどを引き渡すことを想定して表示した。

b) 委任契約モデル

委任契約も、請負と同様、専門化が進む社会において、その重要性を高めている。特に、専門的職業人である、医師、弁護士、不動産鑑定士、公認会計士、司法書士、税理士などに仕事を依頼する契約は、有償の委任ないし準委任と理解されており、専門的職業人については、委任契約を結ぶことが多いといえる。

請負契約同様、委任契約の各契約当事者の責任についてまとめたものが表2（最終頁）である。

また、コンサルティング・サービスに従事するものを医師や弁護士などと同等の専門家として扱うべきか否かという問題も「専門家責任」の問題として別途議論すべきものであろうが、本稿ではここで問題の紹介のみにと留めることとする。

以上のように、請負契約と委任契約は専門化した社会において重要性を増しており、役務提供型契約であるという共通点が存在するが、債務である「なす債務」が請負契

約では結果債務であり、委任契約では手段債務である点、請負契約では、瑕疵担保責任が課されているという点で異なっている。

そこで次節では、請負契約モデルの場合に重要となってくる瑕疵担保責任について、そもそも情報の瑕疵とは何か、情報の瑕疵についても瑕疵担保責任を負うとした場合、どのような基準で瑕疵を判断するのかを検討する。

4 瑕疵担保責任

瑕疵担保責任とは、「売買において売主は、目的物である財産権（所有権等）を十全な状態で買主に移転することを、いわば保証（担保）している」⁶責任であるといえる。

つまり、「債務の本旨」（法415条）に従った履行がなされなかった時である。

そこで問題となるのが、瑕疵担保責任と債務不履行責任の関係である。

債務不履行責任は、過失責任であり、責任の内容は、解除・損害賠償・完全履行となる。また、権利存続の期間は、一般債権の時効と同じ10年である。

それに対して、瑕疵担保責任では、無過失責任で、責任の内容は、解除・損害賠償となる。権利の存続期間は、瑕疵を知ったときから1年である。

一般に、債務不履行責任と瑕疵担保責任の関係は、瑕疵担保責任を契約責任としてとらえ、債務不履行責任とは別個の責任と解されている⁷。

しかし、ここでは通説にしたがって、瑕

⁵ ITサービス契約のうち、ソフトウェア委託開発契約の契約責任（請負契約）についてまとめた表（鈴木正朝

<<http://www.rompal.com/>>を筆者がコンサルティング・サービス契約の場合に加筆・修正

⁶ 内田貴『民法Ⅱ』（東京大学出版会、初版、2004）122頁

⁷判例は契約責任説を採るものが多い

疵担保責任が法定責任であるとする。

5 情報の瑕疵とは

a) 瑕疵とは何か

そもそも瑕疵とは、目的物が完全な状態に無いことをいい、「目的物が保有すべきことを取引一般に期待される品質・性能を欠くこと」⁸と理解される。

情報サービス産業に係るコンサルティング・サービスでは、コンサルタントからクライアントへ引き渡される有体物が、コンサルタントがまとめた報告書のみであるということも十分にあり得ると考えられる。このような状況では、クライアントがコンサルタントを信頼し、コンサルティング・サービスの提供を依頼した場合に、期待された効果が得られないということが往々にして起こりかねない。そのようなことは、消費者であるクライアントの信頼を裏切る行為であり何らかの保護が必要であると考えられる。

これらの問題に対して、民法が基本的に有体物に沿った理論を構築していることから、情報サービス産業などで無体物に問題が生じた場合、無体物のどのような状態を瑕疵として扱うかが問題となる。

b) 製造物責任法の「欠陥」

民法上の瑕疵担保責任と類似した責任として、製造物責任法上の製造物責任がある。製造物責任は、「製品事故によって被害を受けた者がその製品を製造した製造業者等に

対して損害賠償を請求する」⁹ことである。

過失ではなく欠陥をもって責任をおうとしている点からも無過失責任である瑕疵担保責任に近いものといえよう。製造物責任法の「製造物」の定義は、「製造又は加工された動産をいう」（製造物責任法2条1項）としているため、情報の瑕疵に関して製造物責任法が適用される場面は考えられない。

しかし、製造物責任法に定義されている「欠陥」の規定が、情報の「瑕疵」の議論に資するのではないかと考えられる。

製造物責任法の欠陥では「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう」（法2条2項）とされ、民法上の瑕疵の概念と極めて類似しているといえる。

c) 著作物の瑕疵

情報の瑕疵が何であるか検討する前に、情報と同様に無体物である、著作物について瑕疵が争われた判例を検討し、著作物の瑕疵がどのようなものであるかということから、情報の瑕疵とは何かを明らかにしたい。著作物の瑕疵が争われた事例として、以下の事例などが存在する。ここでは、国内外それぞれの事例を一件ずつとりあげる。

ア) 自然保護翻訳事件（熊本地判 52. 12. 22）

ソビエト法学者が、書籍販売の老舗であ

⁸ 谷口知平=柚木馨『注釈民法14』（有斐閣、1993）352頁

⁹ 升田純『詳解 製造物責任法』（商事法務研究会、初版、平成9年）6頁

る発行元に対して、原書ロシア語からの翻訳書が欠陥商品であるとして、出版における誤訳の責任、製造物責任の成否を問題とした事例。

判決は、「書籍の内容に誤訳が多いなどの欠陥があるとしても、…仮に本件書籍がその欠陥のために本件原書の翻訳書の名に値しない代物であったとしても、…品質保証の責任を負わせる根拠とはなしえない」と、品質保証責任を認めるか否かの判断基準を、「その商品の種類、性質、流通過程の実態、消費者側の選択能力や選択可能性、さらにはその欠陥によって生じうる被害の内容と危険性の度合い、そして責任ありと主張される者がその欠陥を防止できる立場にあるか否か」としている。

イ) Antna Casualty & Sur. Co. v. Jeppesen & CO., 707 F.2d 339 (9th Cir. 1981)

航空機が墜落したのは、被告から購入した航空地図が言葉及び数字による情報と図形による情報が矛盾していたために墜落したとして、原告である保険会社が損害賠償請求をしたものである。

裁判所は、航空地図が他の地図と極端に異なっており、数字及び言葉による情報と図形による情報との齟齬を誤認しやすく、不合理に危険であり欠陥商品であるとして責任を認めた。

以上から、著作物の瑕疵を問題とすることができる場合として、「自然保護翻訳」事件の判示したように理解すべきである。航空地図事件の場合においても、その商品の欠陥が不合理に危険であることから、瑕疵

として認めていることを考えれば、同一の基準であると考えることができる。

d) ソフトウェアの瑕疵

著作物の瑕疵と同様に、媒体そのものについては瑕疵が存在しないが、そこに記載された情報に瑕疵が存在する場合があるものとして、多くの検討がなされたものとしてソフトウェアの瑕疵がある¹⁰。そこで、以下では、ソフトウェアの瑕疵について認められた事例、認められなかった事例についてみていくこととする。

ア) 東京地判 H9. 2. 18 (判タ 964号 172頁)

運送会社を営む X が営業管理システムを導入したが、ソフトウェアの納入後もシステムが正常に稼働しなかったことから、コンピュータ・ソフトウェアに瑕疵があったことが原因であるとして、債務不履行及び不法行為を理由に損害賠償請求をした。

これに対して、裁判所は、①機能に軽微とはいえない支障を生じさせている②遅滞なく修補ができない③又は不具合の数が多く、かつ順次発現するとの要件を提示し、本件はこれらの要件に該当しないため、X の主張を認めなかった。

コンピュータ・ソフトウェアの瑕疵に関

¹⁰ 松本恒雄「コンピュータソフトの瑕疵と責任論」法とコンピュータ 1号 33頁 (1993年)、吉田隆夫「第6章 ソフトウェアの障害」財団法人比較法研究センター編『情報の瑕疵がもたらす民事上の責任に関する調査研究』(平成5年)など

する判例の多くは、コンピュータ・ソフトウェアの瑕疵を認めていない。また、多くの判例はその判断基準を示していない。コンピュータ・ソフトウェアの瑕疵を認めていない判例についても以下、確認する。

イ) 福岡地判 H1. 1. 9 (判時 1320 号 121 頁)

経理事務などを行うシステムを含むコンピュータのリース契約で、リース料金の不払いがあったため、リース会社 X が契約解除、物の返還等を請求した。

それに対して、ユーザである Y がソフトウェアの瑕疵を主張し、債務不履行であると主張した。

裁判所は、「当時の技術水準からして本件物件の記憶容量がオフィスコンピュータとして実用に耐えないほど著しく劣るとの主張立証がない以上は、これがコンピュータの欠陥（瑕疵）であるということはいできない」と判示した。

コンピュータ・ソフトウェアの瑕疵の要件としては、判例のほか、「取引の通念に照らし合理的に期待される通常有すべき機能・品質をプログラムが有していない場合であって、かつ、通常予見可能な使用環境・使用方法の範囲内で動作上の不具合が発生した場合、そのプログラムのバグは瑕疵に該当するものと解され、ベンダーの責任を問うことができる」とする行政の見解も存在する¹¹。

以上から、コンピュータ・ソフトウェア

の瑕疵というためには、①合理的に期待される通常有すべき機能・品質をプログラムが有していない②通常予見可能な使用環境・使用方法の範囲内で動作上の不具合が発生③遅滞なく修補することができない④または数が多く、かつ順次発現することであると考える。

e) 情報の瑕疵とコンサルティング・サービスへの適用可能性

情報は本来、有体物である動産ではないため、一般的な瑕疵として扱われることはない。また、製造物責任法についても、動産ではなく法の定義する「製造物」にはあたらなことから、責任を負うことはないといわれるのは検討してきたとおりである。

しかし、現代社会においては、情報が重要な価値を有しているのであり、そのような状況下において、情報を信頼して利用した者を保護しないのでは、消費者保護などに欠けると考えられる。

そこで、情報についても瑕疵が認められる基準を検討する。

今までみてきた事例においては、「その商品の種類、性質、流通過程の実態、消費者側の選択能力や選択可能性、さらにはその欠陥によって生じうる被害の内容と危険性の度合い、そして責任ありと主張される者がその欠陥を防止できる立場にあるか否か」や、「取引の通念に照らし合理的に期待される通常有すべき機能・品質をプログラムが有していない場合であって、かつ、通常予見可能な使用環境・使用方法の範囲内で動作上の不具合が発生した場合、そのプログラムのバグは瑕疵に該当するものと解

¹¹ 経済産業省『電子取引等に関する準則』71 頁以下（平成 18 年 2 月）
<<http://www.meti.go.jp/press/20060201002/junsoku,kaitei-set.pdf>>

され、ベンダーの責任を問うことができる」としていた。

以上から、コンサルティング・サービスにおいての情報の瑕疵を検討した場合、情報が無体物であり、その流通過程も無限に広がっているということができ、消費者であるクライアントの情報選択能力は制限されると考えられる。さらに、情報の瑕疵によって生じる被害の内容が重大であると、コンサルタントがその情報を提供するに瑕疵を防止することが可能であると考えられる。このように著作物の瑕疵における基準を利用して情報の瑕疵の基準とすることができる。と解する。

また、情報の種類、価値によっても、情報の瑕疵を認めるか否かの基準とする必要があると考えられる。製造物責任法では、情報の欠陥に対して法が適用される場面として、使用説明書、使用マニュアルなどについて説明したものでは、「表示上の欠陥、警告上の欠陥等として製造物の欠陥にあたることになる」¹²とされている。

コンサルティング・サービスでは、企業内におけるマニュアルなど使用マニュアルと考えると、コンサルティング・サービスでクライアントに提供されるドキュメントは欠陥の対象としてとることができる。と考える。

5 まとめ

以上から、瑕疵担保責任について、コンサルティング・サービス契約の場合、どのような情報に瑕疵が存在することとなるかは、「その商品の種類、性質、流通過程の実

態、消費者側の選択能力や選択可能性、さらにはその欠陥によって生じる被害の内容と危険性の度合い、そして責任ありと主張される者がその欠陥を防止できる立場にあるか否か」が基準となり、その対象となる情報の分類として、使用説明書、使用マニュアルなど表示上の欠陥、警告上の欠陥などに分類されると考えられ、コンサルタントが作成したドキュメントに記載された情報があたると解される。

以上

<次ページに「表1」、「表2」あり。>

¹² 升田純『詳解 製造物責任法』251頁

表1 請負契約モデルの場合

		注文者 (クライアント)	請負人 (コンサルタント)	その他
完 成 前	完 成 可 能	[請負人] 仕事完成債務存続 損害賠償請求権 [注文者] 報酬支払債務存続 損害賠償責任	[請負人] 仕事完成債務存続 債務不履行責任(履行遅滞) [注文者] 報酬支払債務存続	[請負人] 仕事完成債務存続 危険負担(債務者主義) [注文者] 報酬支払債務存続
	完 成 不 能	[請負人] 仕事完成債務消滅 [注文者] 報酬支払債務存続 危険負担(債権者主義)	[請負人] 仕事完成債務消滅 債務不履行責任(履行不能) [注文者] 報酬支払債務消滅	[請負人] 仕事完成債務消滅 危険負担(債務者主義) [注文者] 報酬支払債務消滅
完 成 後	引 渡 不 能	[請負人] 引渡債務消滅 [注文者] 報酬支払債務存続 危険負担(債権者主義)	[請負人] 引渡債務消滅 債務不履行責任(履行不能) [注文者] 報酬支払債務消滅	[請負人] 引渡債務消滅 危険負担(債務者主義) [注文者] 報酬支払債務消滅

表2 委任契約モデルの場合

		委任者(クライアント)	受任者(コンサルタント)	その他
完 了 前	完 了 可 能	[受任者] 事務処理義務存続 損害賠償請求権 [委任者] (報酬支払債務存続) 損害賠償責任	[受任者] 事務処理義務存続 債務不履行責任(履行遅滞) [委任者] (報酬支払債務存続)	[受任者] 事務処理義務存続 危険負担(債務者主義) [委任者] (報酬支払債務存続)
	完 了 不 能	[受任者] 事務処理義務消滅 [委任者] 危険負担 (債権者主義) (報酬支払債務存続)	[受任者] 事務処理義務消滅 債務不履行責任(履行不能) [委任者] (報酬支払債務存続)	[受任者] 事務処理義務消滅 危険負担(債務者主義) [委任者] (報酬支払債務消滅)