

データ消失事故におけるクラウドサービス等提供事業者の民事責任

弁護士法人おおいた市民総合法律事務所
弁護士 吉井和明

はじめに

今年6月に発生した大規模データ消失事故（以下、「6月事故」という）をざっとふり返る。

データ消失事件の概要

- ◎ 事故当事者
 - > レンタルサーバー事業者である「ファーストサーバ」
- ◎ 事故発生日時
 - > 6月20日 17:30~
- ◎ 失われたデータ
 - > サーバー上にアップロードされたデータ
 - > サーバー設定情報
 - > メールボックス内のデータ
 - > データベース
- ◎ 影響を受けたユーザー
 - > 5676件
- ◎ 事故原因
 - > 後述

何が起こった？（中間報告より）

今回の事故の原因

① 更新プログラムを作成
対象サーバーなどを指定



原因① 更新プログラム不具合

・ファイル名が不明なため停止指示が通じず

・対象サーバー指定が不明

原因②

・対象サーバー指定が不明

・対象サーバー指定が不明

脆弱性対策のための更新プログラムの不具合

② 検証環境の対象サーバーに
更新プログラム適用/動作確認

検証環境



対象サーバー

対象サーバー

メンテナンス時の検証手順の不備

③ 本番環境に
プログラム適用

本番環境



対象サーバー

全サーバー

バックアップ仕様の不備

バックアップ
環境



バックアップにも同時適用されデータ消失

原因③ バックアップ仕様の不備

・対象サーバー/バックアップに同時配布する仕様

ファーストサーバ社「大規模障害の概要と原因について（中間報告）」より

<http://support2.fsy.jp/urgent/report.html>

何が起こった？（最終報告）

- ◎ 担当者によるマニュアル無視と上長の是認
 - ＞ 担当者の一人が約10年前から、独自方式でのメンテナンス。上長も是認。
- ◎ 更新プログラムの改変作成上のミス
 - ＞ 担当者が更新プログラムを作成した際、削除コマンドを消し忘れた。
- ◎ 更新プログラム適用上の検証作業の省略
 - ＞ マニュアルに反し、担当者が検証後、いきなり本番に更新プログラムを適用した。

ファーストサーバ社「調査報告書（最終報告書）要約版」より

<http://support.fsv.jp/urgent/pdf/fs-report.pdf>

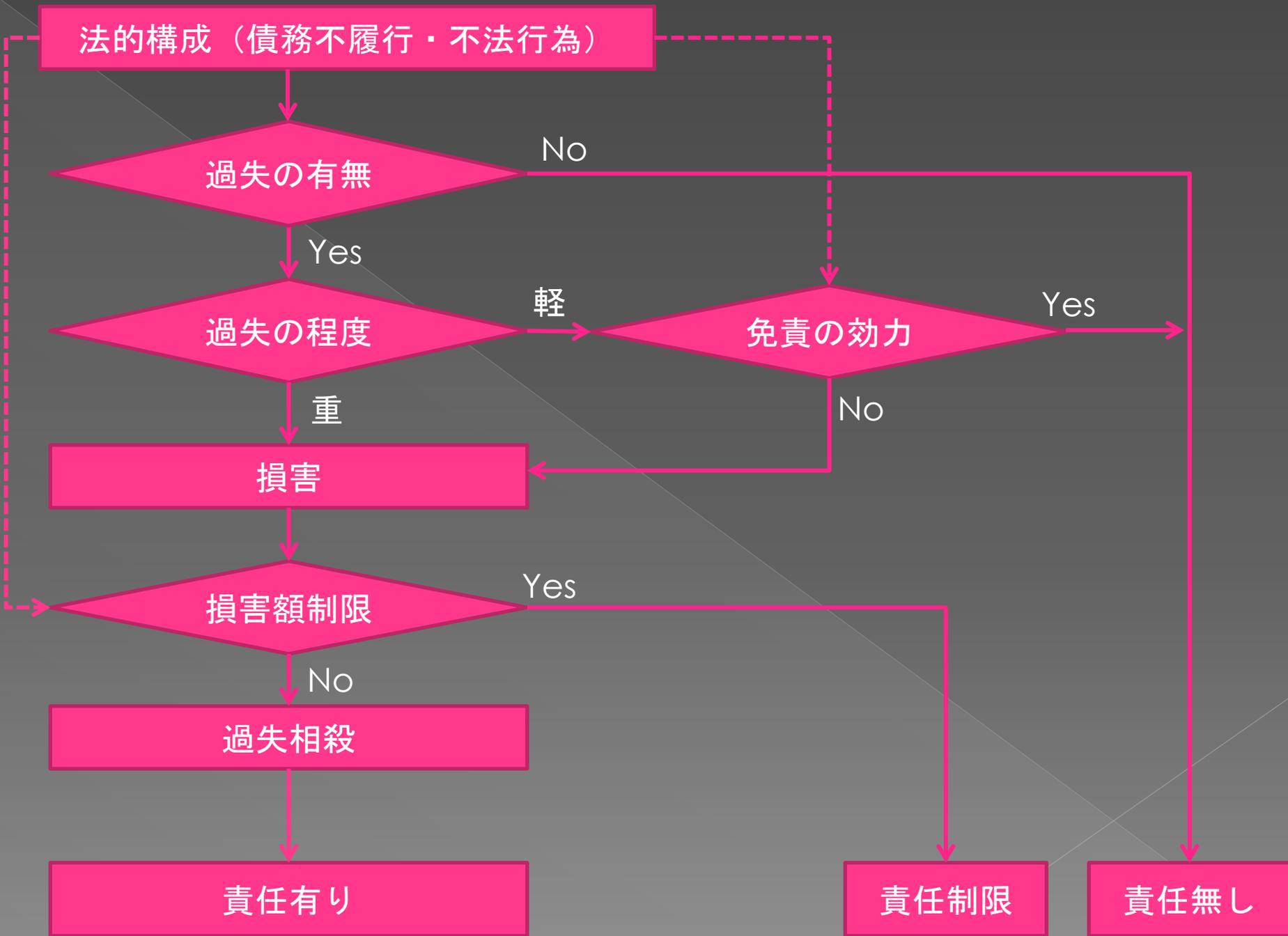
復元は断念

- ◎ 障害発生以来、ファーストサーバ社と外部専門業者でデータ復旧を試みたものの、データ復旧は不可能と判断。
 - > 共用サーバー
 - ・ 復元不可
 - > 専門サーバー
 - ・ 復元不可
 - ・ ただし、要望があれば、不完全ながらバックアップディスクから復旧作業を行う。
 - ・ 復旧の期間としては、数ヶ月以上かかる。
 - > EC-CUBEクラウドサーバ
 - ・ 復元不可

データ消失に関する責任

6月事故を参考に、データ消失に関する事業者の民事上の責任を検討する。

論点をフローチャート化すると？



法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

重

損害

免責の効力

Yes

No

損害額制限

Yes

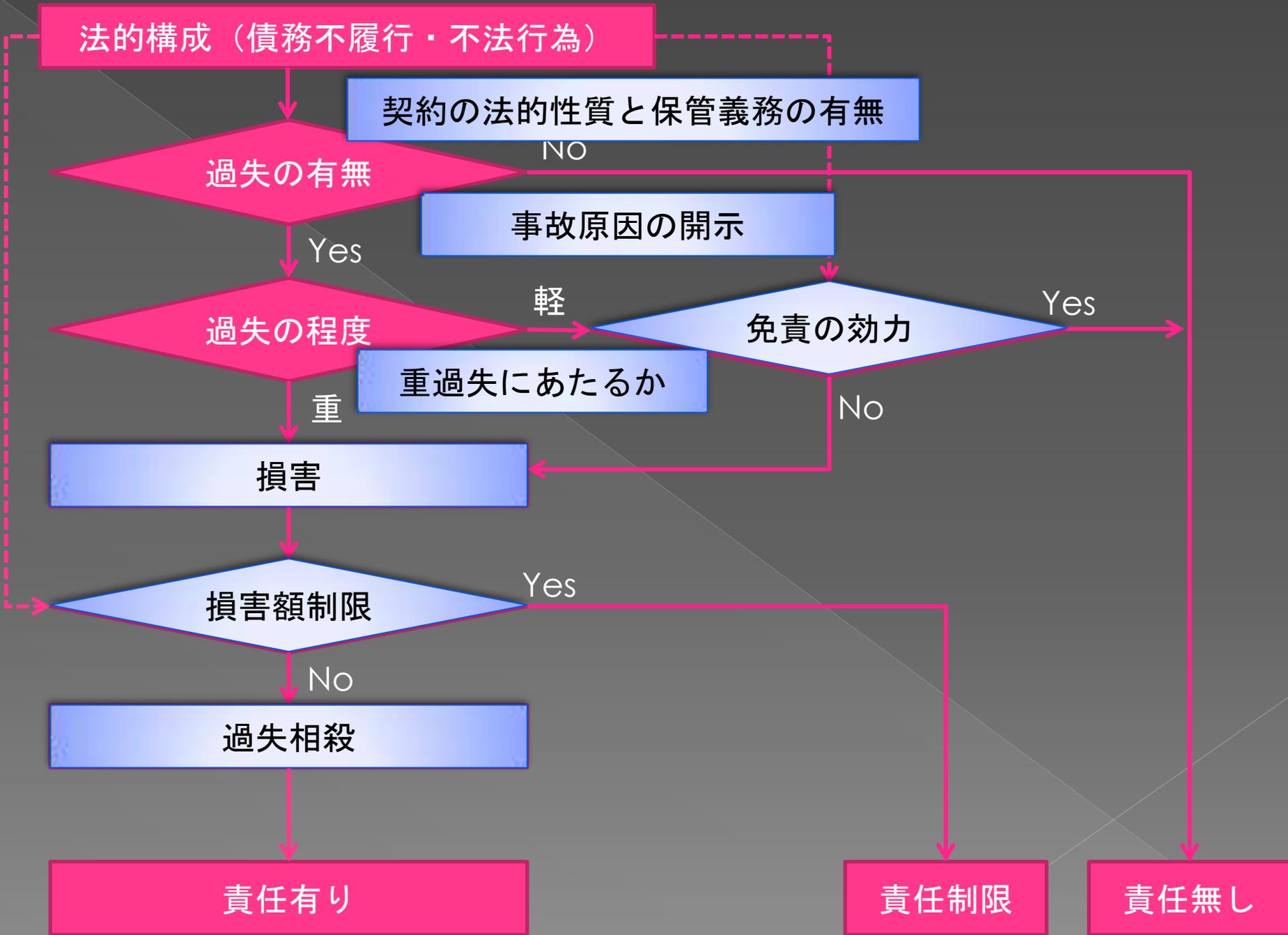
No

過失相殺

責任有り

責任制限

責任無し



法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

重

責任無し

過失の有無、程度

◎ 過失

- 債務者の職業、その属する社会的・経済的な地位などにある者として一般的に要求される程度の注意を欠いたために、債務不履行を生ずべきことを認識しないこと
 - ・ 我妻栄「新訂債権総論（民法講義Ⅳ）106頁
- では、クラウド等利用契約における注意義務とは？

過失の有無、程度

- ◎ どんな注意義務違反（一般論）？
 - サービス利用規約の法的性質と当事者の合理的
意思解釈から。
 - 契約の法的性質
 - 準委任説
 - 善管注意義務
 - 複合契約説・無名契約説
 - 有償双務契約なので善管注意義務？
 - 無償の場合は？
 - 当事者の意思は？
 - 利用規約上の保証の否定
 - サービスの性質

過失の有無、程度

◎ 注意義務の中身

> 善管注意義務の一内容としての保管義務？

- 参考として寄託
 - 特約ない：方法は受寄者に任される
 - 特約ある：指定に従う
 - SLA、サイト表示、広告など含め指示があれば、保管方法はこれに拘束される（保管方法として適切妥当なら）

過失の有無、程度

～6月事故の場合

- ◎ 最終報告書によれば、
 - ＞ 担当者によるマニュアル無視と上長の是認
 - ＞ 更新プログラムの改変作成上のミス
 - ＞ 更新プログラム適用上の検証作業の省略
- ◎ 少なくとも、過失あり
- ◎ では、重過失は？
 - ＞ ※後述するように、免責規定が重過失を免責対象から除いているため、問題となる。

過失の有無、程度

～6月事故の場合

◎ 中間報告書のバックアップへの更新プログラム適用は？

> 利用規約第16条2項

- ・ 当社は、**システム保安上の理由等**により、契約者保有データを**一時的にバックアップ**する場合があります。ただし、当該バックアップは、**契約者保有データの保全を目的とするものではなく**、当社が契約者からの当該バックアップデータの提供要求に応じる場合であっても、当社は、当該データの完全性等を含め何らの保証をしません。
- ・ なお、サイボウズのASPサービスの場合には、**バックアップの規定がある**（オプションサービス利用契約約款）

過失の有無、程度

～6月事故の場合

◎ ただし、FSの場合、バックアップすると広告してた

> ...人為的なデータ損失があった場合にそなえ、日に1回、外部サーバーにデータを保存していますので、お客様によるデータの誤消去があった場合にも、前日の状態に戻すことが可能です。

・ ファーストサーバー社の共有サーバサービスカタログより < www.fsv.jp/change/pdf/siryoku/kyoyu.pdf >

> なお、FS側では、同一サーバー内での別ディスクでとることをバックアップと呼んでいると釈明

・ (日経新聞Webサイト「ファーストサーバ障害、深刻化する大規模『データ消失』」より

http://www.nikkei.com/article/DGXNASFK2600L_W2A620C1000000/?df=4

過失の有無、程度

～6月事故の場合

- ◎ バックアップの広告が保管方法の指示に当たれば、それが合意の内容として、義務者たるクラウド等事業者を拘束することと考えられる。
- ◎ その場合、一般的な意味におけるバックアップをとらなかつたことにより賠償責任が発生することが考えられる。

過失の有無、程度

※本件では、障害の報告があるため、ある程度の検討が出来るが、報告が無い場合は？

インシデント時に原因や経過などを可視化する方法は？

免責規定の効力

◎ 利用規約35条（免責）

- 4 当社は、システム過負荷、システムの不具合によるデータの破損・紛失に関して一切の責任を負いません。
- 8 本条第2項から第6項の規定は、当社に故意又は重過失が存する場合または契約者が消費者契約法上の消費者に該当する場合には適用しません。

重過失

- ◎ 「通常人に要求される程度の相当な注意をしないでも、**わずかの注意さえすれば、たやすく違法有害な結果を予見することができた場合**であるのに、漫然これを見すごしたような、ほとんど**故意に近い著しい注意欠如の状態**」を指す
(最高裁昭和32年7月9日など)
- ◎ 第三者委員会では「重過失」はなく、「**軽過失の枠内ではあるものの、比較的重度の過失**」としている
 - では、「重過失」が認められる場合とは？

重過失

◎ 予見可能性

> 基準としての「通常人」

- 全平均的な一般人基準ではなく、当該行為者と同じ属性から考えるべき
 - ホスティング事業者・クラウド事業者
 - ISMS、Pマーク取得
 - これらの属性の者から見て、マニュアル無視を上長が容認すること、消去リスク不知などの統制構築ミスなどは？

重過失

- ◎ 故意との同質性をどこまで重視するかも問題
 - > 故意と過失の中間？故意の立証救済？
 - ・ 利用規約の趣旨からすれば、前者が妥当。

法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

免責の効力

Yes

重

No

責任無し

免責規定の効力

◎ 利用規約35条（免責）

- 4 当社は、システム過負荷、システムの不具合によるデータの破損・紛失に関して一切の責任を負いません。
- 8 本条第2項から第6項の規定は、当社に故意又は重過失が存する場合または契約者が消費者契約法上の消費者に該当する場合には適用しません。

免責規定の効力

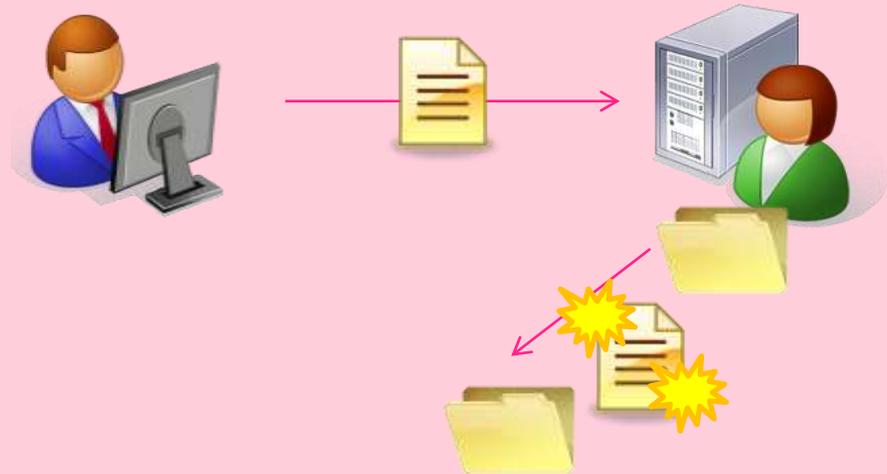
- ◎ 要するに、
 - > 利用者が消費者である場合、原則どおり、故意・過失で責任を負う。
 - ・ なお、完全免責規定の場合、消費者契約法により条項全体が無効化（消費者契約法8条）
 - ・ →故意・過失責任となる
 - > 利用者が消費者ではない場合、故意・重過失で責任を負う。

免責規定

- ◎ 免責規定の効力、制限は？
 - > 参考となる裁判例としては、
 - ・ 東京地判平成13年9月28日
 - ・ 免責規定を約款解釈により制限した裁判例。
 - ・ 東京地判平成21年5月20日
 - ・ 免責規定の効力肯定した裁判例。

東京地判平成13年9月28日

ホスティング事業者のサーバー上にホームページのコンテンツとなるファイルを保存していたが、事業者が別ディレクトリへの移転作業した際、ファイルが消滅。



免責規定の内容

当社は、契約者がインターネットサービスの利用に関して損害を被った場合でも、第30条（利用不能の場合における料金の精算）の規定によるほか、何ら責任を負いません

免責規定の効力

引用する30条が基本料月額からの割引規定に過ぎないことから、通信障害による利用不能の場合の免責だけを定めたものと限定解釈

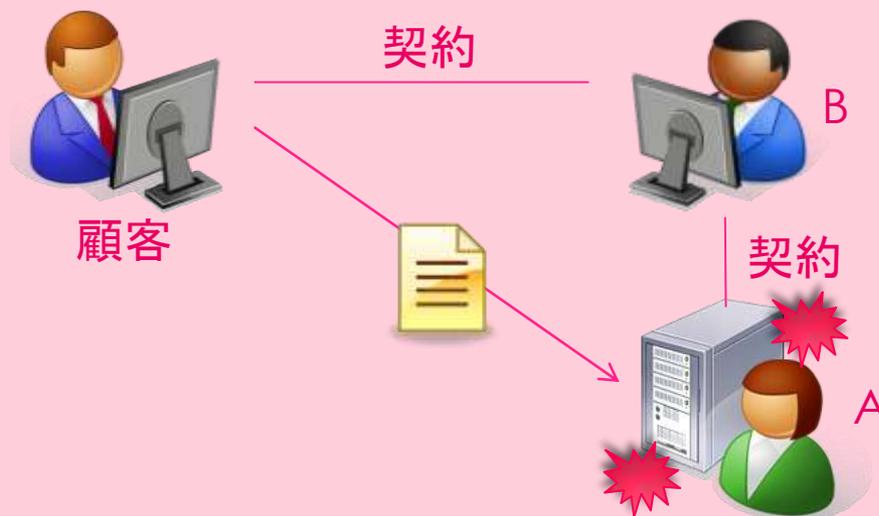
→データ消失の場合の免責規定の適用を否定

過失相殺

利用者がバックアップをとらなかった点を過失と捉え、5割過失相殺。

FSの場合、免責規定がかなり詳細なので、同様に考えられないかも

サーバーを管理する事業者Aの共用サーバー上に事業者Bがホスティングサービス、プログラム作成管理サービスを提供していた。事業者Aのサーバーに物理障害と論理障害が同時発生。仮想サーバー内のデータも読み取り不可となった。そこで、事業者Bの顧客が事業者Aを相手に損害賠償を請求した



直接の契約当事者ではない利用者にも免責規定が及ぶことを前提に、

- ・ プログラム、データの消去防止義務、サーバー管理における善管注意義務としての損害拡大防止義務、残存記録確認回収義務を否定

免責規定

- ・ 免責規定の限定解釈や、公序良俗違反による限定なども否定。
- ・ 免責規定を有効とする実質的理由として責任制限規定、免責規定を前提として料金設定してサービスを提供していることを挙げている

バックアップ

- ・ 利用者が行うことが容易であること、有料のオプションとしてバックアップサービスを提供していたのに選択しなかったことなどを責任を否定する論拠の一つとしている。

免責規定（両裁判例の違い）

◎ 利用者によるバックアップ

- > 平21は、責任自体を否定する要素として考慮。
 - ・ 利用者でのバックアップが容易
 - ・ 有料のバックアップサービスが存在
- > 平13は、利用者でのバックアップは過失相殺で考慮。

免責規定（両裁判例の違い）

◎ 料金体系

- 平21は、免責規定を前提に料金を設定し、ホスティングサービスを展開していることを免責規定を有効とする理由としてあげている。
 - ・クラウドにおけるコストの低さは、免責規定の効力、制限に影響するかも。

免責規定（両裁判例の違い）

◎ 免責の範囲

- 平13は、免責に限定がないパターン、平成21は、故意重過失を免責から除くパターン。
- 免責の範囲の広狭により、制限解釈が行われるかに違いが生ずると思われる。
- なお、平成13年は、**事業者の積極的な行為**により利用者に損害を与えたような場合にまで免責を広く認めることは、損害賠償法を支配する被害者救済や衡平の理念に著しく反するとしている。

最判平成14年9月11日（郵便法違憲判決）

故意又は重大な過失がある場合でも責任を否定する郵便法の規定が国家賠償について定めている憲法17条に反すると主張された事案。

免責が妥当かどうかは、

①行為の態様

②侵害利益の種類、侵害の程度

③責任制限の範囲及び程度

等に応じ、

④当該規定の目的の正当性

⑤その目的達成の手段として免責又は責任制限の合理性及び必要性を総合的に考慮して判断すべき

目的は正当

①安価、あまねく、公平に提供する

②郵便制度が極めて重要な社会基盤の一つである

手段としての免責は以下の部分について不当であり違憲

書留郵便について、故意重過失免責部分

特別送達については、軽過失免責も。

憲法17条に関する判例だが、免責規定の考え方においては、参考となる。代替可能性があるかどうか、料金設定など

免責規定

- ◎ 免責規定が制限されるかは、料金体系やサービス内容、免責の程度、範囲など様々な事情で決まる。
 - > 限定の手法として、約款解釈、一般法理、損害賠償法の理念法理など。
 - > 軽過失免責の場合、制限困難？
 - > 重過失故意まで免責されている規定は制限される可能性大
 - ・ 責任全否定だとやり放題。

法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

免責の効力

Yes

重

損害

No

責任無し

損害の有無・程度・範囲

- ◎ 損害の内容によって立証の難易が全然違う
 - > システム再構築、データ復旧費用
 - ・ 算定可能。ただ、データが復旧不能な場合は...
 - > 逸失利益（機会損失）
 - ・ 算定可能。
 - > データ自体
 - ・ 客観的な価値が算定しにくい場合が多い（特に商用でない場合）。
 - > 慰謝料
 - ・ 物的な損害が認定できない場合にこれで調整することも。存在の認定は比較的容易。相場がない分野では額の特定は難しい。

損害の有無・程度・範囲

◎ 東京地判平成13年9月28日（前述）

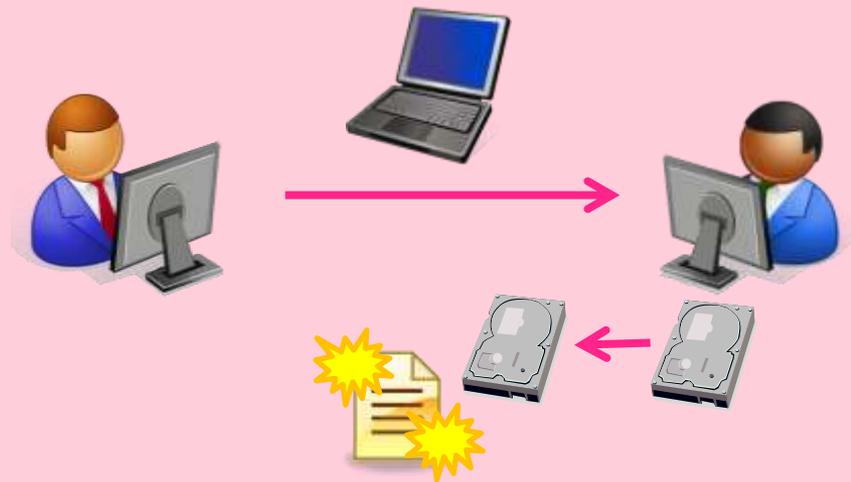
> 再構築費用

- ・ 認めた（但し、利用者の主張額は立証がないとして排斥し、事業者側の主張額を採用した）

> 逸失利益

- ・ ホームページ復旧までに通常要すると思われる3ヶ月分を認めた

ハードディスクの容量の増加作業を業者に依頼したところ、業者が誤って既存のディスクを初期化してしまい、データを消去した。これにより、依頼者が作成してきた未完成の海難審判検索システムもまた消去された。



データ自体の価値に基づく損害を否定

財産価値が皆無とまではいえなくても、財産上の損害額を確定することが損害の性質に照らし困難

ソフトウェアとしての技術水準なし、市販の目処もたっていない、含まれる情報が一般的に入手可能、住所録、ユーザー辞書は専ら個人利用

復元費用

見積額が高すぎて信用できないとして否定

慰謝料

損害額をゼロとするのは、相当ではないとして、長年独自開発し、完成間近のシステムだったとして100万円認容

法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

免責の効力

Yes

重

損害

No

損害額制限

Yes

No

責任制限

責任無し

賠償額制限規定の有効性

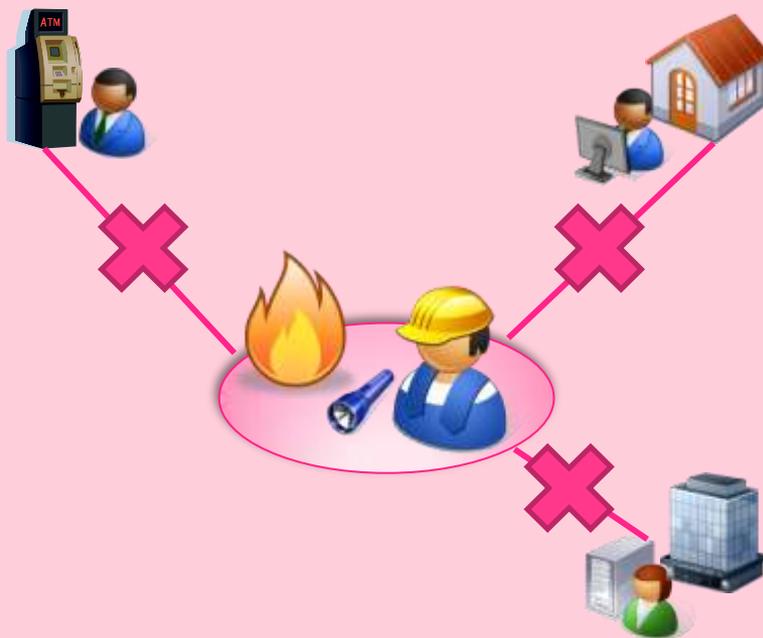
- ◎ 利用規約36条（損害賠償の制限）
 - 本サービスの利用に関し当社が損害賠償義務を負う場合、契約者が当社に本サービスの対価として支払った総額を限度額として賠償責任を負うものとします。
- ◎ この規定は有効？無効？制限される？
- ◎ なお、消費者である顧客との関係では、消費者契約法8条により、重過失による損害の賠償額を制限する規定は全部無効。
 - FSの利用規約36条は、過失の程度に限定がないため、消費者である顧客との関係では、消費者契約法により無効となる可能性がある。

東京高判平成2年7月12日（電電公社世田谷局火災判決）

電電公社管理下のケーブル線が作業員のトーチランプの消し忘れによる火災で焼損、数日後に復旧。

事故後、電電公社は、通話不能となった日数に応じて日割りした電話基本料金を返還、公衆電気通信法109条に基づき、5日以上の通話不能となった日数に応じて日割計算した基本料金の5倍相当を賠償。

賠償額が低廉に過ぎ、憲法17条に反するとして提訴。



目的は正当

合理的な料金と使用料負担の公平の点から、賠償額の上限を定めたことには相当な理由がある

手段も正当

過失の程度と関係なく、一律相当する金額としている点も理由：公平かつ迅速な処理の無意味とは言い難いこと等

私契約であるクラウド等でも同じ判断できる？

賠償額の多寡も影響？

郵便法違憲判決が出た現在、同様の結論となる？

賠償額制限規定の有効性

◎ その他裁判例

- 航空事故に関し、賠償額制限規定を公序良俗に反し無効とした裁判例として、大阪地判昭和42年6月12日、一部無効とした裁判例として東京高判平成元年5月9日。
- 航空企業の保護育成と被害者側の実質的救済、事故当時の社会の状況などを考慮。
- ただし、人命が失われた事件であること、航空運送という公共性を有するサービスであることなどは重要な違い。

法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

免責の効力

Yes

重

損害

No

損害額制限

Yes

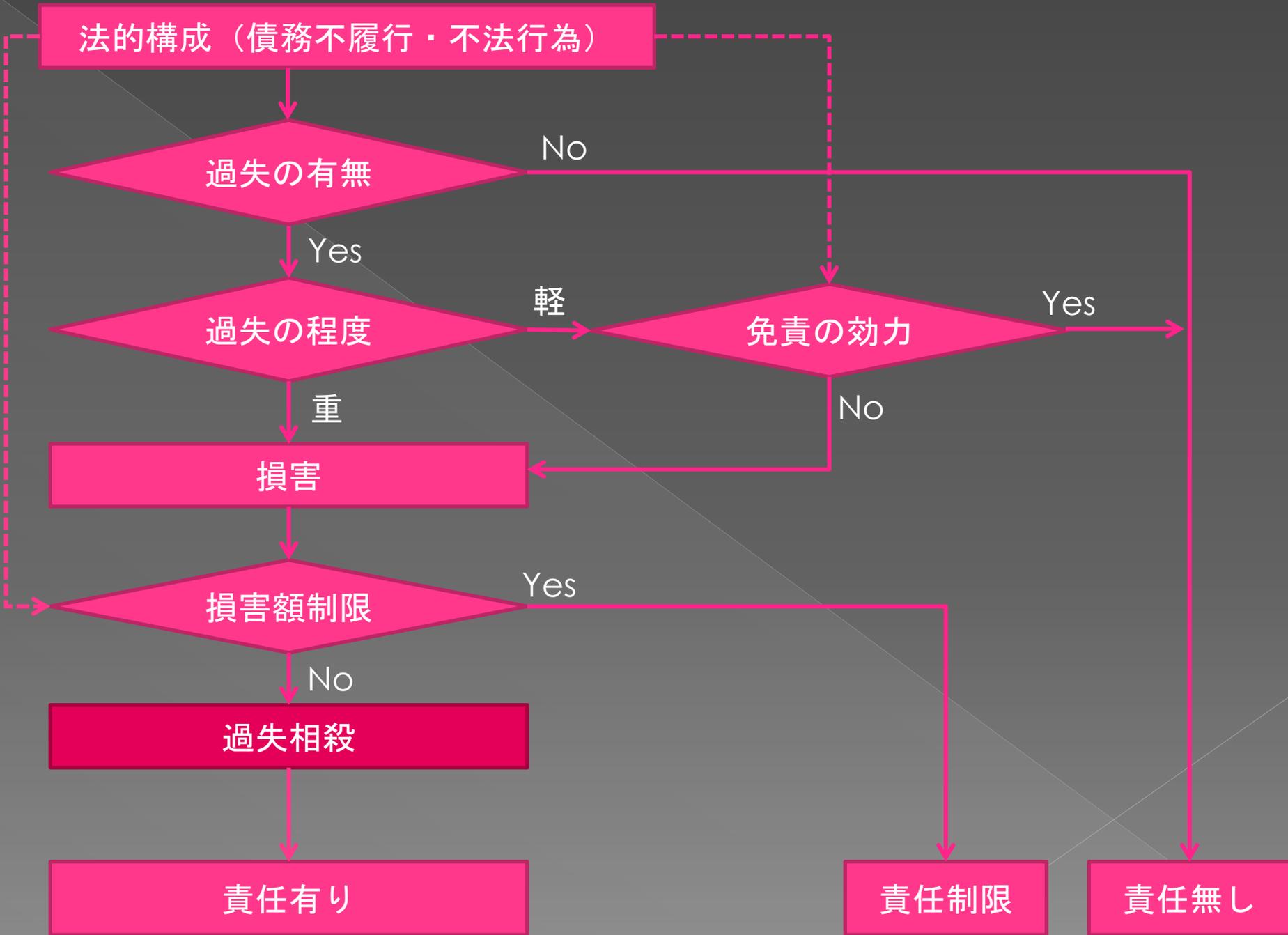
No

責任制限

責任無し

不法行為構成による免責，賠償制限規定への影響

- 不法行為でも、免責され、賠償額限定される？
 - ▶ 岡山地裁平成14年11月12日判決
 - ・ 引越しに際して、研究解析資料等の情報の入ったパソコン等の紛失、食器棚の破損を被ったという事案
 - ・ 引越申込内容条項中に、時価以外の個人的な附加価値や、パソコン等の記録内容ないし附加価値は賠償の対象とならない旨の規定があった。
 - ・ **不法行為には適用されないとして、規約を制限解釈。**
 - ・ 運送品の取扱上通常予想される事態により生じた損害について運送人の責任を制限するにとどまり、運送人等による不法行為は運送品の取扱上通常予想される事態ではない、とした。
 - ・ このように、理論的には、不法行為に基づく損害賠償は免責事由として含まれていないとする解釈は可能。ただ、これを前述の各裁判例との関係でどう見るか。
- なお、免責規定について、不法行為と債務不履行で取扱いを違える法令として、失火責任法（及び最判昭和30年3月25日による同法の解釈）



法的構成（債務不履行・不法行為）

過失の有無

No

Yes

過失の程度

軽

免責の効力

Yes

重

損害

No

損害額制限

Yes

No

過失相殺

責任有り

責任制限

責任無し

過失相殺

(利用者によるバックアップ)

- ◎ データ消失で利用者の過失として一番考えられるのは、バックアップ。なお、事業者のバックアップは、注意義務の範囲の問題となるが、利用者によるバックアップへの期待という点で、ここでも問題となる。
- ◎ F S 利用規約16条(データ等の保管及びバックアップ)
 1. 契約者は、本サービスが本質的に情報の喪失、改変、破壊等の危険が内在するインターネット通信網を介したサービスであることを理解した上で、サーバ上において利用、作成、保管記録等するファイル、データ、プログラム及び電子メールデータ等の全て（以下「契約者保有データ」といいます。）を自らの責任において利用し、保管管理し、且つ、バックアップをするものとします。
 2. …（省略）
 3. 契約者が契約者保有データをバックアップしなかったことによって被った損害について、当社は損害賠償責任を含め何らの責任を負わないものとします。

過失相殺

(利用者によるバックアップ)

- ◎ ただし、前述のように、バックアップすると広告していた。
 - > ...人為的なデータ損失があった場合にそなえ、日に1回、外部サーバーにデータを保存していますので、お客様によるデータの誤消去があった場合にも、前日の状態に戻すことが可能です。
 - ・ ファーストサーバー社の共有サーバサービスカタログより < www.fsv.jp/change/pdf/siryoku/kyoyu.pdf >
 - > なお、FS側では、同一サーバー内での別ディスクでとることをバックアップと呼んでいると釈明
 - ・ (日経新聞Webサイト「ファーストサーバ障害、深刻化する大規模『データ消失』」より
http://www.nikkei.com/article/DGXNASFK2600L_W2A620C1000000/?df=4

過失相殺

(利用者によるバックアップ)

- ◎ もう一度、FS利用規約16条(データ等の保管及びバックアップ) を見てみる。
 1. 契約者は、本サービスが本質的に情報の喪失、改変、破壊等の危険が内在するインターネット通信網を介したサービスであることを理解した上で、サーバ上において利用、作成、保管記録等するファイル、データ、プログラム及び電子メールデータ等の全て（以下「契約者保有データ」といいます。）を自らの責任において利用し、保管管理し、且つ、バックアップをするものとします。
 2. …（省略）
 3. 契約者が契約者保有データをバックアップしなかったことによって被った損害について、当社は損害賠償責任を含め何らの責任を負わないものとします。

過失相殺

(利用者によるバックアップ)

- ◎ 第1項は、「本サービスが本質的に情報の喪失、改変、破壊等の危険が内在するインターネット通信網を介したサービスである」

- 通信障害によるデータ破損などを想定した規定？
- 今回は、通信の障害というより、人為的なミス。

- ◎ 第3項は、「契約者が契約者保有データをバックアップしなかったことによって被った損害」とあるが、FS内でのデータ消失事故も想定した規定？

- 操作ミスや通信障害によるデータ破損を念頭においたものと限定解釈できるかも

過失相殺

(利用者によるバックアップ)

- 規約16条があっても、FS社の説明による利用者側の誤信（バックアップ不要）は、過失相殺の可否や割合に影響
- 他方、規約が存在するのに、FS社の説明を鵜呑みにしてしまった顧客も問題。

まとめ

◎ 損害賠償請求の可否

- ＞ 道は易しいものとは言い難いが、FS事件のような過失の程度の著しいケースの場合、クラウド等事業者が規約上の損害賠償制限規定による賠償額を超える責任を負う可能性はある

◎ 仕様の明示の必要

＞ 事業者

- ・ 責任分界を抽象的にしたままだと、訴訟リスク、信用低下リスクが生ずる

＞ 利用者

- ・ 事業者へ無用な期待を抱くことによりセキュリティ上のリスクを抱え、あるいは、事業者選択を誤らせる
- ＞ その意味で、利用者、事業者双方にとって、仕様の明示はあるべき
- ＞ 指示があれば、保管義務の内容に影響

まとめ

- ◎ 利用規約などの規律の必要性
 - > 情報の偏在（事業者内部にほとんどの情報がある）
 - > 附合契約と免責規定の無制限
 - ・ 消費者契約法の適用が無い場合が一番問題
 - > 解決方法
 - ・ 裁判例の蓄積による類型化
 - ・ 業界による自主規制（ガイドライン、運用基準明確化）
 - ・ Cloud Security Allianceなど
 - ・ 国際標準化
 - ・ ソフトロー（政府ガイドラインなど）
 - ・ 立法（寄託と特別法のようなもの）

御静聴ありがとうございました。

データ消失事故におけるクラウドサービス等提供事業者の民事責任

弁護士法人おおいた市民総合法律事務所
弁護士 吉井和明

TwitterID : @kgoodwell