

## 特別解説

# 業務の自動化を理解する

# RPA入門

みずほ情報総研株式会社  
経営・ITコンサルティング部

佐久間 敦



さくま・あつし ● 1997年富士総合研究所（現 みずほ情報総研）入社。RPAやAIなどデジタルテクノロジーを活用したビジネスプロセスの自動化や新規事業開発に関するコンサルティングを行っている。

昨今、「RPA（Robotic

Process Automation）」という言葉が、メディア等で取り上げられる機会が増えてきた。RPAは、一言で言えば、ソフトウェアによるロボット化により、業務を自動化・効率化するためのツールである。業務効率化や構造改革に取り組む各大手金融機関が相次いで採用を決め、一気に注目を浴びるようになった。

本稿では、RPAの特徴やその可能性、導入・運用におけるポイントについて解説する。

## 1 RPAの概要

### 1 RPAとは

RPAとは、一般に、簡単な判断を伴うデータ入力・加工・収集・チェックが可能なソフトウェアのことを指す。RPAでは、従来人間がパソコン上で行ってきた定型作業を、パソコンにインストールしたソフトウェアロボットが代替して自動的に

処理することが可能になる。つまり言い換えれば、RPAは人手で行う作業の自動化を実現するツール、ということができる

（【図表1】参照）。

### 2 RPA普及の背景

金融機関をはじめとする多くの企業・組織において、RPAが着目され、導入されるようになった背景として、以下の2点のような要因が挙げられる。

一つは、経営の効率化・生産性向上の観点である。かねてより、日本のホワイトカラーの生産性の低さが指摘されており、先進国中最下位との調査結果もある。

とりわけ、金融機関においては、長引くマイナス金利政策の影響を受け経営環境は厳しさを増しており、抜本的な構造改革を伴う収益力向上が求められている。多くの金融機関では、間接部門の人員をフロントに配置転換することで営業力強化を図ろうとしているが、その前提と

# 消費者契約法と約款変更における課題

## 大手通信会社事件の分析

岩田合同法律事務所 パートナー弁護士 鈴木正人

東京地判平成30・4・19（公刊物未登載。控訴）（注1）は、大手通信会社Yの使用する不特定多数の相手方に対して均一な内容の携帯電話サービスの給付をすることを目的とするAサービス契約とBサービス契約（以下、「本件各契約」という）に係る約款（以下、「本件各契約約款」という）が、Yの一方的な意思表示により内容を変更することができると消費者契約法（以下、「法」ともいう）10条の適用による無効等を理由とする適格消費者団体Xによる関係条項の使用差止請求、同条項が記載された契約書の用紙の廃棄請

求等に対し、同条前段には該当するものの同条後段に当たらないとして棄却した。

本判決は消費者契約の約款変更における法10条の適用が争点となつた事実であり、その枠組みは現状の実務にて参考になると思われる。そこで、本稿では本判決の内容を紹介したうえで、金融機関の消費者契約での約款変更の課題を概説する。

なお、本稿のうち意見にわたる部分は本稿執筆時点での筆者の個人的見解であり、筆者が所屬し、または所屬した組織・団体等の見解ではない。

### 一 本事案の概要

本事案は、Yが一定の顧客に対し、従来無料であった書面での請求書発行の手数料として1契約について1通100円（税抜き）を徴求したことについて、Xが、本件各契約に含まれる契約条項（以下、「本件変更条項」という）に法10条が適用され無効であり、法12条3項に基づき本件変更条項が記載された本件各契約に係る契約書の用紙を廃棄することと当該廃棄を指示する書面を従業員に対して交付することを求めた事案である。

本件各契約約款はいずれも、各約款1条において、Yがこれらの約款を定め、これによりAサービスまたはBサービスを提供する旨を規定し、同2条1項において「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります」との内容の変更条項（以下、「本件変更条項」という）を規定していた。

Yは、7000万件を超える契約数があるところ、平成26年7月、ウェブサイト上の「お知らせ」に「携帯電話ご利用料金等の案内方法変更について」と

