

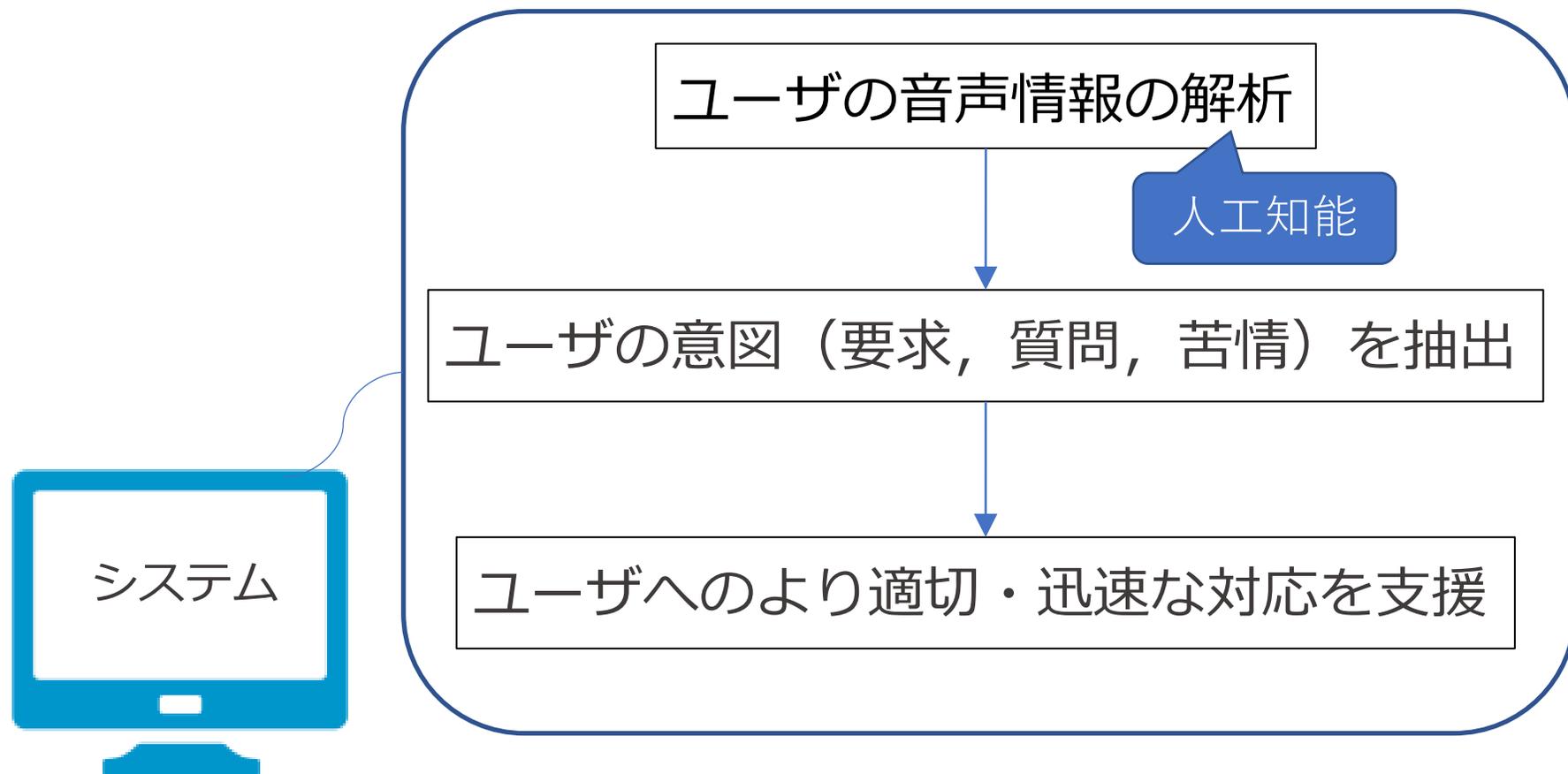
# 仮想オペレータ事件

---

国際知財司法シンポジウム2021



## 背景説明(一つの例)



従来事業者のオペレータが対応してきた業務に対する、  
様々な支援システムが開発されている。

# 本件課題、本件解決手段

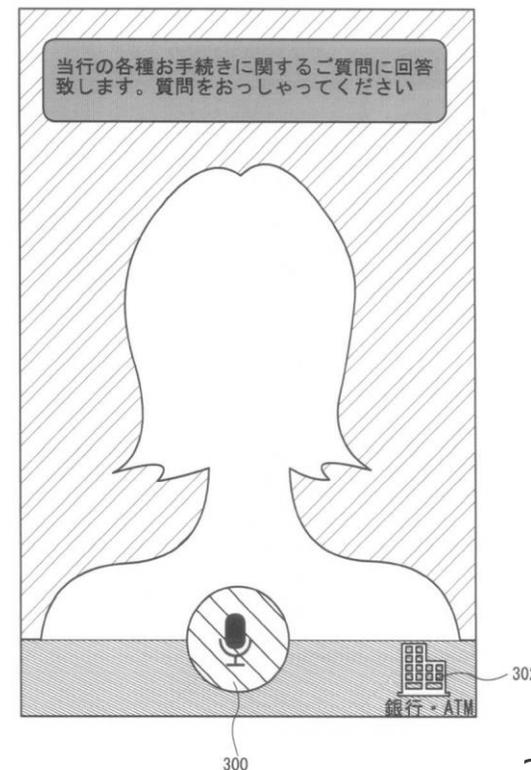
## 本件課題

- ・ ユーザと事業者の距離感を低減させてより親密なユーザ－事業者関係を構築



## 本件解決手段

- ・ ユーザ対応を行う従業員を模造した仮想オペレータを通信端末に表示
- ・ メッセージ再生時に、仮想オペレータの一部が大きな動作を行う



## 本件特許発明

「サーバと通信端末とを含む情報提供システムにおいて、前記サーバは、前記通信端末から送信されたユーザの音声情報に対する回答メッセージ、あるいは前記回答メッセージを特定できない場合には問合せメッセージを前記通信端末に送信し、

**前記通信端末は、ユーザ対応を行う従業員を模造した仮想オペレータを表示するように構成され、前記回答メッセージ、前記問合せメッセージを再生する際、前記回答メッセージ、前記問合せメッセージを再生しない時と比較し、前記仮想オペレータの一部が大きな動作を行うように前記仮想オペレータを表示する、**  
情報提供システム。」

## 文献 1

- ユーザ音声質問に対し，文字及び音声のみで応答する対話型処理システム
- 通信端末は，スマートフォンなどの携帯電話，タブレット端末等
- **本件特許発明の課題**（ユーザと事業者との距離感を低減させてより親密なユーザー－事業者関係を構築すること）**は記載なし**
- **仮想オペレータを表示することの記載なし**

## 文献 1 発明

「サーバ部とユーザ端末装置とを含む対話型処理システムにおいて、  
前記ユーザ端末装置からユーザ音声質問を前記サーバ部に送信し、前記サーバ部は、前記ユーザ音声質問に対応する想定回答又は聞き返し質問を前記ユーザ端末装置に送信し、前記ユーザ端末装置は前記想定回答又は前記聞き返し質問を、音声出力し、操作表示部に表示する、対話型処理システム。」

## 本件特許発明との一致点

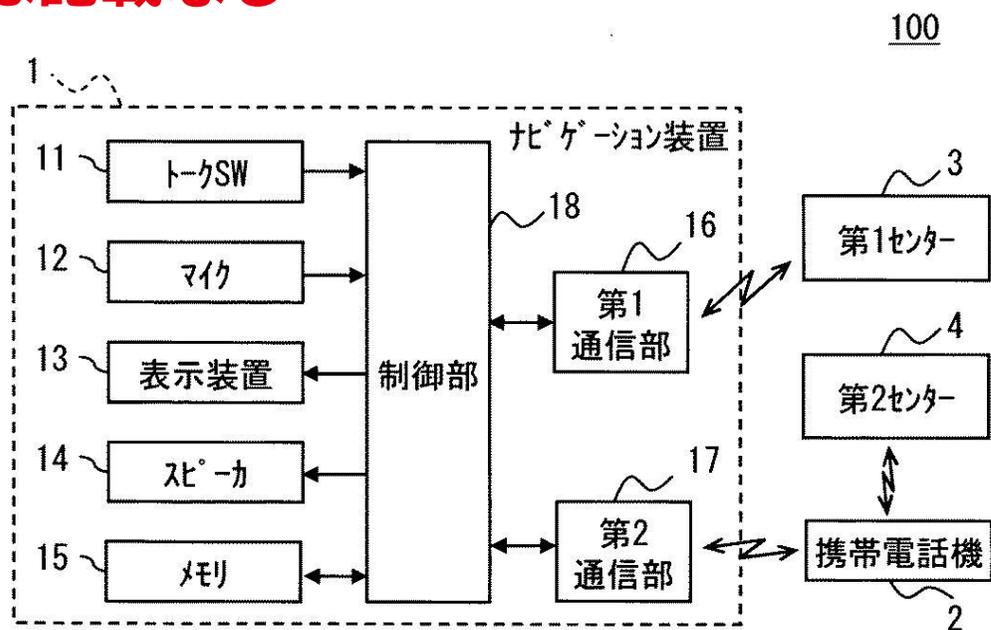
「サーバと通信端末とを含む情報提供システムにおいて、前記サーバは、前記通信端末から送信されたユーザの音声情報に対する回答メッセージ、あるいは前記回答メッセージを特定できない場合には問合せメッセージを前記通信端末に送信し、前記通信端末は、前記回答メッセージ、前記問合せメッセージを再生する、情報提供システム。」の点

## 本件特許発明との相違点

本件特許発明は、通信端末において「**ユーザ対応を行う従業員を模造した仮想オペレータ**」を表示するのに対し、文献1発明は仮想オペレータを表示しない点。それに伴い、本件特許発明は「**前記通信端末において前記回答メッセージ、前記問合せメッセージを再生する際、前記回答メッセージ、前記問合せメッセージを再生しない時と比較し、前記仮想オペレータの一部が大きな動作を行うように前記仮想オペレータを表示する**」のに対し、文献1発明はそのような特定がない点

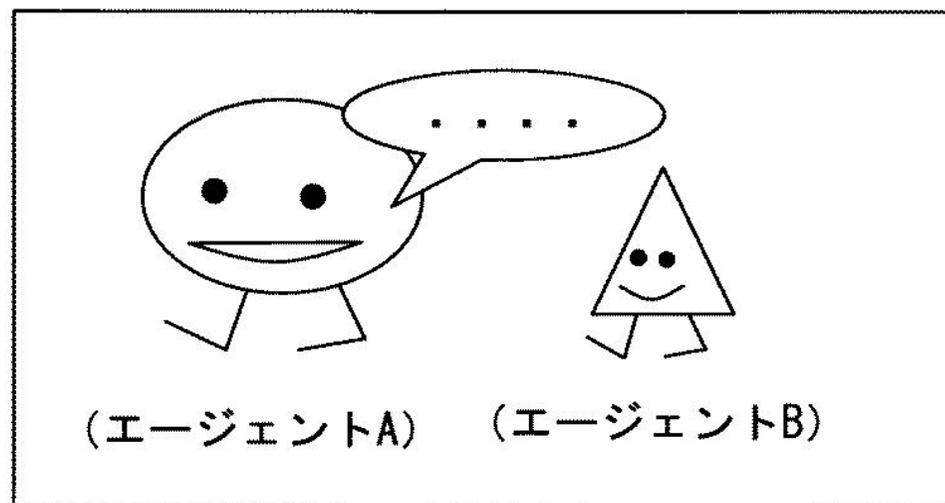
## 文献2

- ユーザの音声入力に対する応答を行う複数の応答システムが通信端末を介して利用可能な構成が前提
- 通信端末は、ナビゲーション装置
- **本件特許発明の課題は記載なし**



## 文献2

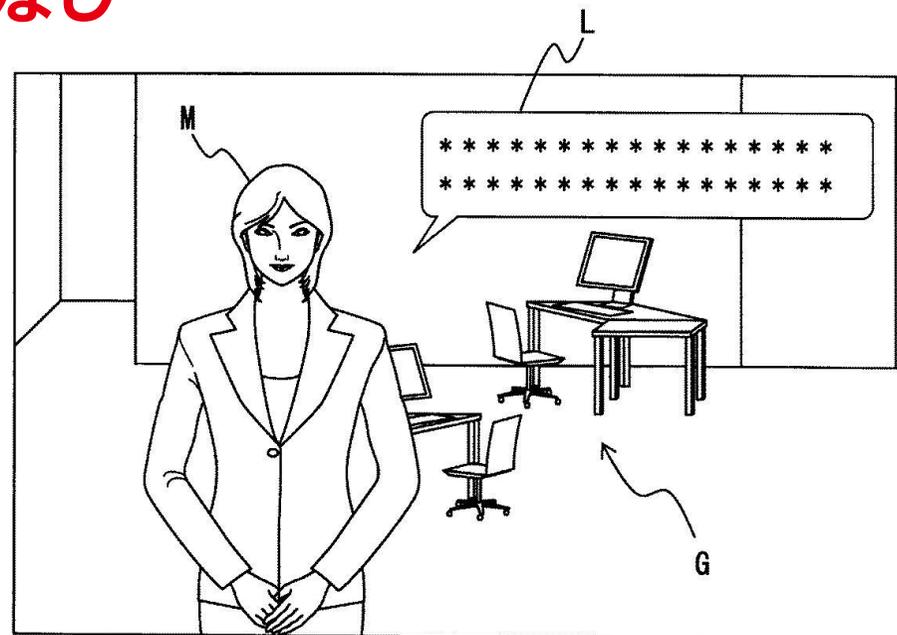
- 複数の応答システムが利用可能な状態で、**各応答システムに対応するエージェント画像を1つの画面に表示**
- エージェントは、**単純化された動物などのキャラクター**
- 応答中の応答システムに対応するエージェントが話しているように表示するため**口を開くように表示**



「エージェントを表示装置に表示するナビゲーション装置において、当該エージェントが話しているように表示するため、待機中と比較して、回答側センターの応答音声データをスピーカから出力させる際に、当該エージェントの口を開くように当該エージェントを表示するナビゲーション装置。」

## 文献3（周知例）

- 音声対話システムにおいて、**ユーザ対応を行う従業員を模造した人物を静止画として表示**
- 通信端末は、来訪者受付システムの受付端末
- **本件特許発明の課題は記載なし**



## 文献3に例示される周知の事項

---

「音声対話システムにおいて、ユーザ対応を行う従業員を模造した人物を静止画として表示すること。」

なお、当該周知の事項は、文献3以外にも多数の文献に記載されており、周知の事項とすることに対して両当事者の間に争いはない。

## 論点 1 (課題)

**文献1及び文献2に明示的に記載のない課題，例えば『メディアコミュニケーションの円滑化を図ること』を文献をあげるまでもない周知の課題として認定し，文献2技術を文献1発明に適用する動機とすることは妥当か？**

なお，文献をあげるまでもない周知の課題とすることに対して両当事者の間に争いはないものとする。

## 論点 2 (阻害要因)

### 複数の応答システムが前提の文献2技術を，単一の対話型処理システムの文献1発明に適用することは妥当か？

なお、特許権者からは、「文献2においてエージェントが口を開くように表示させるのは，ユーザの音声入力に対してどちらのセンターが対応しているのかが一目で認識可能とするためであり，しかも文献2の課題（ユーザの音声入力に対する応答を行う応答システムを複数利用可能な場合に，応答を行わせる応答システムをユーザが選択する手間を省くことを可能にする）からみても，文献2技術を文献1発明のような単一の対話型処理システムに適用することには阻害要因がある」旨の主張がされているものとする。

## 論点3（主引例への副引例及び周知例の適用）

**文献1発明に、文献2技術及び文献3に例示される周知の事項を適用して、本件特許発明の進歩性を否定することは妥当か？**

なお、特許権者からは、「文献1発明に文献2技術を組み合わせた上で更に文献3に例示される周知の事項を組み合わせることはいわゆる容易の容易であり認められず、しかも、文献2技術は（単純化された動物などのキャラクターである）エージェントの口が発言に対応して動作するところ、文献3に例示される周知の事項は静止画として表示することを前提とするものであるから、文献2技術に文献3に例示される周知の事項を組み合わせることは後知恵である」旨の主張がされているものとする。

## 論点4（結論）

---

課題，阻害要因，主引例への副引例及び周知の事項の適用の論点を総合的に勘案し，本件特許は，有効か無効か？

## (御参考) 課題解決アプローチ

課題解決アプローチには、次の3つの主要段階がある：

- i. 「最も近接する先行技術」を決定する段階
- ii. 解決すべき「**客観的な技術的課題\***」を確定する段階、及び
- iii. 最も近接する先行技術及び客観的な技術的課題から着手して、クレームされた発明が当該技術の熟練者に自明であったか否かを検討する段階

(\*) クレームされた発明と最も近接する先行技術との間の特徴に関する差異(発明の「顕著な特徴」とも呼ばれる)を検討し、この顕著な特徴がもたらす技術効果を特定し、次に**技術的課題**を構築する。

シンポジウムへのご参加をお待ちしています

---

