

特集《特許》

コンピュータソフトウェア（CS） 関連発明の国内裁判例の分析

令和元年度特許委員会第3部会 第2グループ

大井 一郎, 岩本 康隆, 奥川 勝利, 坪内 哲也, 地代 信幸,
種村 一幸, 相澤 聡, 大久保 雄一, 向林 伸啓, 辻 淳子,
宗像 孝志, 堀 宏光, 浅見 浩二, 内田 誠, 鈴木 学

要 約

第4次産業革命関連分野およびCS関連分野における侵害訴訟案件の検討を行った。裁判所の判例データベースを用いたキーワード検索を中心に、なるべく網羅的な検討を行い、会員に有用な示唆を含む裁判例を取り上げて紹介する。

裁判例における示唆として、用語の意味や用法に注意する、処理の実行主体の限定に注意する、実施例とクレームとの対応関係に注意する等、以前から指摘されていたものが多く認められた。とくにCS関連分野ではクレームに抽象的な表現を用いざるを得ないケースが多く、クレームの解釈が問題となりやすいと思われるが、そのような場合の参考となれば幸いである。

【目次】

1. まとめ
2. 着眼点
3. 裁判例の抽出方針
 - (1) 裁判所ウェブサイトでのキーワード検索
 - (2) 随時の追加
4. 裁判例の具体的な紹介および考察
5. 結論

1. まとめ

平成31年度特許委員会第三部会第2グループでは、第4次産業革命関連分野およびCS（コンピュータソフトウェア）関連分野における侵害訴訟案件の網羅的な検討を行い、会員に有用な示唆を含む裁判例を取り上げて紹介する。

CS関連分野では、平成23年度にソフトウェア委員会による権利活用事例のまとめが報告されており（パテント誌2012年、Vol.65, No.10, 「知っておきたいソフトウェア特許活用事例」）、その後も本分野の注目事件の判例紹介等は随時行われているが、網羅的な検討については近年行われていない。そこで、当グループでは、裁判所の判例データベースを用いたキーワード検索を中心に、本技術分野における侵害訴訟案件についてなるべく網羅的な検討を行った。

2. 着眼点

裁判例を検討するに際し、とくに本技術分野に特徴的と考えられる争点に着目した。たとえばCS関連分野では、発明の中心が物理的・機械的な構造ではなく、抽象的な「情報」や「処理」によって表現せざるを得ない場合が多いと考えられる。このため、クレーム中の用語を厳密に定義しきれず、当事者間でクレームの解釈に大きな幅が出るケースがある。当グループでは、このようなケースをはじめ、本技術分野に特徴的と考えられる争点について判示があった事件を取り上げ、当該争点について検討した。なお、作業の効率化のため、検討対象は各裁判例のうちでもこのような争点のみに絞った。

成果として、第4次産業革命関連分野およびコンピュータソフトウェア関連分野に特徴的な争点に対する裁判所の考え方を示す裁判例を多数見出すことができた。これら近年のものまで含めた裁判例の内容を検討しておくことは、会員が出願書類の作成や訴訟時の戦略立案等を行う際に有用であると考えられる。

3. 裁判例の抽出方針

以下に、「第4次産業革命関連分野およびCS関連分野における国内侵害訴訟案件の検討」に関する検討結果の詳細を示す。検討対象の裁判例は、キーワード

検索を中心として抽出した。抽出された全裁判例を個別に検討し、本分野における出願書類の作成や訴訟時の戦略立案において有用な示唆を含むものをピックアップしたので、それらを以下に紹介する。

(1) 裁判所ウェブサイトでのキーワード検索

「裁判例情報」の「知的財産判例」検索画面で判例検索を行った。条件は以下の通りとした。

- 検索期間は、なるべく近年のものを中心とする方針から「平成 26 年以降」とした。
- 権利種別は、特許権および実用新案権とした。
- キーワードは、「プログラム」or「システム」or「ソフト」) and「侵害」とした。とくに、より権利の活用場面に係る事件を中心とするため、侵害訴訟に限定した。

以上の条件による 2019 年 5 月時点の検索で、220 件の裁判例がヒットした。これらをすべて検討対象とした。以下の判例 No. はこの際に付与した識別番号である。

(2) 随時の追加

上記検索期間外の裁判例についても、検討中に見出された中で、本分野において実務の参考になると考えられる判示内容を含むものについては適宜検討対象とした。

また、年度中にそのような裁判例が複数出されたため、これらは随時追加した。

4. 裁判例の具体的な紹介および考察

検討対象とした裁判例と、各裁判例において具体的に検討した争点のまとめを以下に紹介する。なお本稿では紙面の都合上、特許委員会に報告した裁判例のうちから一部のみ抽出し、原告（または被告）のクレーム解釈と裁判所のクレーム解釈とに乖離があったケースに絞った。

判例 No.1（人脈関係登録システム事件）

「とき」とは条件か時間か

判例 No.2（トラップリピート取引事件・地裁）

値幅を「示す」とは

判例 No.3（トラップリピート取引事件・高裁）

「～に基づいて～を生成する」の解釈

判例 No.4（ロングタッチ事件）

「ポインタ」は「カーソル」か

判例 No.5（RFID 事件・地裁）

判例 No.6（RFID 事件・高裁）

「暗号コード」に「ID 情報」は含まれるか

判例 No.7（認証用パスワード事件・地裁）

判例 No.8（認証用パスワード事件・高裁）

処理ステップの行為主体

判例 No.9（USB インターフェイス事件）

通信インターフェイスに USB が含まれるか

判例 No.1（人脈関係登録システム事件）

東京地裁平成 29 年 7 月 12 日

平成 28 年（ワ）第 14868 号

原告 株式会社メキキ

被告 株式会社ミクシィ

関連特許 特許第 3987097 号（本件特許 1）の請求項 3（本件発明 1）、特許第 3987098 号（本件特許 2）の請求項 1（本件発明 2）

(1) 争点：フレンド登録を行う「メッセージを送信した『とき』」とは、条件か、同じころ、の意味か。

(2) 原告のクレーム解釈：「送信したとき」の「とき」は「同じころ」という意義を有するものであり、「ある程度の幅をもった時間」を意味する。

(3) 判決のクレーム解釈：「送信したとき」とは、「送信したことを条件として」という意義である。

(4) 考察：被告の実施形態は、「マイミク」の登録後にユーザ間で「よろしくおねがいます」のような挨拶文をやり取りするため、ユーザ関係の登録後にメッセージをやり取りする。

一方、本件特許発明の優先日は 2000 年であり、被告のサービス開始（2004 年）よりも早い。このころ、CGI チャットや ICQ などのメッセンジャーソフトは存在しているが、SNS の web ページ上での登録ユーザへのメッセージ表示という概念はまだない。出願当時の一般的なメッセンジャーソフトなどでの連絡先登録手順を考えると、メッセージの送信をトリガーとして登録した連絡先をサーバに登録するという裁判所の解釈通りになる。

なお、本件は控訴されているが（平成 29 年（ネ）第 10072 号）、争点および結論に大きな変更はない。また、本件と同じ特許権で被告が違う事件があり（平成 29 年（ワ）第 22417 号）、こちらも控訴されている

が（平成 30 年（ネ）第 10071 号）、いずれも争点および結論は本件と大きくは相違しない。このため、これら 4 件の裁判例を代表して本件を紹介した。

判例 No.2（トラップリピート取引事件・地裁）
 東京地裁平成 29 年 2 月 10 日判決
 平成 27 年（ワ）第 4461 号
 原告／控訴人 株式会社マネースクウェア HD
 被告／被控訴人 株式会社外為オンライン
 関連特許 特許第 5525082 号の請求項 1

(1) 争点：被告製品が「想定変動幅」「対象資産（円）」から「値幅」を決定している場合に、被告製品の「想定変動幅」「対象資産（円）」がクレームの「値幅を示す情報」に該当するかどうか。

(2) 原告のクレーム解釈：「示す」とは、一定程度の広がりを持つものであり、「想定変動幅」「対象資産（円）」から「値幅」が分かる、表される、意味が理解できるという程度の緩やかな関連性があれば該当する。

(3) 判決のクレーム解釈：「値幅を示す情報」とは、見る人に対して値幅を分からせ、表示ないし意味する情報をいう。被告製品の「想定変動幅」「対象資産（円）」から直ちに「値幅」そのものを理解することはできず、「想定変動幅」「対象資産（円）」が「値幅」を表示ないし意味しているということもできない。

(4) 考察：「X を示す情報」という表現に該当する範囲が判示された。「X を示す情報」に該当するためには、「X を直ちに理解できる情報」や「X を表示ないし意味する情報」でなければならない、単に「X と関連性がある」という程度では不足である。

判例 No.3（トラップリピート取引事件・高裁）
 知財高裁平成 29 年 12 月 21 日判決
 平成 29 年（ネ）第 10027 号
 原告／控訴人 株式会社マネースクウェア HD
 被告／被控訴人 株式会社外為オンライン
 関連特許 特許第 5525082 号の請求項 1

(1) 争点：クレームの「～に基づいて～を生成する」の解釈。クレームでは「前記売買注文申込情報に基づいて…注文情報群を複数生成し」という論理関係が規定されているが、被告製品では、売買注文申込情

報の受信時にすでにその売買注文申込情報に注文情報群が含まれている。

(2) 控訴人（特許権者）のクレーム解釈：なし（判決文からはとくに読み取れない）

(3) 被控訴人（被疑侵害者）のクレーム解釈：「売買注文申込情報」は「注文情報」に先立って存在しなければならないので、「注文情報」から遡って「売買注文申込情報」を導き出し得たとしても、これによって充足されるとは言えない。

(4) 判決のクレーム解釈：「前記売買注文申込情報に基づいて…注文情報群を複数生成し」という表現は、売買注文申込情報に当初から注文情報群が含まれている構成を除外する趣旨ではない。

(5) 一審との関係：原告の主張が追加され、これによって判決が覆った。原告は、一審からの主張（クレームの「売買注文申込情報」が被告製品の「画面 1」に表れているとする主張）に加え、新たに「売買注文申込情報」が被告製品の「画面 2」に表れているとする主張も展開。本控訴審では、前者は非充足、後者は充足と判断され、後者の解釈で侵害が認められた。なお被控訴人（被疑侵害者）は、後者の解釈について上記の「～に基づいて～を生成する」の解釈を争ったが、認められなかった。

(6) 考察：「A 情報に基づいて B 情報を生成する」というクレームにおいて、厳密に該当する具体的処理がないのに文言侵害が認められた例である。本事案によれば、特許権者側は、クレームにおける情報間の論理的関係の整合性を多少犠牲にしても、クレームに規定された情報と実施品が用いる情報との対応関係を多様なパターンで主張することが有効な場合があると言える。

判例 No.4（ロングタッチ事件）
 東京地裁平成 29 年 2 月 23 日判決
 平成 28 年（ワ）第 10834 号
 原告 株式会社コアアプリ
 被告 KDDI 株式会社
 関連特許 特許第 4611388 号の請求項 1～3（プログラムクレーム）、請求項 4, 5（システムクレーム）

(1) 争点 1：ポイントの定義及び文言侵害の成否
 争点 2：均等侵害
 (2) 原告の解釈

争点1：「ポインタ」は「ポインタの位置（座標位置）を入力する手段全体」という概念として定義されているから、「ポインタ」は、「カーソル」とは異なり、画面上に表示されるものではない。

構成要件Eの「ポインタの位置を移動させる命令を受信すると…操作メニュー情報を…出力手段に表示する」という構成が、本件ホームアプリの「利用者がタッチパネル上のショートカットアイコンを指等でロングタッチする操作を行うことによって操作メニュー情報が表示される」ことを満たす。

争点2：本件発明1の本質的部分は、利用者がドラッグ&ドロップ操作を所望している場合に画像データである操作メニュー情報を表示し、操作メニュー情報をポインタで指定することによって継続的な操作を提供することであり、ドラッグ&ドロップ操作を開始する操作の条件等は、本件発明1の本質的部分ではない。

(3) 判決の解釈

争点1：特許請求の範囲及び本件明細書の上記各記載によれば、本件発明1の「ポインタ」とは、出力手段である画面上に表示され、画面上の特定の位置を指し示す記号等であって、座標位置を有し、入力手段を用いてその位置を移動させることが可能なものをいうと解するのが相当である。

本件ホームアプリにおいて、左右スクロールメニュー表示は、利用者がショートカットアイコンをロングタッチすることにより表示されるものであり、画面上に表示されているポインタの位置を移動させる操作により表示されるとは認められない。

争点2：入力手段を介してポインタの位置を移動させる命令を受信することによってではなく、ポインタがロングタッチされることによって操作メニュー情報を表示するという構成は、本件発明1と本質的部分において相違すると解すべきである。

(4) 考察：クレームの「ポインタの位置を移動させる命令を受信すると…操作メニュー情報を…出力手段に表示する」との記載は、本願明細書の記載を参照すると、マウスを操作して、カーソルをドラッグすると、操作メニューが表示される処理を想定したものである。ユーザーインターフェース（UI）が異なる被告製品において、ショートカットアイコンに対するロングタッチによるメニュー表示が、当該記載による要件を充足するかが文言侵害の争点となった。なお、失

当であると認定されたが、原告は、「タッチパネルでは指等が触れていれば継続的にポインタの位置を移動させる命令を受信しており、…」とUIの違いを意識したと解される主張をしている。また、別訴では行わなかった均等侵害についての主張を行っている。

侵害特定容易等の観点からUIの権利が重要視されるなか、異なるUI間でのクレーム解釈においては、文言侵害だけでなく、均等侵害がポイントになると思料する。

なお、本件は控訴されているが（平成29年（ネ）第10038号）、争点および結論に大きな変更はない。また、本件と特許権・原告・被告とも同一で被告製品が違う事件があり（平成26年（ワ）第65号）、こちらも控訴されているが（平成27年（ネ）第10047号）、いずれも争点および結論は本件と大きくは相違しない。このため、これら4件の裁判例を代表して本件を紹介した。

判例 No.5 (RFID 事件・地裁)

東京地裁平成29年1月27日判決

平成26年（ワ）第20319号

原告 株式会社 S - Cube

被告 アイアンドティテック株式会社

関連特許 特許第3099107号の請求項1~4, 6, 7

およびその控訴審

判例 No.6 (RFID 事件・高裁)

知財高裁平成29年10月3日判決

平成29年（ネ）第10022号

(1) 争点：クレームの「暗号コード」に、被告製品の「ID 情報」が該当するかどうか。

(2) 原告のクレーム解釈：暗号コードとは「任意の数字（信号）を組み合わせたもの」であれば足り、ID 情報も該当する。

(3) 一審判決のクレーム解釈：暗号コードとは「通信の内容が第三者に知られることのないようにしたもの」でなければならず、単なる ID 情報は該当しない。

(4) 考察：「暗号コード」という用語について、明細書に定義の明記がなかったため、辞書の一般的定義を用いて解釈された。出願時に、クレームに使用する情報の名称を「暗号コード」とせず、より広い意味の

用語としておくか、または、「暗号コード」の定義を明細書に明記しておけば、結論が変わり充足と判断された可能性がある。

なお、控訴審（平成 29 年（ネ）第 10022 号）ではこの部分の判断が一部変更され、第三者に知られることのないものであれば何らかのアルゴリズムで変換されたものには限定されないとして、被告製品も「暗号コード」自体には該当することとなった。ただし控訴審では別の要件を充足しないと判断されたため、非充足の結論自体に変更はない。

判例 No.7（認証用パスワード事件・地裁）

東京地裁 平成 29 年 8 月 31 日判決

平成 28 年（ワ）第 17527（反訴）

原告 パスロジ株式会社（反訴原告，本訴被告）

被告 株式会社シー・エス・イー（反訴被告，本訴原告）

関連特許 特許第 4455666 号の請求項 1～9，特許第 4275080 号の請求項 1，特許第 3809441 号の請求項 25，26

1. 争点 1 - 2

(1) 争点：「サーバが、…を生成するステップ」，「サーバが、生成した〇〇を提示して、…の入力を促す入力ステップ」の文言解釈において、これらの処理は「サーバ自身が単体」で行わなければならないかどうか。

(2) 特許権者側のクレーム解釈：構成要件 2C は、提示用パターンの生成主体及び提示主体が「サーバ」である旨規定しているが、明細書の記載を参酌すれば、クライアント端末において認証サーバの指示に従って、提示用パターンの生成又は提示が実行されることは排除されていないから、サーバ自身が単体で上記生成及び提示を行わなければならないと解すべきではない。

被疑侵害方法は、『サーバが、…「パスワード変更用マトリクス」を生成する基となる情報の「パスワード変更用 Seed」を生成し、クライアント端末に送信し、『パスワード変更用マトリクス』は、「パスワード変更用 Seed」以外は、SMX 認証サーバとクライアント端末とで共有された情報によって生成され、「パスワード変更用 Seed」が送信されることによって、一意に決定される』ので、サーバが「パスワード変更用マトリクス」を生成しているといえる。

(3) 判決のクレーム解釈：構成要件 2C は、「サー

バが、前記生成した提示用パターンを前記ユーザに提示して、前記提示パターンについての特定の要素に割り当てられたキャラクタの入力を促す」と規定し、認証サーバ自身が「提示用パターン」を生成し、かつユーザに提示する。

被疑侵害方法は『クライアント端末は、ユーザが入力するユーザ ID を、受信した「パスワード変更用 seed」と組み合わせ、「パスワード変更用マトリクス」(1 回目及び 2 回目)を発生させ、これをユーザに対して提示する』ものである。ユーザに対して提示用パターンに相当する「パスワード変更用マトリクス」(1 回目及び 2 回目)を提示するのは、「サーバ」ではなく「クライアント端末」である。

2. 争点 1 - 3

(1) 争点：被疑侵害品（プログラム）における「ログイン ID」が、利用対象となるシステムを識別する「システム識別情報」に該当するか否か。

(2) 特許権利者側の解釈：「システム識別情報」とは、システム固有の情報である必要はなく、「利用対象システムに割り当てられたシステム識別情報」であれば足りる。ログイン ID に利用対象システムを意味するレムを付与すればログイン ID のレムによって利用対象システムを識別することができるので、本件ユーザ認証システムプログラムにおけるログイン ID は、「システム識別情報」に該当する。

(3) 判決のクレーム解釈：本件全証拠を検討しても、本件ユーザ認証システムプログラムにおけるログイン ID が利用対象システムを識別する機能を有していることを認めるに足りる証拠はないから、上記ログイン ID は、構成要件 3C の「システム識別情報」に該当するとはいえない。

3. 考察

(1) 争点 1 - 2 について

主体としての「サーバが」行った処理の結果を受けてクライアント端末側がなんらかの処理 X を行うとしても、「サーバが」と明示したクレームの中で処理 X を規定していると、その処理 X の主体を「サーバではない、クライアントでもよい」と主張するには、無理がある。

(2) 争点 1 - 3 について

「ログイン ID」や、「ログイン ID に付加的な情報を付与した情報」（まとめて、「ログイン ID など」）が、利用対象システムにおいて一意に設定される情報に相

当するとしても、その「ログインIDなど」が「システムを識別する機能を有しているわけではない」、として、ログインIDが構成要件にある「システム識別情報」に該当しないので、「前記ユーザの情報端末装置から送信された、利用対象システムに割り当てられたシステム識別情報を受け付ける受付手段」という構成要件3Cが非充足となった。

一般的に、ログインIDは、ユーザを識別するための情報であり、これがシステムで一意に用いられるものとしても、「ログインIDがシステムを識別する機能を有している」かのような解釈に当てはめることには無理がある。

争点1-2、争点1-3のいずれも、発明当初に想定した実施形態とは、若干異なる（主体が異なる、機能を担う範囲が異なる）と他者の実施を排除できないことを示唆している。

権利を取得する立場に立てば、可能な限り、実施形態のバリエーションを多数記載しておくこと、全実施形態を包含した上位概念をクレームすること、が理想的な対応になると考えられるが、果たして現実的な対応と言えるか疑問を感じる。

判例 No.8（認証用パスワード事件・高裁）

知財高裁 平成30年2月22日判決

平成29年（ネ）第10089号

控訴人 パスロジ株式会社（一審本訴被告・反訴原告）

被控訴人 株式会社シー・エス・イー（一審本訴原告・反訴被告）

関連特許 特許第4455666号の請求項1~9、特許第4275080号の請求項1、特許第3809441号の請求項25、26

上記判例 No.7（認証用パスワード事件・地裁，東京地裁 平成29年8月31日判決，平成28年（ワ）第17527）の控訴審である。

(1) 争点：原判決は「サーバが、…提示用パターンをユーザに提示する」と記載されている構成要件の主体は「サーバ」に限定解釈されるか。

(2) 控訴人のクレーム解釈：明細書には、明らかにサーバ単体ではなく、クライアント端末が提示用パターンを生成し、表示することを含む記載があり、提示用パターンがユーザに提示されるのは、通信先のクライアント端末の画面上なのであるから、サーバ単体がクライアント端末による処理動作なしに提示用パ

ターンを作成・提示することなど不可能であり、本件発明2がクライアント端末による画面の生成・提示を予定していることは当然のことである。

したがって、サーバがクライアント端末に対して、提示用パターンをユーザに提示してキャラクタの入力を促す旨の指示をしていけば足りると解すべき。

(3) 判決のクレーム解釈：本件発明2の構成全体には、「サーバが、複数の要素から構成される所定のパターンの要素のそれぞれに所定のキャラクタを割り当てた提示用パターンを生成する生成ステップ(2B)」、「サーバが、前記生成した提示用パターンを前記ユーザに提示して、前記提示パターンについての特定の要素に割り当てられたキャラクタの入力を促す入力ステップ(2C)」、「サーバが、前記入力されたキャラクタに基づいてパスワード導出パターンが特定されるまで、前記生成ステップおよび前記入力ステップを繰り返す特定ステップと(2D)」を含み、構成要件2Dにおいては、構成要件2Bの生成ステップと構成要件2Cの入力ステップとをパスワード導出パターンが特定されるまで繰り返すことが予定されていることを裏付けるものといえる。

しかし、被疑侵害方法では、数字の入力の前に、パスワード変更用マトリクスを、2回分同時に生成するので、生成を繰り返す構成ではないから、構成要件2Dを充足しない。

(4) 考察：原審の主体の判断は踏襲されず、特定の主体の実行ステップが「繰り返し」となっていれば、繰り返し対象のステップの全部を実施している場合でなければ非充足になると判示された。特にCS発明は、同じ効果（処理の最終結果）を得られる構成が多数想定されるが、「替えが効かない構成」を適切な表現でクレームに入れないと、非充足になりやすい。

判例 No.9（USB インターフェイス事件）

東京地裁平成27年12月11日判決

平成26年（ワ）第23926号

原告 エイディシーテクノロジー株式会社

被告 ソニー株式会社

関連特許 特許第4795911号の請求項8、11

(1) 争点：クレームの「通信インターフェイス」に、被告製品の「USB インターフェイス」が含まれるかどうか。

(2) 原告のクレーム解釈：「通信インターフェイス」とは、「再生停止処理を行った記録再生装置」と「上記記録再生装置以外の装置」との間で動画情報等を伝達する装置を包括的に記載したものであり、「USB インターフェイス」を含む。

(3) 判決のクレーム解釈：本件明細書等は、通信インターフェイスから USB インターフェイスを除外していると解するのが相当であり、本件発明における「通信インターフェイス」には、「USB インターフェイス」は含まれない。

(4) 考察：明細書には「USB インターフェイス」及び「無線 LAN モデム」のそれぞれの機能が記載されており、また「無線 LAN モデムが通信インターフェイスに相当する」ことが記載されている。一方で、「USB インターフェイスが通信インターフェイスに相当する」ことは記載も示唆もされていない。これのみを理由としたわけではないが、これら明細書の記載を理由の一つとして、本件発明における「通信インターフェイス」には、「USB インターフェイス」は含まれないと解釈された。

明細書及び図面において、「USB インターフェイス」及び「無線 LAN モデム」を記載せず、クレームと同じ「通信インターフェイス」の用語に統一して記載していた場合には、被告製品が本件発明の「通信イン

ターフェイス」を充足すると判断された可能性がある。

5. 結論

以上の裁判例における示唆は、以前から指摘されていたものが多いが、確認の意味も含めて以下にまとめる。

(1) 処理間の関係を定義する場合には、因果関係か時間的關係かを意識して明確にする。

(2) 一般的な用語をクレームに用いる場合であっても、その用語が辞書上の意味で解釈された場合に意図しない限定が入らないよう注意する。

(3) 処理の流れに特徴がある場合には、処理の実行主体を不用意に限定しないよう注意する。

(4) 実施形態の具体的構造とクレームの構成要素との対応関係を明細書に明記する場合には、対応関係外の不要な具体的構造を明細書および図面に記載しないよう注意する。

以上、第4次産業革命関連分野およびCS関連分野に特徴的な争点に対する裁判所の考え方を示す裁判例をいくつか紹介した。とくにCS関連分野ではクレームに抽象的な語句を用いざるを得ないケースが多く、そのような場合の参考となれば幸いである。

(原稿受領 2020.6.23)