

**平成 30 年度
商標審査の質に関する
ユーザー評価調査報告書**

**平成 3 1 年 4 月
特 許 庁**

目次

1. 調査の概要	3
(1) 背景	3
(2) 本調査の目的	3
(3) 調査方法	3
(4) 調査票	4
(5) 調査対象者	4
(6) 回収結果	5
2. 集計結果	5
(1) 商標審査全般の質に関する調査（A票）の集計結果	5
①商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価）について	5
②商標審査に関する個別項目に係る質の評価について	7
③商標審査に関する個別項目に係る質に対するコメント（意見・要望）につい て	21
④今後の商標審査の充実に向けて注力すべき項目について	23
⑤他国庁との比較について	24
(2) 特定の商標登録出願における審査の質に関する調査（B票）の集計結果	27
①調査対象案件における商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価） について	27
②調査対象案件における商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価） について（最終処分別の集計）	28
③調査対象案件における商標審査の質について（拒絶理由別の集計）	30
④調査対象案件における商標審査の質について（その他の個別項目）	34
3. 集計分析	36
(1) 回答内容の詳細分析	36
①個別項目の評価と全体評価との相関分析	36
(2) 分析結果のポイント	39
①全体の傾向	39
②個別の重点事項	39
(i) 基準・便覧との均質性	39

(ii) 識別性の判断	39
(iii) 審査官間の均質性	40
(iv) 審判決との均質性	40
(v) 指定商品・役務の判断	41
(vi) 拒絶理由通知書等の内容・記載ぶり	41
(vii) 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）	41
4. 平成 29 年度調査結果との比較検証	42
5. 集計分析によって明らかになった課題への対応	43
(1) 審査判断に関する課題への対応	43
(2) 審査運用面に関する課題への対応	43
6. 今後のユーザー評価調査に向けて	44
(付録) 調査票	46

1. 調査の概要

(1) 背景

近年、企業活動や地域振興の場において、ブランドの重要性はますます高まっており、商標制度に関する世間一般の認知度が向上しているとともに、ブランド戦略を支える商標制度に対する期待も高まっています。このような状況下において、事業者による商標権の活用を通じて、商標が出所識別機能等の役割を発揮し、消費者が商標を信頼して消費活動を円滑に行うことができるようにするためには、商標審査において、法令・商標審査基準等の指針の下、出願された商標の識別性や類似性等に関して、商取引の実態を十分に調査し、一貫性及び客観性を有する審査を推進していくことが重要です。このような認識のもと、特許庁は、ブランドの保護育成及び消費活動の円滑化への貢献に向けて、商標審査の質を維持・向上するための品質管理の基本原則を示した「商標審査に関する品質ポリシー」（以下、「品質ポリシー」といいます。）を2014年8月に公表しました。品質ポリシーでは、6つの基本原則の1つとして「出願人等とのコミュニケーションを深め、商標制度の利用促進を図ります」という原則を掲げています。

また、品質検証のための取組を充実させるためには、ユーザーの声を真摯に受け止めることが重要です。そこで、ユーザーの声を品質管理施策に反映させるため、平成25年度よりユーザー評価調査を実施しています。

本報告書では、調査結果の概要とともに、回答内容を詳細に分析した結果及びこれらを総合して得られた知見について報告をします。

(2) 本調査の目的

上記の背景を踏まえ、本調査は、商標審査の質について、ユーザーの皆様からの評価、意見等を収集し、商標審査の質の現状を把握するためのデータとして活用すると共に、今後の商標審査の質の改善に役立たせることを目的としています。

すなわち、本調査は、品質マニュアルにおいて説明されるところの「商標審査の質の維持・向上のためのサイクル（PDCAサイクル）」において、商標審査業務の評価（CHECK）として位置づけられます。そして、品質ポリシーに掲げられた「継続的に業務を改善します」という原則も実践すべく、商標審査及びその関連業務の継続的な改善のために活用していきます。

本調査は、商標審査において改善すべき点をユーザーの方々からの問題点の指摘を通じて明らかにし、商標審査の質の維持・向上のための施策等に反映することを目的として行っています。

(3) 調査方法

今年度は、下記（5）のように抽出した調査対象者に対し、電話連絡、郵送又は電子メールにより、調査への協力を依頼するとともに、郵送又は電子メール等

により下記（４）の調査票を送付しました。

回答期間は約１か月とし、この期間内での回答の記入及び返送を依頼しました。本調査は、平成３０年５月～７月に調査票の配付及び回収を順次実施しました。

（４）調査票

以下の２種類の調査票（付録参照）を用いてユーザー評価の収集を行いました。

A票：商標審査全般の質についての調査

B票：特定の出願における商標審査の質についての調査

なお、A票については、調査対象者の自由・率直な御意見を得るために、無記名での回答を可能にしました。

また、調査票における個別項目の内容に応じて、「満足」「比較的満足」「普通」「比較的不満」「不満」の５段階評価、もしくは、「良くなっている」「変化していない」「悪くなっている」の３段階評価にて回答を依頼しました。

（５）調査対象者

調査対象者は、商標登録出願に係る出願人（外国出願人の場合は、代理人）とし、抽出条件や規模については、表１に記載のとおりです。

表１．調査対象者・調査対象案件の選定方法等

項目		内容
調査対象者	内国出願	平成 28 年度における、筆頭出願人（内国出願人）としての商標登録出願件数上位 360 者と中小企業より抽出した商標登録出願件数上位 20 者の合計 380 者を対象として実施する。
	外国出願	平成 28 年度における、筆頭出願人（外国出願人）としての商標登録出願件数上位 40 者を対象として実施する。
個別出願の商標審査についての調査対象案件抽出方法		調査対象者による商標登録出願のうち、平成 29 年度に最終処分が発送された出願から、1 者につき 1 件を抽出。対象案件とする優先度としては、①拒絶査定となった案件、②拒絶理由が通知されたが、登録査定となった案件、③拒絶理由が通知されずに登録査定となった案件、の順番とする。
調査対象者数		合計 420 者 ＊調査対象者の出願件数ベースで平成 28 年の商標登録出願の約 15%の割合を占める。

(6) 回収結果

表2は、A票、B票の回収率を示したものです。

表2. 調査票の回収結果

	配付済	回収済	回収率	(参考) 昨年度 回収率
A票	420 者	375 者	89.3%	89.3%
B票	420 件	372 件	88.6%	88.3%

2. 集計結果

(1) 商標審査全般の質に関する調査（A票）の集計結果¹

①商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価）について

- ・商標審査に関する全体としての質の評価において、「普通」以上の評価の割合は93.0%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると、47.7%の割合を示しました。
- ・最近（1年程度）の審査の質全般の印象の変化については、「良くなっている」の評価が20.4%の割合を示しました。
- ・昨年度と比較すると、商標審査に関する全体としての質の評価においては「満足」の肯定的な回答の割合が増加するとともに、「不満」または「比較的不満」の否定的な回答の割合も減少しています。最近（1年程度）の審査の質全般の印象の変化については、「良くなっている」の肯定的な回答の割合が若干減少していますが、「悪くなっている」の否定的な回答の割合も若干減少しています。

表3及び図1は、商標審査における審査官の判断の的確性、通知内容及び審査官とのコミュニケーション等について、全体としてどのように感じているかにつき、5段階評価を集計したものです。また表4及び図2は、過去1年の傾向についての評価を集計したものです。

表 3. 全体評価

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5 : 満足	30	8.0%	5.6%	6.7%	5.6%
4 : 比較的満足	149	39.7%	42.7%	43.8%	42.1%
3 : 普通	170	45.3%	44.5%	43.5%	38.3%
2 : 比較的不満	25	6.7%	6.4%	4.6%	11.7%
1 : 不満	1	0.3%	0.8%	1.5%	2.3%
合計	375	100%	100%	100%	100%

図 1. 全体評価の割合

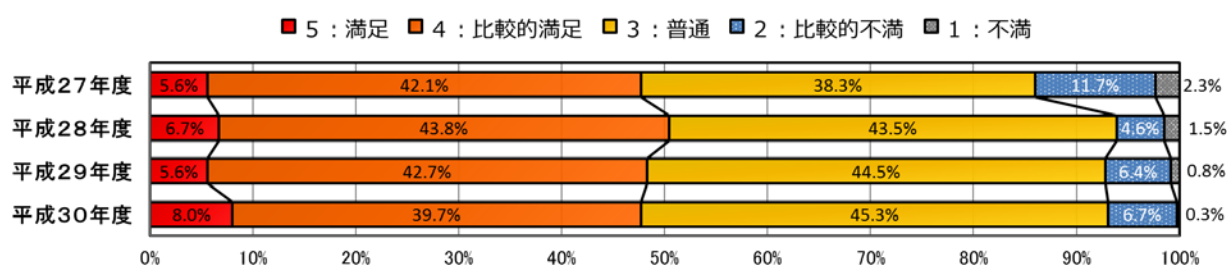
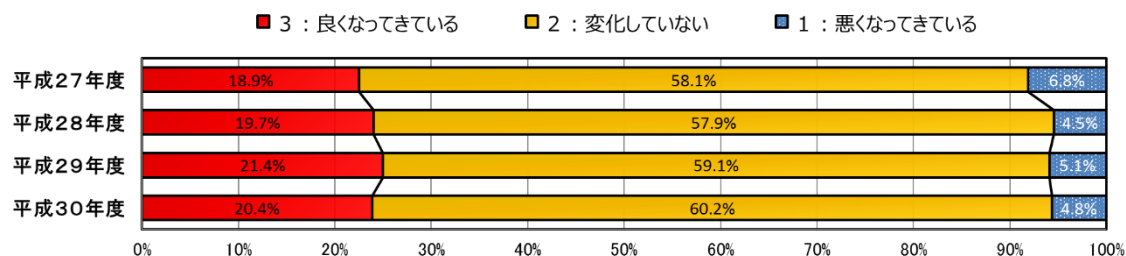


表 4. 最近の傾向 (1 年間)

3段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
3:良くなってきている	76	20.4%	21.4%	19.7%	18.9%
2:変化していない	224	60.2%	59.1%	57.9%	58.1%
1:悪くなってきている	18	4.8%	5.1%	4.5%	6.8%
分からない	54	14.5%	14.4%	17.9%	16.2%
合計	374	100%	100%	100%	100%

図 2. 最近の傾向 (1 年間)



1 本報告書内では、表 4 及び図 2 の「最近の傾向 (1 年間)」を除いて、「無回答」の場合及び「分からない」の場合は、集計母数から除いて集計しました。

②商標審査に関する個別項目に係る質の評価について

- ・「普通」以上の評価の割合が9割以上を占める項目は、16項目中12項目ありました。
- ・個別項目の中で「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合が高かったのは、「審査官間の均質性」(18.0%)、「識別性の判断」(17.8%)及び「審判決との均質性」(13.9%)の項目でした。

図3及び図4は、商標審査に関する個別項目に係る質について、5段階評価を集計したものです。

なお、図中の各個別項目名と調査票【A票】（付録）の質問との対応は以下のとおりです。

例：項目名（調査票の項番）

識別性の判断（3. ①－1）、類似性の判断（3. ①－2）、指定商品・役務の判断（3. ①－3）、主張の把握（3. ①－4）、基準・便覧との均質性（3. ②－1）、審判決との均質性（3. ②－2）、審査官間の均質性（3. ②－3）、【拒絶理由】必要な説明（3. ③－1－1）、【拒絶理由】理解しやすい文言（3. ③－1－2）、【補正指示】必要な説明（3. ③－2－1）、【補正指示】理解しやすい文言（3. ③－2－2）、【補正指示】適切な応答（3. ③－2－3）、【拒絶査定】必要な説明（3. ③－3－1）、【拒絶査定】理解しやすい文言（3. ③－3－2）、【拒絶査定】適切な応答（3. ③－3－3）、審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）（3. ④）

図3．個別項目への評価の度数分布

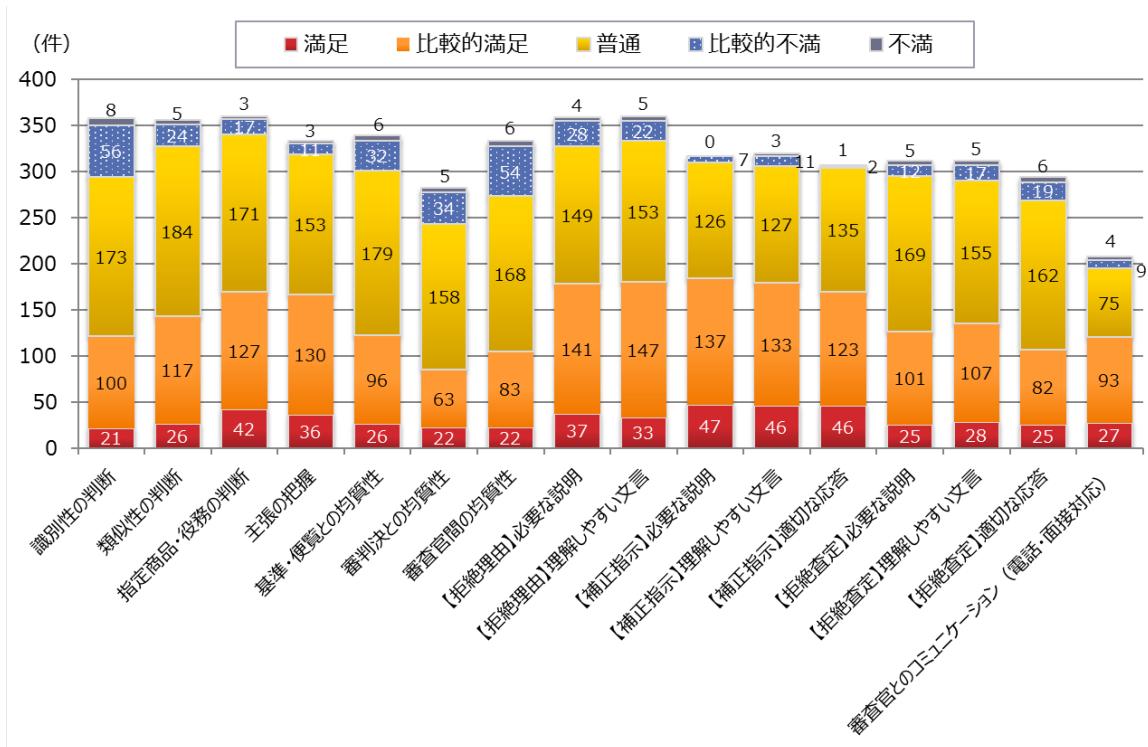
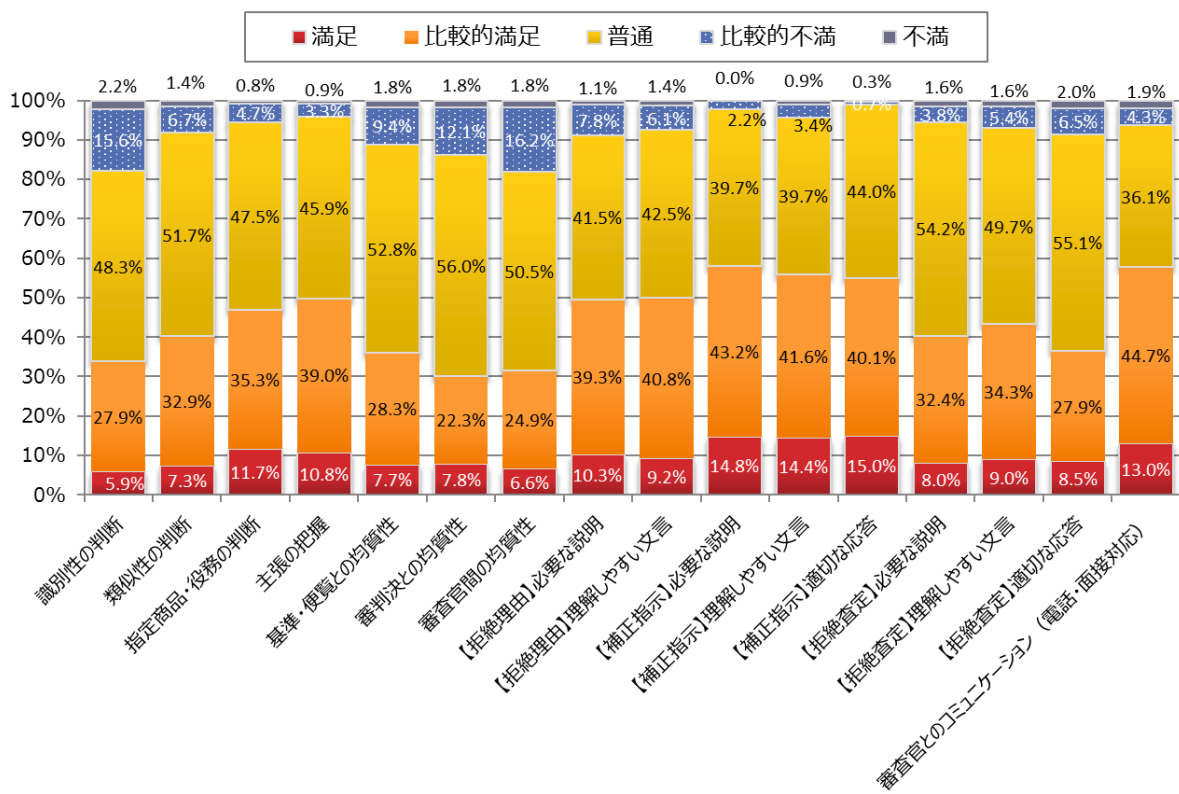


図4．個別項目の評価の割合

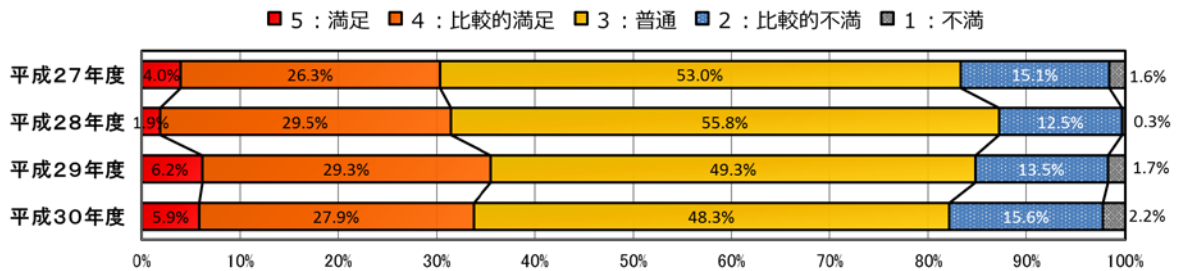


- ・識別性の判断について、「普通」以上の評価の割合は82.1%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は33.8%であり、昨年度(35.5%)より1.7%減少し、一昨年度(31.4%)からは2.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は17.8%であり、昨年度(15.2%)より2.6%増加しています。

表5-1. 識別性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	21	5.9%	6.2%	1.9%	4.0%
4:比較的満足	100	27.9%	29.3%	29.5%	26.3%
3:普通	173	48.3%	49.3%	55.8%	53.0%
2:比較的不満	56	15.6%	13.5%	12.5%	15.1%
1:不満	8	2.2%	1.7%	0.3%	1.6%
合計	358	100%	100%	100%	100%

図4-1. 識別性の判断

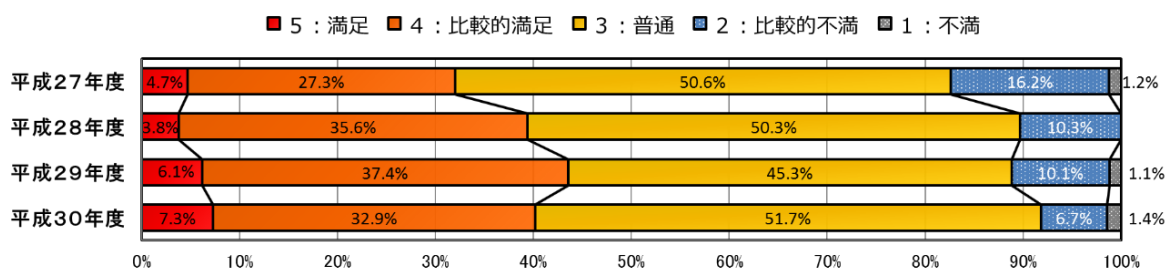


- ・類似性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は40.2%であり、昨年度(43.5%)より3.3%減少し、一昨年度(39.4%)からは0.8%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は8.1%であり、昨年度(11.2%)より3.1%減少しています。

表 5-2. 類似性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5 : 満足	26	7.3%	6.1%	3.8%	4.7%
4 : 比較的満足	117	32.9%	37.4%	35.6%	27.3%
3 : 普通	184	51.7%	45.3%	50.3%	50.6%
2 : 比較的不満	24	6.7%	10.1%	10.3%	16.2%
1 : 不満	5	1.4%	1.1%	0.0%	1.2%
合計	356	100%	100%	100%	100%

図 4-2. 類似性の判断

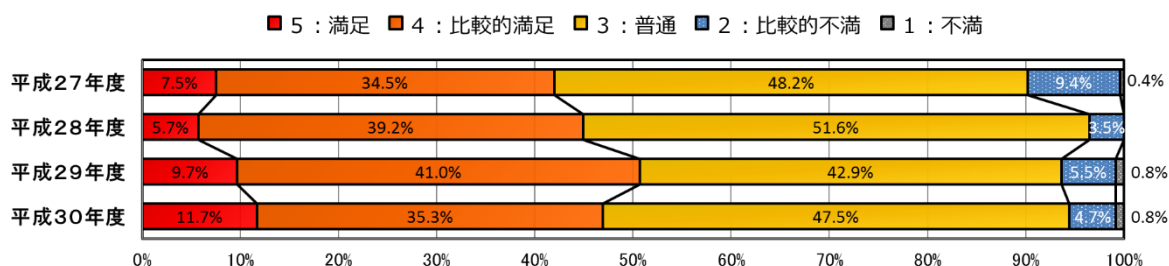


- ・ 指定商品・役務の判断について、「普通」以上の評価の割合は 94.5% であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 47.0% であり、昨年度 (50.7%) より 3.7% 減少し、一昨年度 (44.9%) からは 2.1% 増加しています。
- ・ 「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 5.5% であり、昨年度 (6.3%) より 0.8% 減少しています。

表 5-3. 指定商品・役務の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5 : 満足	42	11.7%	9.7%	5.7%	7.5%
4 : 比較的満足	127	35.3%	41.0%	39.2%	34.5%
3 : 普通	171	47.5%	42.9%	51.6%	48.2%
2 : 比較的不満	17	4.7%	5.5%	3.5%	9.4%
1 : 不満	3	0.8%	0.8%	0.0%	0.4%
合計	360	100%	100%	100%	100%

図 4-3. 指定商品・役務の判断

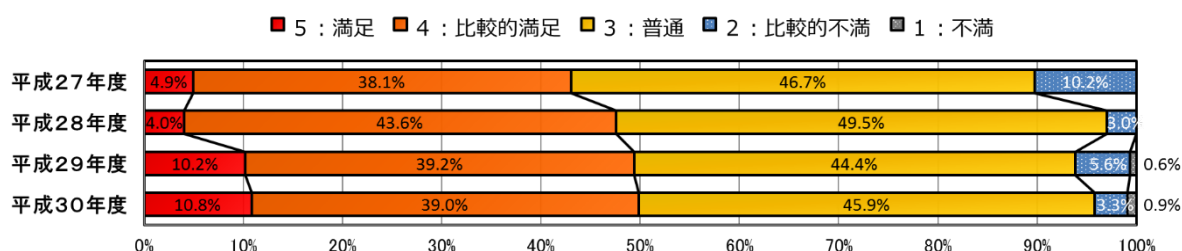


- ・主張の把握について、「普通」以上の評価の割合は 95.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は 49.8%と昨年度(49.4%)より 0.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 4.2%であり、昨年度(6.2%)より 2%減少しています。

表 5-4. 主張の把握

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	36	10.8%	10.2%	4.0%	4.9%
4:比較的満足	130	39.0%	39.2%	43.6%	38.1%
3:普通	153	45.9%	44.4%	49.5%	46.7%
2:比較的不満	11	3.3%	5.6%	3.0%	10.2%
1:不満	3	0.9%	0.6%	0.0%	0.0%
合計	333	100%	100%	100%	100%

図 4-4. 主張の把握

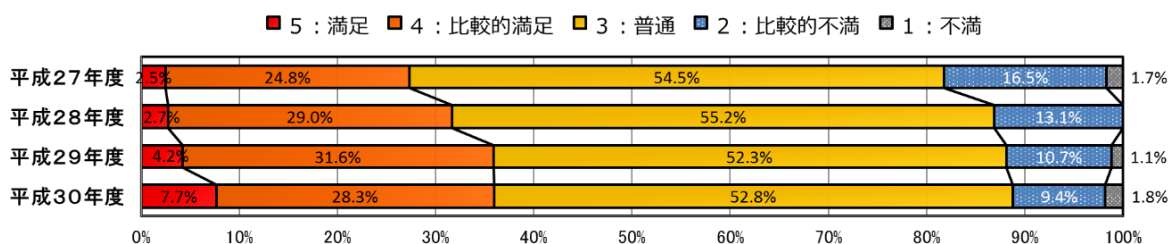


- ・基準・便覧との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は36.0%であり、昨年度(35.8%)より0.2%増加し、平成27年度(27.3%)からは8.7%と大きく増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は11.2%であり、昨年度(11.8%)より0.6%減少しています。

表5-5. 基準・便覧との均質性

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	26	7.7%	4.2%	2.7%	2.5%
4:比較的満足	96	28.3%	31.6%	29.0%	24.8%
3:普通	179	52.8%	52.3%	55.2%	54.5%
2:比較的不満	32	9.4%	10.7%	13.1%	16.5%
1:不満	6	1.8%	1.1%	0.0%	1.7%
合計	339	100%	100%	100%	100%

図4-5. 基準・便覧との均質性

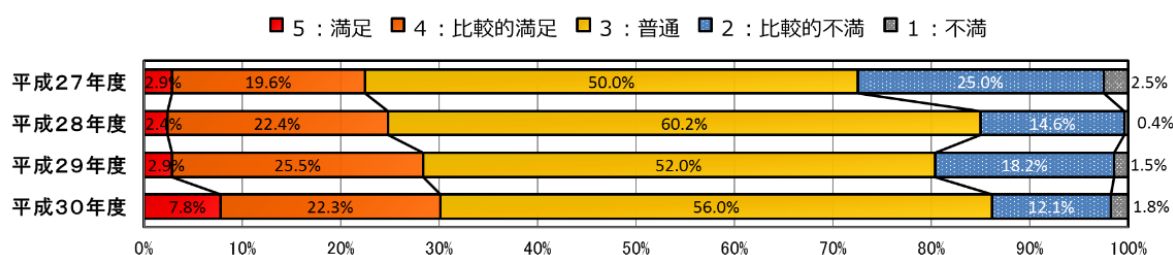


- ・審判決との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は30.1%と昨年度(28.4%)と比較をすると1.7%増加し、一昨年度(24.8%)からは5.3%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は13.9%であり、昨年度(19.7%)より5.8%減少しています。

表 5-6. 審判決との均質性

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	22	7.8%	2.9%	2.4%	2.9%
4:比較的満足	63	22.3%	25.5%	22.4%	19.6%
3:普通	158	56.0%	52.0%	60.2%	50.0%
2:比較的不満	34	12.1%	18.2%	14.6%	25.0%
1:不満	5	1.8%	1.5%	0.4%	2.5%
合計	282	100%	100%	100%	100%

図 4-6. 審判決との均質性

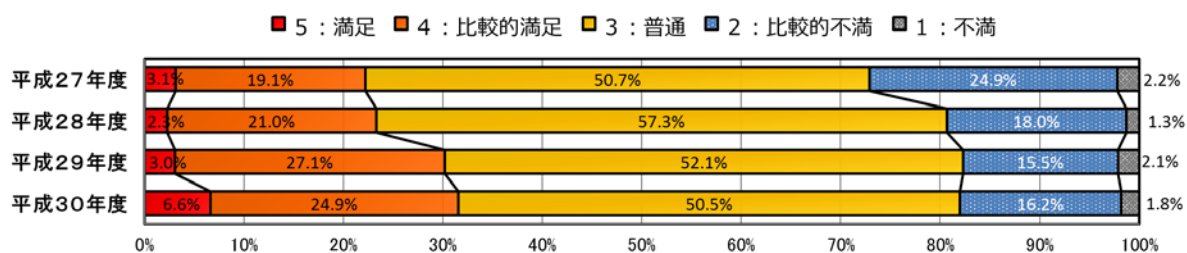


- ・審査官間の均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は31.5%であり、昨年度(30.1%)より1.4%増加し、一昨年度(23.3%)からは8.2%と大きく増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は18.0%であり、昨年度(17.6%)より0.4%増加し、平成27年度(27.1%)からは9.1%と大幅に減少しています。

表 5-7. 審査官間の均質性

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	22	6.6%	3.0%	2.3%	3.1%
4:比較的満足	83	24.9%	27.1%	21.0%	19.1%
3:普通	168	50.5%	52.1%	57.3%	50.7%
2:比較的不満	54	16.2%	15.5%	18.0%	24.9%
1:不満	6	1.8%	2.1%	1.3%	2.2%
合計	333	100%	100%	100%	100%

図 4-7. 審査官間の均質性

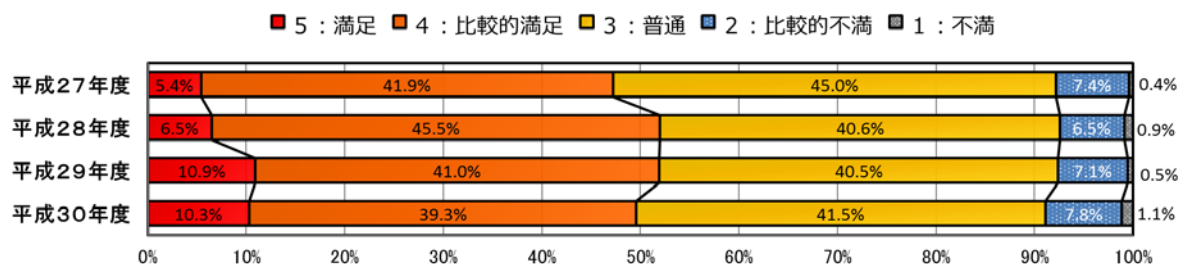


- ・【拒絶理由】必要な説明について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は49.6%であり、うち「満足」の割合は10.3%と昨年度(10.9%)とほぼ変わらない割合を示しました。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は8.9%であり、昨年度(7.6%)より1.3%増加しています。

表 5-8. 【拒絶理由】必要な説明

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	37	10.3%	10.9%	6.5%	5.4%
4:比較的満足	141	39.3%	41.0%	45.5%	41.9%
3:普通	149	41.5%	40.5%	40.6%	45.0%
2:比較的不満	28	7.8%	7.1%	6.5%	7.4%
1:不満	4	1.1%	0.5%	0.9%	0.4%
合計	359	100%	100%	100%	100%

図 4-8. 【拒絶理由】必要な説明

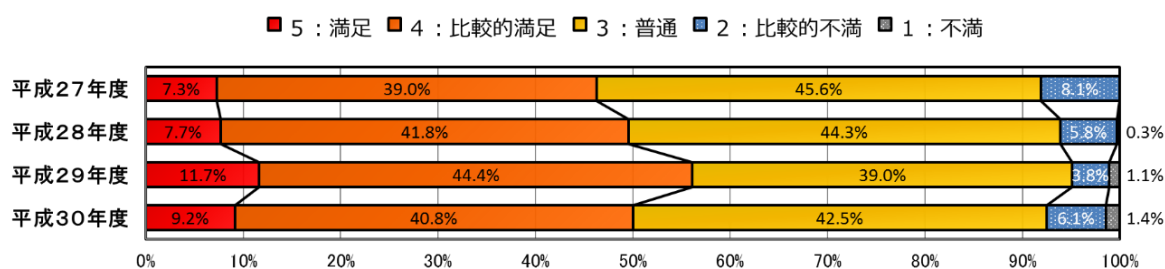


- ・【拒絶理由】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は50.0%であり、昨年度(56.1%)より6.1%減少しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は7.5%であり、昨年度(4.9%)より2.6%増加しています。

表5-9. 【拒絶理由】理解しやすい文言

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	33	9.2%	11.7%	7.7%	7.3%
4:比較的満足	147	40.8%	44.4%	41.8%	39.0%
3:普通	153	42.5%	39.0%	44.3%	45.6%
2:比較的不満	22	6.1%	3.8%	5.8%	8.1%
1:不満	5	1.4%	1.1%	0.3%	0.0%
合計	360	100%	100%	100%	100%

図4-9. 【拒絶理由】理解しやすい文言

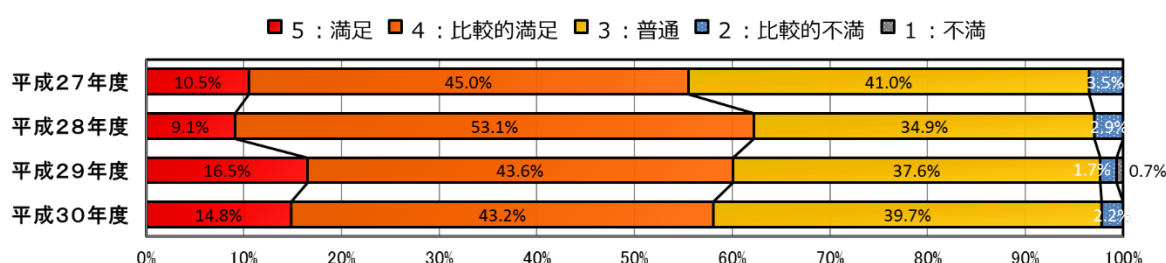


- ・【補正指示】必要な説明について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は58.0%であり、うち「満足」の割合は14.8%と昨年度(16.5%)より1.7%下がり、一昨年度(9.1%)からは7.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は2.2%あり、昨年度(2.4%)より0.2%減少しています。

表 5-10. 【補正指示】必要な説明

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	47	14.8%	16.5%	9.1%	10.5%
4:比較的満足	137	43.2%	43.6%	53.1%	45.0%
3:普通	126	39.7%	37.6%	34.9%	41.0%
2:比較的不満	7	2.2%	1.7%	2.9%	3.5%
1:不満	0	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
合計	303	100%	100%	100%	100%

図 4-10. 【補正指示】必要な説明

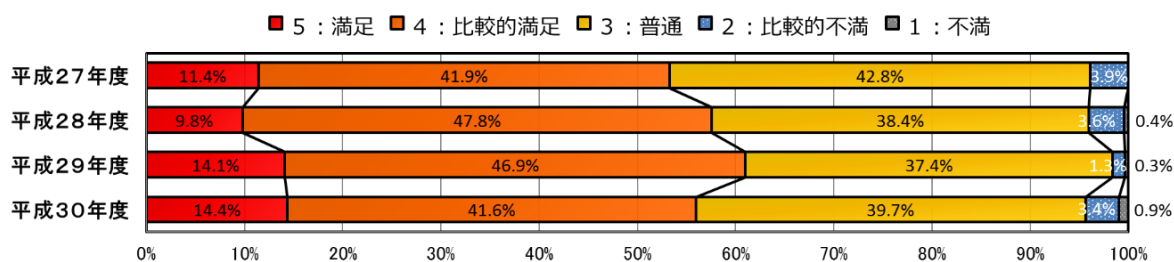


- ・【補正指示】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 56.0%であり、うち「満足」の割合は 14.4%と昨年度(14.1%)より 0.3%増加し、一昨年度(9.8%)からは 4.6%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 4.5%であり、昨年度(1.6%)より 2.9%増加しています。

表 5-11. 【補正指示】理解しやすい文言

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	46	14.4%	14.1%	9.8%	11.4%
4:比較的満足	133	41.6%	46.9%	47.8%	41.9%
3:普通	127	39.7%	37.4%	38.4%	42.8%
2:比較的不満	11	3.4%	1.3%	3.6%	3.9%
1:不満	3	0.9%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	320	100%	100%	100%	100%

図4-11. 【補正指示】理解しやすい文言

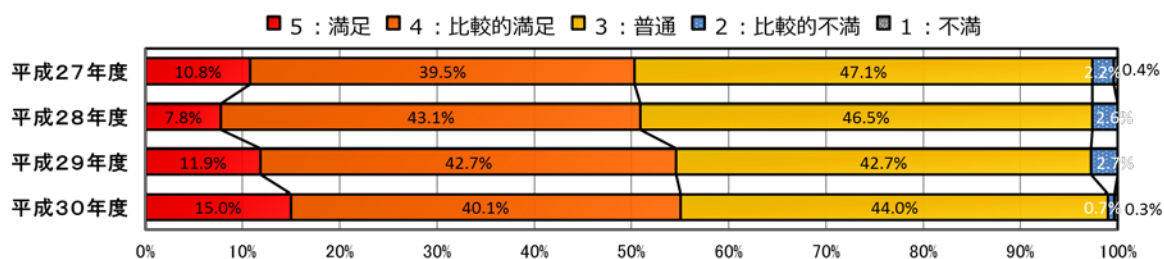


- ・【補正指示】適切な応答について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は55.1%であり、うち「満足」の割合は15.0%と昨年度(11.9%)より3.1%増加し、一昨年度(7.8%)からは7.2%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は1.0%であり、昨年度(2.7%)より1.7%減少しています。

表5-12. 【補正指示】適切な応答

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	46	15.0%	11.9%	7.8%	10.8%
4:比較的満足	123	40.1%	42.7%	43.1%	39.5%
3:普通	135	44.0%	42.7%	46.5%	47.1%
2:比較的不満	2	0.7%	2.7%	2.6%	2.2%
1:不満	1	0.3%	0.0%	0.0%	0.4%
合計	307	100%	100%	100%	100%

図4-12. 【補正指示】適切な応答

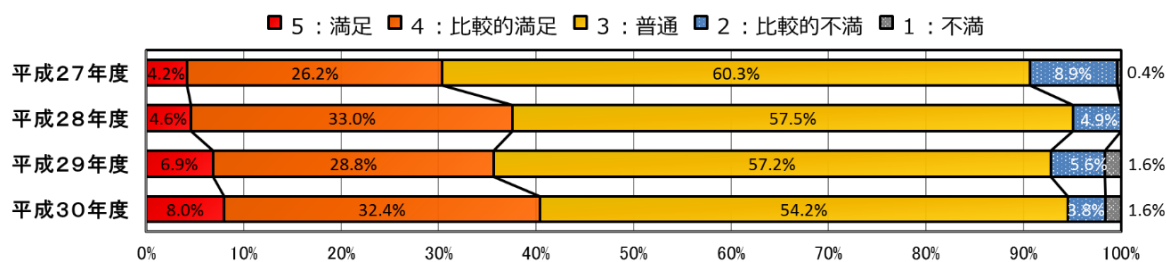


- ・【拒絶査定】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は94.6%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は40.4%と昨年度(35.7%)と比較をすると4.7%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は5.4%であり、昨年度(7.2%)より1.8%減少しています。

表5-13. 【拒絶査定】必要な説明

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	25	8.0%	6.9%	4.6%	4.2%
4:比較的満足	101	32.4%	28.8%	33.0%	26.2%
3:普通	169	54.2%	57.2%	57.5%	60.3%
2:比較的不満	12	3.8%	5.6%	4.9%	8.9%
1:不満	5	1.6%	1.6%	0.0%	0.4%
合計	312	100%	100%	100%	100%

図4-13. 【拒絶査定】必要な説明

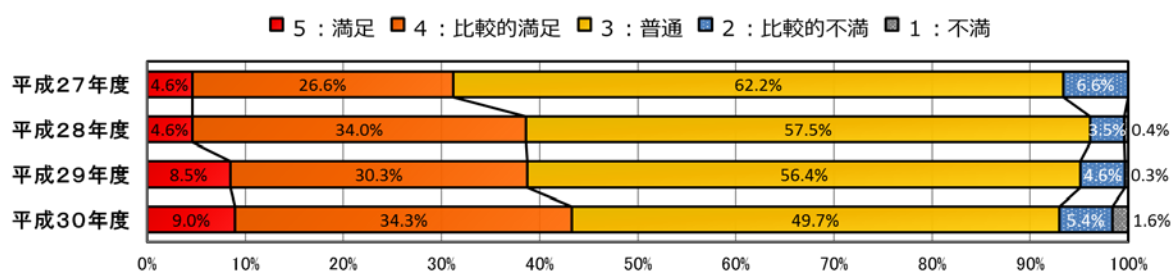


- ・【拒絶査定】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は43.3%であり、昨年度(38.8%)より4.5%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は7.0%であり、昨年度(4.9%)より2.1%増加しています。

表 5-1 4. 【拒絶査定】理解しやすい文言

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	28	9.0%	8.5%	4.6%	4.6%
4:比較的満足	107	34.3%	30.3%	34.0%	26.6%
3:普通	155	49.7%	56.4%	57.5%	62.2%
2:比較的不満	17	5.4%	4.6%	3.5%	6.6%
1:不満	5	1.6%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	312	100%	100%	100%	100%

図 4-1 4. 【拒絶査定】理解しやすい文言

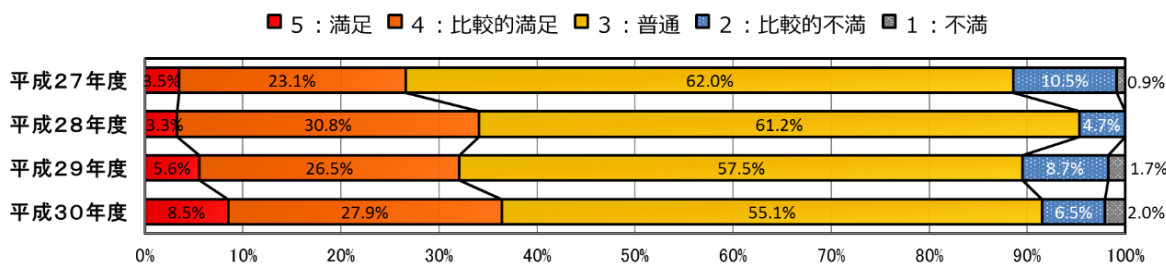


- ・【拒絶査定】適切な応答について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 36.4%であり、うち「満足」の割合は 8.5%と昨年度 (5.6%) より 2.9%増加し、一昨年度 (3.3%) からは 5.2%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 8.5%であり、昨年度 (10.4%) より 1.9%減少しています。

表 5-1 5. 【拒絶査定】適切な応答

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 年)	割合 (平成 27 年)
5:満足	25	8.5%	5.6%	3.3%	3.5%
4:比較的満足	82	27.9%	26.5%	30.8%	23.1%
3:普通	162	55.1%	57.5%	61.2%	62.0%
2:比較的不満	19	6.5%	8.7%	4.7%	10.5%
1:不満	6	2.0%	1.7%	0.0%	0.9%
合計	294	100%	100%	100%	100%

図4-15. 【拒絶査定】適切な応答

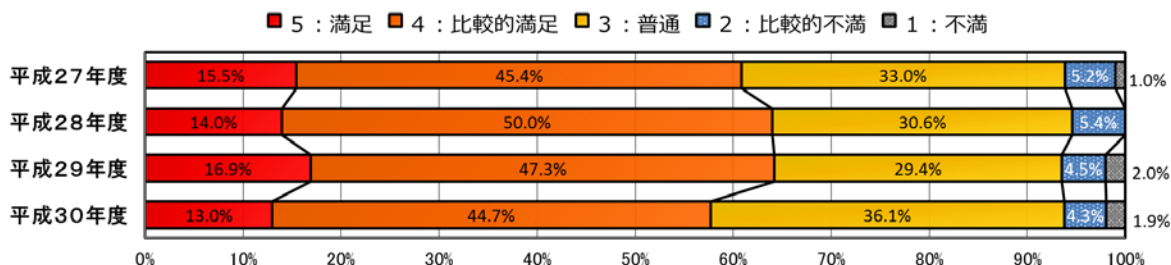


- ・電話・面接対応について、「普通」以上の評価の割合は93.8%であり、特に「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は57.7%であり、昨年度(64.2%)より6.5%減少しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は6.2%であり、昨年度(6.5%)より0.3%減少しています。

表5-16. 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年)	割合 (平成27年)
5:満足	27	13.0%	16.9%	14.0%	15.5%
4:比較的満足	93	44.7%	47.3%	40.0%	45.4%
3:普通	75	36.1%	29.4%	30.6%	33.0%
2:比較的不満	9	4.3%	4.5%	5.4%	5.2%
1:不満	4	1.9%	2.0%	0.0%	1.0%
合計	208	100%	100%	100%	100%

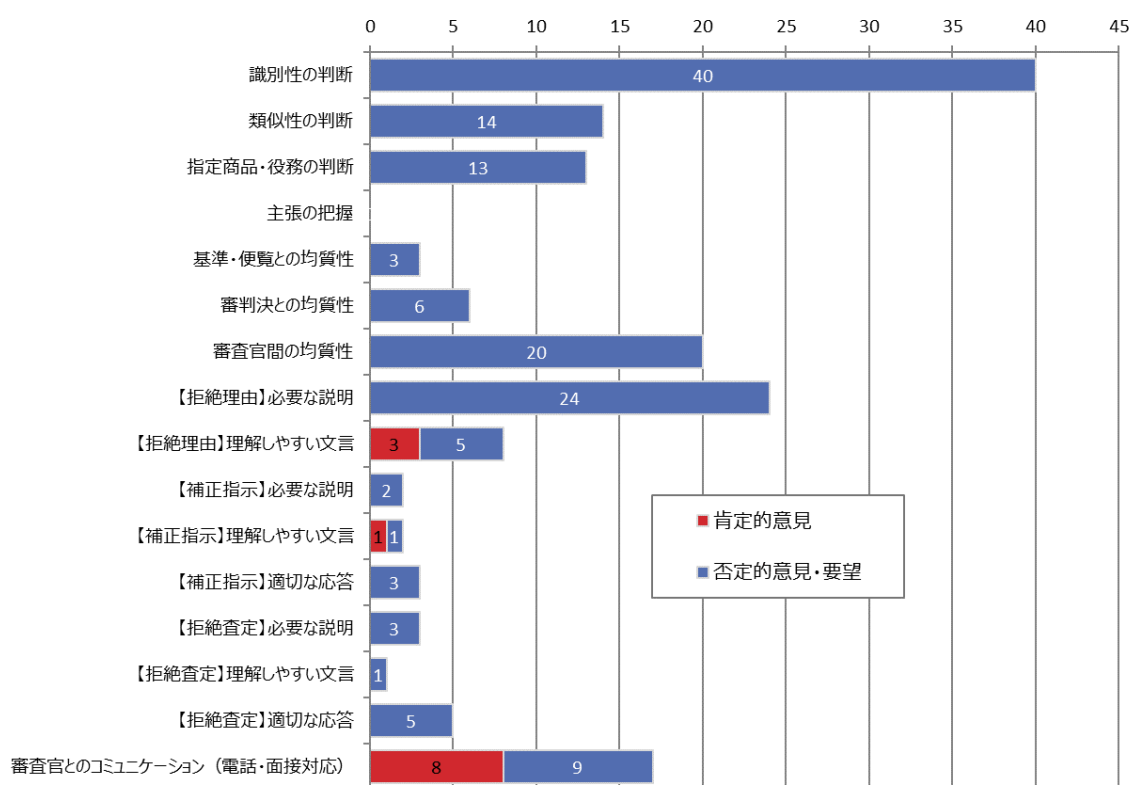
図4-16. 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）



③商標審査に関する個別項目に係る質に対するコメント（意見・要望）について

図5は、自由記載欄におけるコメントの内容を分析し、関連する項目毎に便宜的に分類し、肯定的意見又は否定的意見・要望の別で集計したものです²。

図5. 各個別項目に関するコメント数



コメント数が最も多かった「識別性の判断」に関しては、審査判断が甘いというコメントが複数ありました。具体的には、「商品・サービスの内容を記述的に表現した語句を通常 of 文字で表記した商標が登録されている例が散見される。このような場合、記述的な名称を安全に使用したいのみで独占的使用権の付与は希望していない場合であっても、使用の安全を確保するために商標出願をせざるを得ない。」また、「業界ごとの違いがあるのは当然ではあるものの、識別性の判断に差がありすぎる印象を持っている。」という、いわゆる第3条の識別性の審査をもっと厳しくして欲しいというコメントや識別性の判断の均質性を求めるコメントが複数ありました。一方、商品の品質を表示するものとして、一般に使用されていない場合に拒絶されることは厳しすぎる、また、審決例と比べて厳しすぎるとの意見もありました。

² 1つの回答に複数の項目に対する内容が含まれる場合は、各々、項目別に集計しました。

コメント数が2番目に多かった「【拒絶理由】必要な説明」に関しては、拒絶理由をより具体的に記載することを求めるコメントや「4条1項11号の判断について、どの指定商品および役務が先願先登録商標に抵触しているのかを具体的に明示してほしい。」といった類似する商品・役務がどれなのかを特定すべきであるというコメントが複数ありました。

コメント数が3番目に多かった「審査官間の均質性」に関しては、「指定商品の記載に関して、指摘を受けた出願と指摘を受けなかった出願があったため審査の均質性が保たれていないと感じた。そのため、その後の予見可能性が難しい。」というコメントや「審査官間、審査官と審判官との間において、ほぼ同じ内容の意見書を提出しているにもかかわらず、異なる判断をされるケースが多いように思う。」というコメントがありました。

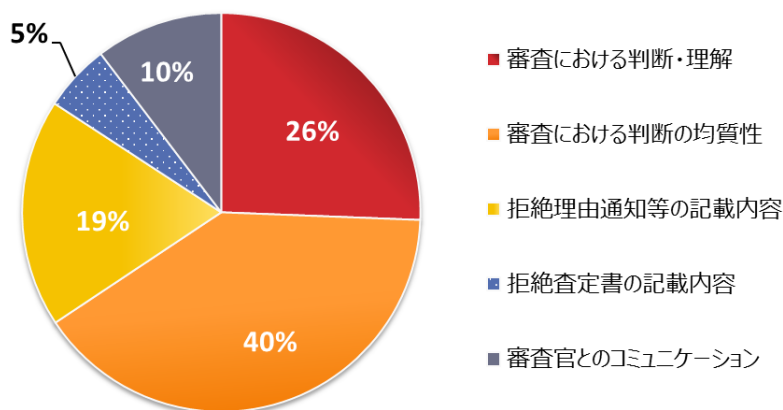
コメント数が4番目に多かった「審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）」に関しては、「面接などを通じて可能な限り出願人の意見を傾聴する機会を多く持ってほしい。」というコメントや「審査官と電話で会話する時のルールが厳しい。また対応は人により多少の違いはあるが、内容に関わらないところで審査官に質問しなければならない場合も多いので、事務員からの電話を受け入れてほしい。」というコメントがある一方で、肯定的なコメントとして、「面談の場で資料等を使用して説明することで、電話よりさらに的確な指示を受けることができた。」というコメントや「指定商品の補正について、電話で相談した際、適切な対応をしてもらった。」などのコメントも複数ありました。

④今後の商標審査の充実に向けて注力すべき項目について

- ・ 今後の商標審査の充実に向けて注力すべき項目については、「審査における判断の均質性」（40%）の割合が最も多く、「審査における判断・理解」（26%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（19%）がそれに続いて多くなっています。

図6は、今後の商標審査の充実に向けて注力すべき項目の割合を示しています。

図6．審査の充実に向けて注力すべき項目



商標審査の充実に向けて今後注目すべき項目としては、「審査における判断の均質性」を選択したユーザーが最も多く、全体の約4割を占める結果となりました。

自由記載欄のコメントにおいても、「審査官間の均質性」に関して審査官間の判断のバラツキ改善を要望するコメントが、また「識別性の判断」、「類似性の判断」及び「指定商品・役務の判断」の個別項目に関しても同様に、判断の均質性の改善を要望するコメントが多くありました。

⑤他国庁との比較について

- ・他国庁との比較について、日本国特許庁よりも優れていると感じる点がある他国の特許庁として、「米国特許商標庁」（32件）、「欧州特許庁」（16件）、韓国特許庁（5件）、中国国家知的財産局（4件）の順に回答数が多い結果となりましたが、約88%（329件）の者が上記の国のいずれにもチェックしておらず、全体として、他国の方が優れているという回答の割合は少ないものでした。

表6は、商標審査の質に関し、日本国特許庁よりも優れていると感じる点がある他国の特許庁の回答数を集計したものです。また、表7は、回答者のコメントを分析して類型化した結果を示したものです。図7～図9は、商標審査の質に関し、日本国特許庁と他国の特許庁の比較を項目別の評価で示したものです。

表6．日本国特許庁よりも優れていると感じる点がある他国の特許庁についての回答数
（複数回答可）

	米国 特許商標庁	欧州 特許庁	中国国家 知識産権局	韓国 特許庁	左記の国にチ ェックせず
回答数（回 答率）	32 (8.5%)	16 (4.2%)	4 (1.1%)	5 (1.3%)	329(87.7%)

表7．日本国特許庁よりも他国の特許庁の方が優れていると感じる点

	米国 特許商標庁	欧州 特許庁	中国国家 知識産権局	韓国 特許庁
情報公開について	12	3	0	0
電子化システム	3	0	1	1
拒絶理由通知書等の記載	3	1	0	0
判断の均質性	1	1	0	0
電話・面接等による審査 官とのコミュニケーション	2	0	0	0
識別性の判断	0	4	0	0
類似性の判断	3	0	0	0
指定商品・役務の判断	1	0	0	0
審査のスピード	1	0	0	3

表6のとおり、日本国特許庁よりも優れていると感じる点がある他国の特許庁として米国特許庁を挙げた者が最も多く、特に情報公開に関する点が優れているとする意見が多く見られました。これらの意見の具体的な内容としては、出願情報、経緯情報などの公開範囲の広さや公開までのスピードの早さに関するコメントが多く、先行商標調査や出願業務に有益であるとの意見がありました。

また、次点として欧州特許庁を挙げる者が多く、理由として識別性の判断が厳しい点を評価するコメントが複数ありました。

一方、他国にチェックしなかった329者（約88%）が、「日本の方が優れている」又は「同程度(どちらともいえない)」と感じているのか詳細は不明だが、自由記載欄において「日本の方が優れている」と回答した者も複数あり、理由として審査の均質性を挙げるコメントなどがありました。

図7. 識別性の判断

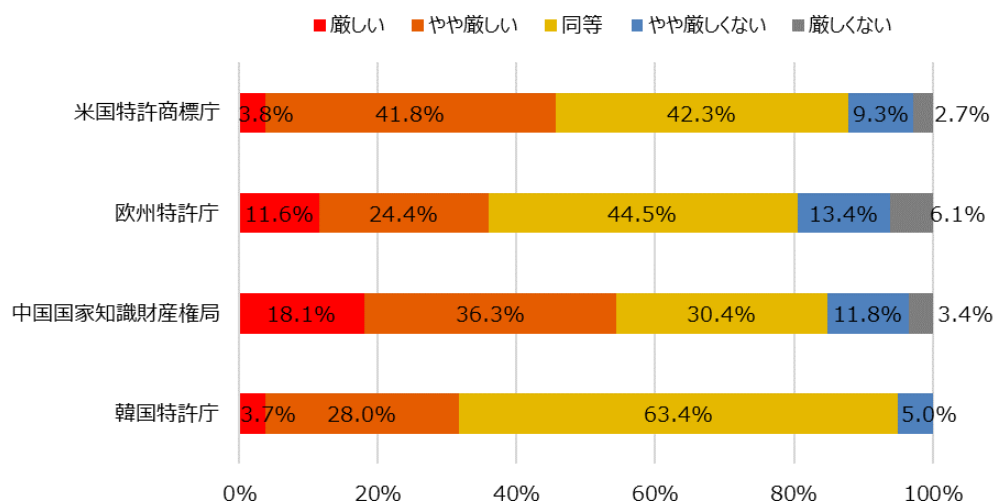


図8. 類似性の判断

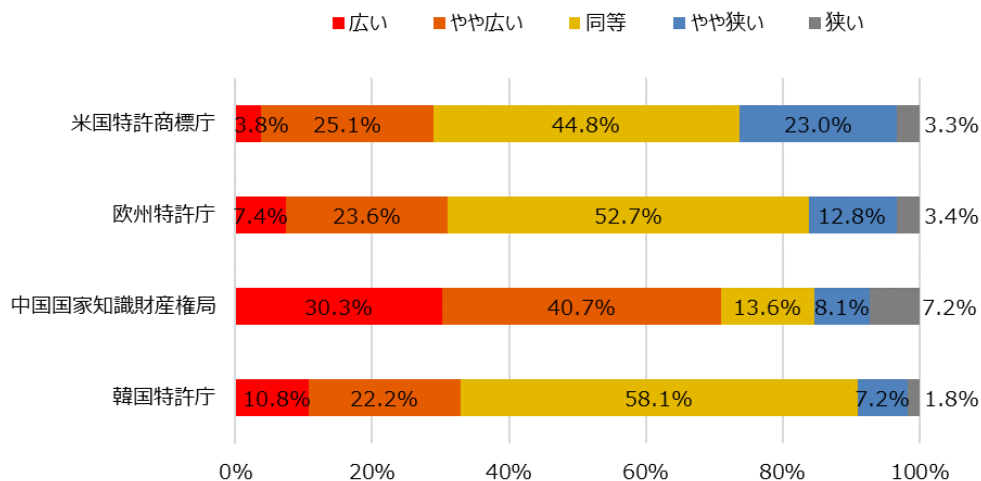
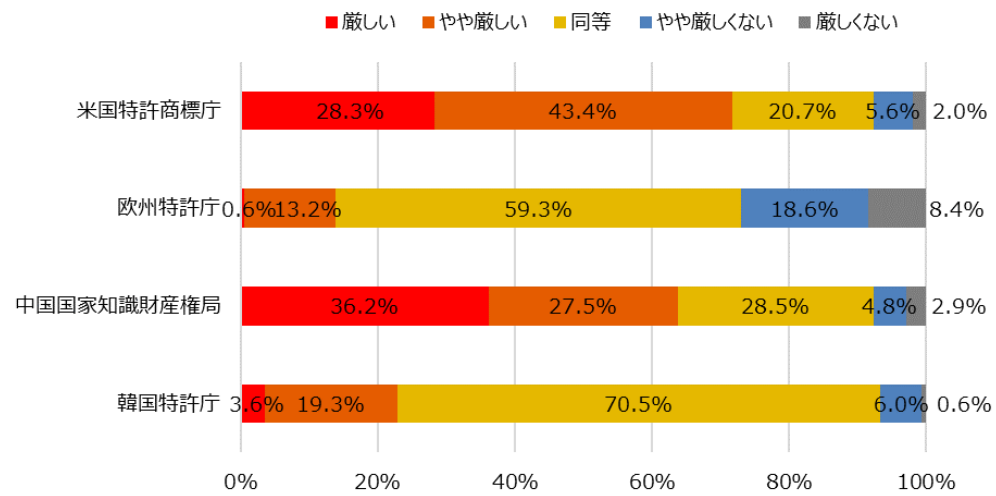


図 9. 指定商品・役務の判断



（２）特定の商標登録出願における審査の質に関する調査（Ｂ票）の集計結果

①調査対象案件における商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価）について

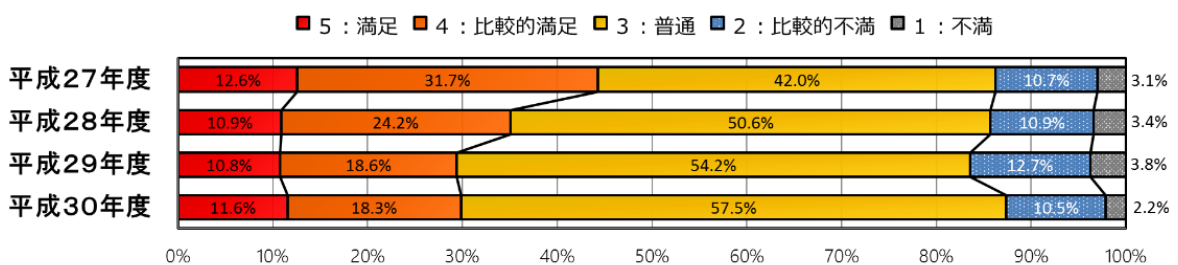
- ・調査対象となった特定の商標登録出願における審査に関する全体としての質の評価（全体評価）において、「普通」以上の評価の割合は87.4%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると29.9%の割合を示しました。また「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた値は12.7%の割合を示しました。
- ・昨年度と比較すると、「満足」と「比較的満足」の評価をあわせた肯定的な回答の割合は、ほぼ横ばいで推移している一方、「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は、昨年度（16.5%）より3.8%減少しています。

表８及び図１０は、調査対象となった特定の商標登録出願における審査について、全体としてどのように感じているかにつき、５段階評価を集計したものです。

表８．全体評価（特定出願）

５段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	43	11.6%	10.8%	10.9%	12.6%
比較的満足	68	18.3%	18.6%	24.2%	31.7%
普通	214	57.5%	54.2%	50.6%	42.0%
比較的不満	39	10.5%	12.7%	10.9%	10.7%
不満	8	2.2%	3.8%	3.4%	3.1%
合計	372	100%	100%	100%	100%

図１０．全体評価（特定出願）



②調査対象案件における商標審査に関する全体としての質の評価（全体評価）について（最終処分別の集計）

- ・「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた割合は、「拒絶査定」案件（23.9%）、「登録査定」案件（41.6%）の割合を示しました。昨年と比較をすると「満足」と「比較的満足」を合わせた評価の割合はほぼ横ばいでした。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた割合は、「拒絶査定」案件（16.3%）、「登録査定」案件（5.6%）の割合を示しており昨年と「不満」と「比較的不満」を合わせた評価の割合は減少しています。

表9～表10及び図11～図12は、調査対象となった特定の商標登録出願における審査についての評価（全体評価）を、最終処分別に集計したものです。

なお、ここでは最終処分別に以下の2種類に分けて集計しています。

「拒絶査定」案件：拒絶査定がなされた案件。

「登録査定」案件：拒絶理由が通知されたものの、その後、意見書や手続補正書の提出により当該理由が解消されたため、登録査定がなされた案件、及び拒絶理由が通知されることなく、登録査定がなされた案件。

表9．全体評価（「拒絶査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28度)	割合 (平成27度)
満足	22	8.9%	8.8%	10.0%	8.9%
比較的満足	37	15.0%	15.4%	19.5%	24.0%
普通	147	59.8%	57.7%	54.5%	50.7%
比較的不満	32	13.0%	13.1%	12.1%	13.7%
不満	8	3.3%	5.0%	3.9%	2.7%
合計	246	100%	100%	100%	100%

図 1 1. 全体評価（「拒絶査定」案件）

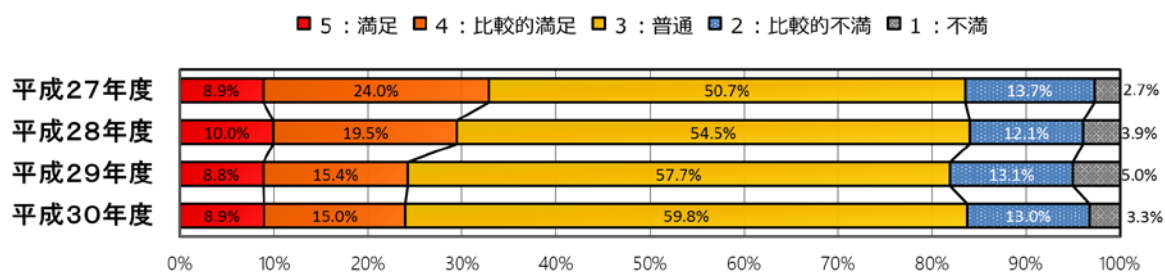
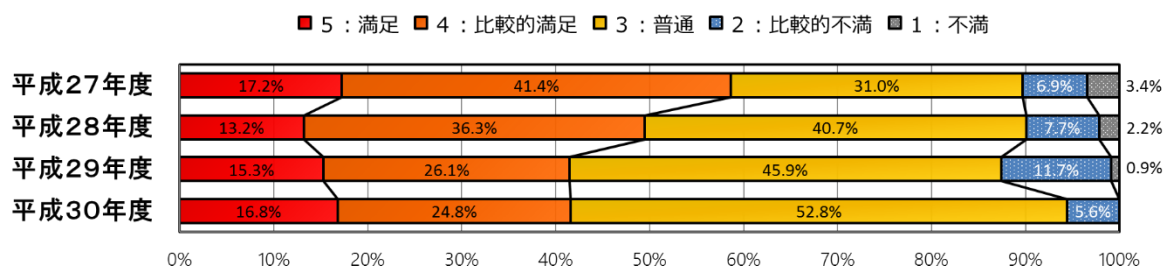


表 1 0. 全体評価（「登録査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	21	16.8%	15.3%	13.2%	17.2%
比較的満足	31	24.8%	26.1%	36.3%	41.4%
普通	66	52.8%	45.9%	40.7%	31.0%
比較的不満	7	5.6%	11.7%	7.7%	6.9%
不満	0	0.0%	0.9%	2.2%	3.4%
合計	125	100%	100%	100%	100%

図 1 2. 全体評価（「登録査定」案件）



③調査対象案件における商標審査の質について（拒絶理由別の集計）

表 1 1 ～表 1 6 及び図 1 3 ～図 1 8 は、調査対象となった特定の商標登録出願における審査についての評価（全体評価及び個別項目評価）を、通知された拒絶理由別に集計したものです。なお、1 つの案件に対して、該当する複数の拒絶理由が通知されている場合は、各々、拒絶理由別に集計しました。

（a）商標法第 3 条第 1 項各号（識別性）の拒絶理由が通知された案件

表 1 1 ～表 1 2 及び図 1 3 ～図 1 4 は、調査対象案件中、商標法第 3 条第 1 項各号の拒絶理由が通知された案件に関して、全体評価及び識別性の判断に関する評価について集計したものです。

表 1 1．全体評価（商標法第 3 条第 1 項各号）

全体評価					
5 段階評価	回答数	割合	割合 （平成 29 年）	割合 （平成 28 度）	割合 （平成 27 度）
満足	18	11.1%	11.0%	10.4%	10.6%
比較的満足	28	17.3%	14.1%	25.3%	33.7%
普通	97	59.9%	57.1%	51.9%	38.5%
比較的不満	15	9.3%	14.7%	9.1%	15.4%
不満	4	2.5%	3.1%	3.2%	1.9%
合計	162	100%	100%	100%	100%

図 1 3．全体評価（商標法第 3 条第 1 項各号）

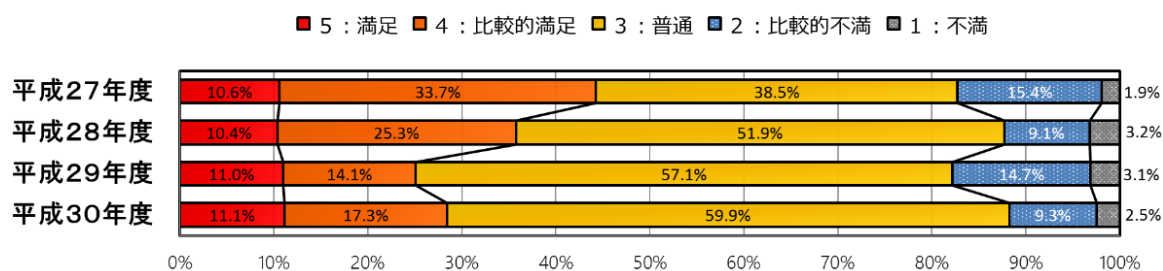
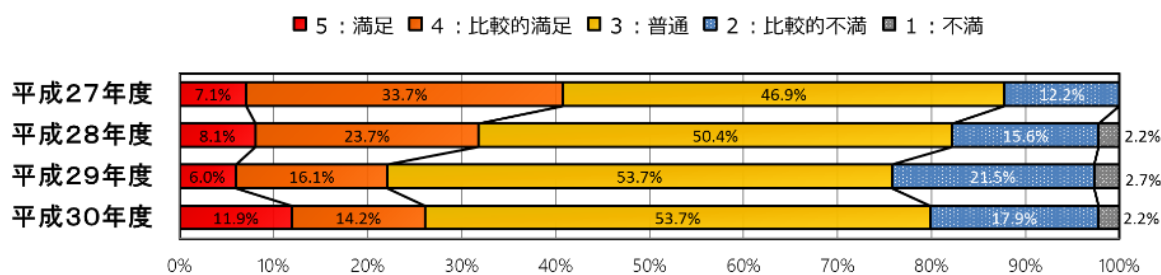


表 1 2．識別性の判断（商標法第 3 条第 1 項各号）

識別性の判断					
5 段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	16	11.9%	6.0%	8.1%	7.1%
比較的満足	19	14.2%	16.1%	23.7%	33.7%
普通	72	53.7%	53.7%	50.4%	46.9%
比較的不満	24	17.9%	21.5%	15.6%	12.2%
不満	3	2.2%	2.7%	2.2%	0%
合計	134	100%	100%	100%	100%

図 1 4．識別性の判断（商標法第 3 条第 1 項各号）



（b）商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号（類似性）の拒絶理由が通知された案件

表 1 3～表 1 4 及び図 1 5～図 1 6 は、調査対象案件中、商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号の拒絶理由が通知された案件に関して、全体評価及び類似性の判断に関する評価について集計したものです。

表 1 3．全体評価（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）

全体評価					
5 段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	19	12.4%	10.1%	11.6%	11.0%
比較的満足	21	13.7%	19.7%	20.6%	31.4%
普通	91	59.5%	53.7%	51.0%	43.2%
比較的不満	20	13.1%	11.7%	12.9%	9.3%
不満	2	1.3%	4.8%	3.9%	5.1%
合計	188	100%	100%	100%	100%

図 1 5．全体評価（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）

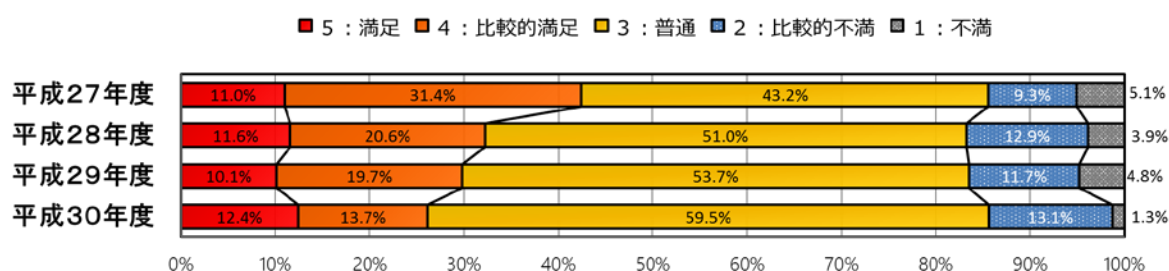
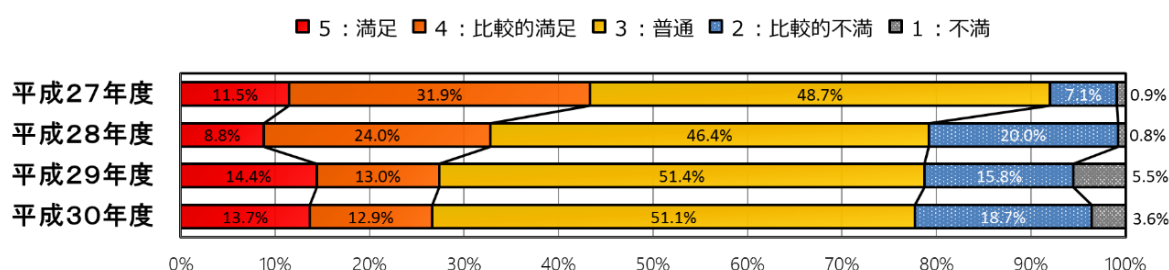


表 1 4．類似性の判断（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）

類似性の判断					
5 段階評価	回答数	割合	割合 (平成 29 年)	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	19	13.7%	14.4%	8.8%	11.5%
比較的満足	18	12.9%	13.0%	24.0%	31.9%
普通	71	51.1%	51.4%	46.4%	48.7%
比較的不満	26	18.7%	15.8%	20.0%	7.1%
不満	5	3.6%	5.5%	0.8%	0.9%
合計	139	100%	100%	100%	100%

図 1 6．類似性の判断（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）



(c) 商標法第6条各項（指定商品・役務）の拒絶理由が通知された案件

表15～表16及び図17～図18は、調査対象案件中、商標法第6条各項の拒絶理由が通知された案件に関して、全体評価及び指定商品・役務の判断に関する評価について集計したものです。

表15. 全体評価（商標法第6条各項）

全体評価					
5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
満足	12	20.7%	16.3%	12.8%	20.0%
比較的満足	19	32.8%	27.9%	38.5%	31.4%
普通	24	41.4%	46.5%	43.6%	42.9%
比較的不満	3	5.2%	9.3%	2.6%	5.7%
不満	0	0.0%	0.0%	2.6%	0%
合計	58	100%	100%	100%	100%

図17. 全体評価（商標法第6条各項）

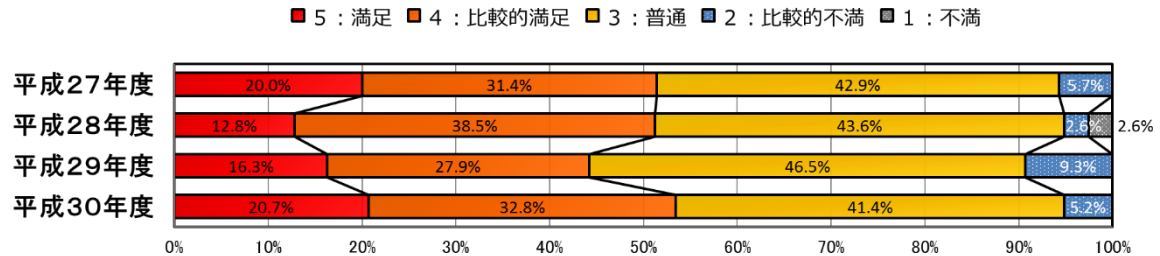
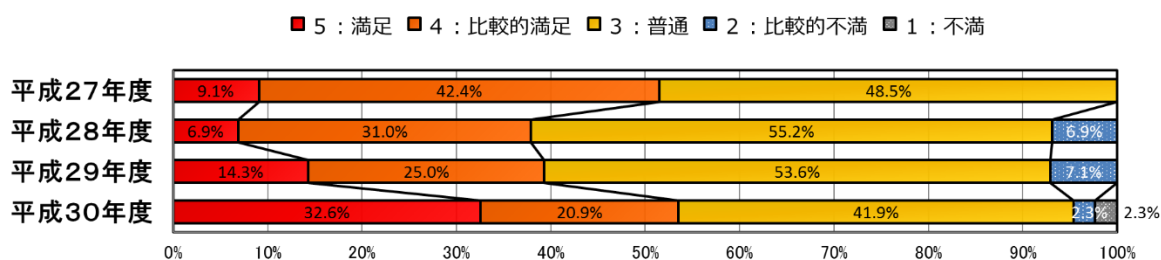


表16. 指定商品・役務の判断（商標法第6条各項）

指定商品・役務の判断					
5段階評価	回答数	割合	割合 (平成29年)	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
満足	14	32.6%	14.3%	6.9%	9.1%
比較的満足	9	20.9%	25.0%	31.0%	42.4%
普通	18	41.9%	53.6%	55.2%	48.5%
比較的不満	1	2.3%	7.1%	6.9%	0%
不満	1	2.3%	0.0%	0%	0%
合計	43	100%	100%	100%	100%

図 18. 指定商品・役務の判断（商標法第6条各項）



④調査対象案件における商標審査の質について（その他の個別項目）

図 19 及び図 20 は、調査対象となった特定の商標登録出願における審査についての評価を、個別項目別に集計したものです。

なお、図中の各個別項目名と調査票【B票】（付録）の質問との対応は以下のとおりです。

例：項目名（調査票の項番）

拒絶理由通知書の内容・記載（2. ①）、補正指示書の内容・記載（2. ②）、拒絶査定の内容・記載（2. ③）、主張の把握（3. ①）、審査官とのコミュニケーション（3. ②）

図 19. 主張の把握並びに通知内容及び記載ぶりの個別項目の度数分布

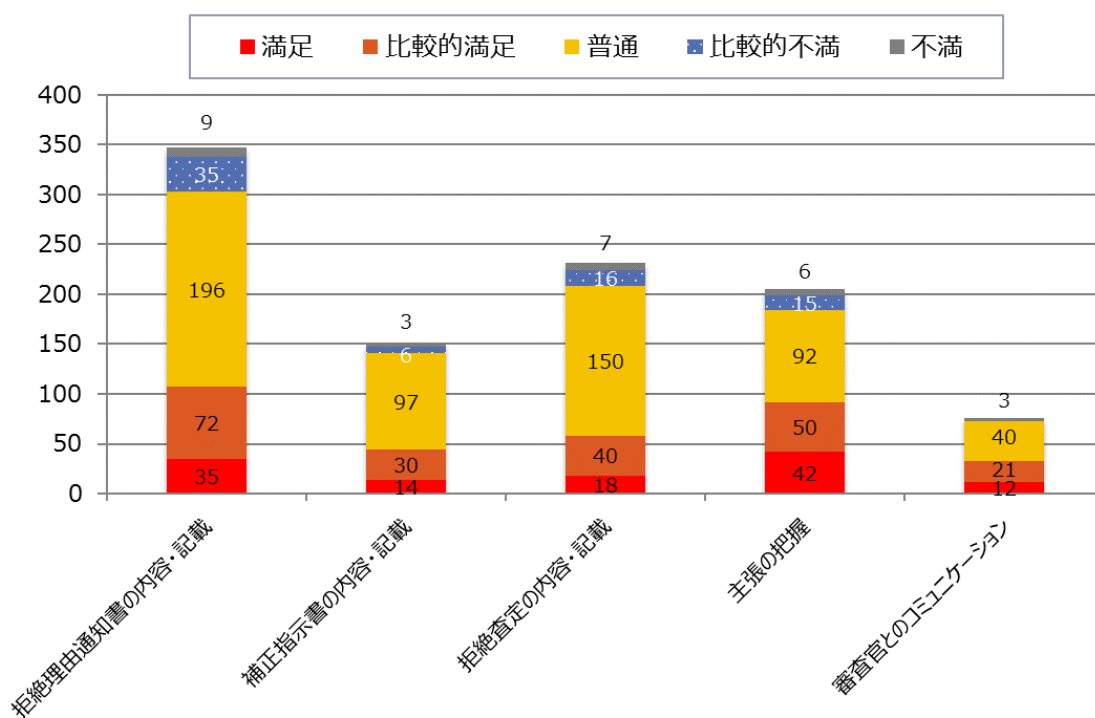
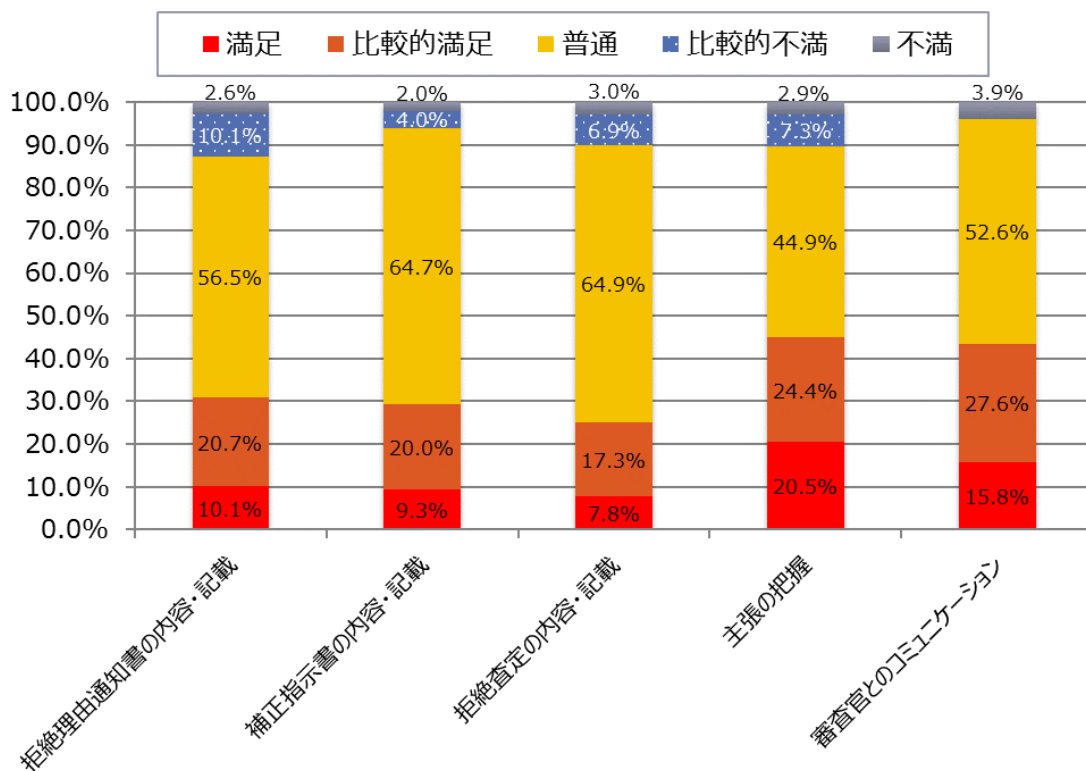


図 20. 主張の把握並びに通知内容及び記載ぶりの個別項目の割合



3. 集計分析

(1) 回答内容の詳細分析

① 個別項目の評価と全体評価との相関分析

商標審査に対する評価（満足度）の向上に向けて取り組んでいくに当たり、どのような点に優先的に注力すべきか把握するため、各個別項目に対する質の評価が全体評価に対して与える影響について分析しました。分析方法としては、全体評価と各個別項目の評価との間の相関関係の大きさを示す係数（相関係数）による方法を用いました。

- ・ 個別項目についての評価と、全体評価との相関とを考慮すると、「基準・便覧との均質性」、「識別性の判断」、「審査官間の均質性」、「審判決との均質性」、「【拒絶査定】適切な応答」といった項目が重点課題であると言えます。
- ・ 一方、「指定商品・役務の判断」、「【補正指示】適切な応答」、「主張の把握」、「類似性の判断」の項目は、ユーザーから一定の評価を得ていると言えます。

表17及び図21は、各個別項目の評価の平均と（「満足」を5、「比較的満足」を4、「普通」を3、「比較的不満」を2、「不満」を1としています。）、各個別項目の評価と全体評価の相関係数を示したものです。

図21（上）のグラフ中、特に評価が低く、かつ、全体評価との相関係数が大きい項目（グラフの左上にある項目）、すなわち、「基準・便覧との均質性」、「識別性の判断」、「審査官間の均質性」、「審判決との均質性」、「【拒絶査定】適切な応答」といった点が、改善に取り組むべき重点的な課題であることが分かりました。

一方、図21（上）のグラフ中、全体評価との相関係数が比較的大きく、かつ、評価も比較的高い項目（グラフの右上にある項目）である「指定商品・役務の判断」、「【補正指示】適切な応答」、「主張の把握」、「類似性の判断」は、ユーザーから一定の評価を得ていると言えます。

表 1 7. 個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数³

評価項目	評価 (平均)	全体評価と の相関係数	全体評価と の相関係数 (昨年度)
識別性の判断 ⁴	3.20	0.62	0.68
類似性の判断 ⁶	3.38	0.56	0.61
指定商品・役務の判断 ⁷	3.52	0.60	0.49
主張の把握 ⁷	3.56	0.57	0.48
基準・便覧との均質性 ⁴	3.31	0.65	0.64
審判決との均質性 ⁵	3.22	0.55	0.49
審査官間の均質性 ⁴	3.18	0.58	0.54
【拒絶理由】必要な説明	3.50	0.53	0.51
【拒絶理由】理解しやすい文言	3.50	0.51	0.54
【補正指示】必要な説明	3.71	0.47	0.42
【補正指示】理解しやすい文言	3.65	0.47	0.41
【補正指示】適切な応答 ⁷	3.69	0.58	0.44
【拒絶査定】必要な説明	3.41	0.49	0.49
【拒絶査定】理解しやすい文言	3.44	0.48	0.48
【拒絶査定】適切な応答 ⁵	3.34	0.52	0.52
審査官とのコミュニケーション (電話・面接対応)	3.63	0.42	0.45

³ 相関係数は 1 を最大値とするものであり、厳密な基準ではないものの、一般的におおよそ 0.5 程度以上であれば、相応の（中程度の）相関があるとされます。

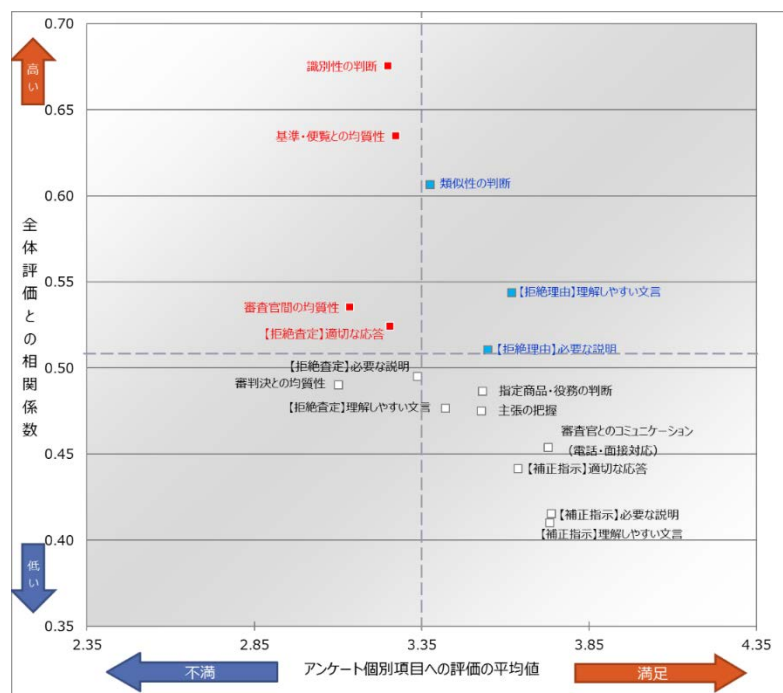
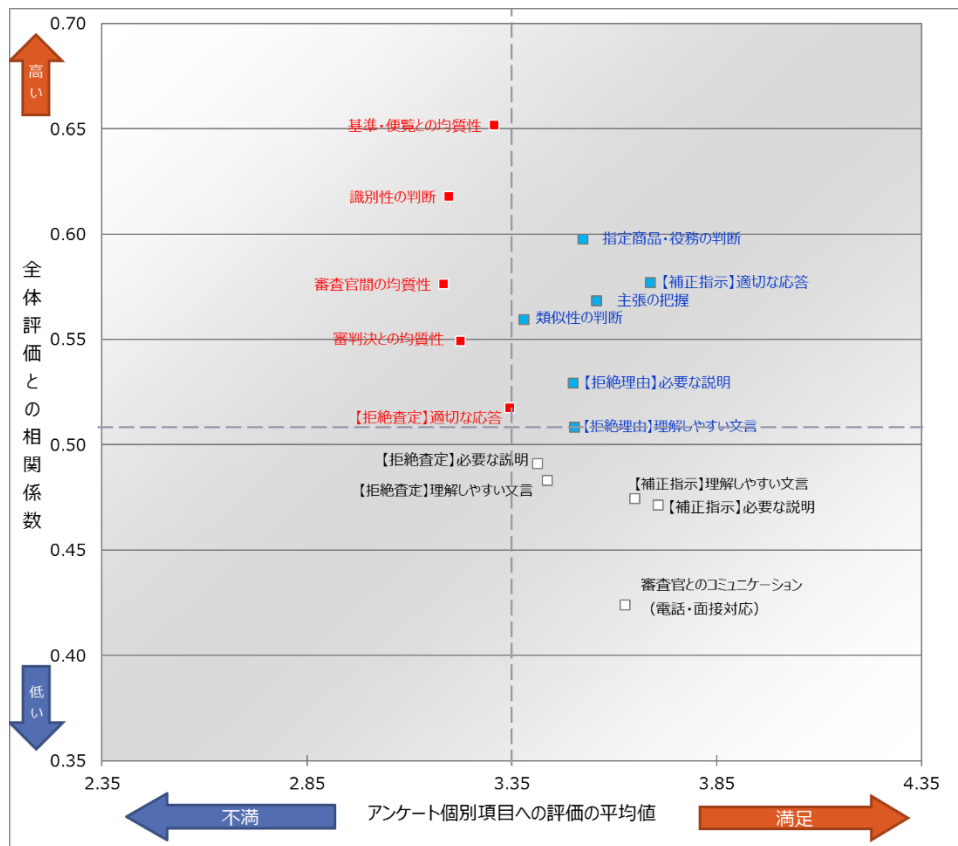
⁴ 重点課題と考えられる評価項目（今年度と昨年度）

⁵ 重点課題と考えられる評価項目（今年度）

⁶ ユーザーから評価されたと考えられる評価項目（今年度と昨年度）

⁷ ユーザーから評価されたと考えられる評価項目（今年度）

図 2 1．個別項目の評価と全体評価との相関係数（下は昨年度）



(2) 分析結果のポイント

本調査の集計結果及び分析の結果から得られた全体の傾向及び個別の重点事項等は、以下のとおりです。

① 全体の傾向

今年度のユーザー評価調査の全体の傾向を概観してみますと、まず商標審査全般の質に関する評価としては「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が0.6%減少し、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が0.2%減少しており、満足並びに不満もほぼ横ばいの傾向が見受けられ、数値的に見ると、1%未満の相違であることから、それほど大きな傾向の変化ではないと分析しています。その他、個別の評価項目について見てみますと、普通以上の評価の割合が9割以上のものが昨年度より2項目（類似性の判断・【拒絶査定】適切な応答）増加しています。全体としては、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が減少している項目が多い一方、「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が減少している項目も多く、昨年度と比較すると、普通層が増加していることが見て取れます。

② 個別の重点事項

(i) 基準・便覧との均質性

商標の基準・便覧との均質性については、審査全般の質に関する評価において、図4-5に示すとおり「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が11.2%となっており、また、表17に示すとおり相関係数は「0.65」となっており、全体評価に影響しやすいとの分析が得られました。

自由記載欄のコメントについては、「審査の基準化・統一化を進め、審査結果と併せてオープンにすること、そして拒絶理由通知書発令前の審査においても、その基準に沿った統一性ある判断を希望。それにより、出願要否判断、権利の有効活用、権利範囲も明確化できる。」というコメントや、「4条1項11号の判断について、現在の運用は審査基準から著しく乖離しているのではないか。現在の運用を活かすのであれば、審査基準を変更してルールを明確にしていきたい。」というコメントがありました。

(ii) 識別性の判断

商標の識別性の判断については、審査全般の質に関する評価において、図4-1に示すとおり「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が17.8%となっており、また、表17に示すとおり相関係数は「0.62」となっており、全体評価に影響しやすいとの分析が得られました。

自由記載欄のコメントについては、識別性の判断に関するコメントは数多くあり、ユーザーからの関心の高さがうかがえました。具体的には、「識別性の判断が緩く、厳格に行って欲しい。」、「識別力欠如と考えられる商標でも、登録に至っている傾向が見受けられる。そのため、使用の安全の確認のための出願が増えているように思われる。」というコメントや、「商品・サービスの内容を記述的に表現した語句を通常 of 文字で表記した商標が登録されている例が散見される。」、「業界内では通常用いられている言葉が登録される例が多い。」という識別性判断の厳格性を求めるコメントが多数ありました。また、識別性を否定する証左として拒絶理由に記載の引用例が不適切であったとのコメントも複数ありました。

(iii) 審査官間の均質性

商標の審査官間の均質性については、審査全般の質に関する評価において、図 4-7 に示すとおり「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が 18.0% となっており、また、表 1-7 に示すとおり相関係数は「0.58」となっており、比較的全体的評価に影響しやすいとの分析が得られました。

自由記載欄のコメントについては、「指定商品・役務の記載に関して、指摘を受けた出願と受けなかった出願があったため審査の均質性が保たれていないと感じた。」というコメントや、「3 条 1 項 3 号の判断における審査官間での判断の均質性を上げていただきたい。」、「4 条第 1 項第 16 号適用の際に、指定商品の補正の提案に、ばらつきがある。」といった様々なコメントがありました。

(iv) 審判決との均質性

商標の審判決との均質性については、審査全般の質に関する評価において、図 4-6 に示すとおり「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が 13.9% であり、また、表 1-7 に示すとおり、相関係数は「0.55」となっており、比較的全体的評価に影響しやすいとの分析が得られました。

自由記載欄のコメントについては、「審査における判断は審査基準に基づく判断が基準となっているが、すでに相当数蓄積されている審決、判断を無視した機械的な判断（特に 4 条 1 項 11 号）が散見される。」、「識別性・類否判断のいずれも、審査と審決で判断基準が異なっているように思う。」「識別性の判断が審決例と比べて厳しすぎる印象がある。」という審決と審査判断の乖離を指摘するコメントが多数ありました。

(v) 指定商品・役務の判断

商標の指定商品・役務の判断については、審査全般の質に関する評価において、図4-3に示すとおり「満足」及び「比較的満足」の評価の割合の合計が47.0%であり、また、表17に示すとおり、相関係数は「0.60」となっており全体評価に影響しやすいとの分析が得られ、ユーザーから一定の評価を得ている項目であることが分かりました。

(vi) 拒絶理由通知書等の内容・記載ぶり

商標の拒絶理由通知書等の内容・記載ぶりに関する項目のうち、拒絶理由通知書に関する2項目（「【拒絶理由】必要な説明」及び「【拒絶理由】理解しやすい文言」）及び補正書に関する3項目（「【補正指示】必要な説明」、「【補正指示】理解しやすい文言」及び「【補正指示】適切な応答」）については、審査全般の質に関する評価において、図4-8から図4-12に示すとおり「満足」及び「比較的満足」の評価の割合の合計が50~60%前後と、高い評価が得られました。

特に「【補正指示】適切な応答」の項目については、表17に示すとおり、相関係数は「0.58」となっており全体評価に影響しやすいとの分析が得られました。このことから「【補正指示】適切な応答」の項目については、ユーザーから一定の評価を得ている項目であることが分かりました。

自由記載欄のコメントについても、「拒絶理由・手続補正指示書等の内容は非常に分かりやすく丁寧に記載しているため拒絶理由の主旨が理解しやすく、また補正指示については具体的にどう補正をするかを適切に記載している。」等、通知書の内容や補正案の提示について、肯定的なコメントがありました。一方、「拒絶理由通知について、指定商品・役務の類似関係について説明が不足している。」、「記載内容が分かりにくい。」というコメントも依然としてあり、一定の評価を得ながらも、改善の余地がある項目であることが分かりました。

(vii) 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）

電話・面接対応については、審査全般の質に関する評価において、図4-16に示すとおり「満足」及び「比較的満足」の評価の割合の合計が57.7%となっており、昨年と比較をすると減少している結果を示しました。また「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が6.2%と昨年と横ばいの結果を示しており、「普通」の評価の割合が36.1%と昨年と比較をすると6.7%増加している結果を示しました。

自由記載欄のコメントについては、「出願人が電話で相談した際、丁寧に適

切な対応をしてくれた。」、「面談の際、資料を使用した説明があるなど、的確な指示を受けることができた。」等、肯定的なコメントが多くありました。一方、「電話による審査官の説明がよくわからなかった。」「電話で質問した際、とりあえず意見書の提出を求められ、審査官の具体的な見解が聞けなかった。」というコメントもあり、一定の評価を得ながらも、改善の余地がある項目であることが分かりました。

4. 平成 29 年度調査結果との比較検証

今年度の評価において、表 3 及び図 1 に見られるように「満足」及び「比較的満足」の合計が昨年度の「48.3%」から「47.4%」とほぼ横ばいに推移しています。また「比較的不満」及び「不満」の合計は昨年度の「7.2%」から「7.0%」とほぼ横ばいに推移しており、昨年度と比較し、全体として、差異が少ないという結果になりました。

また、表 4 及び図 2 に見られるように最近の傾向として、「良くなってきている」の評価の割合が、昨年度「21.4%」から今年度は「20.4%」と横ばいに推移しており、さらに「悪くなってきている」の評価の割合が、昨年度「5.1%」から今年度は「4.8%」とほぼ横ばいであり、全体として審査の質について傾向に大きな変化がないことが分かりました。

さらに、「個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数」について、昨年度（図 2 1 の下）と今年度（図 2 1 の上）の結果を比較すると、「識別性の判断」、「基準・便覧との均質性」が継続して評価が低く、かつ、全体評価との相関関係が高い項目であり、昨年に引き続き改善に取り組むべき重点課題であることが分かりました。

各個別項目に関するコメント数（図 5）については、昨年度と比較して「識別性の判断」に対するコメントが非常に多く、また、否定的な回答の割合が最も多かった「審査官間の均質性」についてもコメントが多く、ユーザーの関心が高いことが窺えました。一方、「審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）」及び「【拒絶理由】理解しやすい文言」の項目については、肯定的意見が複数みられましたが、それと同数以上の否定的な意見・要望もみられることから、一定の評価を得ながらも、いずれも改善の余地がある項目であることが分かりました。

5. 集計分析によって明らかになった課題への対応

(1) 審査判断に関する課題への対応

審査判断に関しては、「識別性の判断」については、他の項目と比して否定的な回答の割合が多く、全体評価との相関関係も高い項目であることから、次年度の重点項目として取り組んでまいります。具体的には、本年度改訂を行った商標審査基準も含めた審査基準の検討会等を実施し、審査官の商標審査基準への理解の徹底を図るとともに、ユーザーからの指摘が多かった「識別性の判断が甘い」あるいは「識別性の判断の均質性を求める」旨のコメントについて、ユーザーの問題意識が具体的にどのような点にあるのか、業界や企業との意見交換を継続的に実施し、判断の改善を図っていきます。

次に「類似性の判断」については、否定的な回答の割合は減少しており、「普通」以上の回答も9割を超えるなど全体的な評価は向上傾向にあります。しかしながら、自由記載欄に否定的なコメントも比較的多く、全体評価との相関係数からみても、依然としてユーザーの注目度が高いことがうかがえます。コメントでは、「ローマ字と片仮名で別の出願をしたが判断が異なった」など判断の均質性に関するものや、「類似と判断した理由をより具体的に記載して欲しい」などの拒絶理由に関するものがあり、統計的な分析では一定の評価を得ながらも、改善の余地があるものといえ、ユーザーの方々に対して審査結果を提供する際は、審査官の類否判断の考え方について、わかりやすく、納得感が得られる記載にできるよう努めていきます。

(2) 審査運用面に関する課題への対応

審査運用面に関しては、「審査官間の均質性」、「基準・便覧との均質性」及び「審判決との均質性」に関して、ユーザーの方々の関心が高いことが確認できました。

特に「審査官間の均質性」については、肯定的な回答は向上しているものの、否定的な回答の割合は最も高く、全体評価との相関指数も高いことから、次年度の重点項目として取り組んでまいります。具体的には、従前から行っている審査官・管理職間の協議を継続して実施するとともに、協議必須案件以外にも必要に応じて対象を拡大し、その協議結果について審査官へ共

有の徹底を図るなど、審査官間の判断の均質性の向上について取り組んでまいります。

「基準・便覧との均質性」については、全体的な評価はいずれも向上しているものの、「審査基準を逸脱した判断がみられる」などのコメントも散見されるため、本年度改訂された商標審査基準の理解も含め、引き続き、ユーザーへの周知を図るとともに、各審査官において商標審査基準及び商標審査便覧に即した一貫性、客観性のある審査を徹底します。

「審判決との均質性」については、評価は全体的に向上しているものの、他の項目に比して否定的な回答の割合が高くなっています。一方、審判制度の意義等を考慮すると、審査・審判で一義的に判断を揃えることで解決するものではなく、「均質性」をどのように捉えるのかは難しい課題です。しかしながら、最新の審判決の動向を踏まえて審査を行うことは重要であるとの認識の下、審判関連データの分析及び情報共有をより一層図るとともに、審査部門及び審判部門とで定期的な意見交換を行う等、引き続き審査官・審判官間での意識の共有を図ってまいります。

「審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）」については、今年度は商標部門としても重点項目として最重要課題の1つとして取り組んでまいりました。しかしながら、肯定的回答及び否定的回答の割合がともに減少し、普通層の増加が顕著にみとれます。商標制度ユーザーとして見ると、特許・意匠の制度ユーザーと比べて出願人が「個人」である割合が高く、また、代理人を立てていない本人出願の割合も高い点に特徴があるといえます。こういった制度利用に不慣れな個人・中小企業等の出願人や地域団体商標の出願人（権利者）とのコミュニケーションを重視することにより、ユーザーの満足度を高めていくことが重要であることから、肯定的な回答に関するコメントを分析し、電話対応等のポイントをまとめ審査官に徹底するなど、引き続き、商標出願人・商標権者に対するコミュニケーション（電話対応や面接等）の更なる向上に努めてまいります。

6. 今後のユーザー評価調査に向けて

ユーザー評価調査は、商標審査の品質管理に関するマニュアルにおいて示

されている「商標審査の質の維持・向上のためのサイクル（PDCAサイクル）」において、商標審査業務の評価（CHECK）として位置付けられます。すなわち、本調査（CHECK）により、商標審査の質に関する現状を把握した後は、それに基づいて限られたリソースの中で重点的に改善する業務を決定（ACT）し、これをその後の計画に的確に反映（PLAN）し、当該計画を実践（DO）していく必要があります。

調査対象案件に関する自由記載欄におけるコメント（意見・要望）については、内容を検討・分析し、商標審査の質の維持・向上のための諸施策に反映させるとともに、「担当審査官へのフィードバック可」と回答があったものについては、担当審査官にフィードバックを行うことにより、商標審査の質の向上を図りました。

今後は、ユーザーニーズの継続的な把握のため、また、商標審査の質を検証するため、来年度以降も同様の調査を行う予定です。調査に当たっては、よりの確にユーザーニーズを把握するため、対象者の選定を含め、設問の構成や調査票の形式等調査手法を改良し、調査を行っていく予定です。

謝辞

本調査の実施にあたりましては、多くのユーザーの皆様の御協力をいただきました。ここに、心より感謝の意を表します。

審査の質の維持・向上のためには、ユーザーの皆様による審査の品質評価を継続し、その結果に基づいて、商標審査及びその関連業務の継続的な改善を推進していくことが必要です。引き続きの御協力をお願いいたします。

(付録) 調査票

【A票】 商標審査全般の質について					
* 記名又は無記名のいずれの回答を希望するかご回答ください。 ☐ 記名での回答を希望する(下記、記載欄にご記入ください。) ☐ 無記名での回答を希望する					
お名前		ご連絡先(電話)		(メール)	
企業名					
* 下記【1】、【2】、【3】の問いにお答えください。なお、ご回答いただいた内容につき、頂いた連絡先に確認の連絡をさせていただいております。					
【1】商標審査全般の質について					
満足 5 比較的満足 4 普通 3 比較的不満 2 不満 1					
1. 最近（1年程度）の商標審査の質全般についてどのように感じていますか。					
良くなっている 3 変化していない 2 悪くなっている 1 分からない					
2. 最近（1年程度）の商標審査の質全般についてどのような傾向にあると感じていますか。					
3. 商標審査に関する各項目①～④の評価についてお答えください。					
① 審査における判断・理解について					
満足 5 比較的満足 4 普通 3 比較的不満 2 不満 1 分からない					
①-1. 商標の識別性（商標法第3条第1項1号～6号）の判断(※)は適切でしたか。					
※ 商標は、自己と他人の商品又は役務とを区別するために用いられるものであるため、自己と他人の商品・役務を区別することができない商標は登録を受けることができません。「商標の識別性の判断」とは、商標が自己と他人の商品・役務を区別することができるか否かに関する判断を指します。					
①-2. 商標の類似の判断は、法令や審査基準に沿って行われていたと感じましたか。					
①-3. 指定商品・指定役務に関する審査官の判断は、法令や審査基準に沿って行われていたと感じましたか。					
①-4. 意見書等における出願人・代理人等の主張の把握は適切でしたか。					
② 審査における判断の均質性について					
満足 5 比較的満足 4 普通 3 比較的不満 2 不満 1 分からない					
②-1. 商標審査基準・商標審査便覧等の特許庁で公開している情報と、審査官の判断に均質性はありましたか。					
②-2. 判決・審決の判断と、審査官の判断に均質性はありましたか。					
②-3. 拒絶理由等について、審査官間の判断に均質性はありましたか。					
上記②-3.で「2」または「1」をチェックした場合には、その不満の内容を以下から選択してください（複数可）。					
☐ 第3条第1項1号～6号（識別性の判断） ☐ 第4条第1項1号（類似性の判断） ☐ 第6条第1項又は2号（指定商品・役務の判断） ☐ その他（具体的な内容を⑥の記入欄に記載してください）					
③ 通知内容について					
満足 5 比較的満足 4 普通 3 比較的不満 2 不満 1 分からない					
③-1. 拒絶理由通知書の記載内容について					
③-1-1. 必要な説明がされていましたか。					
③-1-2. 理解しやすい文言で、簡潔・平明に記載されていましたか。					
具体的なご意見がございましたら、次ページ⑥のコメント欄にご記入をお願いします					裏面へ続く

	満足 5	比較的満足 4	普通 3	比較的不満 2	不満 1	分からない
③-2. 手続補正指示書の記載内容について						
③-2-1. 必要な説明がされていましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-2-2. 理解しやすい文言で、簡潔・平明に記載されていましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-2-3. 出願人の主張・提出書類に対し、適切に応答していましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-3. 拒絶査定記載内容について						
③-3-1. 必要な説明がされていましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-3-2. 理解しやすい文言で、簡潔・平明に記載されていましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-3-3. 出願人の主張・提出書類に対し、適切に応答していましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④ 電話、面接等における審査官とのコミュニケーションについて、適切な応対が行われていましたか。						
④	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑤ 上記①～④に関して、特許庁として特に充実に向けて注力した方がよい項目がある場合、その項目をお答えください。						
☐ 審査における判断・理解について ☐ 審査における判断の均質性について ☐ 拒絶理由通知書等の記載内容について ☐ 拒絶査定書の記載内容について ☐ 審査官とのコミュニケーションについて						
⑥ コメント（上記①～⑤に関して、項目を特定した上で、具体的なご意見の内容をご記入ください。特に「比較的不満」「不満」を選択された場合には、積極的にご意見の内容をご記入ください。）						
（記入欄）						
【2】商標五庁（TM5）における商標審査全般の質について						
① 商標審査の質に関し、日本国特許庁よりも他国の特許庁の方が優れていると感じる点があれば、その特許庁にチェックを入れ（複数可）、優れていると感じた点をご記入ください。						
☐ 米国特許商標庁（USPTO） ☐ 欧州連合知的財産庁（EUIPO） ☐ 中国国家知識産権局（SIPO）（旧国家工商行政管理総局商標局） ☐ 韓国特許庁（KIPO）						
（【記入欄】）						

裏面へ続く

② 日本国特許庁と比較して、商標の識別性の判断の印象をお聞かせください。

	厳しい 5	やや 厳しい 4	同等 3	やや 厳しくない 2	厳しくない 1	分からない
②-1. 米国特許商標庁 (USPTO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②-2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②-3. 中国国家知識産権局 (SIPO) (旧国家工商行政管理総局商標局)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②-4. 韓国特許庁 (KIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

③ 日本国特許庁と比較して、商標の類似性の判断 (類否判断の幅) の印象をお聞かせください。

	広い 5	やや広い 4	同等 3	やや狭い 2	狭い 1	分からない
③-1. 米国特許商標庁 (USPTO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-3. 中国国家知識産権局 (SIPO) (旧国家工商行政管理総局商標局)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③-4. 韓国特許庁 (KIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

④ 日本国特許庁と比較して、指定商品・指定役務の判断 (採択の是非) の印象をお聞かせください。

	厳しい 5	やや 厳しい 4	同等 3	やや 厳しくない 2	厳しくない 1	分からない
④-1. 米国特許商標庁 (USPTO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④-2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④-3. 中国国家知識産権局 (SIPO) (旧国家工商行政管理総局商標局)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④-4. 韓国特許庁 (KIPO)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⑤ コメント (上記②～④に関して、項目を特定した上で、各行に対しそのような印象を感じた理由について具体的な内容をご記入ください。)

(記入欄)

【3】その他

① その他、審査の手続や質に関してご意見がございましたら、ご記入ください。

(記入欄)

② 特定の案件に関してご意見がございましたら、正確にご意見の趣旨を把握できるように、出願番号を記載する等により案件を特定した上で、当欄にご記入ください。

(記入欄)

※担当審査官にも具体的な課題を把握させて、審査の質を向上させるため、回答内容を担当審査官にフィードバックさせていただきます。

☐ 担当審査官へのフィードバック不可

●ご回答ありがとうございました。引き続き、B票のご記入をお願いいたします●

【B票】 特定の出願における商標審査の質についての調査						
* 出願番号 						
* 上記出願の審査に対する評価に関し、下記【1】、【2】についてお答えください。						
	満足 5	比較的満足 4	普通 3	比較的不満 2	不満 1	
【1】 本件商標出願の商標審査の質についてどのように感じていますか。	☐	☐	☐	☐	☐	
【2】 本件商標審査に対する評価に関し、下記1.～3.についてお答え下さい。 また、該当する項目について選択するとともに、その具体的な内容を、3.のコメント欄にご記入ください。						
1. 審査官判断について						
上記出願で商標法第3条第1項第1号～6号の適用を受けた方の方に質問します。						
① 商標の識別性（商標法第3条第1項1号～6号）の判断は適切でしたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
「不満」「比較的不満」をチェックされた場合、具体的に悪いと感じた内容について、下記項目から選択してください。（複数選択可）						
☐ 商標認定（一連で判断すべき等） ☐ 証拠の内容 ☐ 証拠の量 ☐ 取引実情の理解・考慮 ☐ 論理記載不足（判断は適切） ☐ その他（下記3.コメント欄に記載ください。）						
上記出願で商標法第4条第1項第1号の適用を受けた方の方に質問します。						
② 商標の類似性の判断は、法令や審査基準に沿って行われていたと感じましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
「不満」「比較的不満」をチェックされた場合、具体的に悪いと感じた内容について、下記項目から選択してください。（複数選択可）						
☐ 外観・称呼・観念の認定（ ☐ 外観認定 ☐ 称呼認定 ☐ 観念認定） ☐ 外観・称呼・観念の類否判断（ ☐ 外観類似 ☐ 称呼類似 ☐ 観念類似） ☐ 外観・称呼・観念の総合的考察（ ☐ 外観の相違を考慮すべき ☐ 称呼の相違を考慮すべき ☐ 観念の相違を考慮すべき） ☐ 商品・役務の類否判断 ☐ 分断／要部抽出に関する判断 ☐ 分断／要部抽出に関して論理・証拠の提示が不足 ☐ 商標の認定に関する記載が不足 ☐ 外観・称呼・観念の総合的考察の記載が不足						
上記出願で商標法第6条第1項又は第2項の適用を受けた方の方に質問します。						
③ 指定商品・指定役務に関する審査官の判断は、法令や審査基準に沿って行われていたと感じましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 通知の内容・記載ぶりについて（該当する通知書が無い場合は、「分からない」の項目を選択してください。）						
	満足 5	比較的満足 4	普通 3	比較的不満 2	不満 1	分からない
① 拒絶理由通知書の内容・記載ぶりについてはいかがでしたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
② 手続補正指示書の内容・記載ぶりについてはいかがでしたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③ 拒絶査定の内容・記載ぶりについてはいかがでしたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. その他						
	満足 5	比較的満足 4	普通 3	比較的不満 2	不満 1	分からない
① 意見書等における出願人・代理人等の主張の把握は適切でしたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
② 電話、面接等における審査官とのコミュニケーションについて、適切な対応が行われていましたか。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. コメント（上記1.～2.に関して、具体的なご意見の内容をご記入ください。特に「比較的不満」「不満」を選択された場合には、積極的にご意見の内容をご記入ください。）						
（記入欄） 						
※担当審査官にも具体的な課題を把握させて、審査の質を向上させるため、回答内容を担当審査官にフィードバックさせていただきます。						
☐ 担当審査官へのフィードバック不可 ●ご回答、誠にありがとうございました。●						