令和２年度
商標審査の質に関する
ユーザー評価調査報告書

令和２年９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..... 25
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..... 27
⑤商標五庁（TM５）との商標審査の質の比較について..... 28

３．集計分析..... 32
（１）回答内容の詳細分析..... 32
①個別項目の評価と全体評価との相関分析..... 32
（２）分析結果のポイント..... 35
①全体の傾向..... 35
②個別の重点事項..... 35
（ⅰ）識別性の判断..... 35
（ⅱ）審査官間の均質性..... 35
（ⅲ）審判決との均質性..... 36
（ⅳ）類似性の判断..... 36
（ⅴ）基準・便覧との均質性..... 37
（ⅵ）指定商品・役務の判断..... 37
（ⅶ）拒絶理由通知書等の内容・記載ぶり..... 37
（ⅷ）電話、面接等における審査官とのコミュニケーション..... 38

４．令和元年度調査結果との比較検証..... 39

５．調査結果のまとめ..... 40

６．今後のユーザー評価調査に向けて..... 41
（付録）調査票..... 42

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もと、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、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、電子メール、電話連絡により、調査への協力を依頼するとともに、オンラインにより下記（４）の調査票を実施しました。

回答期間は約３か月とし、この期間内での回答を依頼しました。本調査は、令和２年４月～７月にオンラインにより調査票の配布及び回収を順次実施しました。

（４）調査票

以下の調査票（付録参照）を用いてユーザー評価の収集を行いました。

調査票：商標審査全般の質についての調査

なお、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／厳しい／広い」「比較的満足／やや厳しい／やや広い」「普通／同等」「比較的不満／やや厳しくない／やや狭い」「不満／厳しくない／狭い」の５段階評価、もしくは、「良くなってきている」「変化していない」「悪くなってきている」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 30 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 359 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 379 者を対象として実施する。
	外国出願	平成 30 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。
調査対象者数		合計 419 者[1]

[1] 当初の調査対象者数は 420 者でしたが、そのうちの１者については、調査を開始した後に、調査開始前の吸収合併により消滅していたことが判明したため、調査対象者数は 419 者となりました。

（６）回収結果

表２は、調査票の回収率を示したものです。

表２．調査票の回収結果

	対象者数	回答者数	回収率	(参考) 昨年度 回収率
商標審査全般の質について	419 者	360 者	85.9%	90.2%

２．集計結果

（１）商標審査全般の質に関する調査の集計結果[2]

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 91.3%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、「良くなってきている」の評価が 17.1%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」または「比較的満足」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は減少しています。最近（１年程度）の審査の質全般の印象の変化については、「良くなってきている」の肯定的な回答の割合が減少していますが、「悪くなってきている」の否定的な回答の割合も減少しています。

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。

[2] 本報告書内では、「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。

表３．全体評価

５段階評価	回答数	割合	割合（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	25	6.9%	5.0%	8.0%	5.6%	6.7%	5.6%
４：比較的満足	147	40.8%	37.2%	39.7%	42.7%	43.8%	42.1%
３：普通	157	43.6%	48.0%	45.3%	44.5%	43.5%	38.3%
２：比較的不満	29	8.1%	9.0%	6.7%	6.4%	4.6%	11.7%
１：不満	2	0.6%	0.8%	0.3%	0.8%	1.5%	2.3%
合計	360	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図１．全体評価の割合

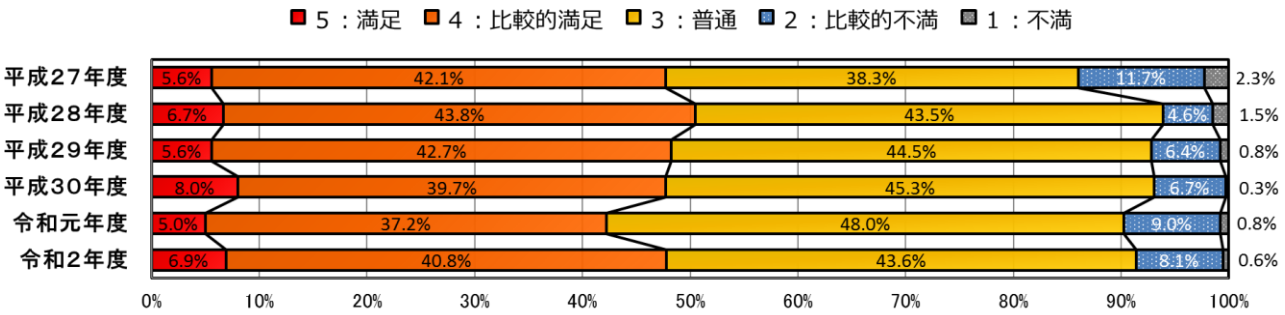
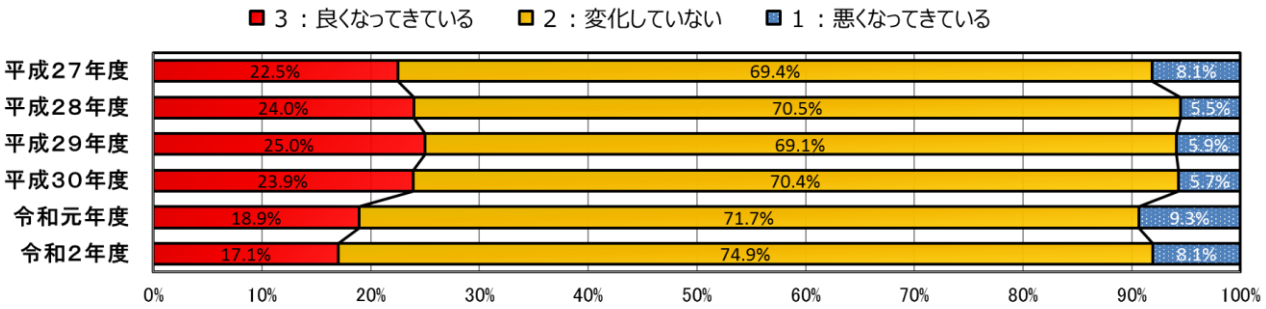


表４．最近の傾向（1 年間）

３段階評価	回答数	割合	割合（令和元年）	割合（平成 30 年）	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	59	17.1%	18.9%	23.9%	25.0%	24.0%	22.5%
２：変化していない	259	74.9%	71.7%	70.4%	69.1%	70.5%	69.4%
１：悪くなってきている	28	8.1%	9.3%	5.7	5.9%	5.5%	8.1%
合計	346	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図２．最近の傾向（1 年間）



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」(17.9%)、「識別性の判断」(15.2%)及び「審判決との均質性」(11.7%)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（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）、電話、面接等における審査官とのコミュニケーション（３．④－１）

図３．個別項目への評価の度数分布

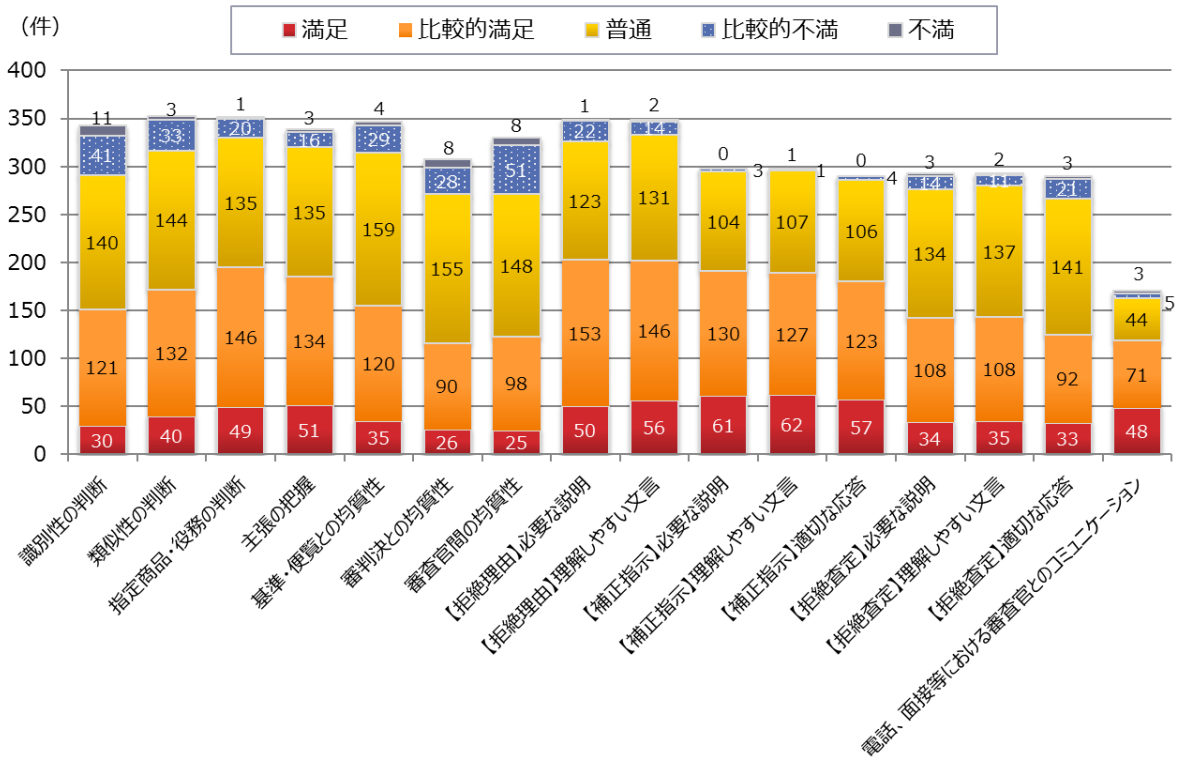
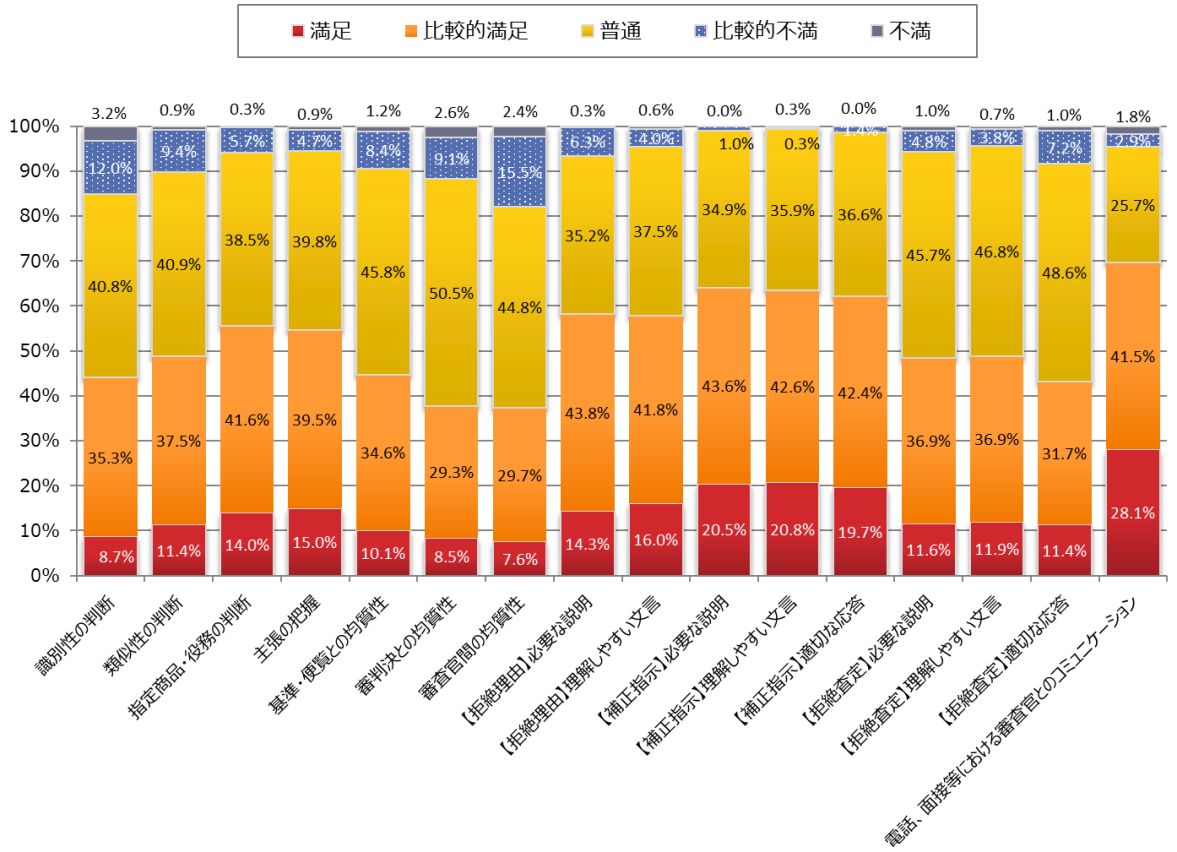


図４．個別項目の評価の割合



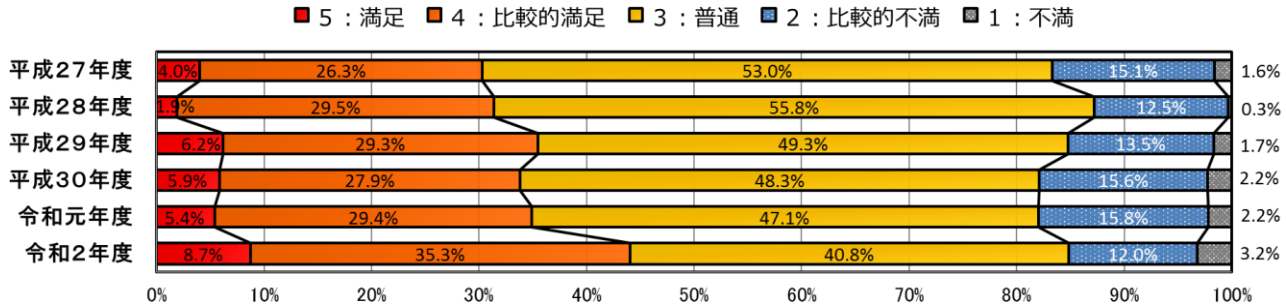
・識別性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 44.0%であり、昨年度(34.8%)より 9.2%増加し、一昨年度（33.8%）からは 10.2%増加しています。

・「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 15.2%であり、昨年度（18.0%）より 2.8%減少しています。

表５－１．識別性の判断

５段階評価	回答数	割合	割合（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	30	8.7%	5.4%	5.9%	6.2%	1.9%	4.0%
４：比較的満足	121	35.3%	29.4%	27.9%	29.3%	29.5%	26.3%
３：普通	140	40.8%	47.1%	48.3%	49.3%	55.8%	53.0%
２：比較的不満	41	12.0%	15.8%	15.6%	13.5%	12.5%	15.1%
１：不満	11	3.2%	2.2%	2.2%	1.7%	0.3%	1.6%
合計	341	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－１．識別性の判断



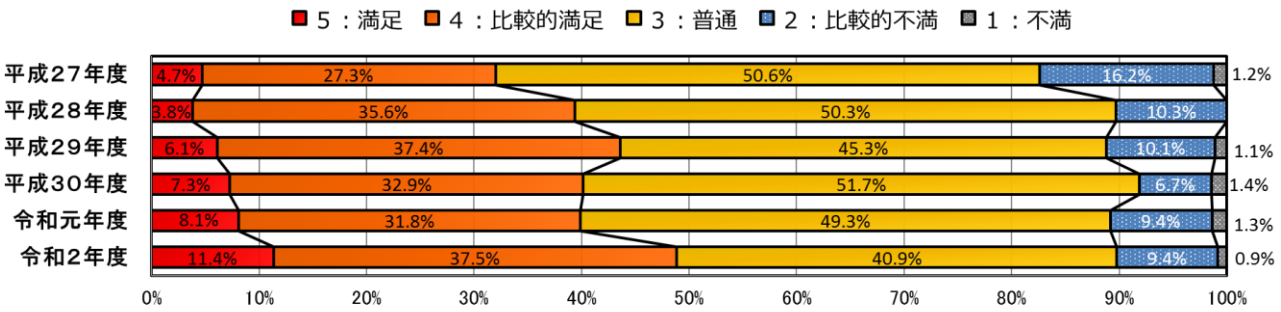
・類似性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 48.9%であり、昨年度(39.9%)より 9.0%増加し、一昨年度(40.2%)からは 8.7%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 10.3%であり、昨年度(10.7%)より 0.4%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（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	40	11.4%	8.1%	7.3%	6.1%	3.8%	4.7%
４：比較的満足	132	37.5%	31.8%	32.9%	37.4%	35.6%	27.3%
３：普通	144	40.9%	49.3%	51.7%	45.3%	50.3%	50.6%
２：比較的不満	33	9.4%	9.4%	6.7%	10.1%	10.3%	16.2%
１：不満	3	0.9%	1.3%	1.4%	1.1%	0.0%	1.2%
合計	352	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－２．類似性の判断



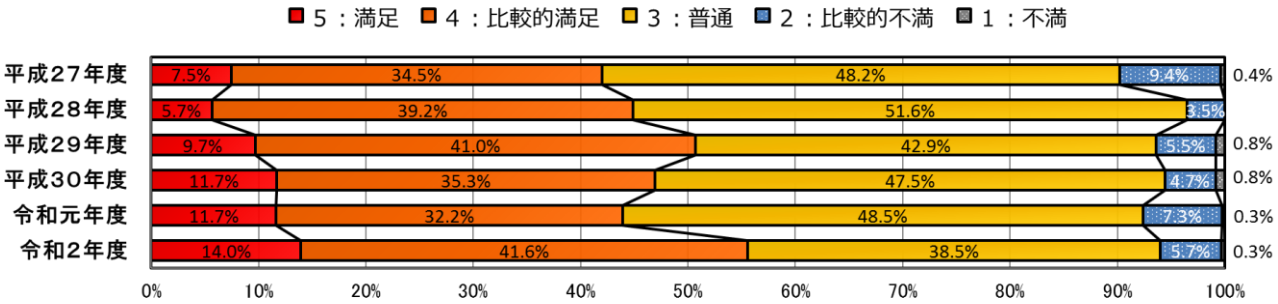
・指定商品・役務の判断について、「普通」以上の評価の割合は 94.1%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 55.6%であり、昨年度(43.9%)より 11.7%増加し、一昨年度(47.0%)からは 8.6%増加しています。

・「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 6.0%であり、昨年度（7.6%）より 1.6%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（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	49	14.0%	11.7%	11.7%	9.7%	5.7%	7.5%
４：比較的満足	146	41.6%	32.2%	35.3%	41.0%	39.2%	34.5%
３：普通	135	38.5%	48.5%	47.5%	42.9%	51.6%	48.2%
２：比較的不満	20	5.7%	7.3%	4.7%	5.5%	3.5%	9.4%
１：不満	1	0.3%	0.3%	0.8%	0.8%	0.0%	0.4%
合計	351	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－３．指定商品・役務の判断



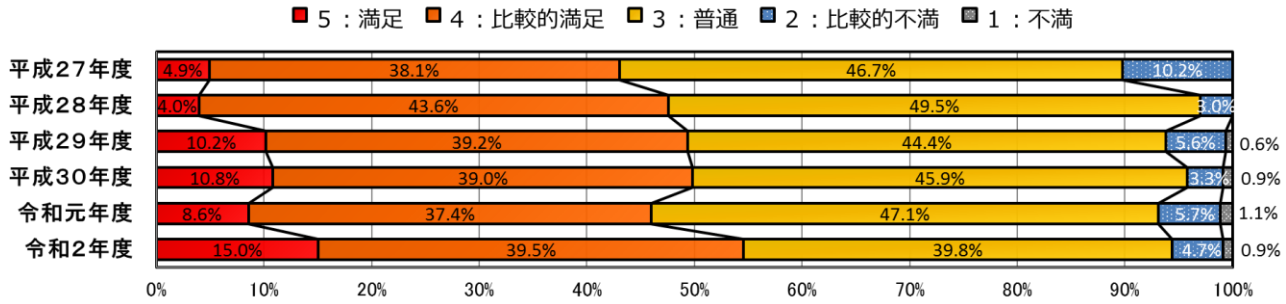
・主張の把握について、「普通」以上の評価の割合は 94.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 54.5%であり、昨年度(46.0%)より 8.5%増加し、一昨年度(49.8%)からは 4.7%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 5.6%であり、昨年度（6.8%）より 1.2%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（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	51	15.0%	8.6%	10.8%	10.2%	4.0%	4.9%
４：比較的満足	134	39.5%	37.4%	39.0%	39.2%	43.6%	38.1%
３：普通	135	39.8%	47.1%	45.9%	44.4%	49.5%	46.7%
２：比較的不満	16	4.7%	5.7%	3.3%	5.6%	3.0%	10.2%
１：不満	3	0.9%	1.1%	0.9%	0.6%	0.0%	0.0%
合計	339	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－４．主張の把握



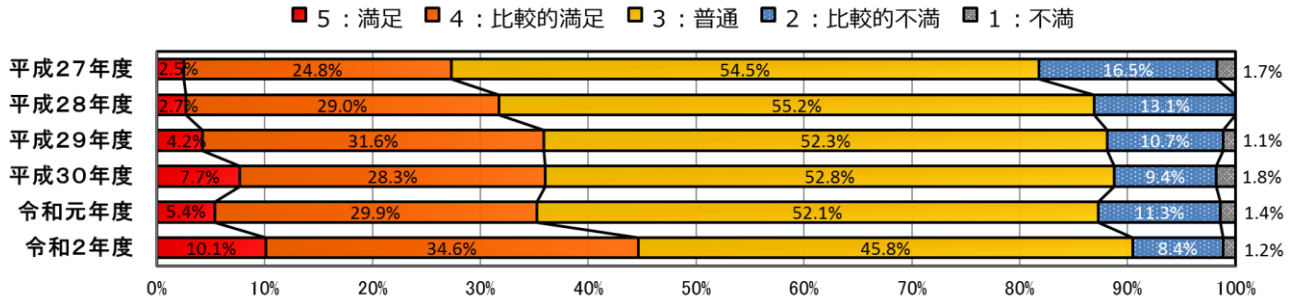
・基準・便覧との均質性について、「普通」以上の評価の割合は 90.5%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 44.7%であり、昨年度(35.3%)より 9.4%増加し、一昨年度(36.0%)からは 8.7%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 9.6%であり、昨年度(12.7%)より 3.1%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（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	35	10.1%	5.4%	7.7%	4.2%	2.7%	2.5%
４：比較的満足	120	34.6%	29.9%	28.3%	31.6%	29.0%	24.8%
３：普通	159	45.8%	52.1%	52.8%	52.3%	55.2%	54.5%
２：比較的不満	29	8.4%	11.3%	9.4%	10.7%	13.1%	16.5%
１：不満	4	1.2%	1.4%	1.8%	1.1%	0.0%	1.7%
合計	347	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５−５．基準・便覧との均質性



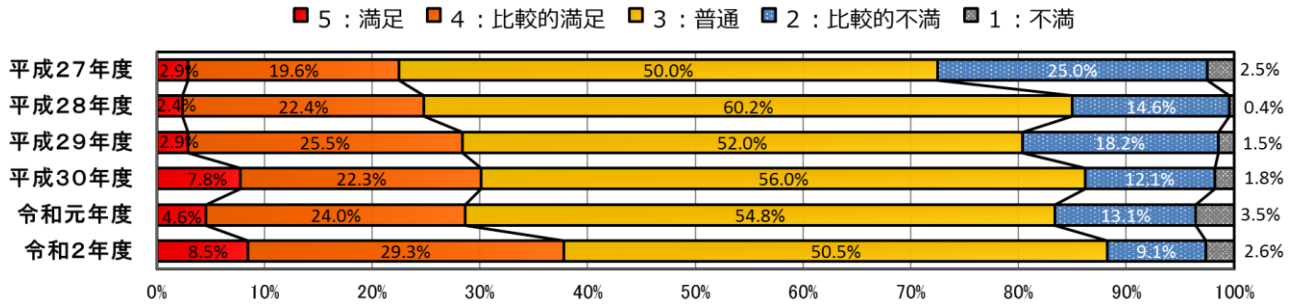
・審判決との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 37.8%であり、昨年度(28.6%)より 9.2%増加し、一昨年度(30.1%)からは 7.7%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 11.7%であり、昨年度(16.6%)より 4.9%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（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５:満足	26	8.5%	4.6%	7.8%	2.9%	2.4%	2.9%
４:比較的満足	90	29.3%	24.0%	22.3%	25.5%	22.4%	19.6%
３:普通	155	50.5%	54.8%	56.0%	52.0%	60.2%	50.0%
２:比較的不満	28	9.1%	13.1%	12.1%	18.2%	14.6%	25.0%
１:不満	8	2.6%	3.5%	1.8%	1.5%	0.4%	2.5%
合計	307	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－６．審判決との均質性



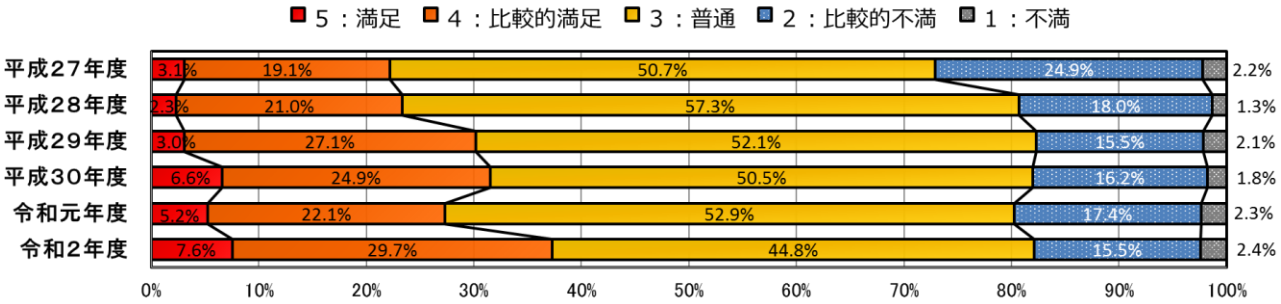
・審査官間の均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 37.3%であり、昨年度(27.3%)より 10.0%増加し、一昨年度(31.5%)からは 5.8%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 17.9%であり、昨年度(19.7%)より 1.8%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(令和元年)	割合(平成 30 年)	割合(平成 29 年)	割合(平成 28 年)	割合(平成 27 年)
５:満足	25	7.6%	5.2%	6.6%	3.0%	2.3%	3.1%
４:比較的満足	98	29.7%	22.1%	24.9%	27.1%	21.0%	19.1%
３:普通	148	44.8%	52.9%	50.5%	52.1%	57.3%	50.7%
２:比較的不満	51	15.5%	17.4%	16.2%	15.5%	18.0%	24.9%
１:不満	8	2.4%	2.3%	1.8%	2.1%	1.3%	2.2%
合計	330	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－７．審査官間の均質性



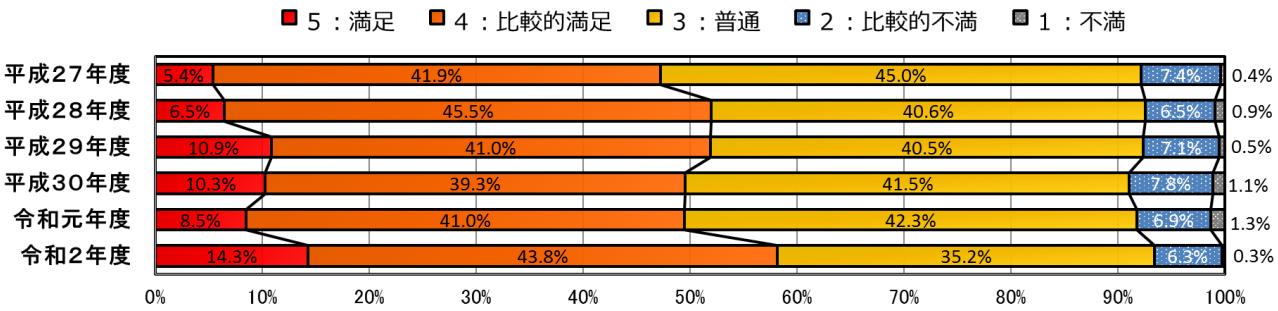
・【拒絶理由】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は93.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は58.1%であり、昨年度(49.5%)より8.6%増加し、一昨年度(49.6%)からは8.5%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は6.6%であり、昨年度(8.2%)より1.6%減少しています。

表５－８．【拒絶理由】必要な説明

５段階評価	回答数	割合	割合(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	50	14.3%	8.5%	10.3%	10.9%	6.5%	5.4%
４:比較的満足	153	43.8%	41.0%	39.3%	41.0%	45.5%	41.9%
３:普通	123	35.2%	42.3%	41.5%	40.5%	40.6%	45.0%
２:比較的不満	22	6.3%	6.9%	7.8%	7.1%	6.5%	7.4%
１:不満	1	0.3%	1.3%	1.1%	0.5%	0.9%	0.4%
合計	349	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－８．【拒絶理由】必要な説明



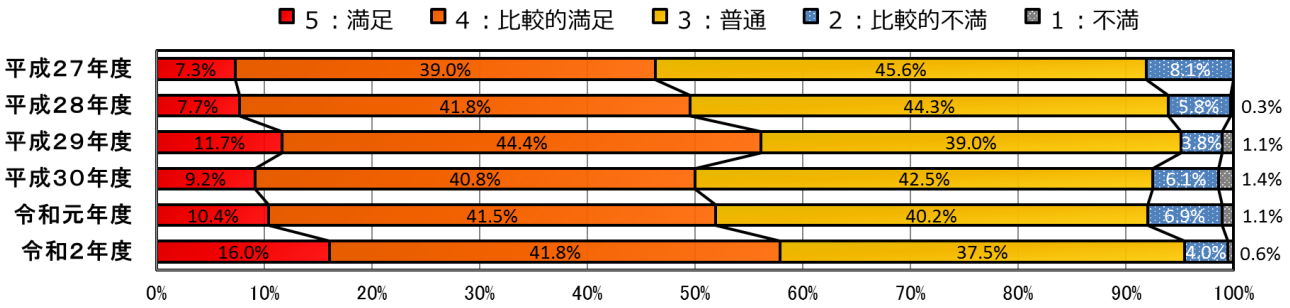
・【拒絶理由】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は95.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は57.8%であり、昨年度(51.9%)より5.9%増加し、一昨年度(50.0%)からは7.8%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は4.6%であり、昨年度(8.0%)より3.4%減少しています。

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(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	56	16.0%	10.4%	9.2%	11.7%	7.7%	7.3%
４:比較的満足	146	41.8%	41.5%	40.8%	44.4%	41.8%	39.0%
３:普通	131	37.5%	40.2%	42.5%	39.0%	44.3%	45.6%
２:比較的不満	14	4.0%	6.9%	6.1%	3.8%	5.8%	8.1%
１:不満	2	0.6%	1.1%	1.4%	1.1%	0.3%	0.0%
合計	349	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－９．【拒絶理由】理解しやすい文言



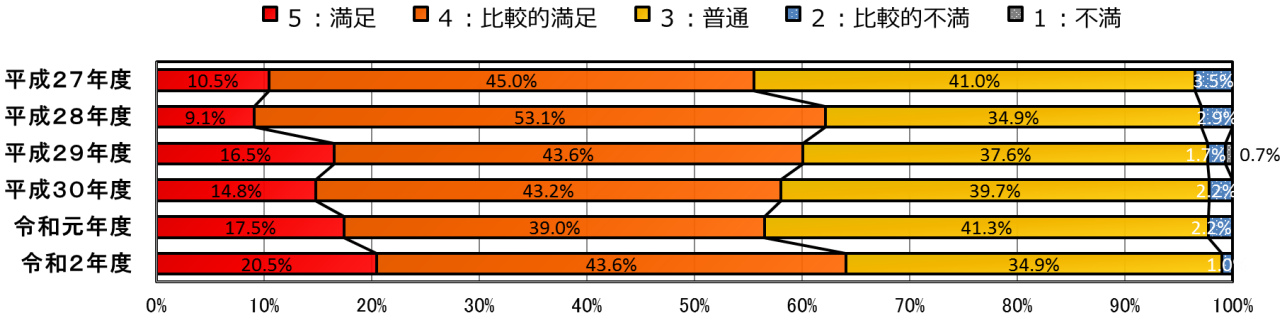
・【補正指示】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は99.0%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は64.1%であり、昨年度(56.5%)より7.6%増加し、一昨年度(58.0%)からは6.1%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は1.0%であり、昨年度(2.2%)より1.2%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(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	61	20.5%	17.5%	14.8%	16.5%	9.1%	10.5%
４:比較的満足	130	43.6%	39.0%	43.2%	43.6%	53.1%	45.0%
３:普通	104	34.9%	41.3%	39.7%	37.6%	34.9%	41.0%
２:比較的不満	3	1.0%	2.2%	2.2%	1.7%	2.9%	3.5%
１:不満	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
合計	298	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５−１０．【補正指示】必要な説明



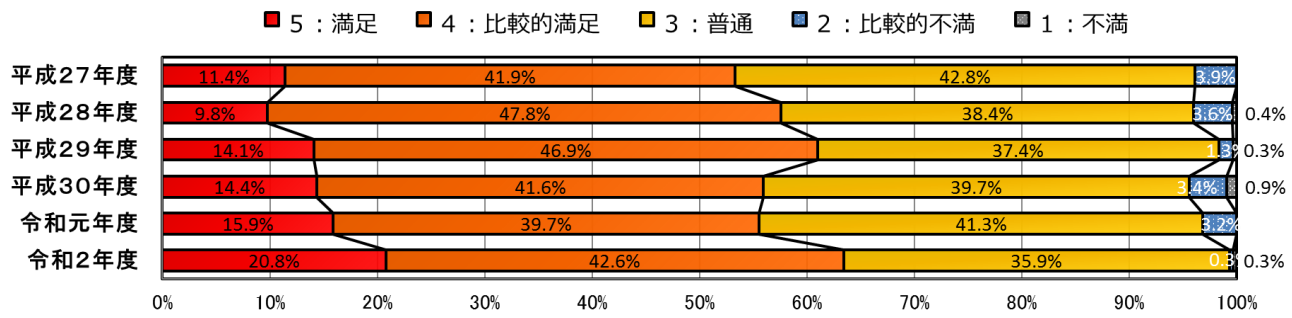
・【補正指示】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は99.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は63.4%であり、昨年度(55.6%)より7.8%増加し、一昨年度(56.0%)からは7.4%増加しています。

・「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0.6%であり、昨年度(3.2%)より2.6%減少しています。

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(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	62	20.8%	15.9%	14.4%	14.1%	9.8%	11.4%
４:比較的満足	127	42.6%	39.7%	41.6%	46.9%	47.8%	41.9%
３:普通	107	35.9%	41.3%	39.7%	37.4%	38.4%	42.8%
２:比較的不満	1	0.3%	3.2%	3.4%	1.3%	3.6%	3.9%
１:不満	1	0.3%	0.0%	0.9%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	298	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５-１１．【補正指示】理解しやすい文言



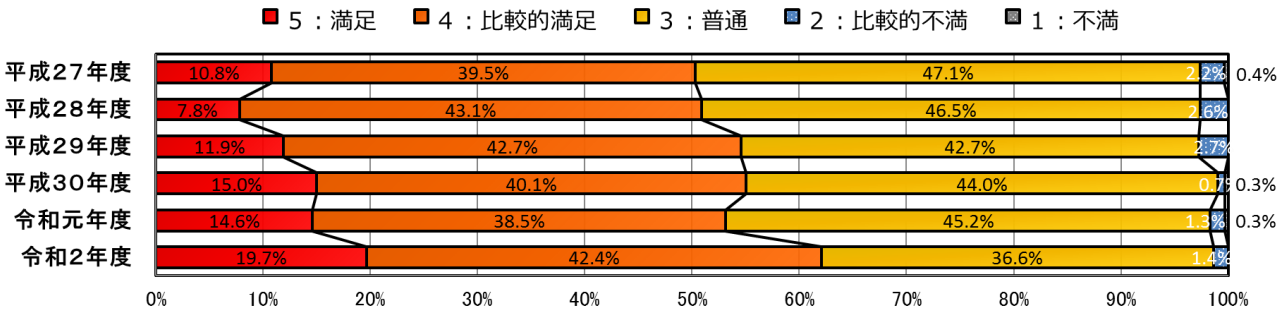
・【補正指示】適切な応答について、「普通」以上の評価の割合は98.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は62.1%であり、昨年度(53.1%)より9.0%増加し、一昨年度(55.1%)からは7.0%増加しています。

・「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1.4%であり、昨年度(1.6%)より0.2%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(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	57	19.7%	14.6%	15.0%	11.9%	7.8%	10.8%
４:比較的満足	123	42.4%	38.5%	40.1%	42.7%	43.1%	39.5%
３:普通	106	36.6%	45.2%	44.0%	42.7%	46.5%	47.1%
２:比較的不満	4	1.4%	1.3%	0.7%	2.7%	2.6%	2.2%
１:不満	0	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.4%
合計	290	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－１２．【補正指示】適切な応答



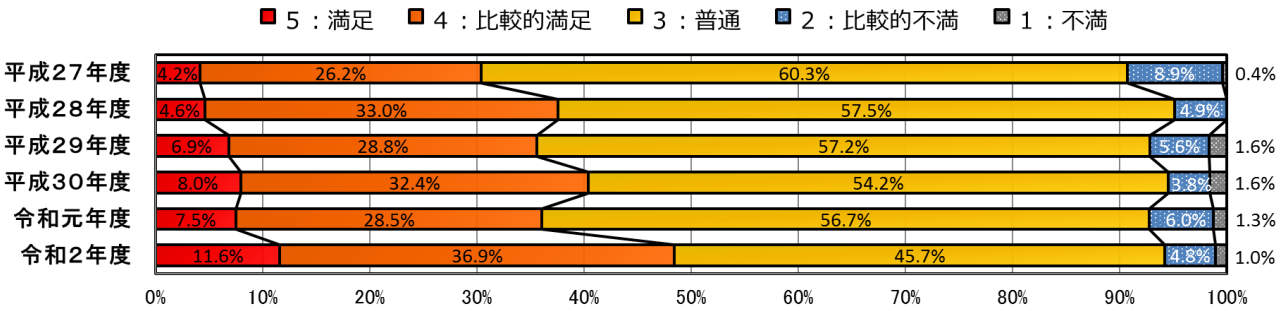
・【拒絶査定】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は94.2%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は48.5%であり、昨年度(36.0%)より12.5%増加し、一昨年度(40.4%)からは8.1%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は5.8%であり、昨年度(7.3%)より1.5%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(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	34	11.6%	7.5%	8.0%	6.9%	4.6%	4.2%
４:比較的満足	108	36.9%	28.5%	32.4%	28.8%	33.0%	26.2%
３:普通	134	45.7%	56.7%	54.2%	57.2%	57.5%	60.3%
２:比較的不満	14	4.8%	6.0%	3.8%	5.6%	4.9%	8.9%
１:不満	3	1.0%	1.3%	1.6%	1.6%	0.0%	0.4%
合計	293	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５－１３．【拒絶査定】必要な説明



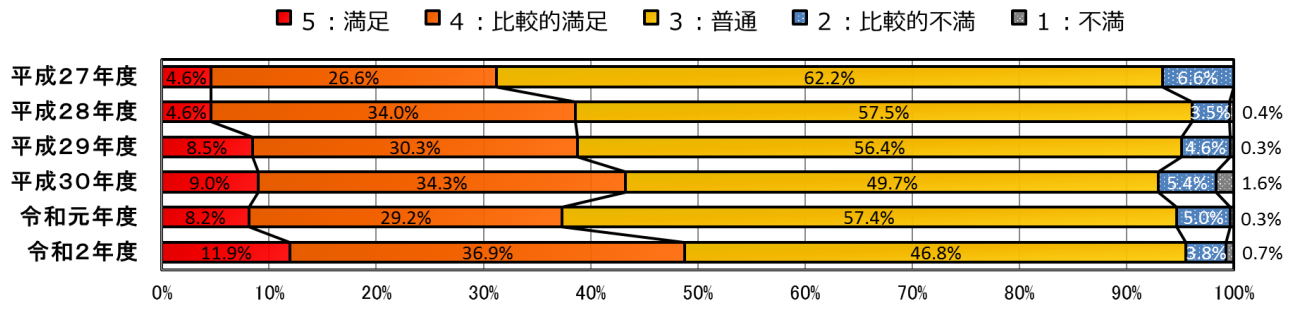
・【拒絶査定】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は 95.6%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 48.8%であり、昨年度(37.4%)より 11.4%増加し、一昨年度(43.3%)からは 5.5%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 4.5%であり、昨年度(5.3%)より 0.8%減少しています。

表５-１４．【拒絶査定】理解しやすい文言

５段階評価	回答数	割合	割合（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	35	11.9%	8.2%	9.0%	8.5%	4.6%	4.6%
４：比較的満足	108	36.9%	29.2%	34.3%	30.3%	34.0%	26.6%
３：普通	137	46.8%	57.4%	49.7%	56.4%	57.5%	62.2%
２：比較的不満	11	3.8%	5.0%	5.4%	4.6%	3.5%	6.6%
１：不満	2	0.7%	0.3%	1.6%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	293	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５-１４．【拒絶査定】理解しやすい文言



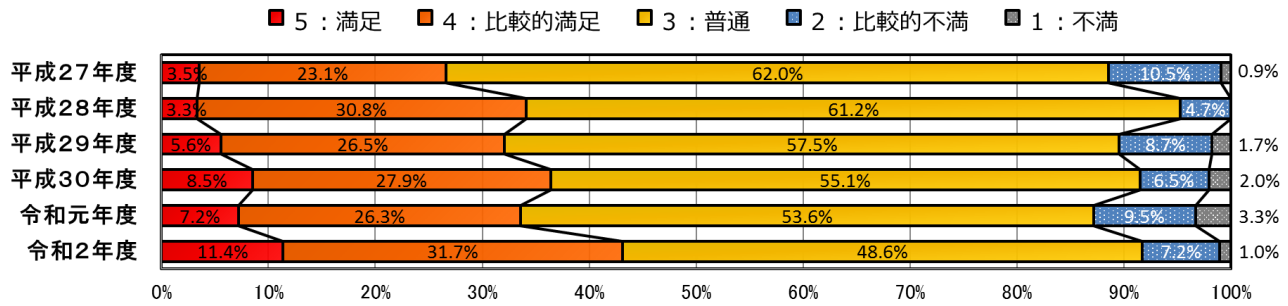
・【拒絶査定】適切な応答について、「普通」以上の評価の割合は91.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は43.1%であり、昨年度(33.5%)より9.6%増加し、一昨年度(36.4%)からは6.7%増加しています。

・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は8.2%であり、昨年度(12.8%)より4.6%減少しています。

表５-１５．【拒絶査定】適切な応答

５段階評価	回答数	割合	割合(令和元年)	割合(平成30年)	割合(平成29年)	割合(平成28年)	割合(平成27年)
５:満足	33	11.4%	7.2%	8.5%	5.6%	3.3%	3.5%
４:比較的満足	92	31.7%	26.3%	27.9%	26.5%	30.8%	23.1%
３:普通	141	48.6%	53.6%	55.1%	57.5%	61.2%	62.0%
２:比較的不満	21	7.2%	9.5%	6.5%	8.7%	4.7%	10.5%
１:不満	3	1.0%	3.3%	2.0%	1.7%	0.0%	0.9%
合計	290	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図５-１５．【拒絶査定】適切な応答



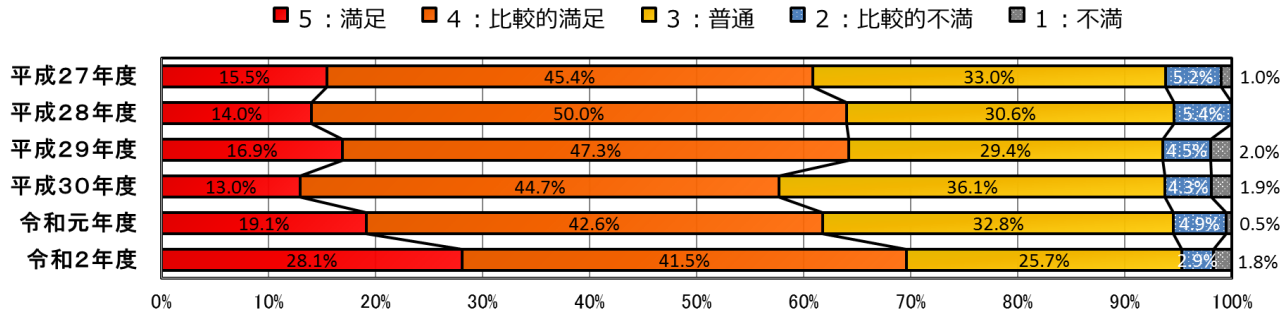
・電話、面接対応について、「普通」以上の評価の割合は 95.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 69.6%であり、昨年度(61.7%)より 7.9%増加し、一昨年度(57.7%)からは 11.9%増加しています。

・「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 4.7%であり、昨年度(5.4%)より 0.7%減少しています。

表５-１６．電話、面接等における審査官とのコミュニケーション

５段階評価	回答数	割合	割合（令和元年）	割合（平成 30 年）	割合（平成 29 年）	割合（平成 28 年）	割合（平成 27 年）
５：満足	48	28.1%	19.1%	13.0%	16.9%	14.0%	15.5%
４：比較的満足	71	41.5%	42.6%	44.7%	47.3%	40.0%	45.4%
３：普通	44	25.7%	32.8%	36.1%	29.4%	30.6%	33.0%
２：比較的不満	5	2.9%	4.9%	4.3%	4.5%	5.4%	5.2%
１：不満	3	1.8%	0.5%	1.9%	2.0%	0.0%	1.0%
合計	171	100%	100%	100%	100%	100%	100%

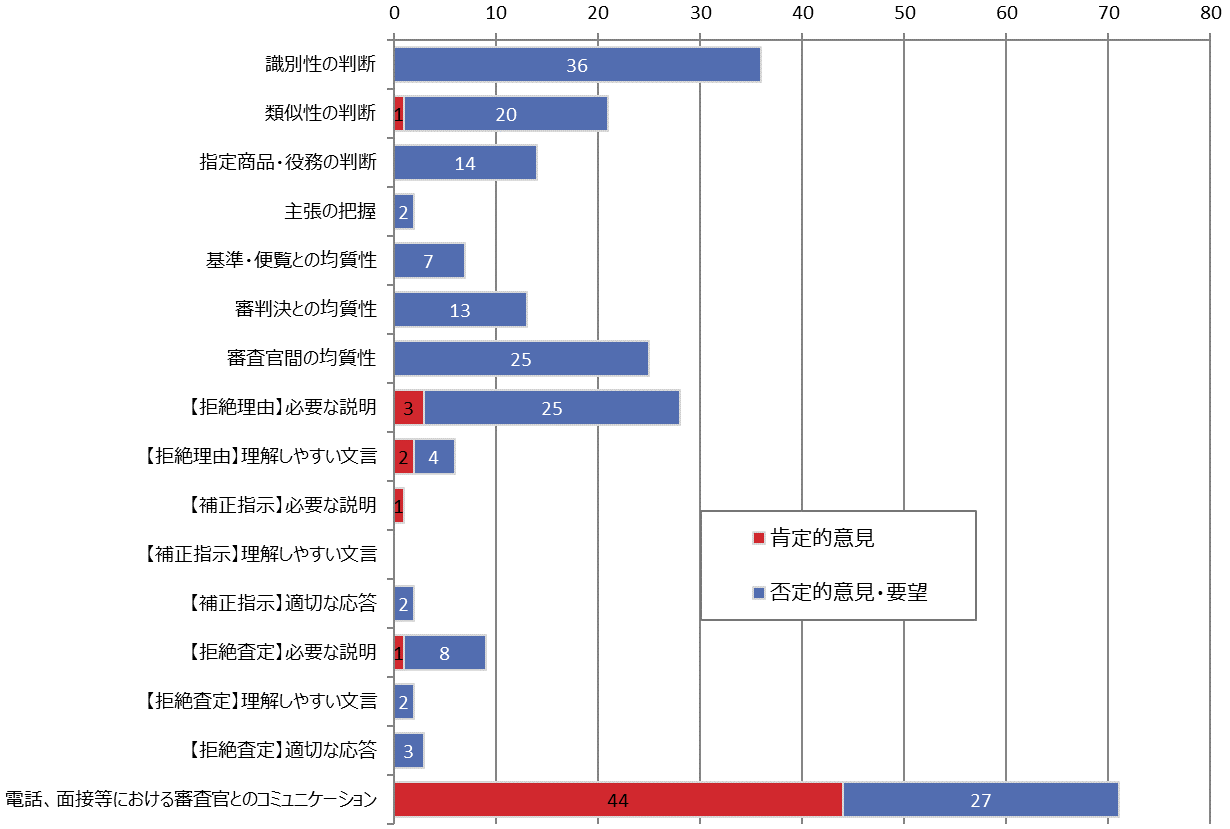
図５-１６．電話、面接等における審査官とのコミュニケーション



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６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[3]。

図６．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「電話、面接等における審査官とのコミュニケーション」に関しては、「審査官により理解のレベルや対応にバラツキがある。」というコメントや「テレビ面談、電話、FAX に限られており、電子メールが許されていないことに不満がある。」というコメント[4]がある一方で、肯定的なコメントとして、「補足説明資料についてなど、どのような記載があるべきなのかを具体的に説明してくださり、わかりやすかった。」というコメントや「面談等においても比較的出願人の立場にたって、真摯に検討戴いていると感じられた。」、「丁寧に趣旨を説明してもらえるので、審査官の意図がわかりやすく、検討しやすい。」などのコメントも複数ありました。

[3] 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。
[4] 令和２年８月に「面接ガイドライン【商標審査編】」の改訂を行い、電子メールによる補正案等の送付が可能となりました。

コメント数が２番目に多かった「識別性の判断」に関しては、「識別力が明らかに低い商標が登録となっているため、第三者取得のリスク回避のために商標出願せざるを得ない。」という、いわゆる識別性判断の厳格化を求めるコメントや「本願の指定商品・役務と関連のない商品・役務での使用例を引用し、識別力欠如を通知されることが多い」といった証拠の適切さについてのコメントが複数ありました。また、「現実の使用例に審査が拘束されており、現実の使用例が見つからなければ登録を出す傾向にある」や「ネット調査で複数の使用例があるだけで、品質等表示とする根拠が曖昧だと感じる。」といったコメントも複数ありました。

コメント数が３番目に多かった「【拒絶理由】必要な説明」に関しては、「４条１項第１１号の拒絶理由を通知する際は、具体的にどの指定商品・指定役務が類似しているのかまで記載してもえると、意見書や補正書の対応がしやすくなる。」というコメントや、「具体的に類似と判断された理由が記載されていますと、意見書による反論のポイントが明確になると思います。」といった、４条１項１１号に関するコメントが多数ありました。また、「識別力を否定する根拠として、拒絶理由通知書に（インターネット上での使用を示す）URL が記載されていますが、書面（別媒体）であることから当該 URL からリンクでサイトへ飛ぶことができません。URL を記載するだけでなく、サイトのキャプチャを拒絶理由通知書に添付するなどして一覧性を高めてもらえると助かります。」というコメントがありました。

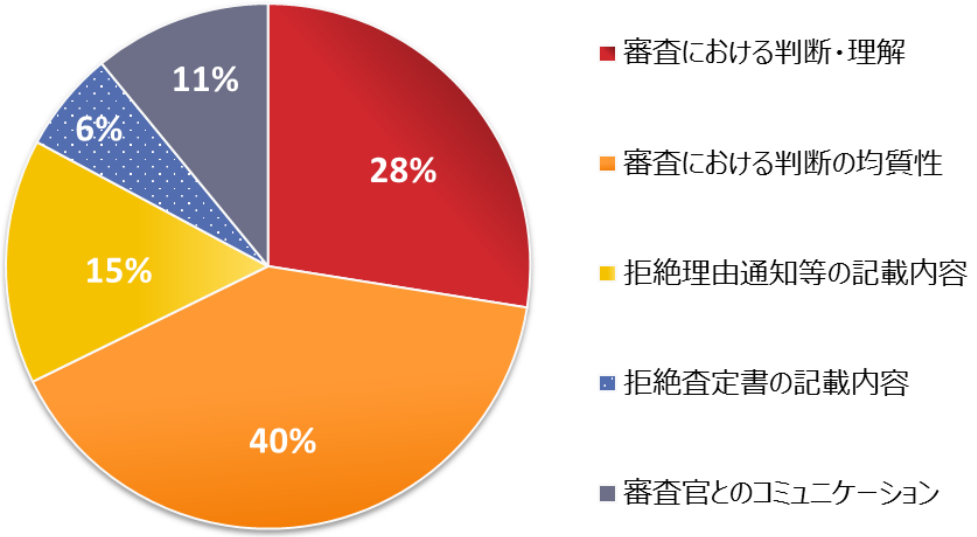
コメント数が４番目に多かった「審査官間の均質性」に関しては、「過去に識別力欠如と判断された文言と同じ文言の出願については、過去の審査を把握したうえで審査してほしい。」というコメントや「同一出願人の同時期の出願で、指定商品・指定役務の表示が同一のものに対して、審査官により６条該当有無の判断が異なるものがあったので、拒絶理由を出す前に審査官の間ですり合わせ、または同一審査官による審査を行い、見解を統一しておいてほしかった。」というコメントが複数ありました。また、「他の審査官が補正案を提案しているのにもかかわらず、特定の審査官は全く補正案の提案が無い。」や「審査官によって、拒絶理由通知の丁寧さに違いがあります。」というコメントがありました。

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」（28%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（15%）がそれに続いて多くなっています。

図７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７．審査の充実にむ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数ありました。

⑤商標五庁（TM5）との商標審査の質の比較について

・商標五庁（TM５）との比較について、日本国特許庁が優れていると感じる点は、「審査における判断の均質性」（33.9%）の割合が最も多く、「審査における判断・理解」（32.2%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（30.4%）がそれに続いて多くなっています。

・商標五庁（TM５）との比較について、他国の特許庁が優れていると感じる点は、米国特許商標庁「拒絶理由通知等の記載内容」（19.3%）、「審査における判断・理解」（17.0%）、「審査における判断の均質性」（12.3%）の順に割合が多い結果となりました。

・商標五庁（TM５）との比較について、日本国特許庁より判断が厳しいと感じる項目は、中国国家知識産権局「指定商品・役務の判断」（4.08）が最も高く、米国特許商標庁「指定商品・役務の判断」（4.03）、中国国家知識産権局「類似性の判断」（3.90）がそれに続いて高くなっています。

表６は、商標審査の質に関し、各観点からそれぞれ優れている（または望ましい）と感じる庁についてチェック（複数庁を選択可）していただいた結果を集計したものです。

表６．各観点からそれぞれ優れている（または望ましい）と感じる庁についての回答の集計結果
（いずれかの庁で「審査をした経験がない／分からない」と回答した者を除く 171 者の集計）

	日本国 特許庁	米国 特許商標庁	欧州連合 知的財産庁	中国国家 知識産権局	韓国 特許庁
審査における判断・理解	55 (32.2%)	29 (17.0%)	14 (8.2%)	3 (1.8%)	14 (8.2%)
審査における判断の均質性	58 (33.9%)	21 (12.3%)	20 (11.7%)	2 (1.2%)	14 (8.2%)
拒絶理由通知書等の記載内容	52 (30.4%)	33 (19.3%)	16 (9.4%)	3 (1.8%)	16 (9.4%)
電話、面接等における審査官とのコミュニケーション	38 (22.2%)	19 (11.1%)	7 (4.1%)	2 (1.2%)	3 (1.8%)

日本国特許庁が優れていると感じる項目としては、「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、「審査における判断・理解」、「拒絶理由通知等の記載内容」がそれに続いて多くなっています。自由記載欄のコメントにおいては、「審査官

の判断のバラつきが少なく、商標調査による審査結果の予測が付きやすい。」というコメントや「他国の特許庁と比較して、審査官毎の主観によって拒絶理由が左右されるケースが少ないと感じている。」という審査判断の均質性を評価するコメントが複数ありました。

他国の特許庁が優れていると感じる項目としては、米国特許商標庁「拒絶理由通知等の記載内容」を選択したユーザーが最も多く、同庁「審査における判断・理解」、同庁「審査における判断の均質性」の順に割合が多くなっています。自由記載欄のコメントにおいては、「米国特許商標庁は、指定商品・役務の具体的な補正案や詳細な拒絶理由が他国に比べて明瞭と感じる。」というコメントや「先行商標との混同のおそれがある根拠が具体的に示される点で、他の官庁より優れていると思える。」という通知等の記載内容を評価するコメントや「米国特許商標庁は審査の経過情報もさることながら、個々の案件につき審査官がどの審査基準に基づきどのような判断を下したかを出願人がアクセスしやすい状態で公開しており、出願人の理解促進の他、結果として審査の質の向上にも繋がっているように思われる。」というコメントがありました。

表７及び図８～図１１は、各項目における日本国特許庁との比較について、各項目の評価の平均（「厳しい／広い」を５、「やや厳しい／やや広い」を４、「同等」を３、「やや厳しくない／やや狭い」を２、「厳しくない／狭い」を１としています。）を示したものです。

表７．各項目における日本国特許庁との比較
（日本と判断の厳しさ／広さが同じ場合は 3.0、日本より判断が厳しい／広い場合は数値が高く、厳しくない／狭い場合は数値が低くなる）

	米国 特許商標庁	欧州連合 知的財産庁	中国国家 知識産権局	韓国 特許庁
識別性の判断	3.41	3.38	3.74	3.38
類似性の判断	3.21	3.32	3.90	3.37
指定商品・役務の判断	4.03	2.93	4.08	3.26

図８．米国特許商標庁

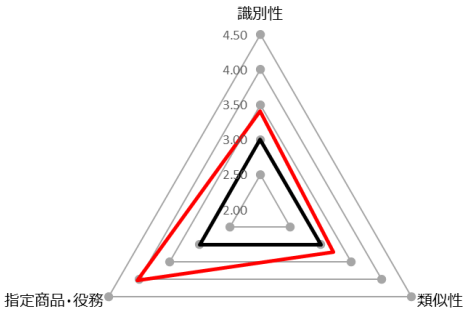


図９．欧州連合知的財産庁

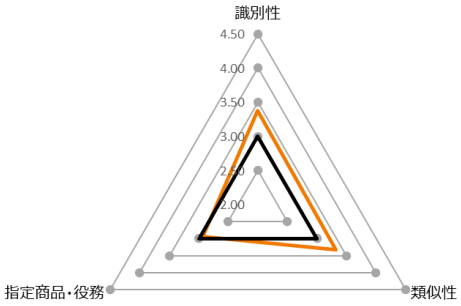


図１０．中国国家知識産権局

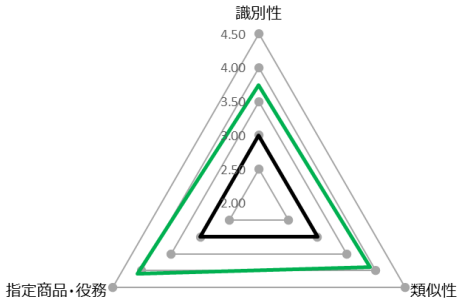


図１１．韓国特許庁

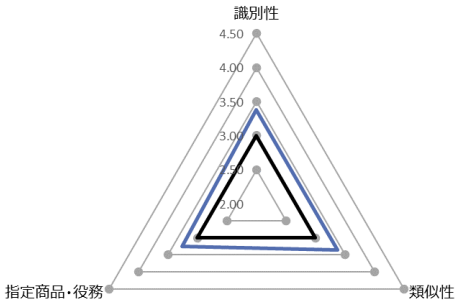


表７のとおり、日本国特許庁より判断が厳しい／広いと感じる項目は、中国国家知識産権局「指定商品・役務の判断」の数値が最も高く、具体的なコメントの内容としては、「指定商品役務の積極表示が認められず、標準的記載しか認められないため、権利化したい指定商品が商標局リストにない場合は権利化できない。」というコメントや、「商品役務の採択基準が厳しすぎる一方で、類似範囲は広いため、どこまで権利獲得すべきか悩む部分が多い。」というコメントが複数ありました。

また、米国特許商標庁「指定商品・役務の判断」が２番目に数値が高くなっており、具体的なコメントの内容としては、「米国は包括表示が認められず、指定商品・役務を詳細に記載しなければならない。」というコメントや「審査官によって細かさの度合いにかなり差があり、同一指定商品で提出した複数の商標出願の権利範囲の調整に困ることがある。」、「米国は使用宣誓書の関係で、商品に合致する指定商品しか認められず補正指示が複数回通知される。」というコメントがありました。

中国国家知識産権局「類似性の判断」の数値が３番目に高くなっており、具体的なコメントの内容としては、「中国は全体観察というよりは部分観察をされる印象で先行商標の表記を含む場合には、拒絶される傾向にあるように思う。」というコメントや「図形の類似範囲が広いので、似たような図形はなかなか通らない。」、「中国語商標は二文字、三

文字程度ではほとんど先行商標があり、文字入れ替え程度では認められず比較的厳しい印象がある。」というコメントがありました。

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を把握するため、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、「審査官間の均質性」、「識別性の判断」、「審判決との均質性」といった項目が重点課題であると言えます。
- 一方、「類似性の判断」、「基準・便覧との均質性」、「主張の把握」、「指定商品・役務の判断」等の項目は、ユーザーから一定の評価を得ていると言えます。

表８及び図１２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１２（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、「審査官間の均質性」、「識別性の判断」 、「審判決との均質性」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１２（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「類似性の判断」、「基準・便覧との均質性」、「主張の把握」、「指定商品・役務の判断」、「【拒絶理由】必要な説明」、「【拒絶理由】理解しやすい文言」、「【拒絶査定】必要な説明」、「【拒絶査定】理解しやすい文言」、「【拒絶査定】適切な応答」は、ユーザーから一定の評価を得ていると言えます。

表８．個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数[5]

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[6]	3.34	0.63	0.63
類似性の判断[8]	3.49	0.69	0.53
指定商品・役務の判断[8]	3.63	0.55	0.54
主張の把握[9]	3.63	0.56	0.49
基準・便覧との均質性[9]	3.44	0.67	0.58
審判決との均質性[7]	3.32	0.57	0.48
審査官間の均質性[7]	3.25	0.63	0.49
【拒絶理由】必要な説明[8]	3.66	0.51	0.51
【拒絶理由】理解しやすい文言[9]	3.69	0.45	0.49
【補正指示】必要な説明	3.84	0.39	0.46
【補正指示】理解しやすい文言	3.83	0.35	0.43
【補正指示】適切な応答	3.80	0.44	0.47
【拒絶査定】必要な説明[9]	3.53	0.53	0.41
【拒絶査定】理解しやすい文言[9]	3.56	0.46	0.44
【拒絶査定】適切な応答[9]	3.45	0.51	0.44
電話、面接等における審査官とのコミュニケーション	3.91	0.24	0.48

[5] 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。

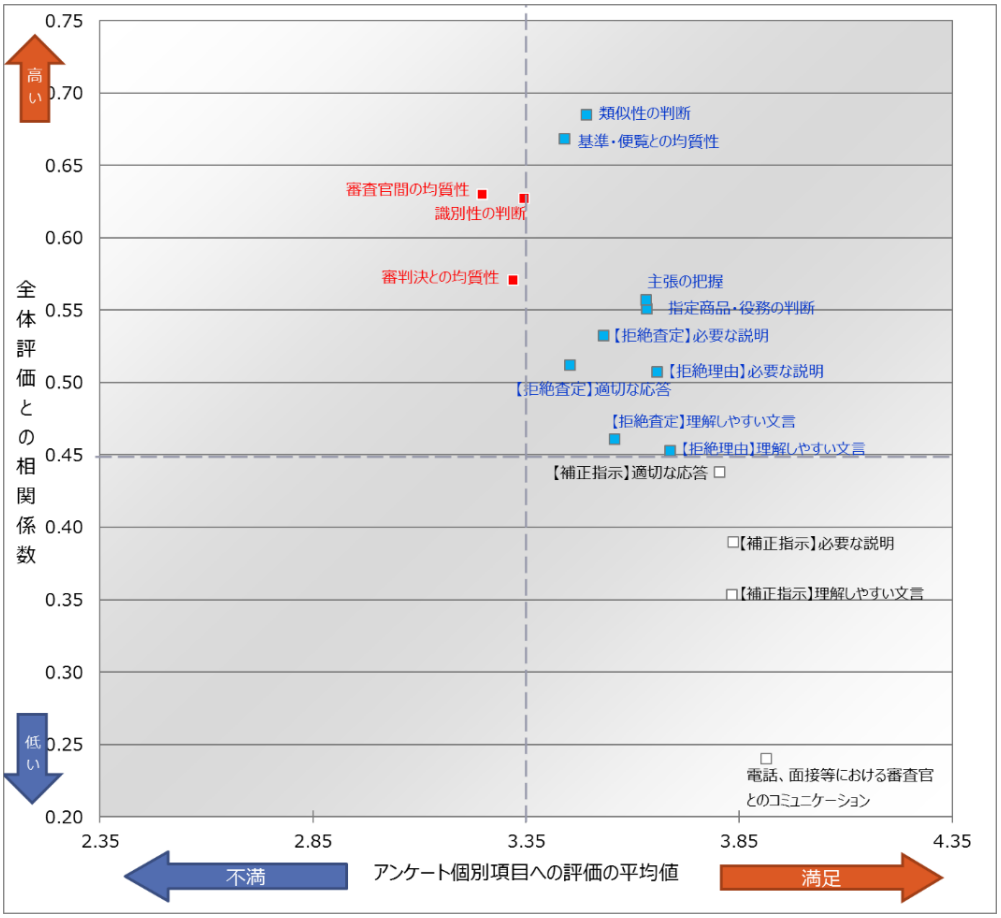
[6] 重点課題と考えられる評価項目（今年度と昨年度）

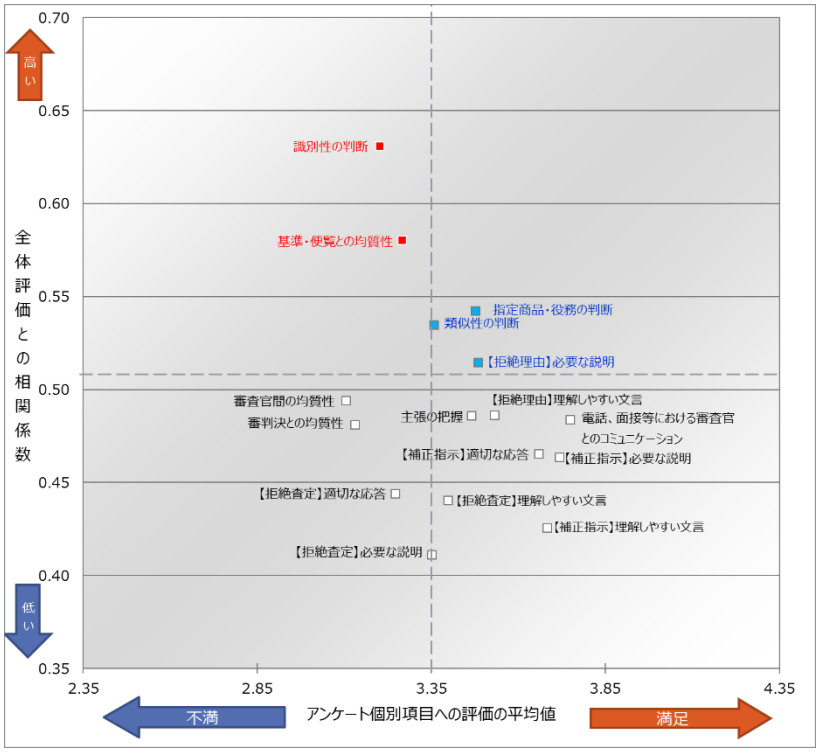
[7] 重点課題と考えられる評価項目（今年度）

[8] 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）

[9] 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１２．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昨年度と比較すると、「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が5.5%増加し、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が1.1%減少しており、満足の割合が増え、不満も減っている傾向が見受けられました。数値的に見ると、上位評価割合が5.5%、下位評価割合が1.1%の相違であることから、満足度が増加している傾向にあると分析しています。その他、個別の評価項目について見てみますと、すべての項目において「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が増加していることが見受けられ、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合も減少している傾向にあり、昨年度と比較すると、満足層の増加と不満層の減少が見て取れます。

② 個別の重点事項

（ⅰ）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５－１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15.2%となっており、また、表８に示すとおり相関係数は「0.63」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、「識別力が明らかに低い商標が登録となっているため、第三者取得のリスク回避のために商標出願せざるを得ない。」という、いわゆる識別性判断の厳格化を求めるコメントや「本願の指定商品・役務と関連のない商品・役務での使用例を引用し、識別力欠如を通知されることが多い」といった証拠の適切さについてのコメントが複数ありました。また、「現実の使用例に審査が拘束されており、現実の使用例が見つからなければ登録を出す傾向にある」や「ネット調査で複数の使用例があるだけで、品質等表示とする根拠が曖昧だと感じる。」といったコメントも複数ありました。

（ⅱ）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５－７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17.9%となっており、また、表８に示すとおり相関係数は「0.63」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、「過去に識別力欠如と判断された文言と同じ文言

の出願については、過去の審査を把握したうえで審査してほしい。」というコメントや「同一出願人の同時期の出願で、指定商品・指定役務の表示が同一のものに対して、審査官により６条該当有無の判断が異なるものがあったので、拒絶理由を出す前に審査官の間ですり合わせ、または同一審査官による審査を行い、見解を統一しておいてほしかった。」というコメントが複数ありました。また、「他の審査官が補正案を提案しているのにもかかわらず、特定の審査官は全く補正案の提案が無い。」や「審査官によって、拒絶理由通知の丁寧さに違いがあります。」、「形式的な類似性について、審査官によって判断が異なる。」といった様々なコメントがありました。

（iii）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５－６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 11.7%となっており、また、表８に示すとおり相関係数は「0.57」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、「特に識別力に関しては、審判と審査とでは判断に大きな差があると感じます。審査では一律拒絶でも、審判ではすんなり登録されることが多くあると思います。」、「称呼のみが共通し得るという理由のみで１１号の拒絶理由が上がってくるが、現在の審判の運用上、外観・観念が著しく異なる場合は総合的に判断して非類似とされており、その判断が適切と感じる。」というコメントが複数ありました。また、「音楽マンションの案件は問題があると考える。」、「審判は審査基準に縛られないので、個別具体的に混同のおそれの有無が柔軟に判断されているように思う。審査でも、より柔軟に判断されてもよいのではないかと思う。」というコメントがありました。

（iv）類似性の判断

商標の類似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５－２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 48.9%であり、また、表８に示すとおり、相関係数は「0.69」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。

自由記載欄のコメントについては、「意見書を採用してくださって登録査定をいただけたのはありがたいが、最初の判断は辛めの傾向があるのでしょうか。」、「4 条 1 項 11 号の判断について、非類似と理解される商標についてまで、引用されることが増えているように感じる。」というコメントや、「結合された造語を分離し判断する傾向が強いため、審査基準と異なっていると思う。」、「結合商標について、一連一体に認識されるのがほとんどのようですが、個々の要素の識別力も吟味したうえで、要部観察をしていただいたほうが、審査基準に記載されている内容に合致するのではないかと思われます。」といった結合商標の分離判断についてのコメントが複数ありました。

（ｖ）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５－５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 44.7%であり、また、表８に示すとおり、相関係数は「0.67」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）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５－３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 55.6%であり、また、表８に示すとおり、相関係数は「0.55」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。

自由記載欄のコメントについては、「過去と同様の指定商品を記載したところ、明確な理由が無く修正を求められたことがあります。補正を加える場合は費用負担が大きいので、過去の記載内容と同じで大きな間違いがあるのでなければ許可をして頂くようお願いしたいと思います。」、「6 条 1 項違反の場合に補正案を提示いただけるのは有り難いですが、同じ商品役務名（同日出願）にもかかわらず補正案が不一致の場合があります（担当審査官が異なるため）。できるだけ同じ補正案をいただけると依頼者への説明が容易となります。」、「小売等役務と商品の類否判断について、画一的な判断ではなく、取引の実情を加味した柔軟な判断がなされることを希望しております。」といったコメントが複数ありました。

（vii）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５－８から図５－１２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 55%以上と、比較的高い評価が得られました。

特に「【拒絶理由】必要な説明」の項目については、表８に示すとおり、相関係数は「0.51」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「【拒絶理由】必要な説明」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、「拒絶理由通知の内容はわかりやすく丁寧に記載されていて理解しやすい」、「拒絶理由を受けたとしても、どのように商品役務を補正すれば登録できるかを示唆戴いていることは大変助かる。」といった通知書の内容について、肯定的なコメントがありました。一方、「引用商標との類似が指摘される場合に、どの指定商品役務が類似しているのか、抵触している類似群コードが何であるのか、拒絶理由通知書に明記してほしい。」、「もう少し具体的になぜ類似していると判

断したのかを記載して欲しいです。」という４条１項１１号に関するコメントが複数あった他、「識別力を否定する根拠として、拒絶理由通知書に（インターネット上での使用を示す）URL が記載されていますが、書面（別媒体）であることから当該 URL からリンクでサイトへ飛ぶことができません。URL を記載するだけでなく、サイトのキャプチャを拒絶理由通知書に添付するなどして一覧性を高めてもらえると助かります。」というコメントもありました。

（viii）電話、面接等における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、審査全般の質に関する評価において、図５－１６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 69.6%となっており、昨年度と比較をすると大きく増加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 4.7%と昨年度と比較をすると減少している結果を示しており、「普通」の評価の割合が 25.7%と昨年度と比較をすると減少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、「電話で審査官への連絡をさせて頂きますと、大変丁寧にご説明をして頂きました。また、大変初歩的なご質問であるにもかかわらず、口調も温厚な感じで、わかりやすくご説明をして頂きました。」、「面談等においても比較的出願人の立場にたって、真摯に検討戴いていると感じられた。」、「補足説明資料についてなど、どのような記載があるべきなのかを具体的に説明してくださり、わかりやすかった。」等、肯定的なコメントが多くありました。一方、「対応そのものについては不満はないものの、遠隔でのコミュニケーション手段としてテレビ面談、電話、FAX に限られており、電子メールが許されていないことに不満があります。」、「窓口の違い等で他に促されることがあるため、カスタマーセンターのようにある程度統一窓口があると良いかと思います。」、「審査官による対応の差にバラツキがある。」というコメントも複数あり、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。

なお、令和２年８月に「面接ガイドライン【商標審査編】」の改訂を行い、電子メールによる補正案等の送付が可能となりました。

４．令和元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「42.2%」から「47.7%」と増加しています。また「比較的不満」及び「不満」の合計は昨年度の「9.8%」から「8.7%」と減少しており、昨年度と比較し、全体として、満足度が増加した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「18.9%」から今年度は「17.1%」と減少しており、「悪くなってきている」の評価の割合が、昨年度「9.3%」から今年度は「8.1%」と減少しており、さらに「変化していない」の評価の割合が、昨年度「71.7%」から今年度は「74.9%」と増加しており、全体として審査の質について変化していないと感じる傾向が大きくなっていることが分かりました。

「個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数」については、昨年度（図１２の下）と今年度（図１２の上）の結果を比較すると、全体評価との相関関係が高い項目が増加しており、個別項目による全体評価の影響が高くなっているということが分かりました。

個別項目に関するコメント数については、個別に回答欄を設けている「電話、面接等における審査官とのコミュニケーション」に対するコメントが非常に多く、また、個別項目にはないその他の意見として「審査期間」に対するコメントも非常に多くありました。具体的には、「審査着手期間が長くなっており、短縮されてきている他国と比べ逆行している。」、「最近の審査は、指定商品・役務を限定しても１年近く時間がかかるため、製品の販売時期に大きく影響する。審査の質も重要だが、審査期間の短縮を実践して欲しい。」、「全体的な審査遅延により、早期審査請求が増加し、早期審査適用可否にさらに審査リソースがとられるというのはあまり好循環ではないように見受けられる。」という審査期間の短縮を求めるコメントが多く、ユーザーの関心が高いことが窺えました。このことから「審査期間」が全体評価と最近の傾向に影響を与えている可能性があることが分かりました。

５．調査結果のまとめ

最近（１年程度）の商標審査全般の質の評価については、上位評価が 47.8%となり昨年度（42.2%）より改善しました。最近（１年程度）の商標審査全般の質の傾向については、昨年度と比較すると「変化していない」との回答が増加（74.9%←71.7%）しました。

商標審査に関する個別項目の評価については、全ての調査項目（１６項目）において、上位評価が調査開始以来最も多くなるとともに、下位評価が昨年度より減少したことから、これまで実施してきた商標審査の質向上のための取組が、ユーザーに評価されたものと考えられます。

各個別項目に関しては、「識別性の判断」及び「審査官間の判断の均質性」が下位評価の割合が高く、自由記載欄におけるコメント数も多いことに加え、全体評価との相関係数が比較的高いことから、引き続き重点項目として取り組んでまいります。また、「類似性の判断」及び「基準・便覧との均質性」は、全体評価との相関係数が特に高い項目であり、ユーザーの注目度の高さがうかがえます。いずれも「普通」以上の評価が 90%弱と一定の評価を得ている項目ですが、更なる改善に向けて努めてまいります。

商標五庁（TM５）との審査の質の比較に関する調査項目については、「審査における判断・理解」、「審査における判断の均質性」、「拒絶理由通知等の記載内容」、「電話、面接等における審査官とのコミュニケーション」のいずれの項目においても日本国特許庁が優れているという回答が最も多くなりました。商標審査については、権利効力のみならず審査判断も属地的であることから、審査の質に関して他国との相対的な比較はできず、他国と質を競うものではありませんが、引き続きユーザーの皆様からの信頼が得られるよう、海外の特許庁と情報交換を行うことを通じて、更なる審査の質向上に取り組んでまいります。

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、より的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

JAPAN PATENT OFFICE

【商標】商標審査全般の質について（１／２）

下記【1】、【2】、【3】の問いに、最近（１年程度）の商標審査(審判は含みません)のご経験に基づいてお答えください。

【1】商標審査全般の質について

1．最近（1年程度）の商標審査全般の質についてどのように感じていますか。[必須]

○満足　○比較的満足　○普通　○比較的不満　○不満

2．最近（1年程度）の商標審査全般の質についてどのような傾向にあると感じていますか。[必須]

○良くなってきている　○変化していない　○悪くなってきている　○分からない／経験がない

3．商標審査に関する①～⑦の各項目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 [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
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。	○	○	○	○	○	○
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。	○	○	○	○	○	○
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。	○	○	○	○	○	○
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。	○	○	○	○	○	○

※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。

② 審査における判断の均質性について [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
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．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。	○	○	○	○	○	○
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。	○	○	○	○	○	○

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」に、「比較的不満」または「不満」と回答した場合は、その不満の内容を下記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１１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⑦の記入欄に記載してください）

③ 通知内容について

③－1．拒絶理由通知書の記載内容について [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
1．必要な説明がされていましたか。	○	○	○	○	○	○
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．手続補正指示書の記載内容について [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
1．必要な説明がされていましたか。	○	○	○	○	○	○
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．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．拒絶査定の記載内容について [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
1．必要な説明がされていましたか。	○	○	○	○	○	○
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．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 [必須]

	満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	わからない
1．適切な応対が行われていましたか。	○	○	○	○	○	○

⑤ コメント（上記④に関して、具体的なご意見の内容をご記入ください。）

⑥ 上記①～④に関して、今後の商標審査の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
- □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

⑦ コメント（上記①～④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。）

項目	
ご意見	
項目	
ご意見	
項目	
ご意見	

調査票選択画面に戻る　続きを入力する

JAPAN PATENT OFFICE

【商標】商標審査全般の質について（２／２）

【２】商標五庁（TM５）との審査の質の比較

①商標審査の質に関し、次の各観点からそれぞれ優れている（または望ましい）と感じる庁があればチェックしてください。（複数庁を選択可）＊特に優れていると感じる庁がない観点、比較できない観点については、チェックを入れていただく必要はありません。
＊審査の質がよく分からない庁、他庁と比較できるほど審査経験がない庁は、「０．この庁で審査をした経験がない／わからない」をチェックしてください。
＊JPO=日本国特許庁、USPTO=米国特許商標庁、EUIPO=欧州連合知的財産庁、CNIPA=中国国家知識産権局、KIPO=韓国特許庁

	JPO	USPTO	EUIPO	CNIPA	KIPO
０．この庁で審査をした経験がない／わからない	□	□	□	□	□
１．審査における判断・理解	□	□	□	□	□
２．審査における判断の均質性	□	□	□	□	□
３．拒絶理由通知書等の記載内容	□	□	□	□	□
４．電話、面接等における審査官とのコミュニケーション	□	□	□	□	□

上記①の各項目について、各庁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。

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。 [必須]

（日本国特許庁より）

	厳しい	やや厳しい	同等	やや厳しくない	厳しくない	分からない/経験がない
１．米国特許商標庁（USPTO）	○	○	○	○	○	○
２．欧州連合知的財産庁（EUIPO）	○	○	○	○	○	○
３．中国国家知識産権局（CNIPA）	○	○	○	○	○	○
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。 [必須]

（日本国特許庁より）

	広い	やや広い	同等	やや狭い	狭い	分からない/経験がない
１．米国特許商標庁（USPTO）	○	○	○	○	○	○
２．欧州連合知的財産庁（EUIPO）	○	○	○	○	○	○
３．中国国家知識産権局（CNIPA）	○	○	○	○	○	○
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。 [必須]

（日本国特許庁より）

	厳しい	やや厳しい	同等	やや厳しくない	厳しくない	分からない/経験がない
１．米国特許商標庁（USPTO）	○	○	○	○	○	○
２．欧州連合知的財産庁（EUIPO）	○	○	○	○	○	○
３．中国国家知識産権局（CNIPA）	○	○	○	○	○	○
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、各庁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。）	
項目	
ご意見	
項目	
ご意見	
項目	
ご意見	
【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。	

前のページに戻る　確認画面へ