

**令和3年度
商標審査の質についての
ユーザー評価調査報告書**

**令和3年10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) 主張の把握.....	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2年度調査結果との比較検証.....	40
5. 調査結果のまとめ.....	41
6. 今後のユーザー評価調査に向けて.....	42
(付録) 調査票.....	43

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どころの「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2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3年5月～6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	令和元年度における、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	令和元年度における、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 420 者

(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	420 者	371 者	88.3%	85.9%

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91.7%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると、49.9%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15.3%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。

¹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2年	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	31	8.4%	6.9%	5.0%	8.0%	5.6%	6.7%	5.6%
4:比較的満足	154	41.5%	40.8%	37.2%	39.7%	42.7%	43.8%	42.1%
3:普通	155	41.8%	43.6%	48.0%	45.3%	44.5%	43.5%	38.3%
2:比較的不満	29	7.8%	8.1%	9.0%	6.7%	6.4%	4.6%	11.7%
1:不満	2	0.5%	0.6%	0.8%	0.3%	0.8%	1.5%	2.3%
合計	371	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図1. 全体評価の割合

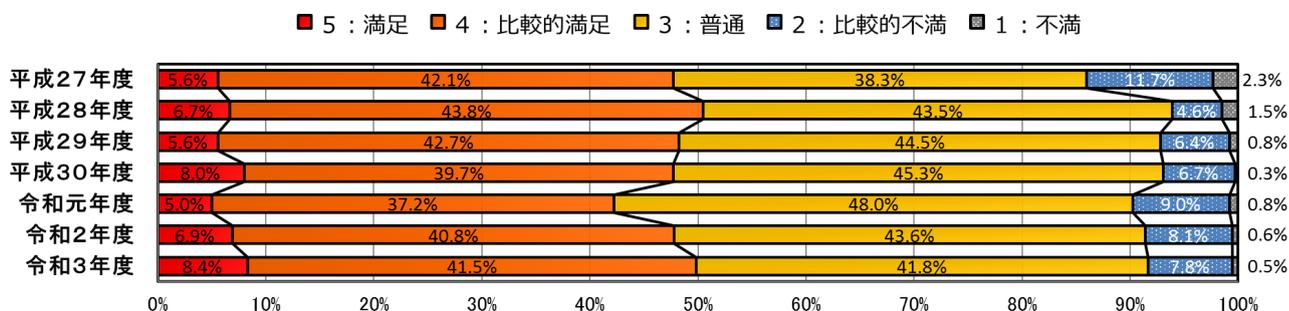
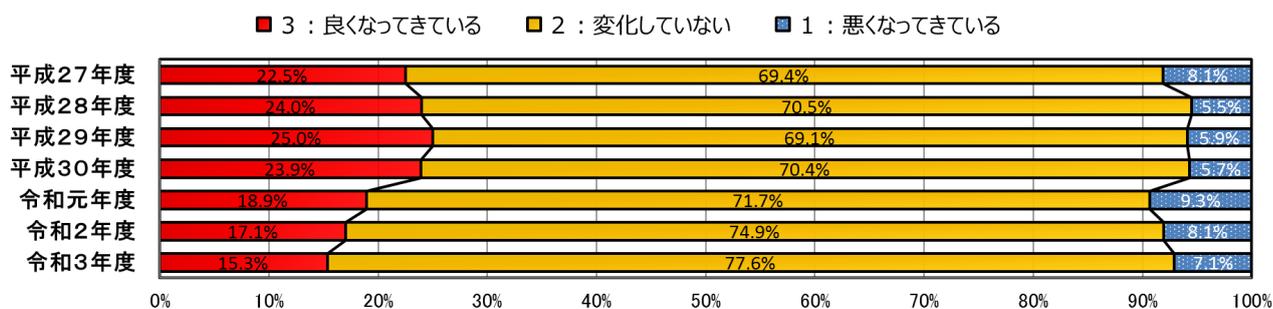


表4. 最近の傾向 (1年間)

3段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	52	15.3%	17.1%	18.9%	23.9%	25.0%	24.0%	22.5%
2:変化していない	263	77.6%	74.9%	71.7%	70.4%	69.1%	70.5%	69.4%
1:悪くなってきている	24	7.1%	8.1%	9.3%	5.7%	5.9%	5.5%	8.1%
合計	339	100%	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11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、「識別性の判断」(18.8%)、「審査官間の均質性」(18.1%)及び「審判決との均質性」(12.8%)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

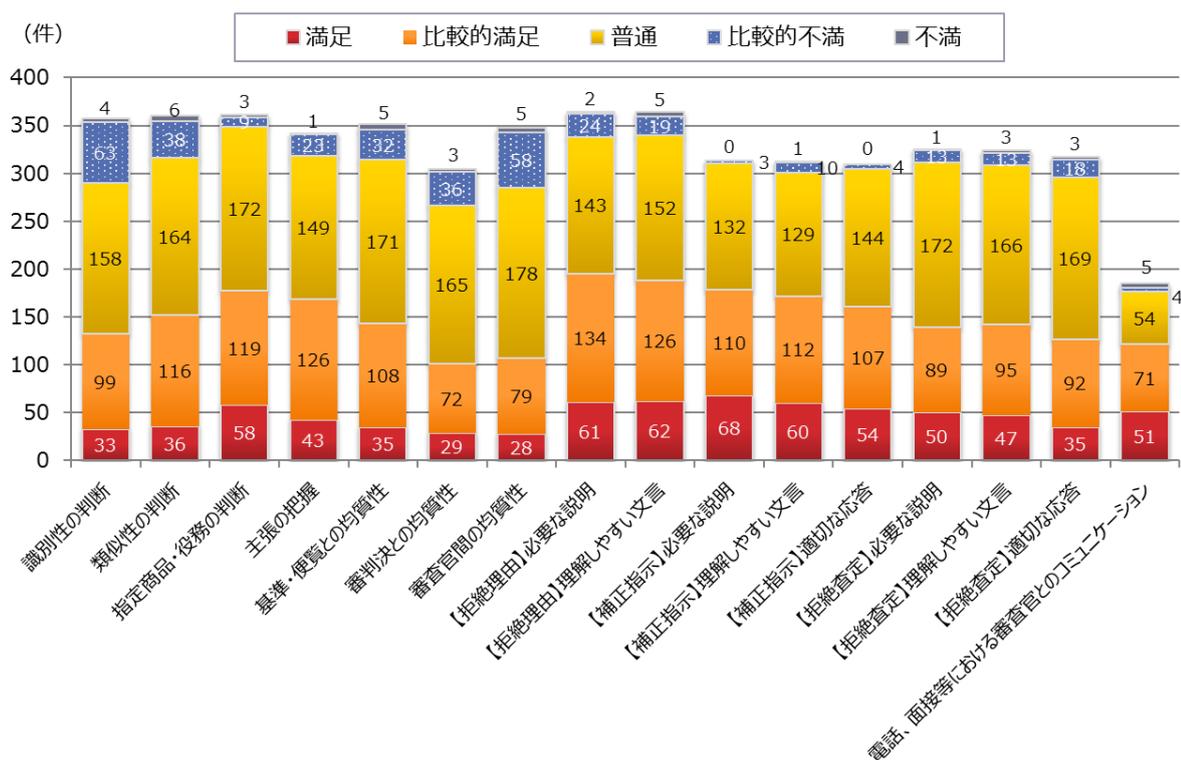
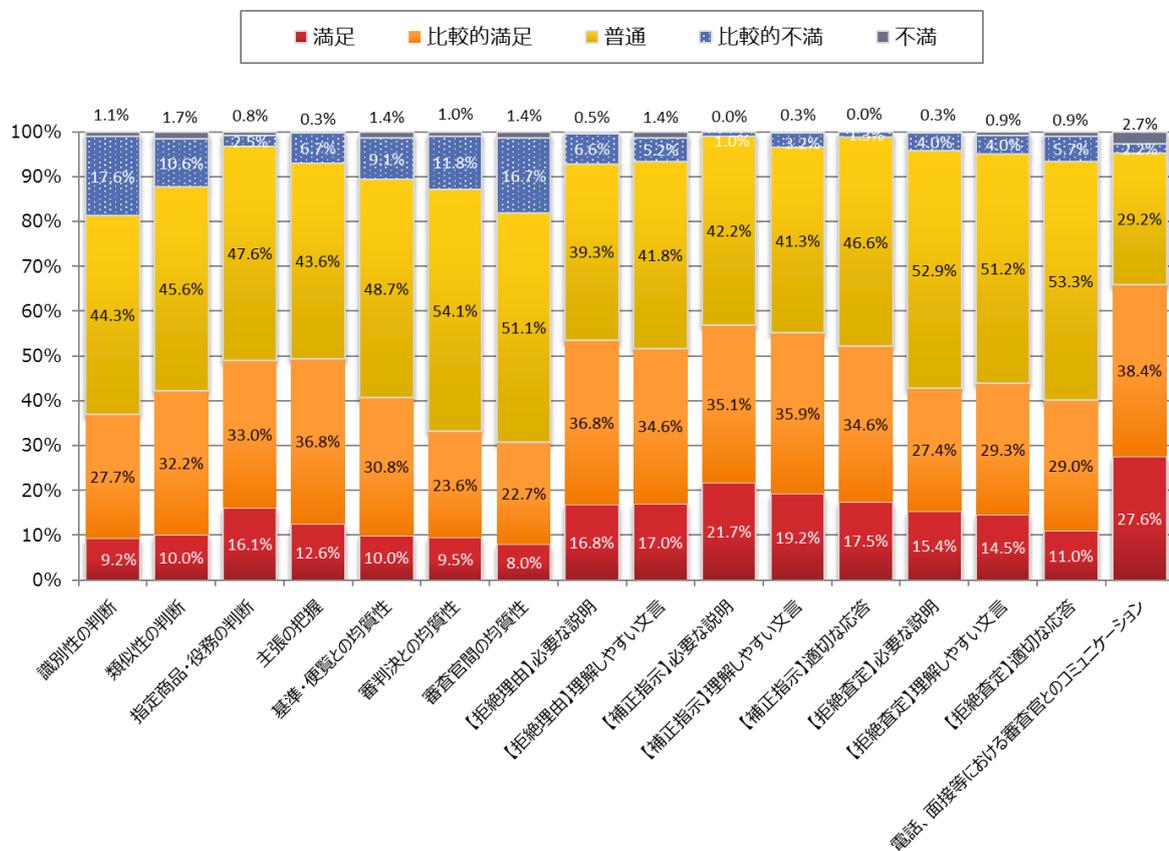


図4. 個別項目の評価の割合

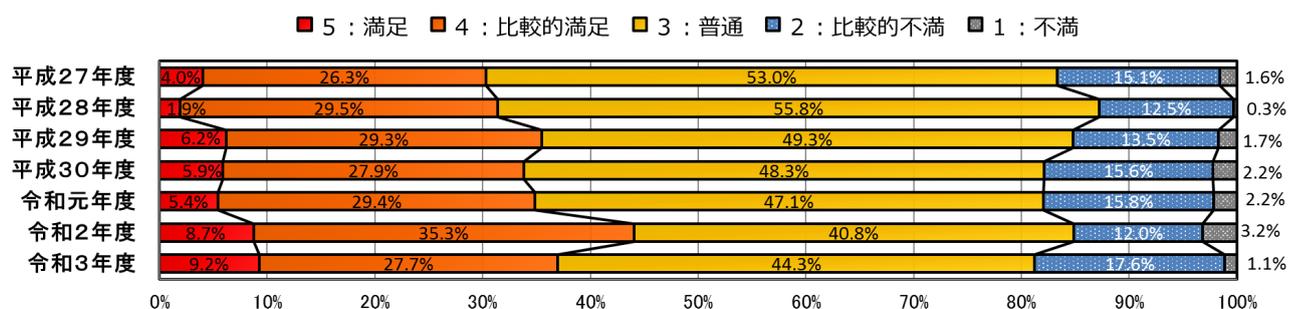


- ・識別性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は36.9%であり、昨年度(44.0%)より7.1%減少し、一昨年度(34.8%)からは2.1%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は18.7%であり、昨年度(15.2%)より3.5%増加しています。

表5-1. 識別性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	9.2%	8.7%	5.4%	5.9%	6.2%	1.9%	4.0%
4:比較的満足	99	27.7%	35.3%	29.4%	27.9%	29.3%	29.5%	26.3%
3:普通	158	44.3%	40.8%	47.1%	48.3%	49.3%	55.8%	53.0%
2:比較的不満	63	17.6%	12.0%	15.8%	15.6%	13.5%	12.5%	15.1%
1:不満	4	1.1%	3.2%	2.2%	2.2%	1.7%	0.3%	1.6%
合計	357	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-1. 識別性の判断

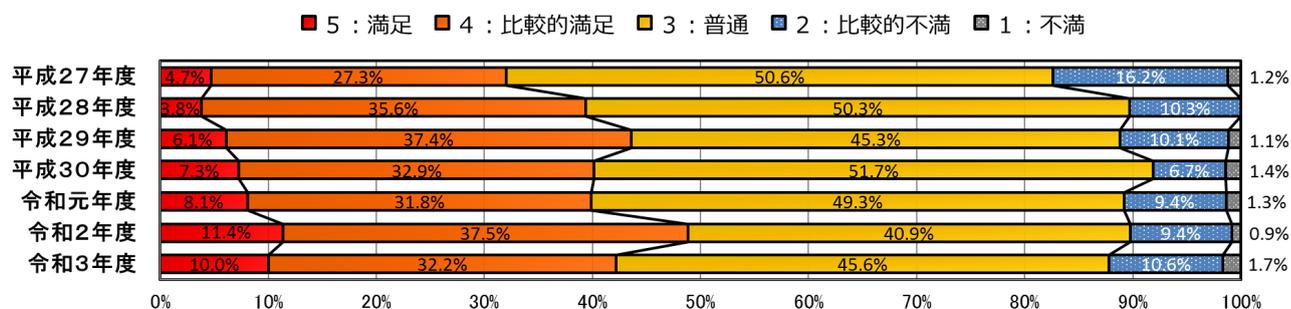


- ・類似性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は42.2%であり、昨年度(48.9%)より6.7%減少し、一昨年度(39.9%)からは2.3%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は12.3%であり、昨年度(10.3%)より2.0%増加しています。

表5-2. 類似性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	36	10.0%	11.4%	8.1%	7.3%	6.1%	3.8%	4.7%
4:比較的満足	116	32.2%	37.5%	31.8%	32.9%	37.4%	35.6%	27.3%
3:普通	164	45.6%	40.9%	49.3%	51.7%	45.3%	50.3%	50.6%
2:比較的不満	38	10.6%	9.4%	9.4%	6.7%	10.1%	10.3%	16.2%
1:不満	6	1.7%	0.9%	1.3%	1.4%	1.1%	0.0%	1.2%
合計	360	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-2. 類似性の判断

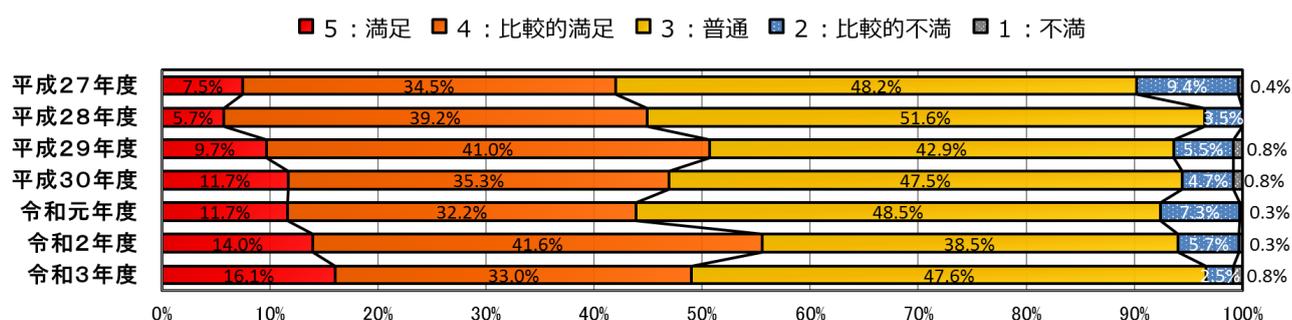


- ・指定商品・役務の判断について、「普通」以上の評価の割合は96.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は49.1%であり、昨年度(55.6%)より6.5%減少し、一昨年度(43.9%)からは5.2%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は3.3%であり、昨年度(6.0%)より2.7%減少しています。

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2年	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	58	16.1%	14.0%	11.7%	11.7%	9.7%	5.7%	7.5%
4:比較的満足	119	33.0%	41.6%	32.2%	35.3%	41.0%	39.2%	34.5%
3:普通	172	47.6%	38.5%	48.5%	47.5%	42.9%	51.6%	48.2%
2:比較的不満	9	2.5%	5.7%	7.3%	4.7%	5.5%	3.5%	9.4%
1:不満	3	0.8%	0.3%	0.3%	0.8%	0.8%	0.0%	0.4%
合計	361	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-3. 指定商品・役務の判断

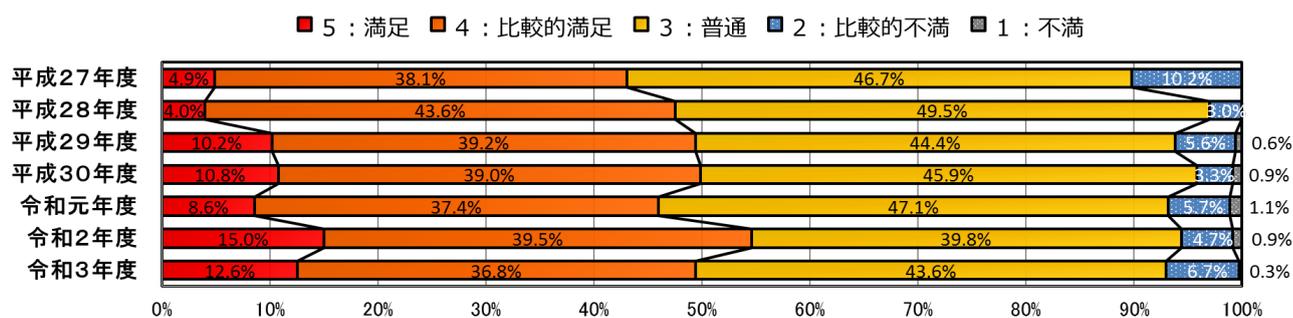


- ・主張の把握について、「普通」以上の評価の割合は93.0%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は49.4%であり、昨年度(54.5%)より5.1%減少し、一昨年度(46.0%)からは3.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は7.0%であり、昨年度(5.6%)より1.4%増加しています。

表5-4. 主張の把握

5段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	43	12.6%	15.0%	8.6%	10.8%	10.2%	4.0%	4.9%
4:比較的満足	126	36.8%	39.5%	37.4%	39.0%	39.2%	43.6%	38.1%
3:普通	149	43.6%	39.8%	47.1%	45.9%	44.4%	49.5%	46.7%
2:比較的不満	23	6.7%	4.7%	5.7%	3.3%	5.6%	3.0%	10.2%
1:不満	1	0.3%	0.9%	1.1%	0.9%	0.6%	0.0%	0.0%
合計	342	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-4. 主張の把握

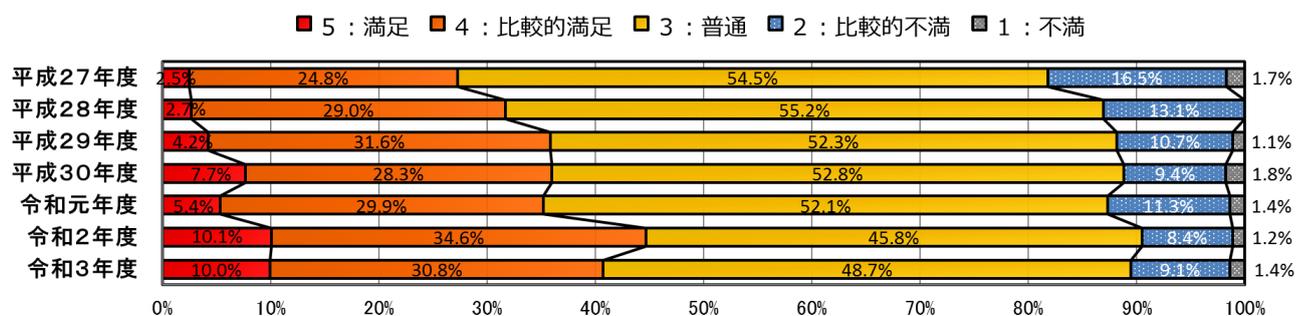


- ・基準・便覧との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は40.8%であり、昨年度(44.7%)より3.9%減少し、一昨年度(35.3%)からは5.5%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は10.5%であり、昨年度(9.6%)より0.9%増加しています。

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2年	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	10.0%	10.1%	5.4%	7.7%	4.2%	2.7%	2.5%
4:比較的満足	108	30.8%	34.6%	29.9%	28.3%	31.6%	29.0%	24.8%
3:普通	171	48.7%	45.8%	52.1%	52.8%	52.3%	55.2%	54.5%
2:比較的不満	32	9.1%	8.4%	11.3%	9.4%	10.7%	13.1%	16.5%
1:不満	5	1.4%	1.2%	1.4%	1.8%	1.1%	0.0%	1.7%
合計	351	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-5. 基準・便覧との均質性

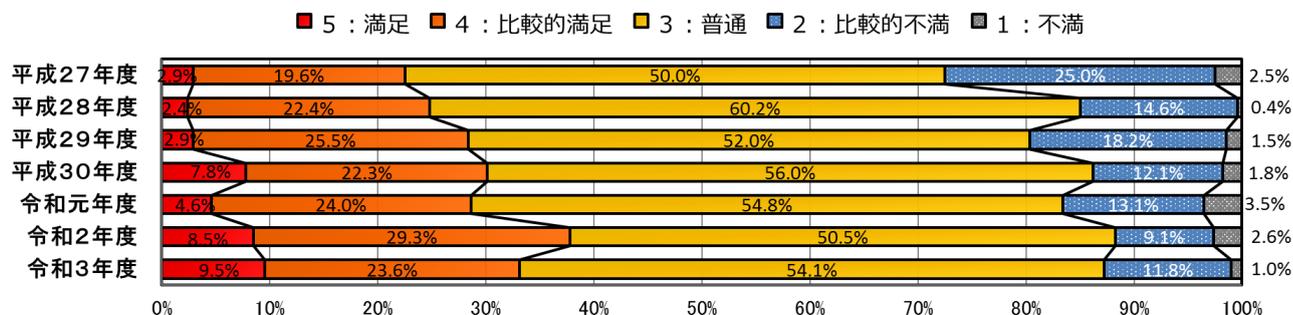


- ・審判決との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は33.1%であり、昨年度(37.8%)より4.7%減少し、一昨年度(28.6%)からは4.5%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は12.8%であり、昨年度(11.7%)より1.1%増加しています。

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2年	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	29	9.5%	8.5%	4.6%	7.8%	2.9%	2.4%	2.9%
4:比較的満足	72	23.6%	29.3%	24.0%	22.3%	25.5%	22.4%	19.6%
3:普通	165	54.1%	50.5%	54.8%	56.0%	52.0%	60.2%	50.0%
2:比較的不満	36	11.8%	9.1%	13.1%	12.1%	18.2%	14.6%	25.0%
1:不満	3	1.0%	2.6%	3.5%	1.8%	1.5%	0.4%	2.5%
合計	305	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-6. 審判決との均質性

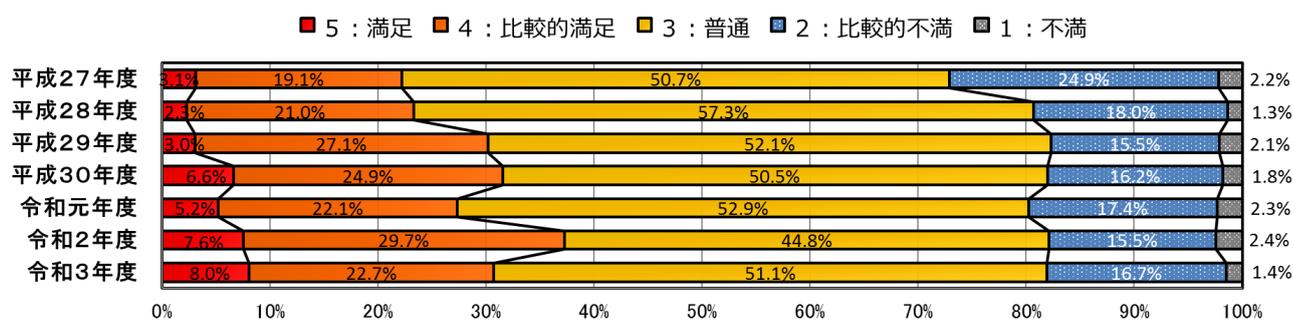


- ・審査官間の均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は30.7%であり、昨年度(37.3%)より6.6%減少し、一昨年度(27.3%)からは3.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は18.1%であり、昨年度(17.9%)より0.2%増加しています。

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2年	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	28	8.0%	7.6%	5.2%	6.6%	3.0%	2.3%	3.1%
4:比較的満足	79	22.7%	29.7%	22.1%	24.9%	27.1%	21.0%	19.1%
3:普通	178	51.1%	44.8%	52.9%	50.5%	52.1%	57.3%	50.7%
2:比較的不満	58	16.7%	15.5%	17.4%	16.2%	15.5%	18.0%	24.9%
1:不満	5	1.4%	2.4%	2.3%	1.8%	2.1%	1.3%	2.2%
合計	348	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-7. 審査官間の均質性

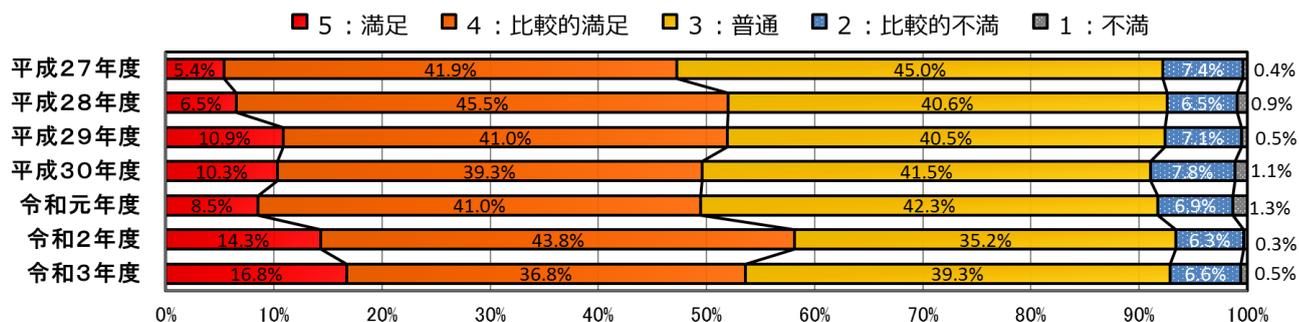


- ・【拒絶理由】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は92.9%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は53.6%であり、昨年度(58.1%)より4.5%減少し、一昨年度(49.5%)からは4.1%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は7.1%であり、昨年度(6.6%)より0.5%増加しています。

表5-8. 【拒絶理由】必要な説明

5段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	16.8%	14.3%	8.5%	10.3%	10.9%	6.5%	5.4%
4:比較的満足	134	36.8%	43.8%	41.0%	39.3%	41.0%	45.5%	41.9%
3:普通	143	39.3%	35.2%	42.3%	41.5%	40.5%	40.6%	45.0%
2:比較的不満	24	6.6%	6.3%	6.9%	7.8%	7.1%	6.5%	7.4%
1:不満	2	0.5%	0.3%	1.3%	1.1%	0.5%	0.9%	0.4%
合計	364	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-8. 【拒絶理由】必要な説明

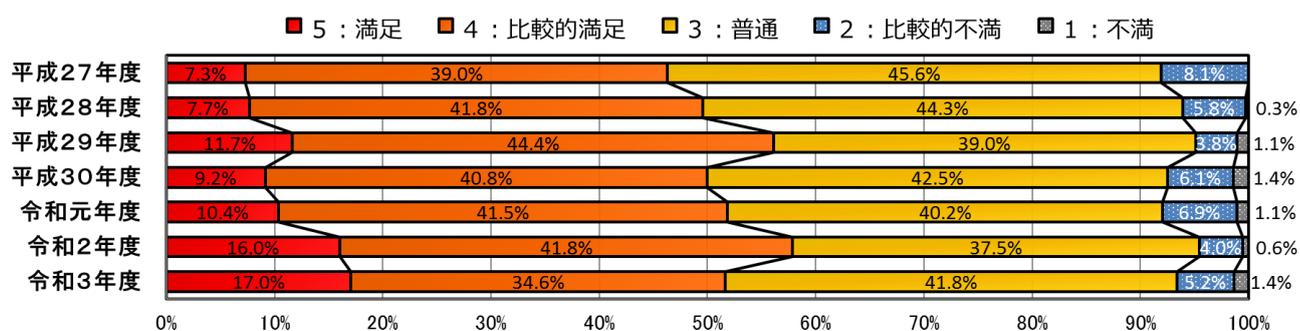


- ・【拒絶理由】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は93.4%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は51.6%であり、昨年度(57.8%)より6.2%減少し、一昨年度(51.9%)からは0.3%減少しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は6.6%であり、昨年度(4.6%)より2.0%増加しています。

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 令和2年	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	17.0%	16.0%	10.4%	9.2%	11.7%	7.7%	7.3%
4:比較的満足	126	34.6%	41.8%	41.5%	40.8%	44.4%	41.8%	39.0%
3:普通	152	41.8%	37.5%	40.2%	42.5%	39.0%	44.3%	45.6%
2:比較的不満	19	5.2%	4.0%	6.9%	6.1%	3.8%	5.8%	8.1%
1:不満	5	1.4%	0.6%	1.1%	1.4%	1.1%	0.3%	0.0%
合計	364	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-9. 【拒絶理由】理解しやすい文言

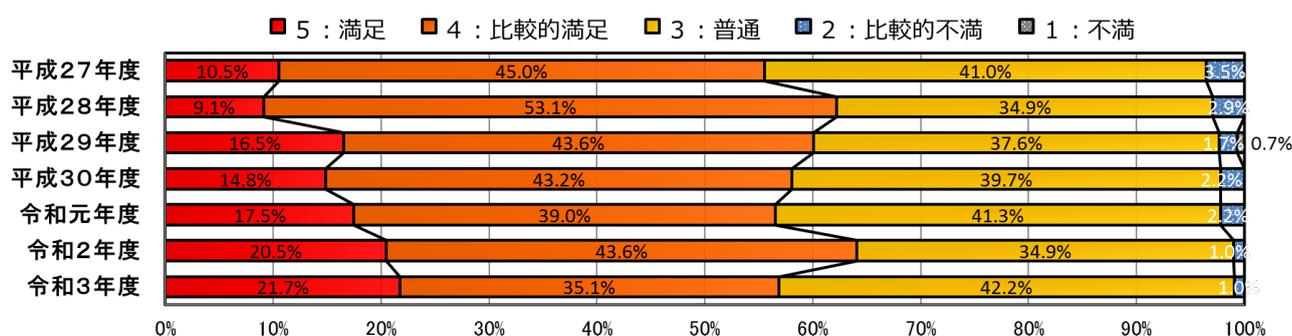


- ・【補正指示】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は99.0%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は56.8%であり、昨年度(64.1%)より7.3%減少し、一昨年度(56.5%)からは0.3%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は1.0%であり、昨年度(1.0%)と変わらない割合を示しました。

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2年	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	68	21.7%	20.5%	17.5%	14.8%	16.5%	9.1%	10.5%
4:比較的満足	110	35.1%	43.6%	39.0%	43.2%	43.6%	53.1%	45.0%
3:普通	132	42.2%	34.9%	41.3%	39.7%	37.6%	34.9%	41.0%
2:比較的不満	3	1.0%	1.0%	2.2%	2.2%	1.7%	2.9%	3.5%
1:不満	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
合計	313	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-10. 【補正指示】必要な説明

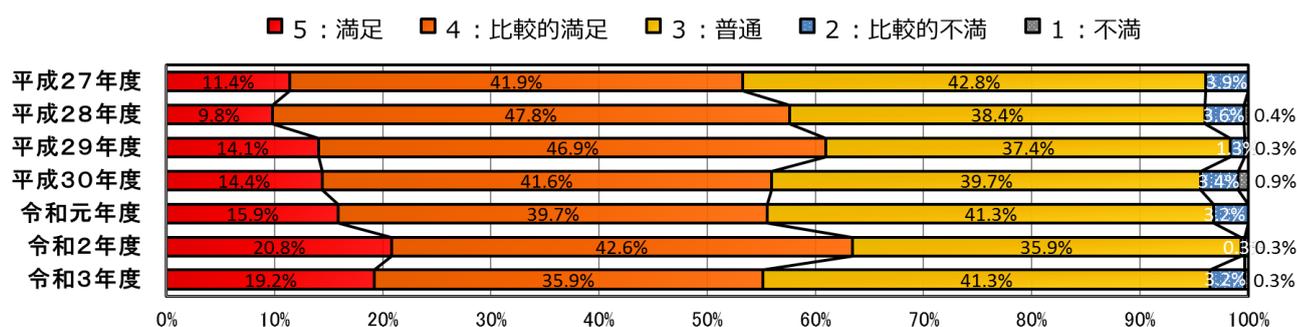


- ・【補正指示】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は96.4%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は55.1%であり、昨年度(63.4%)より8.3%減少し、一昨年度(55.6%)からは0.5%減少しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は3.5%であり、昨年度(0.6%)より2.9%増加しています。

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 令和2年	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	60	19.2%	20.8%	15.9%	14.4%	14.1%	9.8%	11.4%
4:比較的満足	112	35.9%	42.6%	39.7%	41.6%	46.9%	47.8%	41.9%
3:普通	129	41.3%	35.9%	41.3%	39.7%	37.4%	38.4%	42.8%
2:比較的不満	10	3.2%	0.3%	3.2%	3.4%	1.3%	3.6%	3.9%
1:不満	1	0.3%	0.3%	0.0%	0.9%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	312	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-11. 【補正指示】理解しやすい文言

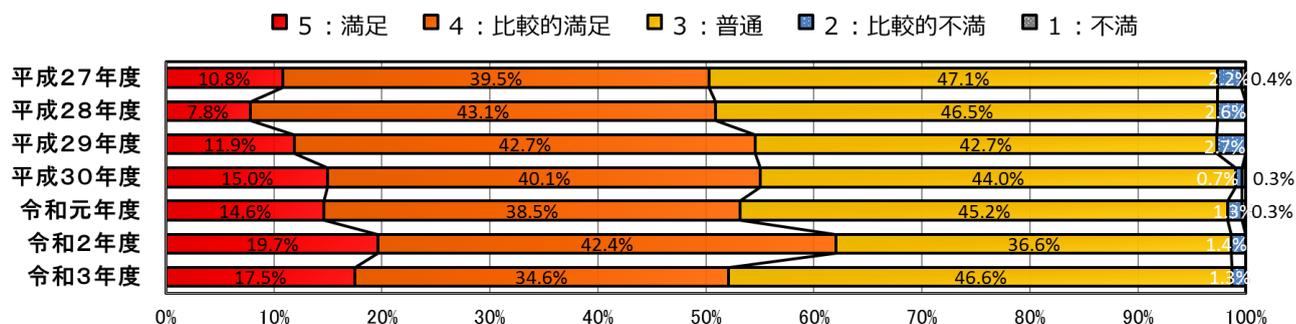


- ・【補正指示】適切な応答について、「普通」以上の評価の割合は98.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は52.1%であり、昨年度(62.1%)より10.0%減少し、一昨年度(53.1%)からは1.0%減少しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は1.3%であり、昨年度(1.4%)より0.1%減少しています。

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2年	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	54	17.5%	19.7%	14.6%	15.0%	11.9%	7.8%	10.8%
4:比較的満足	107	34.6%	42.4%	38.5%	40.1%	42.7%	43.1%	39.5%
3:普通	144	46.6%	36.6%	45.2%	44.0%	42.7%	46.5%	47.1%
2:比較的不満	4	1.3%	1.4%	1.3%	0.7%	2.7%	2.6%	2.2%
1:不満	0	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.4%
合計	309	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-12. 【補正指示】適切な応答

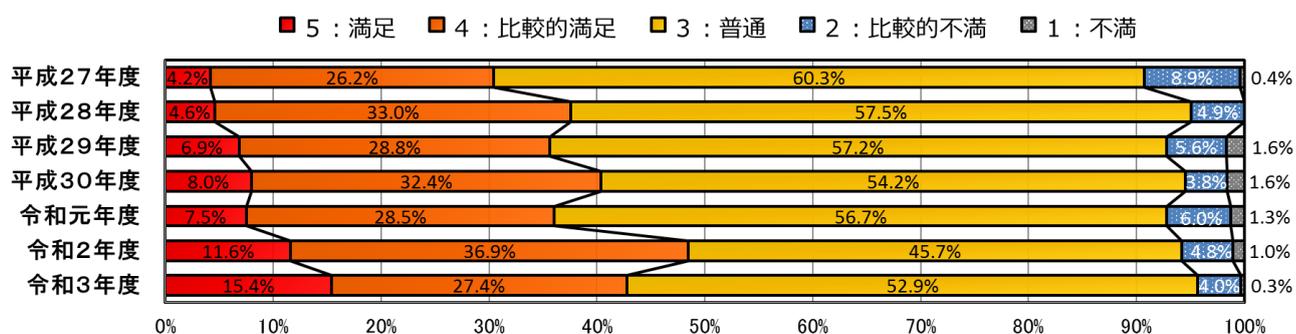


- ・【拒絶査定】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は95.7%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は42.8%であり、昨年度(48.5%)より5.7%減少し、一昨年度(36.0%)からは6.8%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は4.3%であり、昨年度(5.8%)より1.5%減少しています。

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2年	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	15.4%	11.6%	7.5%	8.0%	6.9%	4.6%	4.2%
4:比較的満足	89	27.4%	36.9%	28.5%	32.4%	28.8%	33.0%	26.2%
3:普通	172	52.9%	45.7%	56.7%	54.2%	57.2%	57.5%	60.3%
2:比較的不満	13	4.0%	4.8%	6.0%	3.8%	5.6%	4.9%	8.9%
1:不満	1	0.3%	1.0%	1.3%	1.6%	1.6%	0.0%	0.4%
合計	325	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-13. 【拒絶査定】必要な説明

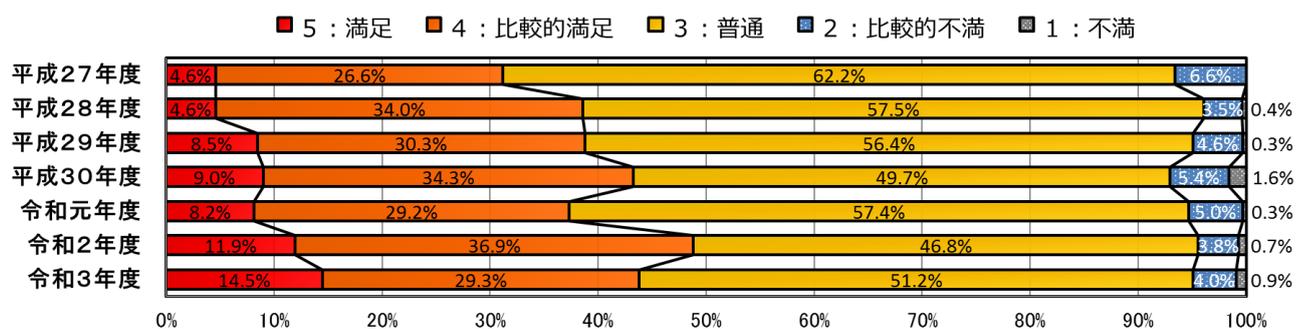


- ・【拒絶査定】理解しやすい文言について、「普通」以上の評価の割合は95.0%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は43.8%であり、昨年度(48.8%)より5.0%減少し、一昨年度(37.4%)からは6.4%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は4.9%であり、昨年度(4.5%)より0.4%増加しています。

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2年	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	47	14.5%	11.9%	8.2%	9.0%	8.5%	4.6%	4.6%
4:比較的満足	95	29.3%	36.9%	29.2%	34.3%	30.3%	34.0%	26.6%
3:普通	166	51.2%	46.8%	57.4%	49.7%	56.4%	57.5%	62.2%
2:比較的不満	13	4.0%	3.8%	5.0%	5.4%	4.6%	3.5%	6.6%
1:不満	3	0.9%	0.7%	0.3%	1.6%	0.3%	0.4%	0.0%
合計	324	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-14. 【拒絶査定】理解しやすい文言

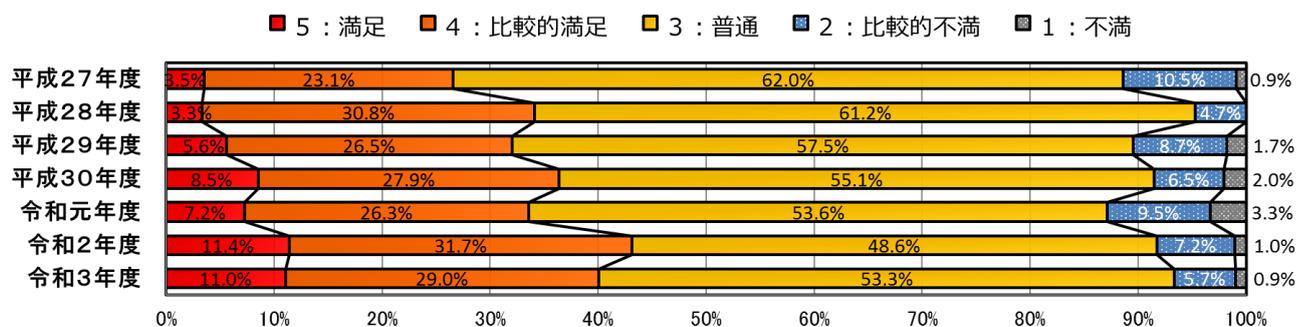


- ・【拒絶査定】適切な応答について、「普通」以上の評価の割合は93.3%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は40.0%であり、昨年度(43.1%)より3.1%減少し、一昨年度(33.5%)からは6.5%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は6.6%であり、昨年度(8.2%)より1.6%減少しています。

表5-15. 【拒絶査定】適切な応答

5段階評価	回答数	割合	割合 令和2年	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	11.0%	11.4%	7.2%	8.5%	5.6%	3.3%	3.5%
4:比較的満足	92	29.0%	31.7%	26.3%	27.9%	26.5%	30.8%	23.1%
3:普通	169	53.3%	48.6%	53.6%	55.1%	57.5%	61.2%	62.0%
2:比較的不満	18	5.7%	7.2%	9.5%	6.5%	8.7%	4.7%	10.5%
1:不満	3	0.9%	1.0%	3.3%	2.0%	1.7%	0.0%	0.9%
合計	317	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

図5-15. 【拒絶査定】適切な応答

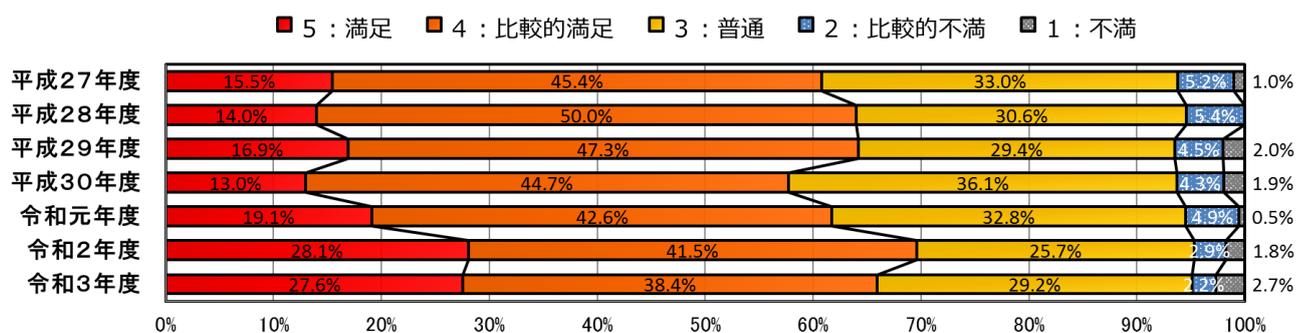


- ・電話、面接対応について、「普通」以上の評価の割合は95.2%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は66.0%であり、昨年度(69.6%)より3.6%減少し、一昨年度(61.7%)からは4.3%増加しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は4.9%であり、昨年度(4.7%)より0.2%増加しています。

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2年	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	27.6%	28.1%	19.1%	13.0%	16.9%	14.0%	15.5%
4:比較的満足	71	38.4%	41.5%	42.6%	44.7%	47.3%	40.0%	45.4%
3:普通	54	29.2%	25.7%	32.8%	36.1%	29.4%	30.6%	33.0%
2:比較的不満	4	2.2%	2.9%	4.9%	4.3%	4.5%	5.4%	5.2%
1:不満	5	2.7%	1.8%	0.5%	1.9%	2.0%	0.0%	1.0%
合計	185	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

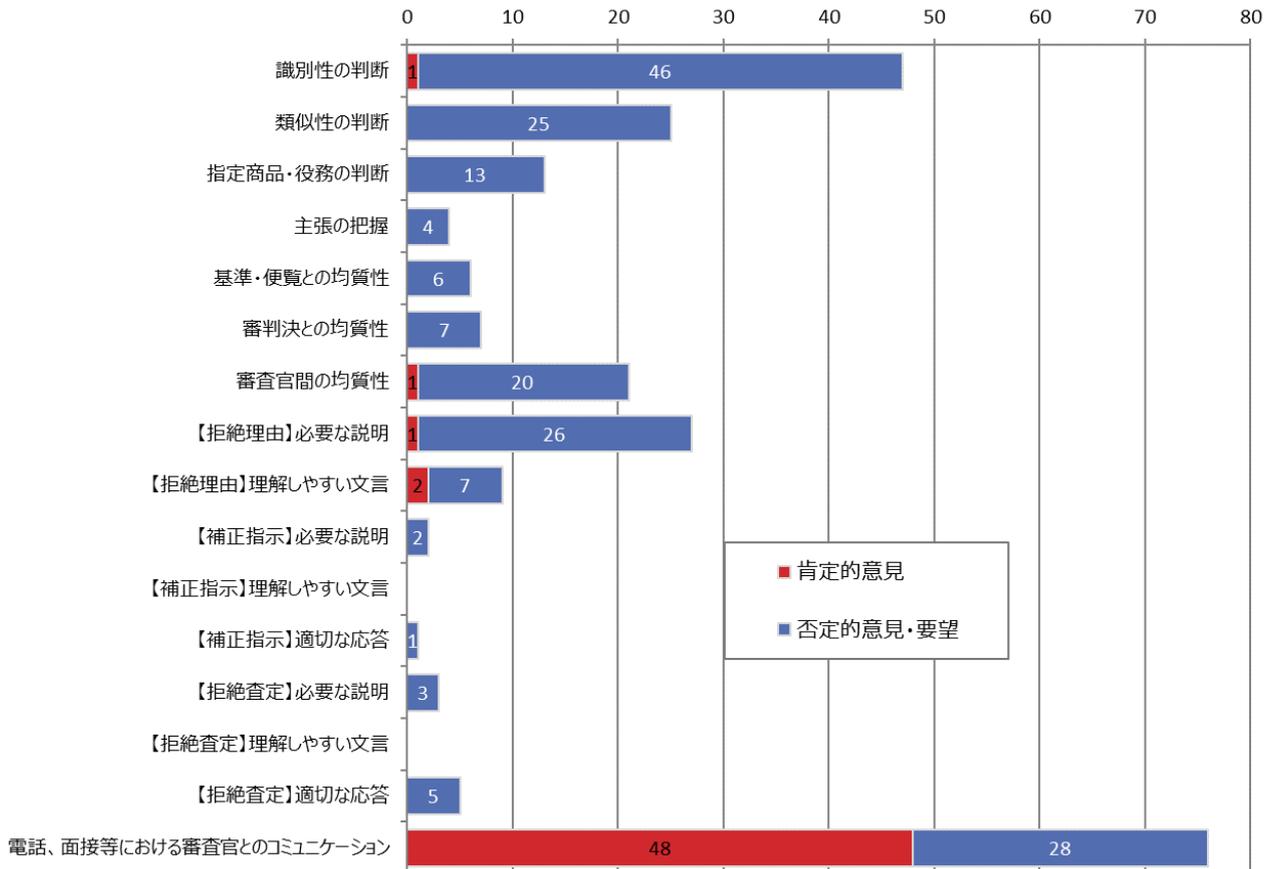
図5-16. 電話、面接等における審査官とのコミュニケーション



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²。

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、「専門用語でなく平明な言葉で説明してほしい。」というコメントや「問い合わせに対して、登庁日になるまで回答がもらえないこともあるため改善してほしい。」というコメントがある一方で、肯定的なコメントとして、「年々、担当者の対応が丁寧になってきていると感じる。弁理士・弁護士のような専門家でなくても負担を感じずに問い合わせしやすい。」というコメントや「電子メールでのコミュニケーションを活用できるようになって、格段に利便性が向上している。」、「補正内容について、補正方針、進め方を丁寧にアドバイスしてもらえた。」などのコメントも複数ありました。

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「識別性の判断」に関しては、「以前よりは改善されているが、識別力に関する判断がなお甘いと感じる。」、「3条1項各号における、識別性の判断を厳しくしてほしい。登録されるか否かの予測が難しく、念のための出願が増える。」、「業界の立場からは、識別力が弱い場合には、拒絶してほしい。」という、いわゆる識別性の判断の厳格化を求めるコメントや「識別力（特に3条1項6号）の判断について、どのように判断しているのか、明確にわからない場合が多い。」といった判断基準の明確化についてのコメントが複数ありました。また、少数ではありますが、「複数の商品区分にかかる出願において、区分毎の識別性の判断を十分にしてほしい。」や「識別性が無い部分を要部観察され、拒絶理由を受けるケースが散見されたので改善を求めたい。」といったコメントもありました。

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、「3条1項3号及び4条1項16号に基づく的確な指摘をいただいたため、理解がしやすかった。今後の出願についての傾向を掴むことができた。」という肯定的なコメントのほか、「同一又は類似の商標を引用する際は、抵触する商品役務及び類似群を示唆していただくと、補正書での検討がやりやすい。」や「4条1項11号に基づく拒絶理由通知書を発する際、本願商標が引用商標と類似すると判断された根拠・理由を記載して頂きたい。」といった、4条1項11号に関するコメントが複数ありました。また、少数ながら、「識別性なしの判断根拠として引用した情報が的確でないものが見受けられる。判断に適した引用事例を挙げてほしい。」というコメントもありました。

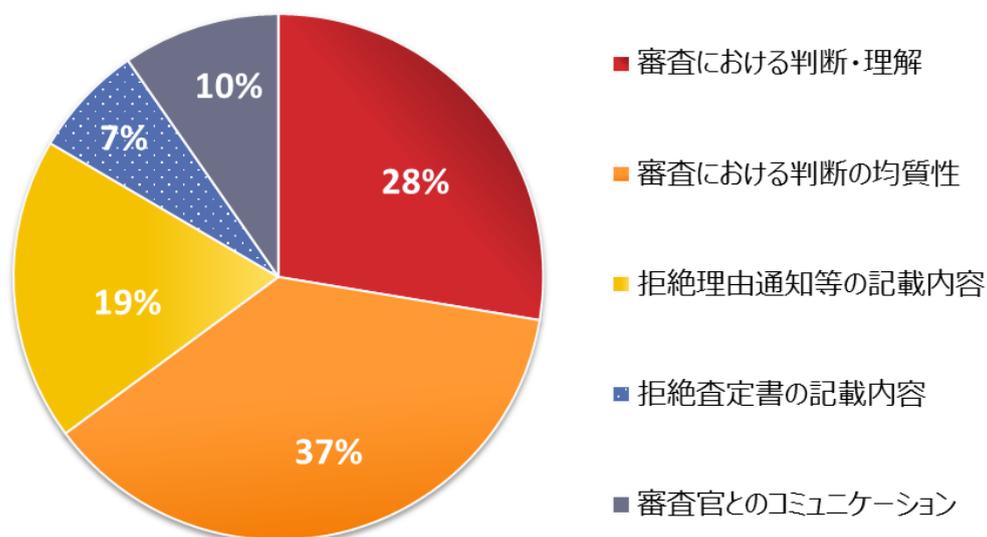
コメント数が4番目に多かった「類似性の判断」に関しては、「類否判断について、もう少し分かり易くしてほしい。」、「識別性の判断も影響して、類似と判断されることに疑問を感じるものがある。取引の実情を考慮して、商標の一体性をできる限り認めて頂きたい。」というコメントのほか、「著名商標とその他の文字との結合商標の場合、著名商標が考慮されずにその他の部分で類否が判断されて拒絶となるため、著名商標があまり考慮されないように感じる。」、「著名な登録商標に類似する標章について、4条1項7号や4条1項15号の判断が甘いように感じる。」といった著名商標に関連した類似性の判断についてのコメントも複数ありました。

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」(37%)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」(19%)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. 審査の充実に向けて注力すべき項目



商標審査の充実に向けて今後注力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い結果となりました。

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ばらつきの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複数ありました。

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・理解」（31.3%）の割合が最も多く、「拒絶理由通知等の記載内容」（29.4%）、「審査における判断の均質性」（28.8%）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」（22.5%）、「審査における判断・理解」（15.6%）、「電話、面接等における審査官とのコミュニケーション」（14.4%）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」（4.07）が最も高く、米国特許商標庁「指定商品・役務の判断」（4.02）、中国国家知識産権局「類似性の判断」（3.89）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160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	50 (31.3%)	25 (15.6%)	14 (8.8%)	1 (0.6%)	13 (8.1%)
審査における判断の均質性	46 (28.8%)	16 (10.0%)	14 (8.8%)	4 (2.5%)	12 (7.5%)
拒絶理由通知書等の記載内容	47 (29.4%)	36 (22.5%)	12 (7.5%)	2 (1.3%)	13 (8.1%)
電話、面接等における審査官とのコミュニケーション	35 (21.9%)	23 (14.4%)	2 (1.3%)	0 (0.0%)	7 (4.4%)

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・理解」を選択したユーザーが最も多く、「拒絶理由通知等の記載内容」、「審査における判断の均質性」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、「各国に

比べ、日本国特許庁は押しなべて審査の品質が高いと感じる。」というコメントや「日本国特許庁の拒絶理由通知は、法令や審査基準に則った判断をしていることを示した上で、具体的な理由が記載されている。」、「言語の問題があるとしても、他国に比べると日本国特許庁の審査における判断の均一性は高く、拒絶理由通知の内容についても、審査官の考えを把握し易いと感じる。」というコメントがありました。

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「電話、面接等における審査官とのコミュニケーション」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、「米国特許商標庁の審査官は、先行商標との混同のおそれや識別力についても、証拠を示して具体的に拒絶理由を説明してくれる。」というコメントや「審査経過や審査に使われた検索条件なども公開されているなど透明性が高く、仮に不合理なOAがあってもフェアに議論ができる。」という通知等の記載内容を評価するコメントや「米国特許商標庁の審査官とは現地代理人を通じてコミュニケーションを取っているが、メールでの質問に即座に回答が来るのでスピード感がある。」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	3.33	3.24	3.73	3.49
類似性の判断	3.22	3.27	3.89	3.39
指定商品・役務の判断	4.02	2.88	4.07	3.34

図 8. 米国特許商標庁

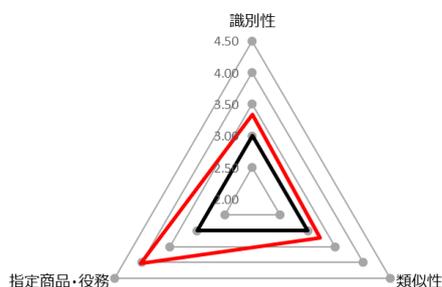


図 9. 欧州連合知的財産庁

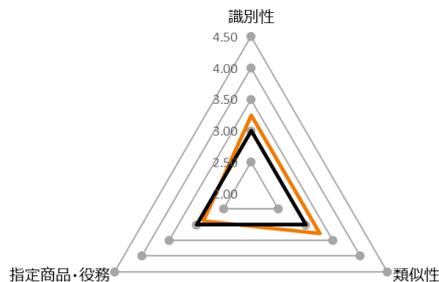


図 10. 中国国家知識産権局

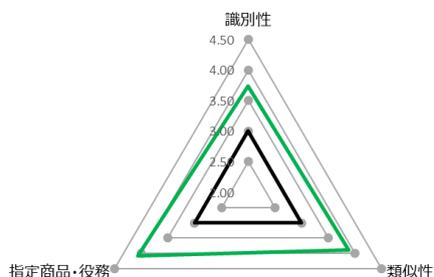


図 11. 韓国特許庁

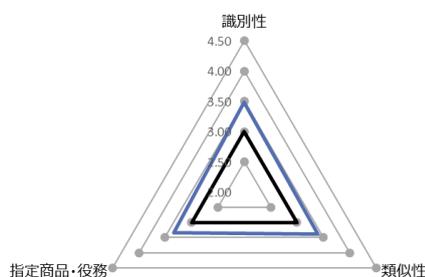


表 7 のとおり、日本国特許庁より判断が厳しい／広いと感じる項目は、中国国家知識産権局「指定商品・役務の判断」の数値が最も高く、具体的なコメントの内容としては、「類似商品および役務の区分表の記載以外はほぼ認められず、他国よりも厳しいと感じる。」、「積極表示が事実上不可能な運用となっており、新しい商品・サービスを保護できるか不安。」というコメントや、「中国では指定商品役務について、用途や需要者が異なるものでも類似とされることが多く、困惑する場面がある。」というコメントが複数ありました。

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、「近年更に商品役務の記載を具体化するように要求される。」というコメントや「米国では使用主義の前提のもと、指定商品が大きく制限される。」、「米国の商品・役務表示に関する審査は、特有の特定記載方式を求められるため、煩雑かつ国際ハーモナイズに反する印象が強くある。また、個々の審査官の表現の好みや判断のバラツキが大きい。」というコメントがありました。

さらに、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、「法律上は全体観察が原則だが、実態としては部分観察による画一的な審査の傾向が極めて強い。」、「全体としては非類似と考えられても、構成要素の一部でも同一又は類似であれば、機械的に類似と判断される点が手厳しいと感じ

る。」というコメントや「類似性の判断に対し、審査においては反論の機会がなく、審判請求したとしても権利化が困難。」、「類似性の範囲が非常に広いと感じる。」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、「識別性の判断」、「審査官間の均質性」、「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、「基準・便覧との均質性」、「類似性の判断」、「主張の把握」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、「識別性の判断」、「審査官間の均質性」、「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「基準・便覧との均質性」、「類似性の判断」、「主張の把握」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

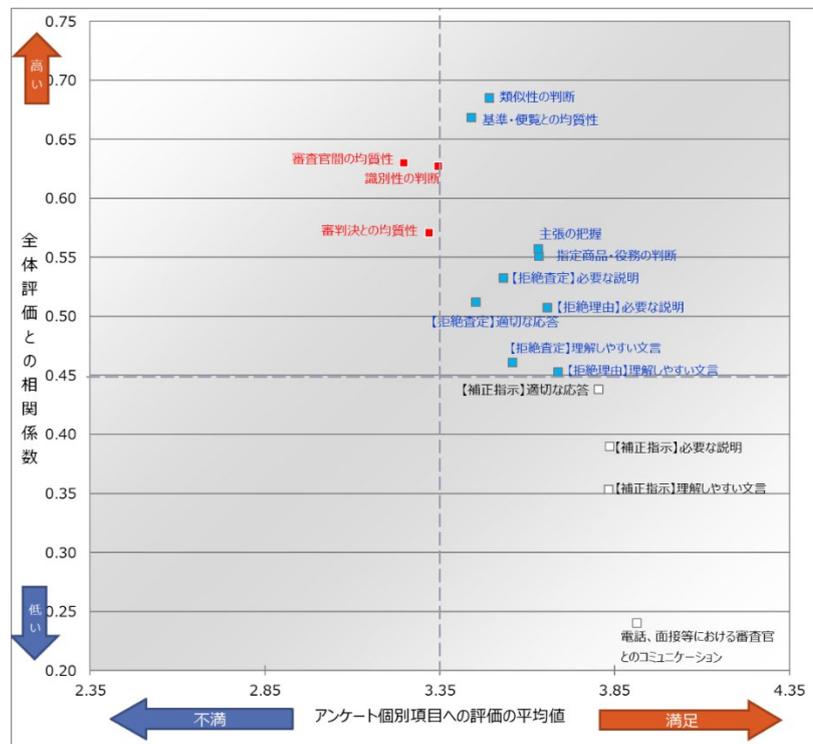
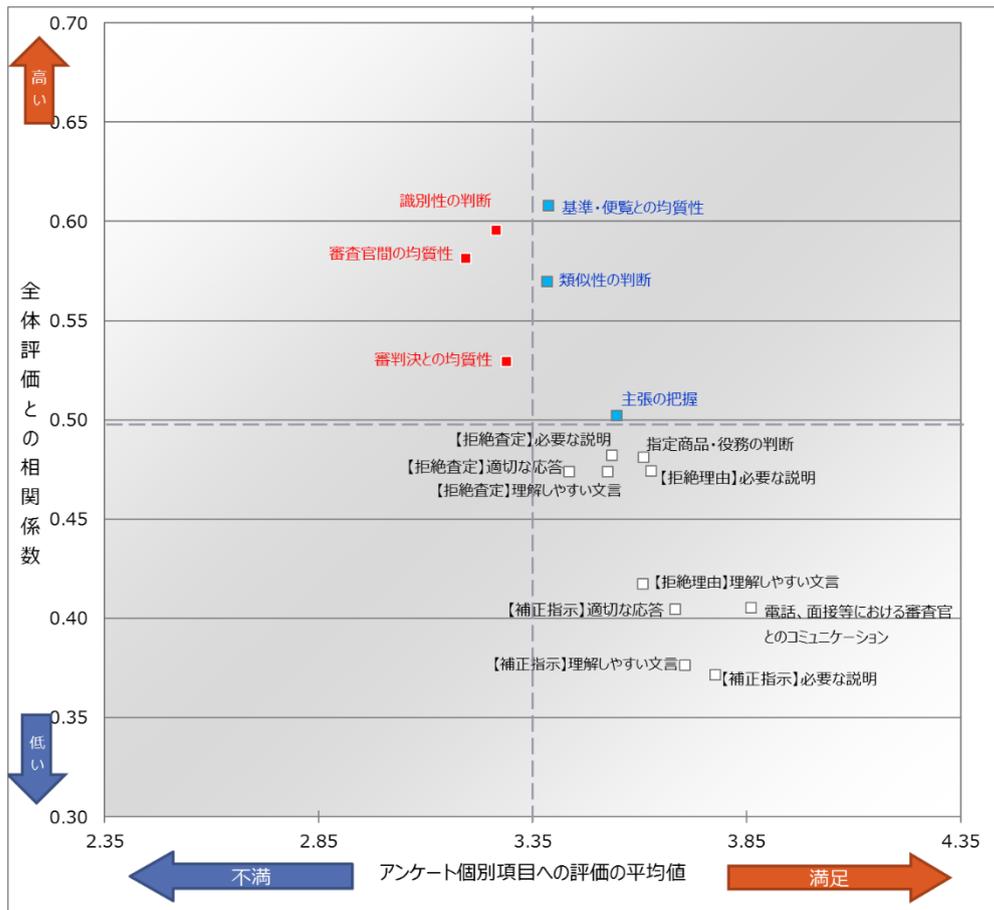
評価項目	評価 (平均)	全体評価と の相関係数	全体評価と の相関係数 (昨年度)
識別性の判断 ⁴	3.26	0.60	0.63
類似性の判断 ⁵	3.38	0.57	0.69
指定商品・役務の判断	3.61	0.48	0.55
主張の把握 ⁵	3.55	0.50	0.56
基準・便覧との均質性 ⁵	3.39	0.61	0.67
審判決との均質性 ⁴	3.29	0.53	0.57
審査官間の均質性 ⁴	3.19	0.58	0.63
【拒絶理由】必要な説明	3.63	0.47	0.51
【拒絶理由】理解しやすい文言	3.61	0.42	0.45
【補正指示】必要な説明	3.78	0.37	0.39
【補正指示】理解しやすい文言	3.71	0.38	0.35
【補正指示】適切な応答	3.68	0.40	0.44
【拒絶査定】必要な説明	3.54	0.48	0.53
【拒絶査定】理解しやすい文言	3.52	0.47	0.46
【拒絶査定】適切な応答	3.44	0.47	0.51
電話、面接等における審査官との コミュニケーション	3.86	0.41	0.24

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 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）

図 1 2. 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2.2%増加し、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が0.4%減少しており、満足の割合が増え、不満はほぼ横ばいの傾向が見られました。数値的に見ると、上位評価割合が2.2%、下位評価割合が0.4%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、16項目中9項目において「満足」の評価割合が昨年度より増加している一方、「比較的満足」の評価割合が減少しており、全体としては、「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が減少し、「普通」の評価割合が増加している傾向が見て取れます。さらに、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が若干増えている項目もあり、昨年度と比較すると、「満足」、「比較的満足」の上位評価割合の減少と「普通」層の増加に加え、一部の評価項目において、不満層の増加が見て取れます。

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18.7%となっています。また、表8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、「以前よりは改善されているが、識別力に関する判断がなお甘いと感じる。」、「3条1項各号における、識別性の判断を厳しくしてほしい。登録されるか否かの予測が難しく、念のための出願が増える。」、「業界の立場からは、識別力が弱い場合には、拒絶してほしい。」という、いわゆる識別性の判断の厳格化を求めるコメントや「識別力（特に3条1項6号）について、どのように判断しているのか、明確にわからない場合が多い。」といった判断基準の明確化についてのコメントが複数ありました。また、少数ではありますが、「複数の商品区分にかかる出願において、区分毎の識別性の判断を十分にしてほしい。」や「識別性が無い部分を要部観察され、拒絶理由を受けるケースが散見されたので改善を求めたい。」といったコメントもありました。

(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18.1%となっており、また、表8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。

自由記載欄のコメントについては、「4条1項16号は権利範囲を特定する上で重要であるにもかかわらず、通知される場合とされない場合があり、均質性がない。」「ファストトラックの適用も考えると4条1項16号は杓子定規にしなくてよい。」など、4条1項16号に関するコメントが複数寄せられたほか、「汎用性の高い商品の記載について、審査官によって対応が異なることがある。」「特に同じ出願人の出願については、6条の判断の均質性を担保してほしい。」という商品・役務審査に関するコメントが複数ありました。また、少数ではあるものの、「識別力が弱い言葉の組み合わせからなる商標について、3条に該当するか、一体不可分の造語と判断されるかについて、判断にばらつきがある。」や「インターネット情報を拒絶の根拠にする審査官とそうでない審査官との間で判断の均質性に疑念がある。」といったコメントもありました。

(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12.8%となっており、また、表8に示すとおり相関係数は「0.53」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、「特に識別力の判断については、審査で拒絶されても、審判で覆ることが多すぎる。調査時に審査で拒絶されている例を見つけても、安心して使うことができない。」「過去の審決との均質性に配慮してほしい」といったコメントが複数あったほか、少数ながら、「3条1項3号の判断は個別具体的判断になるので過去の審決は参考にならないとの判断がされるが、過去の審決と個別具体的な実情が共通している事案かどうかを検討されずに、紋切り型の査定をされることが多く感じる。」というコメントもありました。一方で、「審査の段階において、審決における判断に寄せる必要はない（審判ほど類似範囲を狭く見る必要はない）。審査ではある程度の幅を持って拒絶して、不満があるならば審判で争うというのが自然だと感じる。」というコメントもありました。

(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42.2%であり、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、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、「類否判断については、もう少し分かり易くしてほしい。」、「識別性の判断も影響して、類似と判断されることに疑問を感じるものがある。取引の実情を考慮して、商標の一体性をできる限り認めて頂きたい。」というコメントのほか、「著名商標とその他の文字との結合商標の場合、著名商標が考慮されずにその他の部分で類否が判断されて拒絶となるため、著名商標があまり考慮されないように感じる。」、「著名な登録商標に類似する標章について、4条1項7号や4条1項15号の判断が甘いように感じる。」といった著名商標に関連した類似性の判断についてのコメントも複数ありました。

(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40.8%であり、また、表8に示すとおり、相関係数は「0.61」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、それぞれ少数ではありますが、「類似性の判断について、最新の審査基準と異なる判断を受けることがある。」というコメントや「識別性についての判断基準をより明確にして頂きたい。」、「公序良俗等の公益性違反の拒絶理由通知が増えており、またその判断も厳しいため、反論しても権利化が困難と考える案件が増えているように感じる。」、「同様の既登録例が多数あった場合でも、拒絶理由通知が来ることに疑問を感じる。」といったコメントがありました。

(vi) 主張の把握

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5-4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49.4%であり、また、表8に示すとおり、相関係数は「0.50」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、少数ながら、「聞く耳を持たない感じの印象を受けるケースがある。意見に対しては真摯に耳を傾け、親身に取り組んでほしい。」、「出願商標について他人の著名商標であると認定する拒絶理由・拒絶査定を通知されたが、審査基準との関係で『著名』の認定に疑問を感じた。」といったコメントがありました。

(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50%以上と、比較的高い評価が得られました。

自由記載欄のコメントについては、「説明がより理解しやすくなっているように感じる。」、「3条1項3号及び4条1項16号に基づく的確な指摘をいただいたため、理解がしやすかった。今後の出願についての傾向を掴むことができた。」、「かなり丁寧に分かりやすく書いてくれるようになったので助かっている。審査期間が多少伸びたとしても、丁寧な対応や記載をお願いしたい。」といった通知書の内容について、肯定的なコメントが複数ありました。その一方で、「4条1項11号に基づく拒絶理由通知を発する際、本願商標が引用商標と類似すると判断された根拠・理由を記載して頂きたい。」、「先行類似商標がある場合、抵触関係にある他人商標の商品と出願商標の商品、類似群コードを明記して頂ければ補正書の作成がよりスムーズになる。」という4条1項11号の通知書に関するコメントが複数あったほか、少数ながら、「拒絶理由について、個別の事案に即した具体的な説明がほしい。」、「識別性なしの判断根拠として引用した情報が的確でないものが見受けられる。判断に適した引用事例を挙げてほしい。」、「弁理士ではない企業の担当者レベルでは各種書類の記載内容は、難解に感じる言い回しも多いように思う。」といったコメントもありました。

(vii) 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66.0%となっており、肯定的な割合が65%以上と高い評価が得られました。また「不満」及び「比較的不満」の評価の割合の合計が4.9%と昨年度と同様の低い水準を示しました。

自由記載欄のコメントについては、「非常に真摯に丁寧に対応していただけるので有り難い。」、「年々、担当者の対応が丁寧になってきていると感じる。弁理士・弁護士のような専門家でなくても負担を感じずに問い合わせしやすい。」、「補正内容について、補正方針、進め方を丁寧にアドバイスしてもらえた。」、「コロナ禍の状況ではあったが、迅速かつ丁寧に対応をしていただいた。」、「コロナの状況にも関わらず直接面接の機会を与えていただき、審査官の考え方を正確に理解することができた。情報提供・異議申立の実施を検討する上でも非常に貴重な機会を与えていただいた。」、「電子メールでのコミュニケーションを活用できるようになって、格段に利便性が向上している。」等、肯定的なコメントが多くありました。一方、「リモートワークで登庁日数が限られた審査官が多く、審査官によって返信のばらつきがみられ、数週間連絡なし、というケースもあった。メールでの問い合わせに対して、登庁日になるまで回答がもらえないこともあるため改善してほしい。」、「専門家しか分からないような用語や言い回しを誰でもわかるようなものに改めてほしい。」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. 令和2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「47.7%」から「49.9%」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「8.7%」から「8.3%」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「17.1%」から今年度は「15.3%」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「8.1%」から今年度は「7.1%」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「74.9%」から今年度は「77.6%」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減少しており、個別項目による全体評価の影響が低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多くありました。具体的には、「通常の審査の審査期間をもっと短縮していただきたい。審査期間短縮のためにファストトラック制度があることは理解しているが、定型的でない新しい商品・役務や、その後外国出願を予定としている場合は、権利範囲を明確にするため、商品・役務を具体的に表示せざるを得ないケースがある。」、「早く審査期間の短縮化が実現されるよう強く希望する（FA＝6～7ヶ月を希望）」、「日本での登録が確定してからマドプロ出願をする場面では、海外出願が遅れるケースがある。」、「登録査定をもらってからネーミングを正式に採用決定することもあるため、登録査定まで時間がかかるということが商品企画の中で非常に悩ましい問題となっている。上記事情からすると早期審査の申請のハードルも高い。」、「出願した時期によって通常審査のスピードにバラつき（最大3ヶ月程度）があるように見受けられるため、できるだけ出願順に一定のペースで審査していただきたい。」という審査期間の短縮や均一化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49.9%となり昨年度（47.7%）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（77.6%←74.9%）しました。

商標審査に関する個別項目の評価については、昨年度より上位評価が減少している一方、下位評価が極端に増加した項目もないことから、普通層が増加していることが見て取れます。

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85%以上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」の項目において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（P D C Aサイクル）」において、商標審査業務の評価（C H E C K）として位置付けられます。すなわち、本調査（C H E C K）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（A C T）し、これをその後の計画に的確に反映（P L A N）し、当該計画を実践（D O）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、同種の内容で複数寄せられたものを中心に掲載しておりますが、各内容を検討・分析し、改善が必要と思われる事項を把握するとともに、個別の審査の質に関する調査において、「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に努めます。

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、対象者の選定方法を含め、調査票の内容等について、更なる改善に向けた検討を行ってまいります。

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、ユーザーの皆様の参画による審査の質の評価を実施し、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に向けた取組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



【商標】商標審査全般の質について (1/2)						
下記【1】、【2】、【3】の間に、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】						
<input type="radio"/> 満足 <input type="radio"/> 比較的満足 <input type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 比較的不満 <input type="radio"/> 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】						
<input type="radio"/> 良くなってきている <input type="radio"/> 変化していない <input type="radio"/> 悪くなってきている <input type="radio"/> 分からない/経験がない						
3. 商標審査に関する①～④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。	<input type="radio"/>					
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。	<input type="radio"/>					
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。	<input type="radio"/>					
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。	<input type="radio"/>					
<small>※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。</small>						
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。	<input type="radio"/>					
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。	<input type="radio"/>					
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。	<input type="radio"/>					
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)。						
<input type="checkbox"/> 第3条第1項1号～6号(識別性の判断) <input type="checkbox"/> 第4条第1項1号(類似性の判断) <input type="checkbox"/> 第6条第1項又は2号(指定商品・役務の判断) <input type="checkbox"/> その他(具体的な内容を④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きましたか。	○	○	○	○	○	○
2. 理解しやすい文で、簡潔・平明に記載されてきましたか。	○	○	○	○	○	○

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きましたか。	○	○	○	○	○	○
2. 理解しやすい文で、簡潔・平明に記載されてきましたか。	○	○	○	○	○	○
3. 出願人の主張・提出書類に対し、適切に応答してましたか。	○	○	○	○	○	○

③-3. 拒絶査定記載内容について **【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きましたか。	○	○	○	○	○	○
2. 理解しやすい文で、簡潔・平明に記載されてきましたか。	○	○	○	○	○	○
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. 適切な対応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	<input type="text"/>
ご意見	<div style="background-color: #cccccc; height: 30px;"></div>
項目	<input type="text"/>
ご意見	<div style="background-color: #cccccc; height: 30px;"></div>
項目	<input type="text"/>
ご意見	<div style="background-color: #cccccc; height: 30px;"></div>

【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	<input type="checkbox"/>				
1. 審査における判断・理解	<input type="checkbox"/>				
2. 審査における判断の均質性	<input type="checkbox"/>				
3. 拒絶理由通知書等の記載内容	<input type="checkbox"/>				
4. 電話、面接等における審査官とのコミュニケーション	<input type="checkbox"/>				

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)	<input type="radio"/>					
2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	<input type="radio"/>					
3. 中国国家知識産権局 (CNIPA)	<input type="radio"/>					
4. 韓国特許庁 (KIPO)	<input type="radio"/>					

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)	<input type="radio"/>					
2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	<input type="radio"/>					
3. 中国国家知識産権局 (CNIPA)	<input type="radio"/>					
4. 韓国特許庁 (KIPO)	<input type="radio"/>					

④ 日本国特許庁と比較して、指定商品・指定役務の判断 (探沢の是非) 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)	<input type="radio"/>					
2. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	<input type="radio"/>					
3. 中国国家知識産権局 (CNIPA)	<input type="radio"/>					
4. 韓国特許庁 (KIPO)	<input type="radio"/>					

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	<input type="text"/>
ご意見	<input type="text"/>
項目	<input type="text"/>
ご意見	<input type="text"/>
項目	<input type="text"/>
ご意見	<input type="text"/>
【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。	
<input type="text"/>	

[前のページに戻る](#)
[確認画面へ](#)