

**平成 29 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 0 年 2 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	22
⑤個別事項の最近の印象の変化について	23
(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	25
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	25
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）	26
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）	28
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）	32
3. 集計分析	34
(1) 回答内容の詳細分析	34
①個別項目の評価と全体評価との相関分析	34
(2) 分析結果のポイント	37
①全体の傾向	37
②個別の重点事項	37
(i) 識別性の判断	37

(ii) 基準・便覧との均質性	37
(iii) 審査官間の均質性	38
(iv) 類似性の判断	38
(v) 拒絶理由通知書等の内容・記載ぶり	38
(vi) 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）	39
4. 平成 28 年度調査結果との比較検証	40
5. 集計分析によって明らかになった課題への対応	41
(1) 審査判断に関する課題への対応	41
(2) 審査運用面に関する課題への対応	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２９年６月～９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 27 年における、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 27 年における、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 28 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 27 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%	83.8%
B票	420 件	371 件	88.3%	81.5%

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92.8%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると、48.3%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21.4%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」または「比較的満足」の肯定的な回答の割合が若干低下するとともに、「不満」の否定的な回答の割合も低下しています。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向上しています。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5 : 満足	21	5.6%	6.7%	5.6%
4 : 比較的満足	160	42.7%	43.8%	42.1%
3 : 普通	167	44.5%	43.5%	38.3%
2 : 比較的不満	24	6.4%	4.6%	11.7%
1 : 不満	3	0.8%	1.5%	2.3%
合計	375	100%	100%	100%

図 1. 全体評価の割合

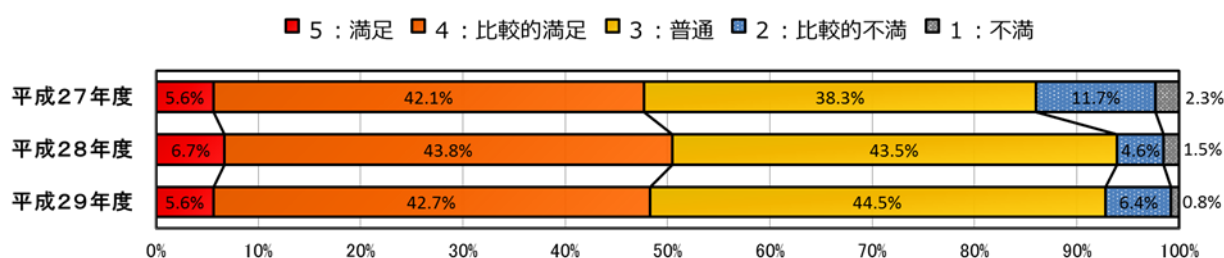
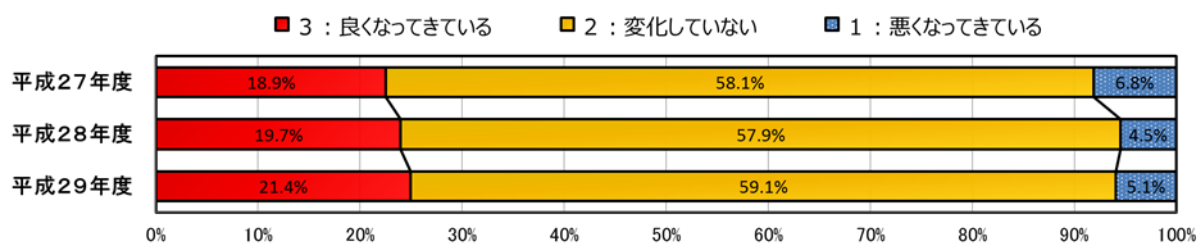


表 4. 最近の傾向 (1 年間)

3段階評価	回答数	割合	割合 (平成 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
3:良くなっている	80	21.4%	19.7%	18.9%
2:変化していない	221	59.1%	57.9%	58.1%
1:悪くなっている	19	5.1%	4.5%	6.8%
分からない	54	14.4%	17.9%	16.2%
合計	374	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10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、「審判決との均質性」(19.7%)、「審査官間の均質性」(17.6%)及び「識別性の判断」(15.2%)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

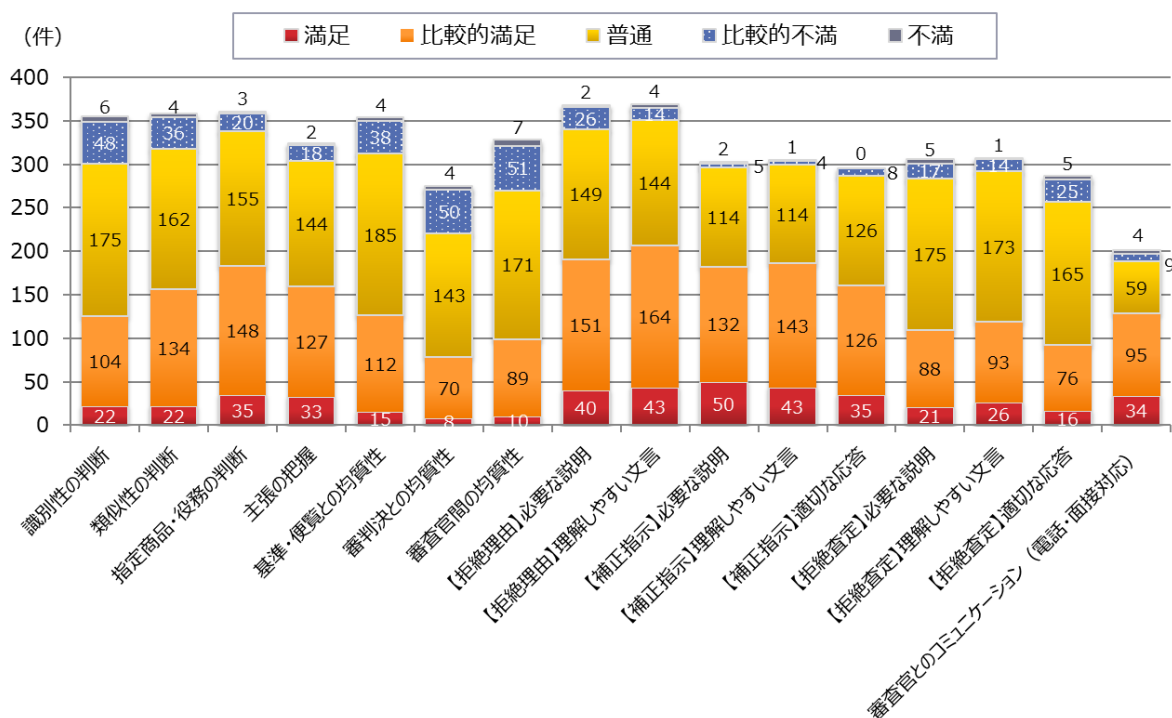
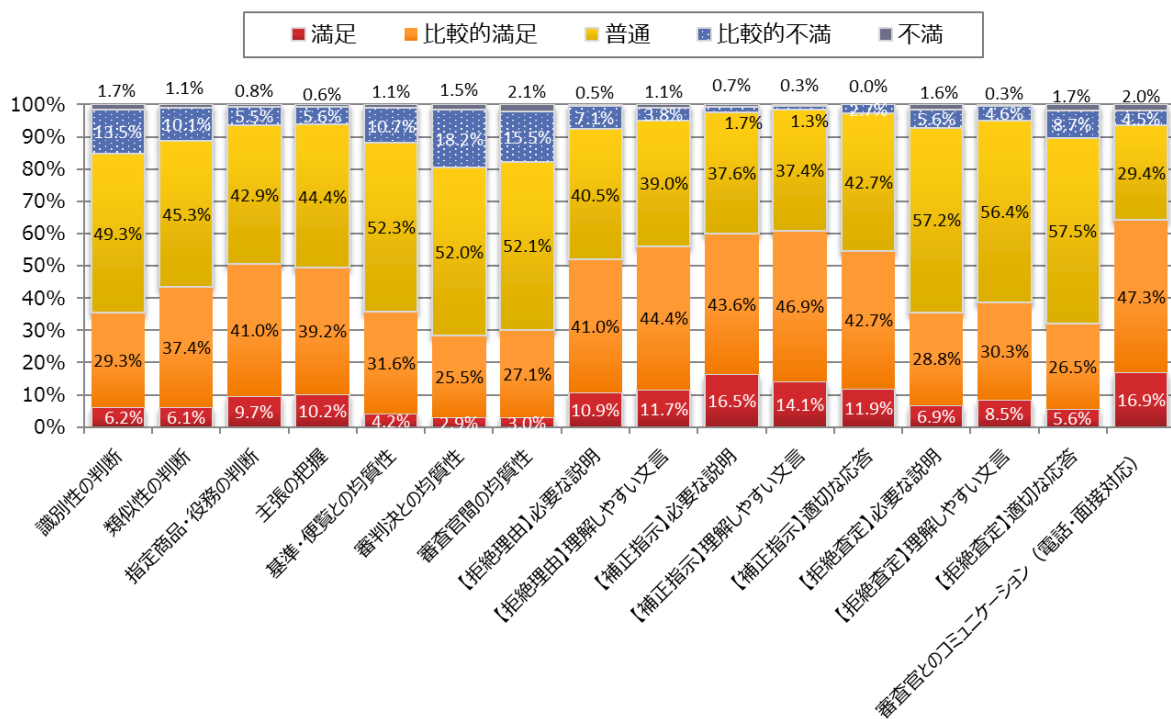


図4．個別項目の評価の割合

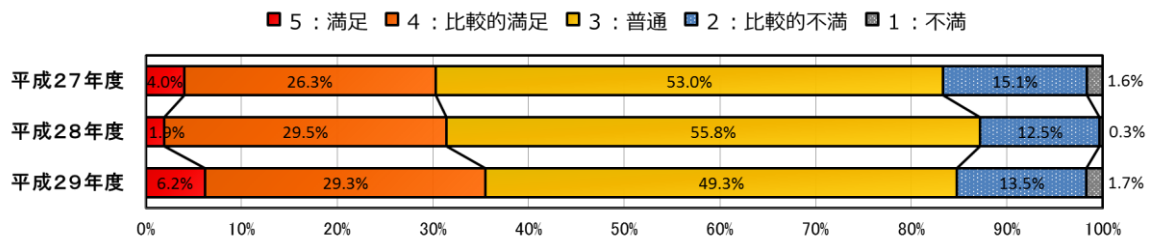


- ・識別性の判断について、「普通」以上の評価の割合は 84.8%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 35.5%であり、一昨年度(30.3%)昨年度(31.4%)より向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 15.2%の割合を示しました。

表 5-1. 識別性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5:満足	22	6.2%	1.9%	4.0%
4:比較的満足	104	29.3%	29.5%	26.3%
3:普通	175	49.3%	55.8%	53.0%
2:比較的不満	48	13.5%	12.5%	15.1%
1:不満	6	1.7%	0.3%	1.6%
合計	355	100%	100%	100%

図 4-1. 識別性の判断

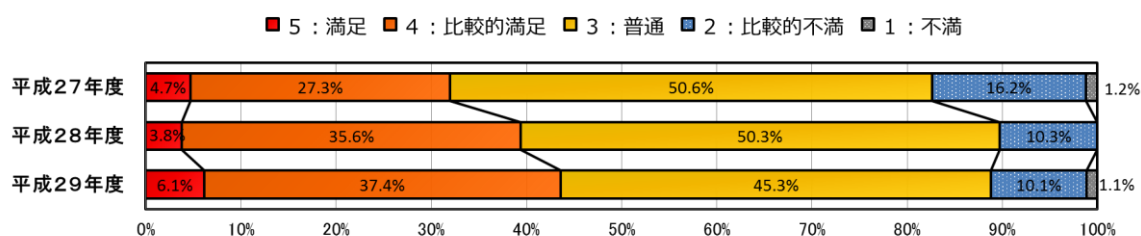


- ・類似性の判断について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 43.5%であり、昨年度(39.4%)より 4.1%上がり、一昨年度(32.0%)からは 11.5%と大きく向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 11.2%の割合を示しました。

表 5-2. 類似性の判断

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	22	6.1%	3.8%	4.7%
4:比較的満足	134	37.4%	35.6%	27.3%
3:普通	162	45.3%	50.3%	50.6%
2:比較的不満	36	10.1%	10.3%	16.2%
1:不満	4	1.1%	0.0%	1.2%
合計	358	100%	100%	100%

図 4-2. 類似性の判断

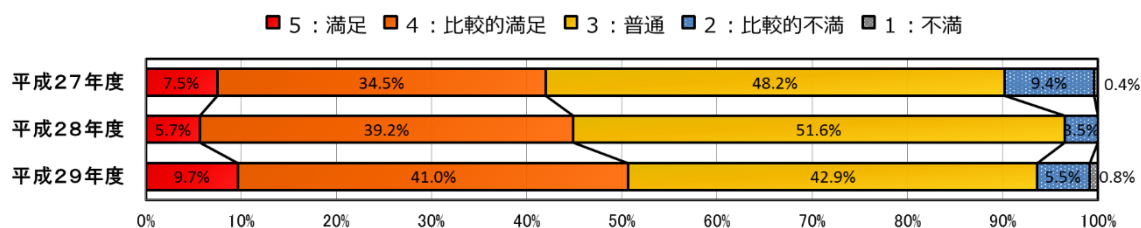


- ・指定商品・役務の判断について、「普通」以上の評価の割合は93.6%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は50.7%であり、昨年度(44.9%)より5.8%上がり、一昨年度(42.0%)からは8.7%と大きく向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は6.3%の割合を示しました。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	35	9.7%	5.7%	7.5%
4:比較的満足	148	41.0%	39.2%	34.5%
3:普通	155	42.9%	51.6%	48.2%
2:比較的不満	20	5.5%	3.5%	9.4%
1:不満	3	0.8%	0.0%	0.4%
合計	361	100%	100%	100%

図 4-3. 指定商品・役務の判断

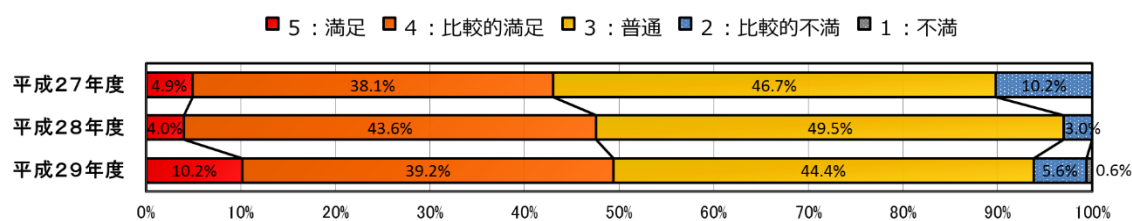


- ・主張の把握について、「普通」以上の評価の割合は 93.8%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は 49.4%と昨年度(47.6%)より 1.8%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 6.2%の割合を示しました。

表 5-4. 主張の把握

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	33	10.2%	4.0%	4.9%
4:比較的満足	127	39.2%	43.6%	38.1%
3:普通	144	44.4%	49.5%	46.7%
2:比較的不満	18	5.6%	3.0%	10.2%
1:不満	2	0.6%	0.0%	0.0%
合計	324	100%	100%	100%

図 4-4. 主張の把握

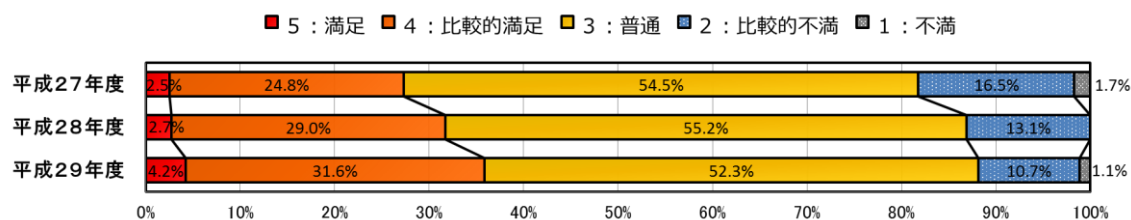


- ・基準・便覧との均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は35.8%であり、昨年度(31.7%)より4.1%上がり、一昨年度(27.3%)からは8.5%と大きく向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は11.8%であり、昨年度(13.1%)より1.3%低下しています。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	15	4.2%	2.7%	2.5%
4:比較的満足	112	31.6%	29.0%	24.8%
3:普通	185	52.3%	55.2%	54.5%
2:比較的不満	38	10.7%	13.1%	16.5%
1:不満	4	1.1%	0.0%	1.7%
合計	354	100%	100%	100%

図4-5. 基準・便覧との均質性

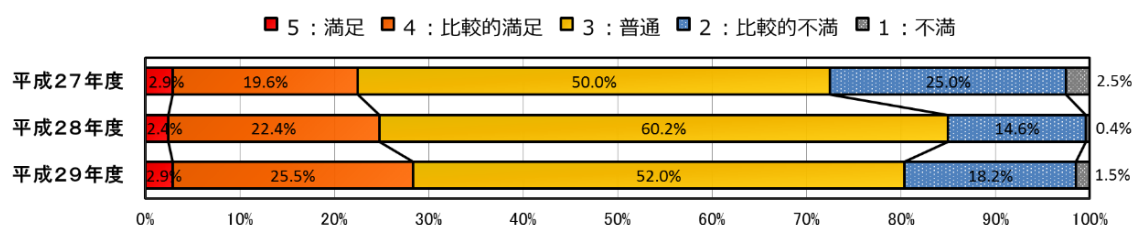


- ・審判決との均質性について、「普通」以上の評価の割合は80.4%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は28.4%と昨年度(24.8%)と比較をすると3.6%上がり、一昨年度(22.5%)からは5.9%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は19.7%の割合を示しました。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5:満足	8	2.9%	2.4%	2.9%
4:比較的満足	70	25.5%	22.4%	19.6%
3:普通	143	52.0%	60.2%	50.0%
2:比較的不満	50	18.2%	14.6%	25.0%
1:不満	4	1.5%	0.4%	2.5%
合計	275	100%	100%	100%

図 4-6. 審判決との均質性

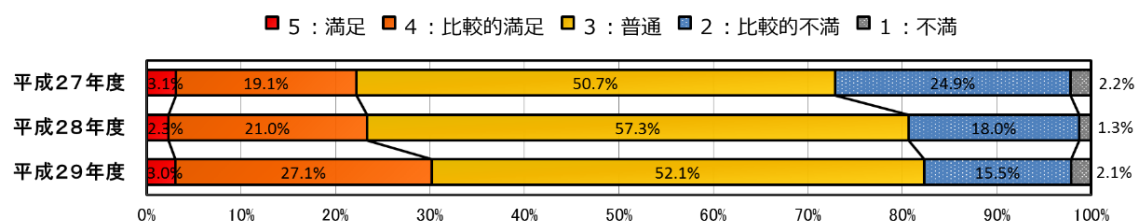


- ・審査官間の均質性について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 30.1%であり、昨年度(23.3%)より 6.8%上がり、一昨年度(22.2%)からは 7.9%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 17.6%であり、昨年度(19.3%)より 1.7%下がり、一昨年度(27.1%)からは 9.5%と大幅に低下しています。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5:満足	10	3.0%	2.3%	3.1%
4:比較的満足	89	27.1%	21.0%	19.1%
3:普通	171	52.1%	57.3%	50.7%
2:比較的不満	51	15.5%	18.0%	24.9%
1:不満	7	2.1%	1.3%	2.2%
合計	328	100%	100%	100%

図 4-7. 審査官間の均質性

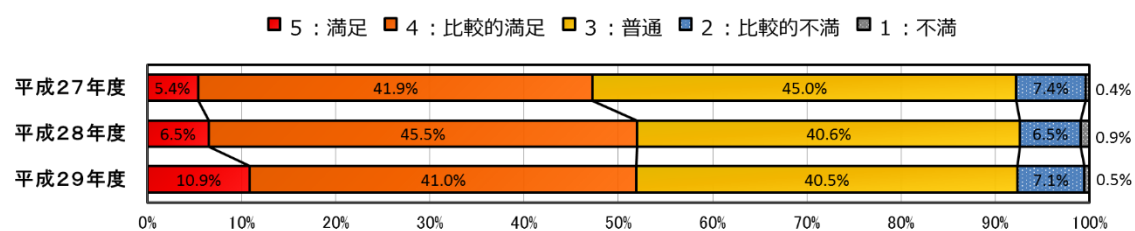


- ・【拒絶理由】必要な説明について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は51.9%であり、うち「満足」の割合は10.9%と昨年度(6.5%)より4.4%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は7.6%であり、昨年度(7.4%)とほぼ変わらない割合を示しました。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5 : 満足	40	10.9%	6.5%	5.4%
4 : 比較的満足	151	41.0%	45.5%	41.9%
3 : 普通	149	40.5%	40.6%	45.0%
2 : 比較的不満	26	7.1%	6.5%	7.4%
1 : 不満	2	0.5%	0.9%	0.4%
合計	368	100%	100%	100%

図 4-8. 【拒絶理由】必要な説明

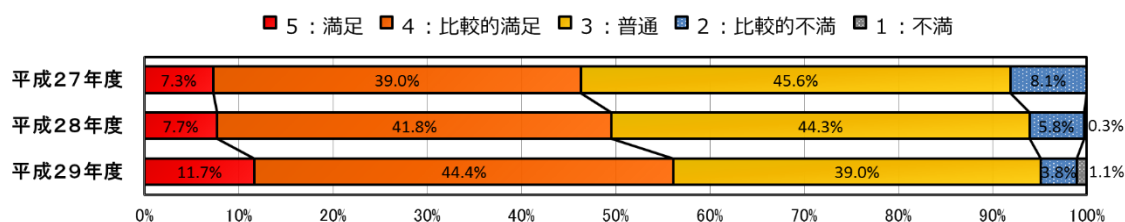


- ・【拒絶理由】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 56.1%であり、昨年度(49.5%)より 6.6%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 4.9%であり、昨年度(6.1%)より 1.2%低下しています。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5:満足	43	11.7%	7.7%	7.3%
4:比較的満足	164	44.4%	41.8%	39.0%
3:普通	144	39.0%	44.3%	45.6%
2:比較的不満	14	3.8%	5.8%	8.1%
1:不満	4	1.1%	0.3%	0.0%
合計	369	100%	100%	100%

図 4-9. 【拒絶理由】理解しやすい文言

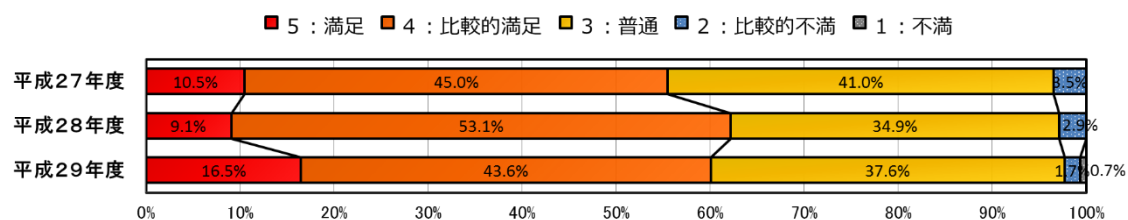


- ・【補正指示】必要な説明について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 60.1%であり、うち「満足」の割合は 16.5%と昨年度(9.1%)より 7.4%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 2.4%であり、全体として低い割合を示しています。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	50	16.5%	9.1%	10.5%
4:比較的満足	132	43.6%	53.1%	45.0%
3:普通	114	37.6%	34.9%	41.0%
2:比較的不満	5	1.7%	2.9%	3.5%
1:不満	2	0.7%	0.0%	0.0%
合計	303	100%	100%	100%

図 4-10. 【補正指示】必要な説明

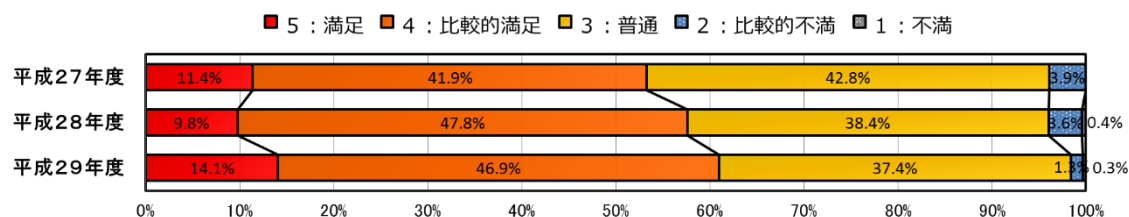


- ・【補正指示】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は61.0%であり、昨年度(57.6%)より3.4%上がり、一昨年度(53.3%)からは7.7%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は1.6%であり、全体として低い割合を示しています。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	43	14.1%	9.8%	11.4%
4:比較的満足	143	46.9%	47.8%	41.9%
3:普通	114	37.4%	38.4%	42.8%
2:比較的不満	4	1.3%	3.6%	3.9%
1:不満	1	0.3%	0.4%	0.0%
合計	305	100%	100%	100%

図 4-1 1. 【補正指示】理解しやすい文言

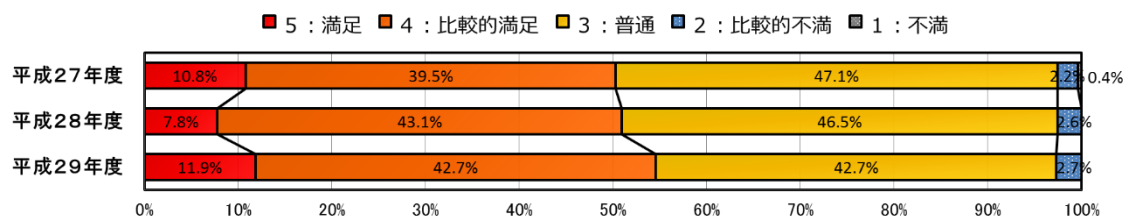


- ・【補正指示】適切な応答について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 54.6%であり、昨年度 (50.9%) より 3.7% 向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答の割合は 2.7%であり、全体として低い割合を示しています。

表 5-1 2. 【補正指示】適切な応答

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
5: 満足	35	11.9%	7.8%	10.8%
4: 比較的満足	126	42.7%	43.1%	39.5%
3: 普通	126	42.7%	46.5%	47.1%
2: 比較的不満	8	2.7%	2.6%	2.2%
1: 不満	0	0.0%	0.0%	0.4%
合計	295	100%	100%	100%

図 4-1 2. 【補正指示】適切な応答

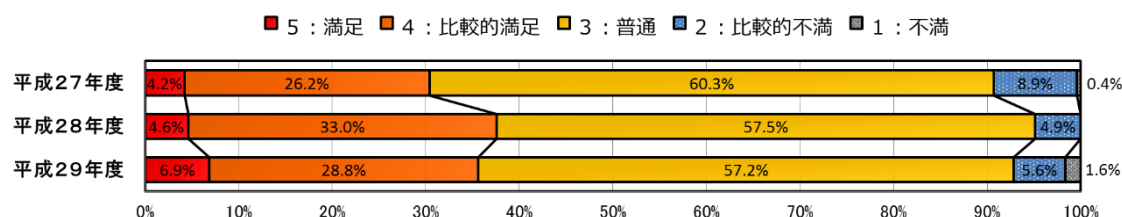


- ・【拒絶査定】必要な説明について、「普通」以上の評価の割合は92.9%であり、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答は35.7%と昨年度(37.6%)と比較をすると1.9%低下しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は7.2%の割合を示しました。

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28年度)	割合 (平成27年度)
5:満足	21	6.9%	4.6%	4.2%
4:比較的満足	88	28.8%	33.0%	26.2%
3:普通	175	57.2%	57.5%	60.3%
2:比較的不満	17	5.6%	4.9%	8.9%
1:不満	5	1.6%	0.0%	0.4%
合計	306	100%	100%	100%

図4-13. 【拒絶査定】必要な説明

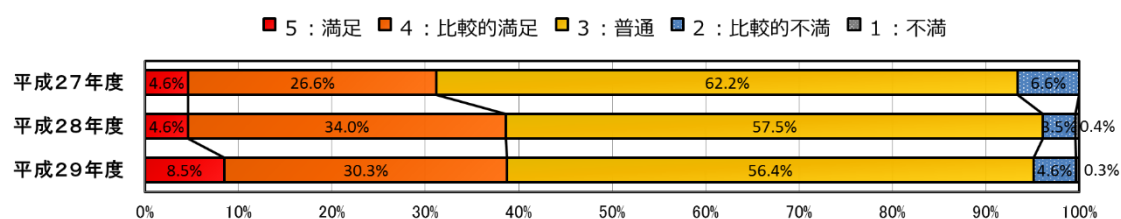


- ・【拒絶査定】理解しやすい文言について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は38.8%であり、うち「満足」の割合は8.5%と昨年度(4.6%)より3.9%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は4.9%の割合を示しました。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5 : 満足	26	8.5%	4.6%	4.6%
4 : 比較的満足	93	30.3%	34.0%	26.6%
3 : 普通	173	56.4%	57.5%	62.2%
2 : 比較的不満	14	4.6%	3.5%	6.6%
1 : 不満	1	0.3%	0.4%	0.0%
合計	307	100%	100%	100%

図 4-1 4. 【拒絶査定】理解しやすい文言

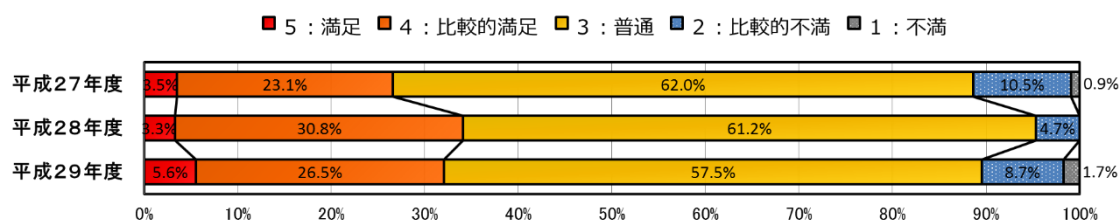


- ・【拒絶査定】適切な応答について、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 32.1%であり、うち「満足」の割合は 5.6%と昨年度(3.3%)より 2.3%向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 10.4%の割合を示しました。

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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5 : 満足	16	5.6%	3.3%	3.5%
4 : 比較的満足	76	26.5%	30.8%	23.1%
3 : 普通	165	57.5%	61.2%	62.0%
2 : 比較的不満	25	8.7%	4.7%	10.5%
1 : 不満	5	1.7%	0.0%	0.9%
合計	287	100%	100%	100%

図 4-1 5. 【拒絶査定】適切な応答

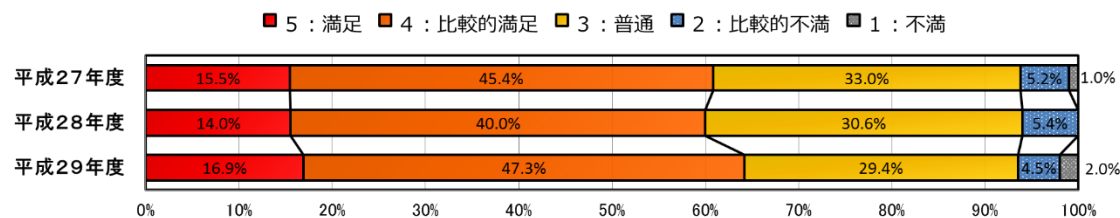


- ・電話・面接対応について、「普通」以上の評価の割合は 93.6%であり、特に「満足」と「比較的満足」の評価を合わせた肯定的な回答の割合は 64.2%と過半数を占め、昨年度(54.0%)より 10.2%と大きく向上しています。
- ・「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた否定的な回答は 6.5%の割合を示しました。

表 5-1 6. 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 28 年度)	割合 (平成 27 年度)
5:満足	34	16.9%	14.0%	15.5%
4:比較的満足	95	47.3%	40.0%	45.4%
3:普通	59	29.4%	30.6%	33.0%
2:比較的不満	9	4.5%	5.4%	5.2%
1:不満	4	2.0%	0.0%	1.0%
合計	201	100%	100%	100%

図 4-1 6. 審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）

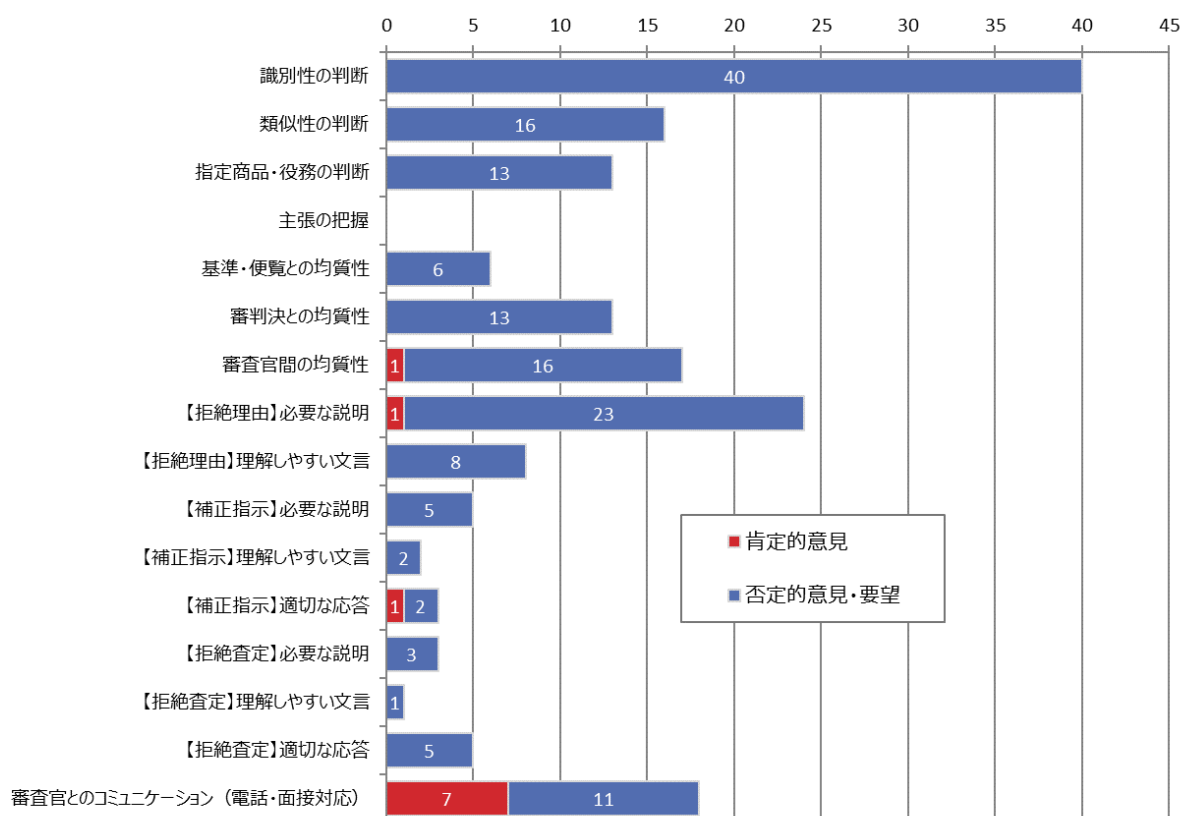


③商標審査に関する個別項目に係る質に対するコメント（意見・要望）について

- ・自由記載によるユーザーからのコメント（意見・要望）として、「識別性の判断」（４０件）、「【拒絶理由】必要な説明」（２３件）、「審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）」（１８件）等に関し、多くのコメントがありました。

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、「識別性がない又は弱いと思われる商標でも、全く同一の使用例がないというだけで登録になっている例が散見される」、また、「識別力の弱い商標は、登録しないほうが業界のためになるのではないか」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

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。

欲しいというコメントが複数ありました。

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、「判断に至った根拠を明示して欲しい」というコメントや「通知内容についての対応方法の例示を示して欲しい」というコメントが複数ある一方で、「補正内容に関する説明が以前よりも丁寧で分かりやすくなった」という肯定的なコメントもありました。

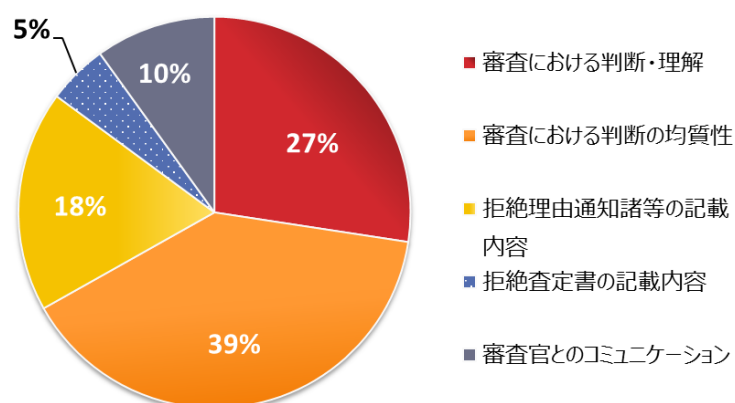
コメント数が3番目に多かった「審査官とのコミュニケーション（電話・面接対応）」に関しては、肯定的なコメントの割合が最も多く、「電話・面接等により拒絶理由通知書等の内容を正しく理解できた、その後の対応方法についても説明があり参考になった」というコメントや「出願人の意見を積極的に聞いてもらえた」というコメントがありました。

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」（39%）の割合が最も多く、「審査における判断・理解」（27%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（18%）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、判断の均質性の改善を要望するコメントが多数を占めました。

⑤個別事項の最近の印象の変化について

- ・改訂後の商標審査基準について、「良くなっている」の評価が50.4%の割合を示しており、半数以上が好意的な印象を受けている結果となりました。
- ・改訂後の類似商品・役務審査基準について、「良くなっている」の評価が39.0%の割合を示し、「悪くなっている」の評価は6.9%の割合を示しました。

図7～図8は、個別事項の最近の印象の変化についての評価を、改訂後の商標審査基準、改訂後の類似商品・役務審査基準の個別項目別に集計したものです。

図 7. 改訂後の商標審査基準、類似商品・役務審査基準について最近の印象の変化の評価の度数分布

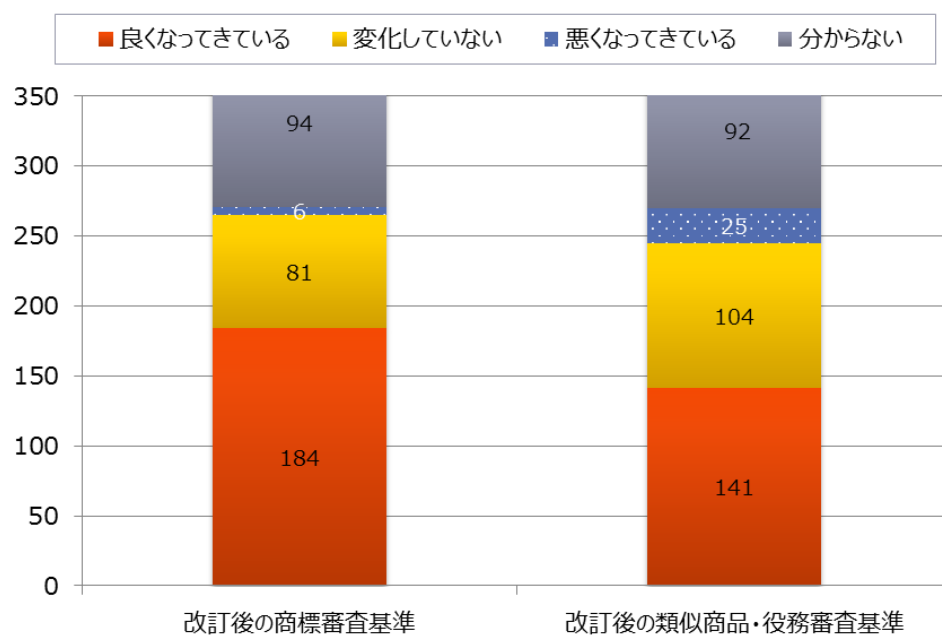
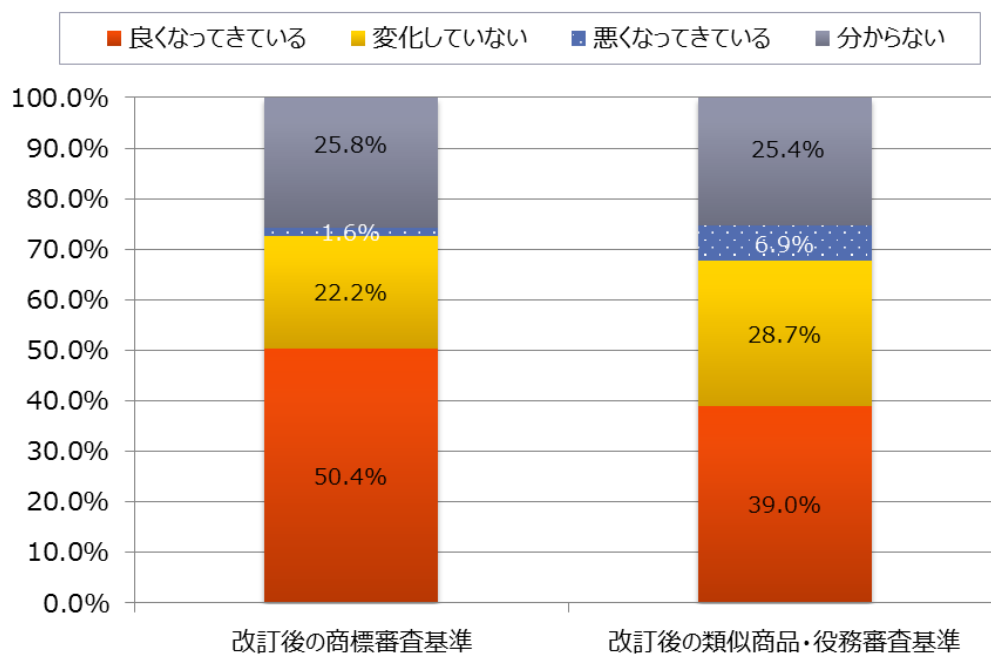


図 8. 改訂後の商標審査基準、類似商品・役務審査基準について最近の印象の変化の割合



(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

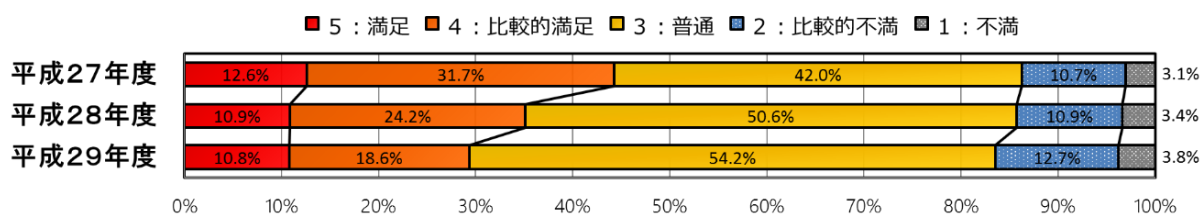
- ・調査対象となった特定の商標登録出願における審査に関する全体としての質の評価（全体評価）において、「普通」以上の評価の割合は83.6%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると29.4%の割合を示しました。また「不満」と「比較的不満」の評価を合わせた値は16.5%の割合を示しました。

表6及び図9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6．全体評価（特定出願）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28度)	割合 (平成27度)
満足	40	10.8%	10.9%	12.6%
比較的満足	69	18.6%	24.2%	31.7%
普通	201	54.2%	50.6%	42.0%
比較的不満	47	12.7%	10.9%	10.7%
不満	14	3.8%	3.4%	3.1%
合計	371	100%	100%	100%

図9．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（24.2%）、「登録査定」案件（41.4%）の割合を示しました。経年で比較をすると「満足」と「比較的満足」を合わせた評価の割合は減少傾向にあります。
- ・「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（18.1%）、「登録査定」案件（12.6%）の割合を示しており経年で比較をすると最も高い割合となりました。

表7～表8及び図10～図11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7．全体評価（「拒絶査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28年度)	割合 (平成27年度)
満足	23	8.8%	10.0%	8.9%
比較的満足	40	15.4%	19.5%	24.0%
普通	150	57.7%	54.5%	50.7%
比較的不満	34	13.1%	12.1%	13.7%
不満	13	5.0%	3.9%	2.7%
合計	260	100%	100%	100%

図10．全体評価（「拒絶査定」案件）

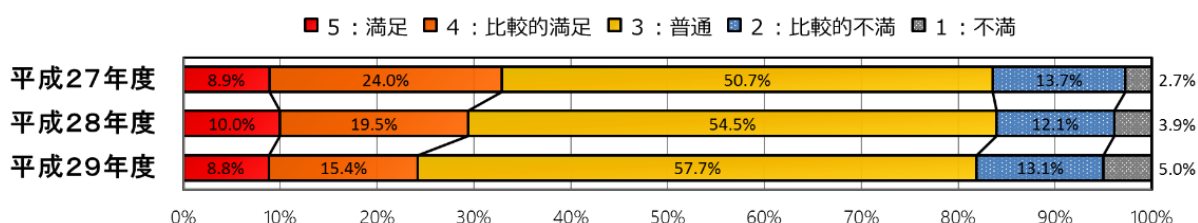
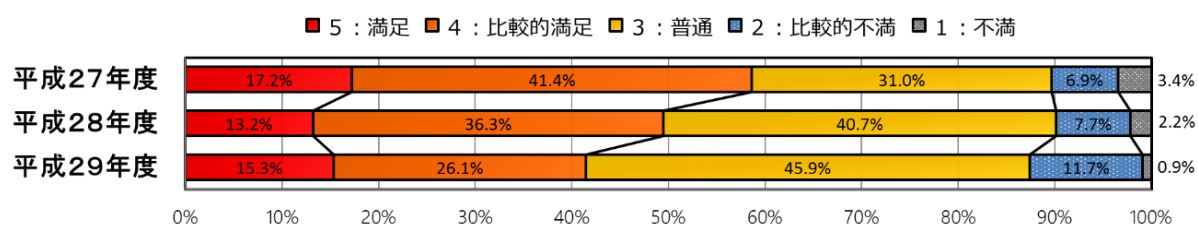


表 8. 全体評価（「登録査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	17	15.3%	13.2%	17.2%
比較的満足	29	26.1%	36.3%	41.4%
普通	51	45.9%	40.7%	31.0%
比較的不満	13	11.7%	7.7%	6.9%
不満	1	0.9%	2.2%	3.4%
合計	111	100%	100%	100%

図 1 1. 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9～表14及び図12～図17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9～表10及び図12～図13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9．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28度)	割合 (平成27度)
満足	18	11.0%	10.4%	10.6%
比較的満足	23	14.1%	25.3%	33.7%
普通	93	57.1%	51.9%	38.5%
比較的不満	24	14.7%	9.1%	15.4%
不満	5	3.1%	3.2%	1.9%
合計	163	100%	100%	100%

図12．全体評価（商標法第3条第1項各号）

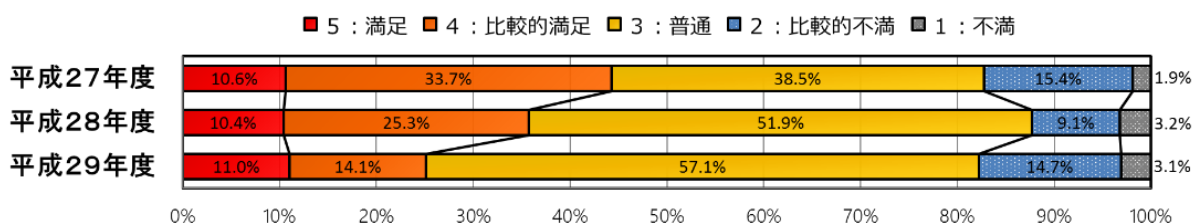
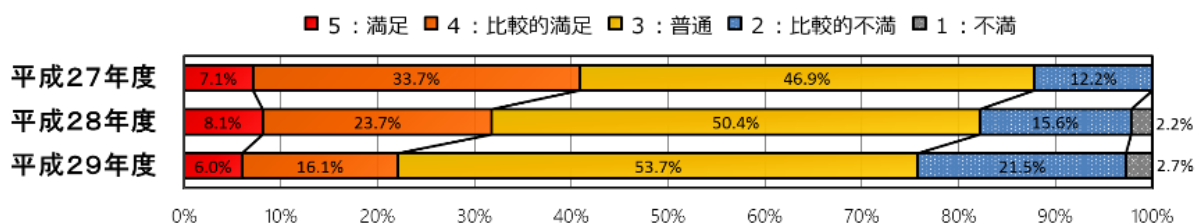


表 10. 識別性の判断（商標法第 3 条第 1 項各号）

識別性の判断				
5 段階評価	回答数	割合	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	9	6.0%	8.1%	7.1%
比較的満足	24	16.1%	23.7%	33.7%
普通	80	53.7%	50.4%	46.9%
比較的不満	32	21.5%	15.6%	12.2%
不満	4	2.7%	2.2%	0%
合計	149	100%	100%	100%

図 13. 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 11～表 12 及び図 14～図 15 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 11. 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 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	19	10.1%	11.6%	11.0%
比較的満足	37	19.7%	20.6%	31.4%
普通	101	53.7%	51.0%	43.2%
比較的不満	22	11.7%	12.9%	9.3%
不満	9	4.8%	3.9%	5.1%
合計	188	100%	100%	100%

図 1 4．全体評価（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）

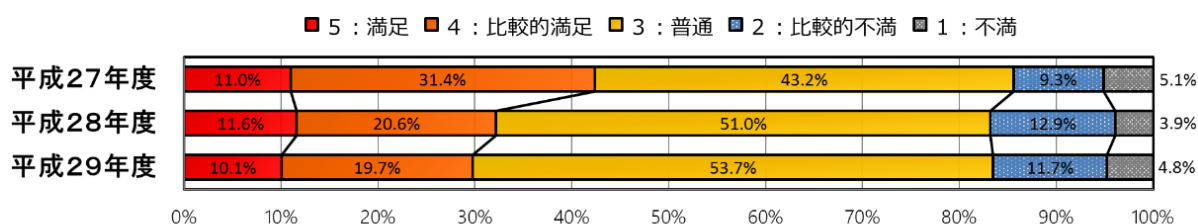
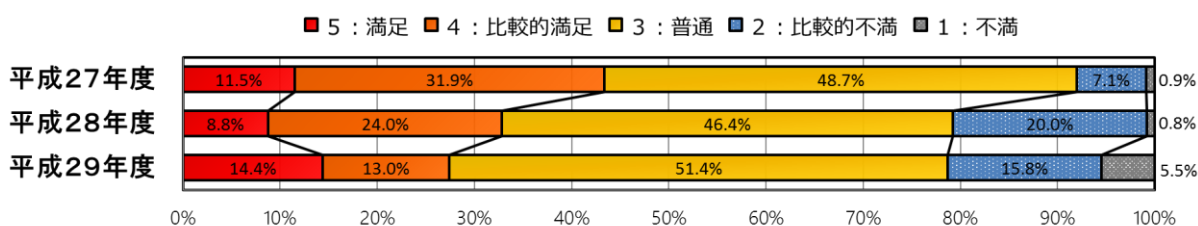


表 1 2．類似性の判断（商標法第 4 条第 1 項第 1 1 号）

類似性の判断				
5 段階評価	回答数	割合	割合 (平成 28 度)	割合 (平成 27 度)
満足	21	14.4%	8.8%	11.5%
比較的満足	19	13.0%	24.0%	31.9%
普通	75	51.4%	46.4%	48.7%
比較的不満	23	15.8%	20.0%	7.1%
不満	8	5.5%	0.8%	0.9%
合計	146	100%	100%	100%

図 1 5．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13～表14及び図16～図17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13. 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28度)	割合 (平成27度)
満足	7	16.3%	12.8%	20.0%
比較的満足	12	27.9%	38.5%	31.4%
普通	20	46.5%	43.6%	42.9%
比較的不満	4	9.3%	2.6%	5.7%
不満	0	0.0%	2.6%	0%
合計	43	100%	100%	100%

図16. 全体評価（商標法第6条各項）

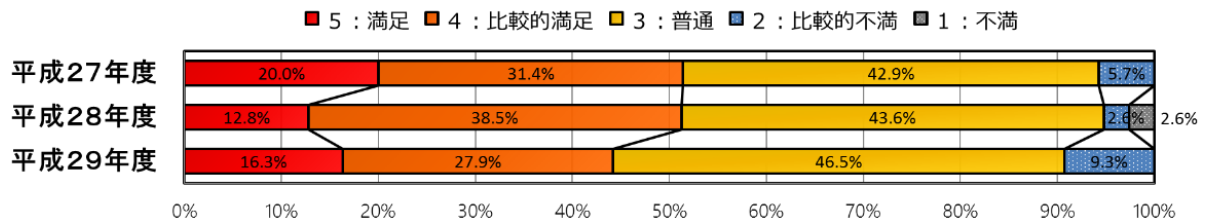
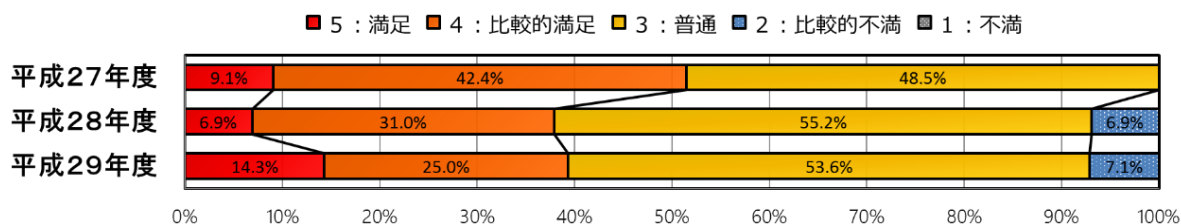


表14. 指定商品・役務の判断（商標法第6条各項）

指定商品・役務の判断				
5段階評価	回答数	割合	割合 (平成28度)	割合 (平成27度)
満足	4	14.3%	6.9%	9.1%
比較的満足	7	25.0%	31.0%	42.4%
普通	15	53.6%	55.2%	48.5%
比較的不満	2	7.1%	6.9%	0%
不満	0	0.0%	0%	0%
合計	28	100%	100%	100%

図 1 7．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 1 8 及び図 1 9 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、主張の把握並びに通知内容及び記載ぶりの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）

主張の把握（1．④）、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）

図 1 8．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

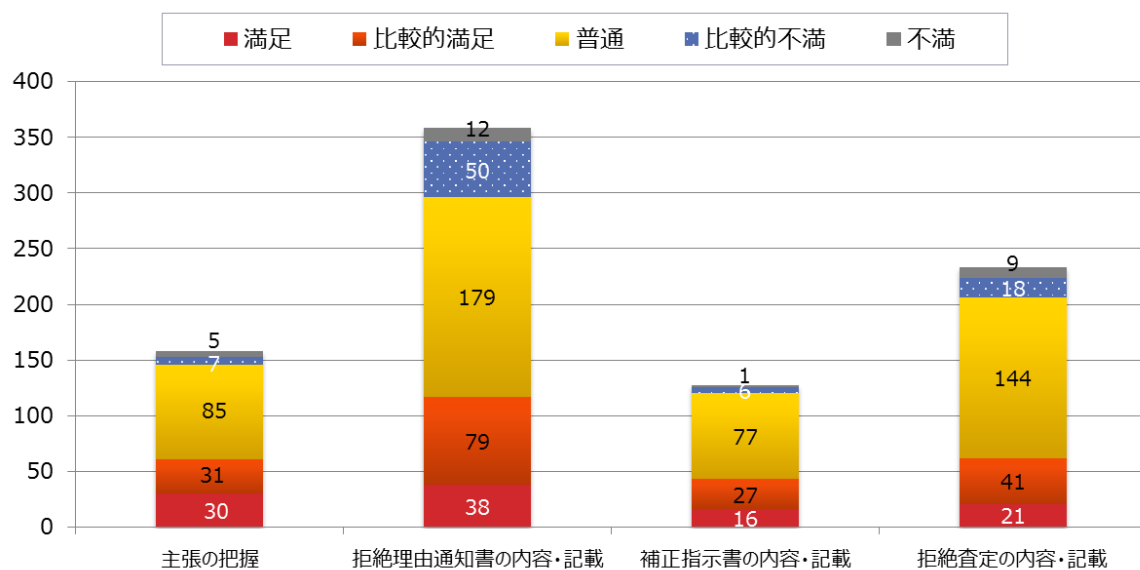
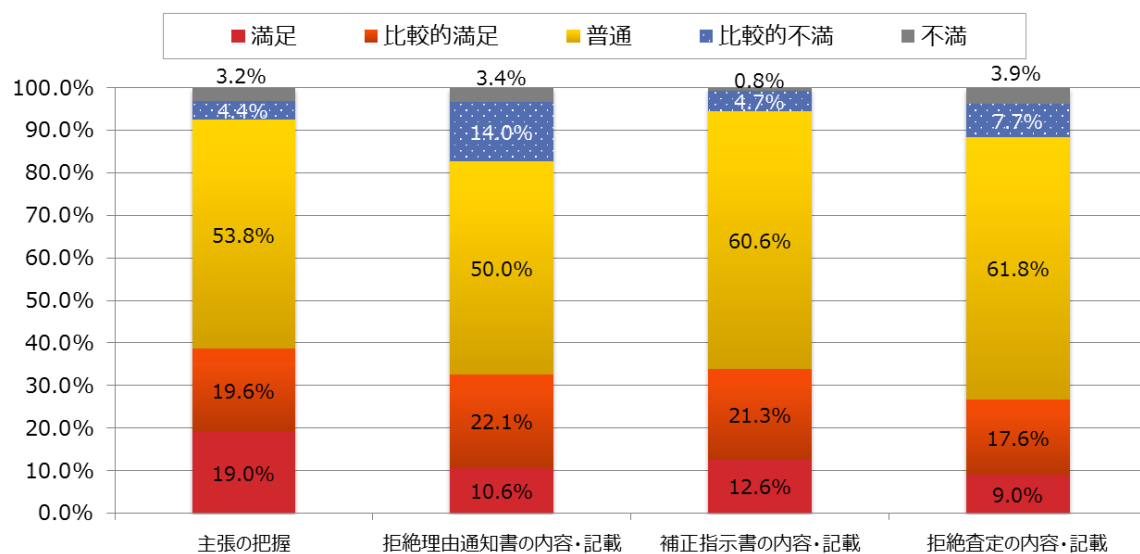


図 1 9．主張の把握並びに通知内容及び記載ぶりの個別項目の割合



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、「識別性の判断」、「基準・便覧との均質性」、「審査官間の均質性」、「【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、「類似性の判断」、「【拒絶理由】必要な説明」、「【拒絶理由】理解しやすい文言」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15及び図20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20（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」、「基準・便覧との均質性」、「審査官間の均質性」、「【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20（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」、「【拒絶理由】理解しやすい文言」、「【拒絶理由】必要な説明」は、ユーザーから一定の評価を得ていると言えます。

表 1 5．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	3.25	0.68	0.61
類似性の判断 ⁷	3.37	0.61	0.47
指定商品・役務の判断	3.53	0.49	0.43
主張の把握	3.53	0.48	0.44
基準・便覧との均質性 ⁴	3.27	0.64	0.54
審判決との均質性	3.10	0.49	0.46
審査官間の均質性 ⁴	3.13	0.54	0.52
【拒絶理由】必要な説明 ⁶	3.55	0.51	0.46
【拒絶理由】理解しやすい文言 ⁶	3.62	0.54	0.46
【補正指示】必要な説明	3.74	0.42	0.45
【補正指示】理解しやすい文言	3.73	0.41	0.44
【補正指示】適切な応答	3.64	0.44	0.51
【拒絶査定】必要な説明	3.34	0.49	0.40
【拒絶査定】理解しやすい文言	3.42	0.48	0.41
【拒絶査定】適切な応答 ⁵	3.25	0.52	0.46
審査官とのコミュニケーション (電話・面接対応)	3.73	0.45	0.48

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。

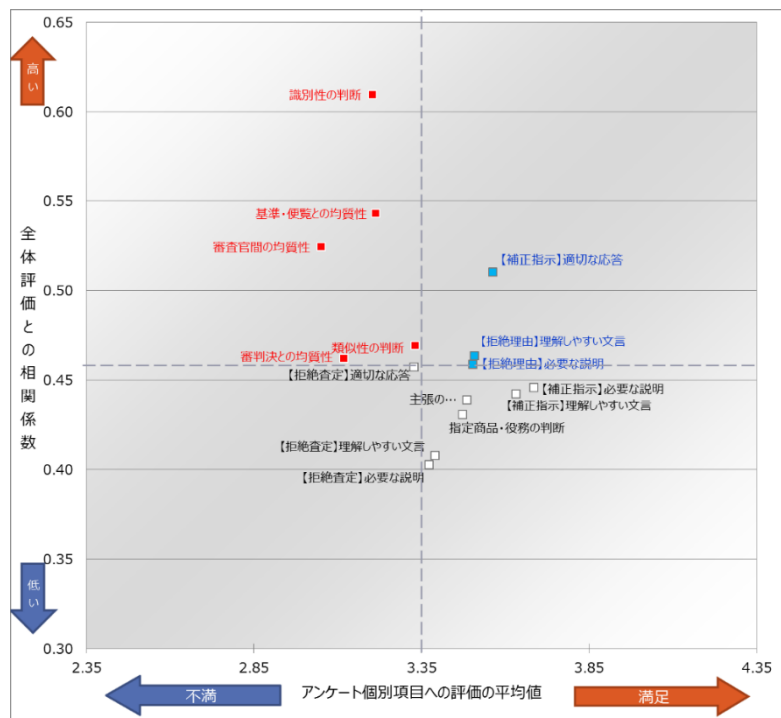
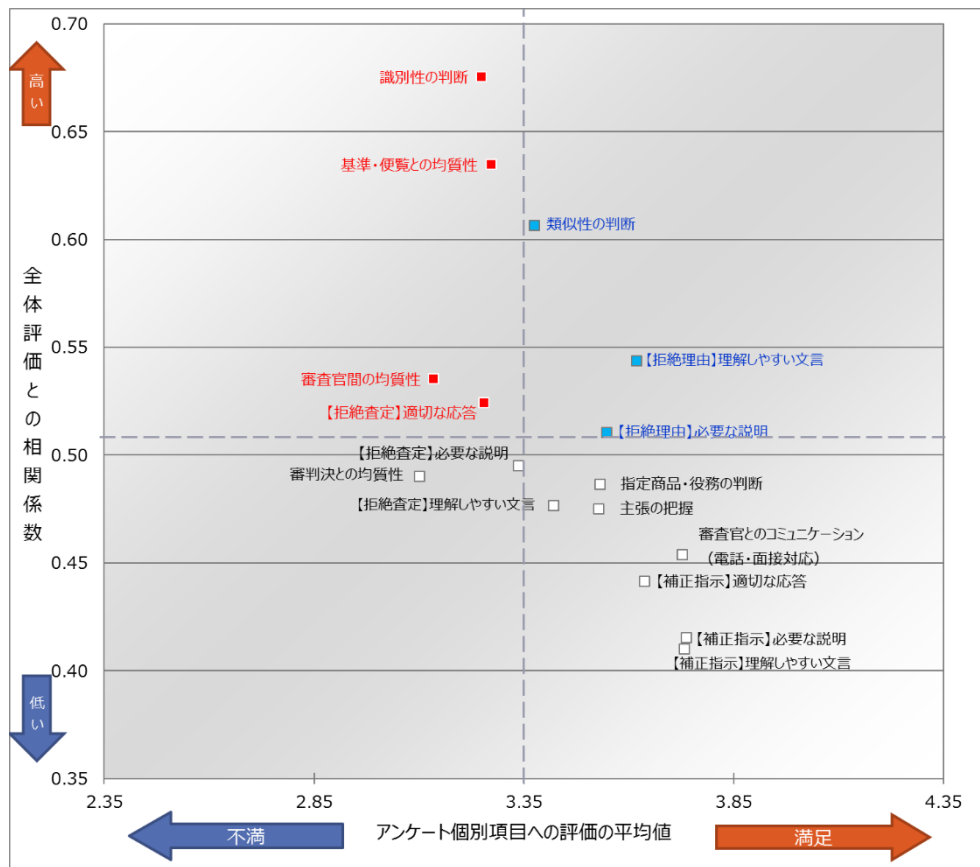
⁴ 重点課題と考えられる評価項目（今年度と昨年度）

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 20. 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2.2%減少し、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合が1.1%増加しており、若干満足の割合が減って、不満も若干増えている傾向が見受けられました。他方、数値的に見ると、1~2%程度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も、全体としては「満足」、「比較的満足」の上位評価割合が増加している項目が多数見受けられる一方、「不満」、「比較的不満」の下位評価割合も若干増えてきている傾向にあり、昨年度と比較すると、満足層と不満層とが二極化していることが見て取れます。

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15.2%となっており、また、表15に示すとおり相関係数は「0.68」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も、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。昨年度との比較においても自由記載欄へのコメント数がおよそ倍増しており（26件→40件）、ユーザーから識別性の判断に関する不満や要望が多く寄せられました。具体的には、「識別性の判断が甘いと感じる」「識別力の弱い登録商標が増えることで、企業活動が制限される」というコメントや、「識別力が弱い商標でも、全くの同一の使用例がないというだけで登録になっている例が散見される」「識別力の弱い商標は、登録しないほうが業界のためになるのではないか」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。

(ii) 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11.8%となっており、また、表15に示すとおり相関係数は「0.64」となっており

おり比較的全体評価に影響しやすいとの分析が得られました。

また、自由記載欄のコメントについては、「審査基準に対し、実際の審査判断が緩い方向にあるため、審査基準書そのものを修正したほうが良い」「4条1項11号に関する二段併記の審査基準と実際の二段併記に関する審査判断に均質性がない」というコメントや、「新しいタイプの商標に関して、審査基準そのものに解釈の幅がありすぎる」というコメントがありました。

(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17.6%となっており、また、表15に示すとおり相関係数は「0.54」となっており比較的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、「『類似性の判断』について、バラツキが大きいと感じる」というコメントや、「3条1項柱書の類似群の数え方にゆらぎがある」「4条1項16号の品質誤認についての判断の均質性が低いと感じる」といった様々なコメントがありました。また、図6に示すとおり「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」の質問でも、「審査における判断の均質性」の割合が最も多く、審査における判断のバラツキ低減が、ユーザーの関心が高く、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。

(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4-2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%であり、また、表12に示すとおり、相関係数は「0.61」となっており、比較的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、「類似判断の幅が狭くなり、登録となるケースが多くなっていると感じる」「結合商標について類似性の判断が甘く、非類似となる傾向が顕著にある」というコメントや、逆に「安易に要部観察を行い、類似性を認めているような印象を受ける」「類似群コードの運用を緩和してほしい」という双方のコメントが複数ありました。

(v) 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、その他の項目と比較して大きい結果が得られました。

特に「【拒絶理由】理解しやすい文言」の項目については、表15に示すとおり、相関係数は「0.54」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】理解しやすい文言」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、「拒絶理由通知書の記載内容について、丁寧かつ非常に詳細に説明されている」「補正内容に関する説明が以前よりも丁寧になり、補正書・意見書等の対応が行いやすくなった」等、通知書の内容や指定商品・指定役務に関する補正案の提示について、肯定的なコメントが多くありました。一方、「拒絶理由について具体的な指摘がなされていない」

「必要な理由が記載されていない」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。

(vi) 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64.2%となっており、経年で比較をすると上昇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も、「判断に至った過程をご説明いただき、非常に丁寧に対応していただいた」「面談において、拒絶理由の内容や対応方法等、丁寧な説明をしていただき大変参考になった」等、肯定的なコメントが多くありました。

4. 平成 28 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「50.5%」から「48.3%」と低下し、「比較的不満」及び「不満」の合計は昨年度の「6.1%」から「7.2%」と上昇しており、昨年度と比較し、全体として、否定的な評価が多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「19.7%」から今年度は「21.4%」と上昇しており、さらに「悪くなってきている」の評価の割合が、昨年度「4.5%」から今年度は「5.1%」とほぼ横ばいであり、全体として審査の質について改善傾向にあると評価されている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 20 の下）と今年度（図 20 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、特に全体評価との相関関係が高く、評価が低い項目であり、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、ユーザーの関心が高いことが窺えました。さらに、全体に占める肯定的なコメントが相対的に減ってはいるものの、「電話・面接対応」では肯定的なコメントが多くありました。

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

「識別性の判断」については、決裁時において重点的に確認を行うことにより、組織としても均質性の高い審査結果を提供できるよう努めていきます。また、識別性の判断にあたっては、その根拠について、ユーザーの方々の納得感が得られる証拠（取引実情）を適切に示すべく、起案書の内容（事例等）を充実させるとともに、管理職による決裁においても証拠（取引実情）が適切に提示されているかの確認を行い、改善を図っていきます。また、業界によって事情が異なりますので、業界の特性や最新の取引実情を踏まえた審査判断を意識し、そのために、商標出願動向調査、業界や企業との意見交換を継続して実施していきます。

次に「類似性の判断」については、識別性の判断と同様、決裁時において重点的に確認を行うことにより、組織としても均質性の高い審査結果を提供できるよう努めていきます。また、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するよう努めていきます。

また、審判決との均質性の確保の観点からも、定期的に審査・審判部門との意見交換を行い、審査官・審判官間での意識の共有を図っていきます。

(2) 審査運用面に関する課題への対応

「基準・便覧との均質性」については、引き続き、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審査を徹底するとともに、審査長等の管理職による商標審査の実体的・形式的チェック（決裁）も徹底します。

「審査官間の均質性」については、従前行っている審査官・管理職間の協議を継続して実施するとともに、管理職による決裁を通じて、審査官の判断にバラツキがないか重点的に確認を行っていきます。また、審査官が自らの審査の傾向を把握できるよう、審査官ごとの即登録率や根拠条文ごとの拒絶理由通知率等の審査関連データや審判関連データ等の各種統計データの情報共有を図り、審査官の意識の向上を図ります。

「審判決との均質性」については、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。他方、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として取り組んでまいります。

た。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⁸。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、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（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、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。

⁸ 商標は特許・意匠と比べて出願人が「個人」である割合が高く（特許 2.6%、意匠 8.0%、商標 14.0%）、また、代理人を立てていない本人出願の割合も高い（特許 7.5%、意匠 27.2%、商標 42.1%）（出典：特許庁編「特許年次行政年次報告書 2017 年版」）。

(付録) 調査票

【A票】 商標審査全般の質についての調査						
* 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】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 比較的不满 普通 比較的不满 不満 5 4 3 2 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 変化していない 悪くなっている 分からない 3 2 1						
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 比較的不满 普通 比較的不满 不満 分からない 5 4 3 2 1						
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 比較的不满 普通 比較的不满 不満 分からない 5 4 3 2 1						
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。						
③ 通知内容について						
満足 比較的不满 普通 比較的不满 不満 分からない 5 4 3 2 1						
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。						
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、適切に回答していましたか。						
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	比較的満足	普通	比較的不満	不満	分からない
		5	4	3	2	1	
③-3. 拒絶査定に記載内容について							
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。		☐	☐	☐	☐	☐	☐
		満足	比較的満足	普通	比較的不満	不満	分からない
		5	4	3	2	1	
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、適切な対応が行われていましたか。		☐	☐	☐	☐	☐	☐
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、具体的なお意見の内容をご記入ください。特に「 <u>比較的不満</u> 」「 <u>不満</u> 」を選択された場合には、 <u>積極的にご意見の内容をご記入ください。</u> ）							
（記入欄）							
【2】個別事項の最近の印象の変化について							
以下の点について、印象の変化をお答えください。							
① 商標審査基準の改訂について							
特許庁では、商取引を取り巻く環境の変化やユーザーニーズ、近年の裁判例などの動向をふまえた内容面の観点及び構成全体の整理や用語の統一等の構成面の観点から、商標審査基準の全面改訂を行い、平成29年4月1日より適用しています。							
		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		
		3	2	1			
改訂された商標審査基準について、その印象がどのように変化していますか。		☐	☐	☐	☐		
② コメント（上記に関して、具体的なお意見の内容をご記入ください。特に「 <u>悪くなってきている</u> 」を選択された場合には、 <u>積極的にご意見の内容をご記入ください。</u> ）							
（記入欄）							
裏面へ続く							

③ 改訂された類似商品・役務審査基準について

特許庁では、平成28年度に国際分類第11版への対応等のための改訂を行い、「商品・サービス国際分類表」の商品・役務表示を参考表示として掲載した新しい「類似商品・役務審査基準」を作成し、平成28年12月に公表しました。

	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
	3	2	1	
改訂された類似商品・役務審査基準について、その印象がどのように変化していますか。	☐	☐	☐	☐

④ コメント（上記に関して、具体的なご意見の内容をご記入ください。特に「悪くなってきている」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）

【3】その他

① その他、審査の手續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

比較的不满

普通

比較的不满

不満

5

4

3

2

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

満足

比較的不满

普通

比較的不满

不満

分からない

5

4

3

2

1

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項第1号～6号）の判断は適切でしたか。

「不満」「比較的不满」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。）

満足

比較的不满

普通

比較的不满

不満

分からない

5

4

3

2

1

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」「比較的不满」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
☐ 商標の認定に関する記載が不足

☐ 分断／要部抽出に関して論理・証拠の提示が不足
☐ 外観・称呼・観念の総合的考察の記載が不足

満足

比較的不满

普通

比較的不满

不満

分からない

5

4

3

2

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。

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. 通知の内容・記載ぶりについて（該当する通知書面が無い場合は、「分からない」の項目を選択してください。）

満足

比較的不满

普通

比較的不满

不満

分からない

5

4

3

2

1

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. 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「比較的不满」「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。●