

# 商標審査の品質管理に関するマニュアル (品質マニュアル)

平成28年7月  
特 許 庁

# 改訂履歴

日付	内容
平成 26 年 12 月 10 日	初版公表
平成 27 年 6 月 30 日	改訂版公表
平成 28 年 1 月 7 日	改訂第二版公表
平成 28 年 7 月 27 日	改訂第三版公表

## はじめに

商標法は、「商標の使用をする者の業務上の信用の維持を図り、もって産業の発達に寄与し、あわせて需要者の利益を保護することを目的」（商標法第1条）としている。この性質上、商標制度は幅広いユーザーを抱えており、権利者（出願人）のみならず、事業者・消費者等も商標制度のユーザーとして、幅広くその影響を受けることになる。また、商標は、商取引において、自己の商品・役務を他人の商品・役務と識別するための標識であり、商品・役務の一定の品質又は質を保証し、また、商品・役務の広告宣伝の役割を果たすものである。

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る。また、商取引自体も、スマートフォンやタブレット端末の普及等による電子商取引の一層の進展など、その変化のスピードがより一層増しているところである。

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ある。

特許庁は、ブランドを保護育成し、消費活動の円滑化へ貢献するため、適切な商標審査を行い、商標審査の質を維持・向上することを内外に明らかにすべく、平成26年8月に「商標審査に関する品質ポリシー」（以下、単に「品質ポリシー」という。）を策定した。品質ポリシーは、商標審査の品質管理の基本原則となるものであり、商標審査業務・審査マネジメント業務を行う商標審査部門においては、この基本原則に基づいて、商標審査に関する品質管理を実施し、商標審査の質の維持・向上を確実に図っていくことが必要である。

特許庁は、品質ポリシーに掲げた基本原則に沿った品質管理の統一的な実施のために、この「商標審査の品質管理に関するマニュアル」を策定する。

この「商標審査の品質管理に関するマニュアル(品質マニュアル)」は、品質ポリシーにより規定した基本原理を実施するにあたっての、品質管理及びその実施体制を具体化した文書である。当マニュアルは、品質管理及びその実施体制に変更等が生じる場合に改訂される。

## **適用範囲**

このマニュアルは、商標審査に関わる商標審査部門内の部署及びこれらに属する職員が行う業務に対して適用される。

# 目次

I. 品質管理システムについて.....	1
1. 品質ポリシーとの関係.....	1
(1) 総論.....	1
(2) 品質ポリシーに基づき求められる取組の方向性.....	2
2. 商標審査の質の維持・向上のサイクル（PDCA サイクル）.....	4
(1) 商標審査部門全体の PDCA サイクル.....	4
(2) 審査室における PDCA サイクル.....	4
3. 品質管理実施体制.....	6
II. 商標審査部門内の取組.....	8
1. 商標審査業務の実施【DO】（審査室における PDCA サイクル）.....	8
(1) 審査官による商標審査の実施 [do].....	9
(i) 商標審査（商標認定・調査・判断・起案）.....	9
(ii) 協議.....	9
(iii) 面接等.....	10
(iv) 審査官用チェックシートの活用.....	10
(2) 審査室における商標審査の質のチェック [check].....	11
(i) 決裁.....	11
(3) 審査室における商標審査の質の維持・向上に関する業務 [act] ....	11
(i) チェック結果等に基づく質の向上.....	11
(ii) 組織的な情報の共有.....	11
(iii) 研修の受講等による知識習得・能力向上.....	12
(iv) 品質関連情報の活用.....	12
(4) 審査室単位における商標審査の質の維持・向上に向けた方針策定 [plan]	
13	
2. 商標審査業務の評価【CHECK】.....	14
(1) データ収集・分析.....	14
(i) 品質監査.....	14
(ii) ユーザー評価調査に基づく質に関するユーザーニーズの把握.....	14
(iii) 審判決との判断相違の確認.....	15
(iv) ユーザーからの審査の質に関する意見に基づくユーザーニーズの把握	
.....	15
(v) 各種品質関連の取組の結果等の収集.....	15
(2) データ分析結果の評価.....	15
(i) 商標審査業務等の課題抽出.....	15
(ii) 全体評価（取組報告）.....	16
(3) 審査品質管理小委員会.....	16

3. 商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】 .....	17
(1) 商標審査関連施策の検討.....	17
(2) 品質管理に関する施策の検討.....	17
4. 商標審査の方針決定【PLAN】 .....	18
Ⅲ. 外部関係者との協力.....	19
1. ユーザーとの意見交換.....	19
2. ユーザーの協力を促す情報提供.....	19
Ⅳ. 国際的な取組.....	20
1. 海外の特許庁との品質管理システムに関する情報共有.....	20
参考1：商標審査に関する品質ポリシー.....	21
参考2：品質ポリシーと品質マニュアルに記載された取組の対応表.....	22

# I. 品質管理システムについて

## 1. 品質ポリシーとの関係

### (1) 総論

商標審査に関する品質ポリシー<sup>1</sup>（以下、単に「品質ポリシー」という。）は、ブランドの保護育成及び消費者の消費活動の円滑化へ貢献するような商標審査の実現に向けた商標審査の品質管理の基本原則を示し、特許庁が商標審査の質の維持・向上に取り組むためのものである。

このような商標審査を実現するため、商標審査部門は、品質ポリシーに沿った品質管理の実施を通じて、商標審査を的確に実施し、ユーザー等の幅広いニーズや期待に応える商標審査に関する施策を企画・立案して実行に移すとともに、これらの取組について継続的改善を図っていく。

品質管理とは、品質ポリシーに沿い、なおかつ、商標審査の質の維持・向上の観点から、いわゆる PDCA サイクル<sup>2</sup>に沿って互いに関連付けて整理された商標審査の取組の総体であり、その着実な実施に当たっては各組織・職員の役割を明確にした実施体制を構築する必要がある。

商標審査に関する品質管理システム（以下、単に「品質管理システム」という。）は、上記品質管理及びその実施体制からなるものである。

この商標審査の品質管理に関するマニュアル（以下、単に「品質マニュアル」という。）は、品質ポリシーによって規定される基本原則に沿った品質管理の統一的な実施に資するべく、上記品質管理システムを文書化したものである。

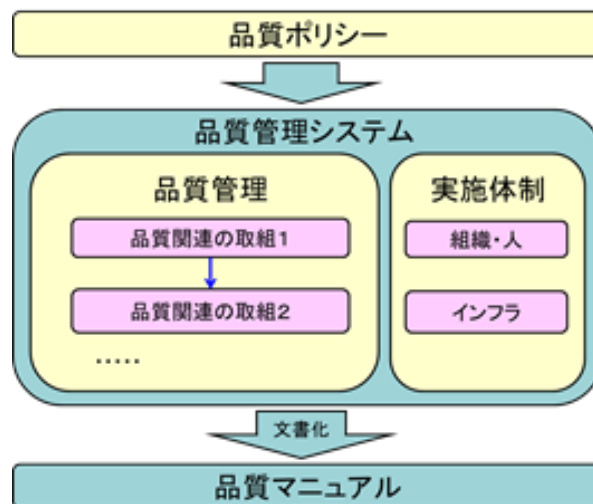


図1 品質ポリシー、品質管理システム及び品質マニュアルの関係図

<sup>1</sup> 品質ポリシーについては、巻末の参考1を参照。

<sup>2</sup> 計画(plan)→実行(do)→評価(check)→改善(act)という4段階の活動を繰り返すことで、継続的にプロセスを改善していく手法。

## **（２）品質ポリシーに基づき求められる取組の方向性**

品質ポリシーは、品質管理の基本原則であるから、商標審査部門の品質管理を構成する各取組は、品質ポリシーで掲げられた事項と密接な関連を有すべきものである。

ここでは、品質ポリシーに基づき求められる取組の方向性を、品質ポリシーの項目に沿って説明する。

### **① ブランドの保護育成及び消費活動の円滑化に貢献します**

商標法は、「商標を保護することにより、商標を使用する者の業務上の信用の維持を図り、もって産業の発達に寄与し、あわせて需要者の利益を保護することを目的」（商標法第1条）としている。商標審査は、出願された商標について、商標法の規定に基づき登録の可否を判断することであるが、適切な商標審査及び権利付与を実施することにより、ブランドの保護育成及び消費者の消費活動の円滑化に貢献することが可能となる。また、各種施策を検討する際には、産業の発達に寄与するという目的と需要者の利益を保護するという目的の双方を念頭に置き、企画・立案することが重要である。

### **② 一貫性及び客観性を有する審査を行います**

商標審査は、上記のとおり、商標法の規定に基づき行うところ、審査官一人一人が、法令の解釈や運用について定めた商標審査基準等の指針に従い審査を行う必要がある。また、商標は、取引の実態の変化に伴い、その識別性の有無や類似性の存否も変化するものであることから、商標審査においては、商取引の実態についても十分に調査した上で判断することが必要である。このように、商取引の実態を十分に踏まえ、商標審査基準等の指針に従って審査を行うことにより、一貫性及び客観性のある商標審査の実現が求められる。

### **③ 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**

一貫性及び客観性のある審査を実現するためには、当然ながら、前提となる判断基準等が明確なものでなければならない。商標審査における判断の指針となるのは、商標審査基準等であることから、恒常的に商標審査基準等の指針の見直しを検討する必要がある。一方、出願人等の商標制度の利用者に対しては、商標審査の予見可能性を確保すると共に、透明性を高める必要がある。そのため、商標審査の指針について、内容についての情報開示を促進していく必要がある。

また、商標制度の利用促進のためには、審査における判断や結論を説明する文書である拒絶理由通知書や拒絶査定等の通知文書が、出願人にとって分かりやすく、権利取得を支援するものであることが必要である。審査の判断が適切だとしても、その判断内容（思考）を論理的に表現できなければ、審査の説明責任を果たしているとはいいがたい。特に商標の場合には、個人や中小企業等が出願人である割合も高いことから、通知文書作成の際には留意する必要がある。よって、審査官は、論理的で説得力を有する文章を構成し通知文書に展開するとともに、状況に応じて記載ぶりを工夫するなど、分かりやすい通知文書



を作成することが求められる。また、面接や電話・ファクシミリ等を通じて出願人等との意思疎通を深め、出願内容や出願人の意図等の正しい理解のもと、出願人が商標制度を利用できるよう努めることも併せて求められる。

④ 国内外の関係者と積極的に情報を共有し、審査の質の向上に取り組みます  
審査の質の向上のためには、組織として自ら改善すべき点を洗いだして改善を図っていくことのみならず、現状の問題点の把握や課題の整理を行う際には、外部の意見を積極的に採り入れる必要がある。商標制度に関わる者（出願人・代理人）から、商標審査の現状について意見を伺い、その意見に積極的に耳を傾けて、挙げられた課題の解決に向けて真摯に取り組むことが必要である。また、海外の特許庁と品質管理に関する情報交換を行い、参考となる品質管理の施策を取り入れるなど、積極的な情報共有を行うことが重要である。

⑤ 継続的に業務を改善します

商標審査の質の向上に当たっては、品質管理の実施状況や商標審査の質等を継続的にモニタリングし、現状を的確に把握した上で、審査官による審査業務及び管理職<sup>3</sup>による審査マネジメント業務に関して、必要な施策を検討していくことが重要である。

また、新商品の開発や流行の移り変わり等の要因や、最高裁判所や知的財産高等裁判所による判決等の要因により、商標審査を巡る状況は日々変わっていく。商標審査部門は、商標審査を巡る状況の変化や商標審査の質に関する種々の情報を、商標審査に関わる全ての職員に提供し、職員は、提供された情報を用いて継続的に自身の業務を改善することが求められる。商標審査に関わる職員一人一人は、より良い商標審査を実現するため、常に問題意識を持ちながら業務に取り組み、継続的に業務の改善に取り組むことが求められる。

⑥ 職員の知識・能力を向上させます

商標審査は、審査官によって行われる。よって、審査官の人材育成を図ることは質の維持・向上を図る上では欠かすことができないものである。また、商標審査の質の向上のためには、商標審査に関わる全ての職員の知識・能力の向上が必須となる。商標審査に関わる職員一人一人は、日々の自主的な研さんに励むとともに、研修の機会等があれば積極的に参加して、業務遂行に必要な専門性を高めることが求められる。また、商標審査部門も、十分な研修の機会を提供するなど、知識・能力の向上につき、組織として戦略的にサポートすることが重要である。

---

<sup>3</sup> 審査長・審査監理官及び審査室長（審査長等）の他、審査官の起案文書の決裁を担当する者を含む。

## 2. 商標審査の質の維持・向上のサイクル（PDCA サイクル）

上記 1.（1）で述べたように、品質管理を構成する各種取組は、商標審査の質の維持・向上の観点から、いわゆる PDCA サイクルに沿ってお互いに関連付けられる必要がある。この PDCA サイクルは、商標審査部門全体で回すサイクルと各審査室で回すサイクルの 2 つのレベルからなる。これらの 2 つの PDCA サイクルの関係の概念図を図 2 に示す。

### （1）商標審査部門全体の PDCA サイクル

商標審査部門全体の PDCA サイクル（図 2 における大きな PDCA サイクル）は、次のように機能する。

すなわち、当該年度の商標審査部門全体の方針が決定【PLAN】され、それを受けて商標審査及びその関連業務（以下、単に「商標審査業務」という。）が実施【DO】される。そして、商標審査業務は、品質監査をはじめとする各種の手法により評価【CHECK】され、必要に応じて商標審査業務や商標審査部門の施策等が修正【ACT】され、次年度の方針に反映【PLAN】されることにより、商標審査の質の維持・向上が図られる。

### （2）審査室における PDCA サイクル

上記（1）の PDCA サイクルに加え、商標審査業務の実施を行う各審査室においても、PDCA サイクル（図 2 における右下に示された小さな PDCA サイクル）による質の維持・向上が図られる<sup>4</sup>。

すなわち、商標審査部門全体の方針を受けて各審査室における方針が決定【plan】され、審査官は、当該方針に沿って協議や面接等を活用しつつ商標審査を実施【do】する。そして、審査官による商標審査（処分等）は、決裁者によるチェック（決裁）【check】を受け、必要に応じて判断、起案等について指導が行われることで、個別の処分等をより適切なものとし【act】、商標審査の質が担保される。

また、各審査室・審査官は、各種の品質関連情報等を利用して、商標審査業務の改善、審査官間の知識の共有、自己研さん・研修等による知識習得・能力向上等【act】を行う。

以上の取組で得られた知見は、それ以降の商標審査の取組に反映【plan】されることにより、商標審査の質の維持・向上が図られる。なお、各審査室における業務改善は、日々の業務において適時に行われる。

---

<sup>4</sup> 商標審査部門全体の PDCA サイクルの各要素は「PLAN」等と大文字で表記し、各審査室における PDCA サイクルの要素は「plan」等と小文字で表記している。

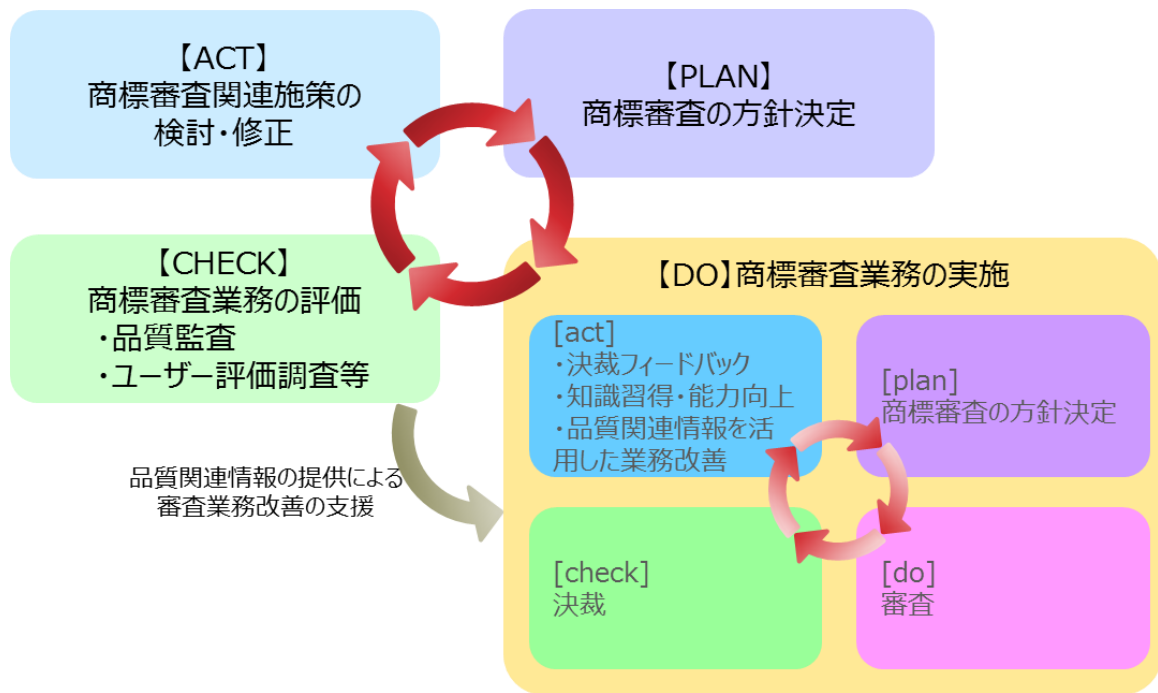


図 2 商標審査の質の継続的改善のためのサイクル（PDCA サイクル）概念図

### 3. 品質管理実施体制

本品質マニュアルで説明する品質管理システムは、特許庁長官及び商標審査に関する事務を所掌する審査業務部長がその整備と実施に対して責任を負う。特許庁長官及び審査業務部長の下、組織・職員はそれぞれが分掌する事務を行う<sup>5</sup>。

審査官は、審査長、審査監理官又は審査室長（以下、単に「審査長等」という。）のマネジメントの下、分掌された産業分野についての実体審査を行う。各審査室においては、商標課が企画・立案した品質管理に関する施策（以下、単に「品質関連施策」という。）を実施するとともに、各審査室が所掌する産業分野に応じた独自の品質関連施策を実施することにより、商標審査の質の向上を図る。また、各審査官は研修等の受講等により自己研鑽に取り組み、自身の知識・能力の向上に努める。

商標課は、商標の審査に関する事務の連絡調整に関する事務をつかさどる。商標審査に関する企画及び立案を含めた商標審査に関する事務の調整に関する事務を行う。

商標課には、品質管理班が設置される。品質管理班は、商標審査の品質管理に関する事務をつかさどる。具体的には、品質監査、ユーザー評価調査や審判情報の活用といった品質関連施策の企画・立案・実施を行う他、商標審査の質に関する各種データの収集や分析を行う。

また、商標審査における処分等の品質の管理に関することを所掌事務とする品質管理官が置かれる。品質管理官は、商標審査に関する高度な知識や判断力を有する管理職又は審査官から選任され、審査官の行った審査における判断・起案等の監査を行うとともに、その結果を各審査室・審査官にフィードバックする。

特許庁内には、商標審査の質の分析・評価を行うことを通じて品質管理をつかさどる、商標課の管理職及び各審査室の有識者（審査長、室長等）がメンバーとなる品質管理庁内委員会（商標審査品質管理委員会）が設置される。品質管理庁内委員会は、商標審査の質の分析・評価を行い、品質管理班から提出される質の改善のための施策案について助言を行うとともに、方針決定を行う。

実務経験者や学識経験者などの外部有識者で構成する委員会（産業構造審議会知的財産分科会審査品質管理小委員会）は、本品質マニュアルで説明する品質管理システムが、商標審査の質の維持・向上のために適切に機能しているかどうかを第三者の目で確認し、品質管理の実施体制、実施状況等の客観的な評価を行う。当該委員会は、評価項目及び評価基準を定め、これらに基づいて評

---

<sup>5</sup> 各部署等の所掌事務については、「経済産業省組織令」、「経済産業省組織規則」を参照。

価を行うとともに、品質管理の実施体制、実施状況に関する改善提言を行う。特許庁は、当該委員会の報告を受けて、審査の品質管理において取り組むべき事項を定め、それを公表するとともに、品質関連施策の検討・修正【ACT】及び方針策定【PLAN】に反映する。

出願人・代理人等の制度ユーザーは、1件1件の商標審査の影響を受ける立場であり、直接審査の質を評価する重要な役割を担う。ユーザー評価調査や意見交換の機会を通じ、制度ユーザーから、商標審査の質の維持・向上のための情報を収集する。

海外の特許庁との間においては、積極的に情報共有を図る。海外の特許庁から情報を入手し、参考となる品質管理の施策を取り入れることにより、商標審査の質の維持・向上に役立てる。

品質管理の実施体制及び各組織等の関係を示した品質管理システムの全体像は下図のように表される。

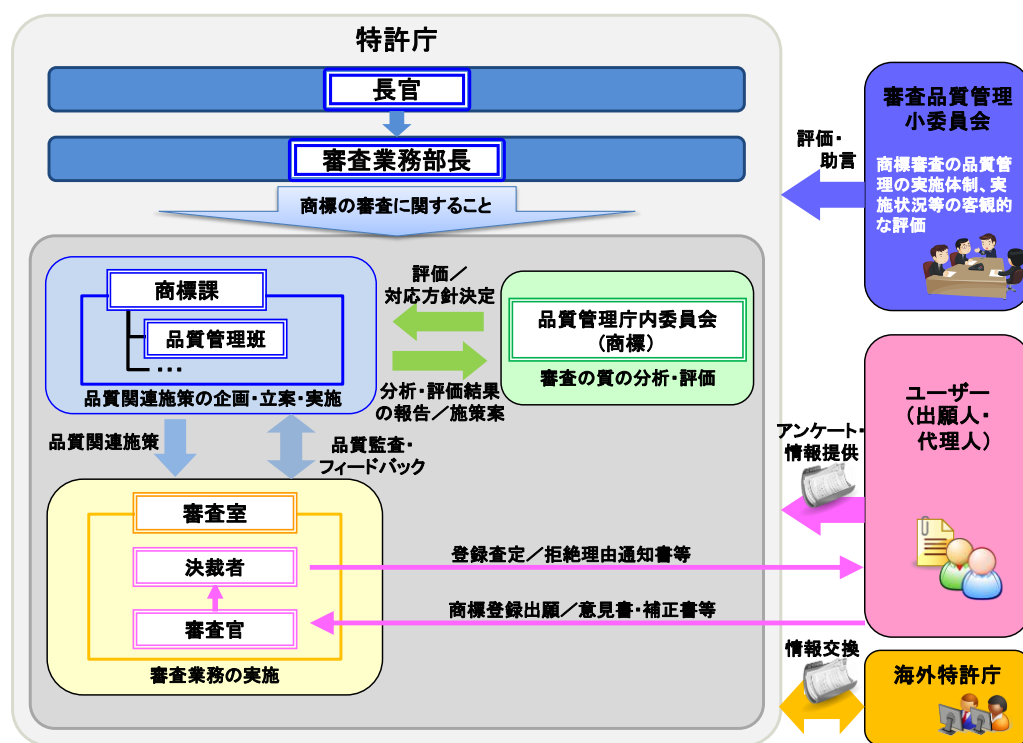


図3 品質管理システムの全体像

## Ⅱ．商標審査部門内の取組

以下では、Ⅰ．２．（１）で述べた、商標審査部門全体のPDCAサイクルに含まれる各種取組を説明するとともに、Ⅰ．２．（２）で述べた各審査室におけるPDCAサイクルも併せて説明する。

まず、１．において、一連の取組の中でも中核をなすものである商標審査業務の実施【D0】として、各審査室におけるPDCAサイクル[plan][do][check][act]について述べ、商標審査業務の評価【CHECK】、商標審査関連施策の検討・修正【ACT】、商標審査の方針決定【PLAN】を２．～４．で順に述べる<sup>6</sup>。

### １．商標審査業務の実施【D0】（審査室におけるPDCAサイクル）

ここでは、主に商標審査の質を担保するための中心的な活動として、各審査室において行われる商標審査業務及びその質の維持・向上に資する取組を、PDCA（DCAP）サイクルに沿って説明する。

まずは、中核的な取組である審査官による商標審査の実施[do]<sup>7</sup>から始め、[check]-[act]-[plan]の順に説明する。

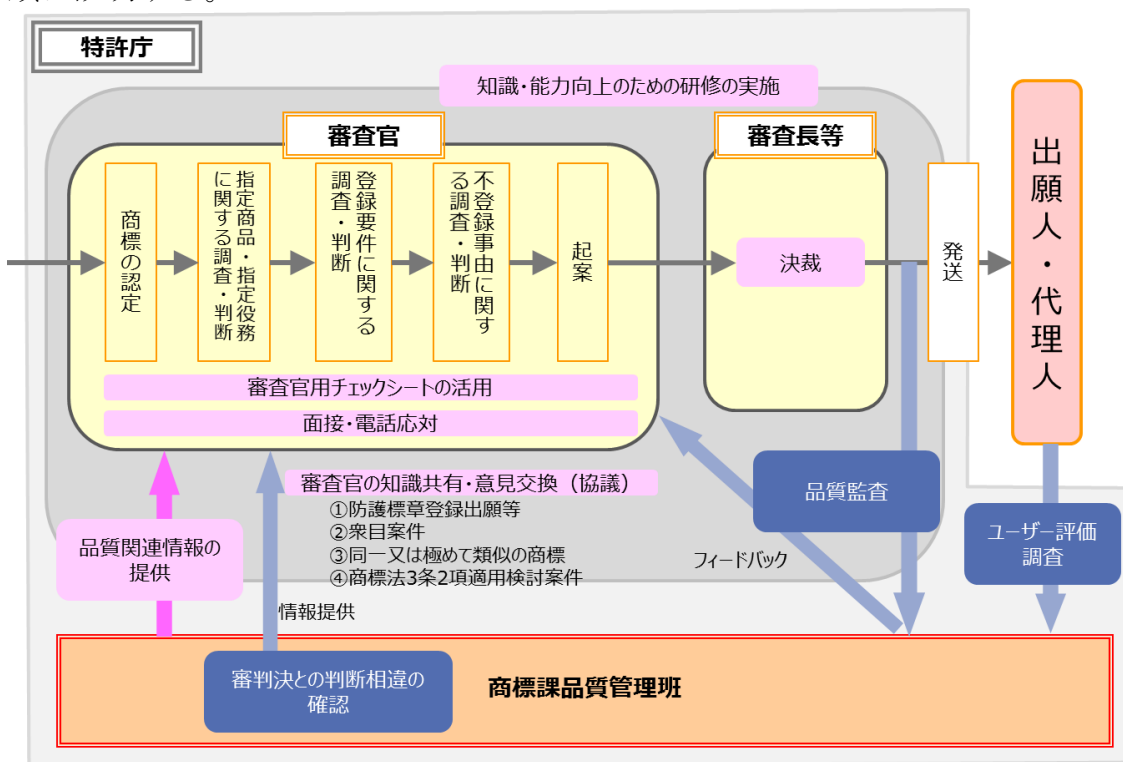


図4 品質管理の全体像

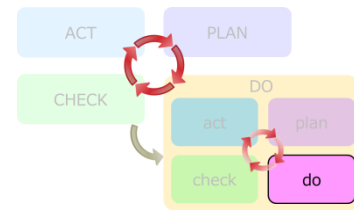
<sup>6</sup> do（実行）の重要性に鑑み、一般的に、PDCAサイクルという用語についても、doを先頭にしてDCAPサイクルと称されることもある。

<sup>7</sup> 本項目には「協議」、「面接等」、「審査官チェックシートの活用」といった取組も含めるが、これらに対する[check][act]は、全体のPDCAサイクルの中で実施される。

## （１）審査官による商標審査の実施 [do]

### （i）商標審査（商標認定・調査・判断・起案）

審査官は、商標の認定、指定商品・指定役務の調査・判断、登録要件の調査・判断、不登録事由の調査・判断、起案からなる商標審査実務の遂行に当たり、商標法等の関連法令、当該法令の適用についての基本的考え方をまとめた審査基準及びその他の運用の取決めである指針に従い、業務内容に不備がないかを自らチェックしつつ、商標審査の各プロセスを遂行する。



具体的には、審査官は、

- ・ 商標の認定
- ・ 指定商品・指定役務の調査・判断
- ・ 登録要件の調査・判断
- ・ 不登録事由の調査・判断、並びに
- ・ 拒絶理由通知・登録査定等の起案

の全てを法令・審査基準等の指針に従って統一かつ的確に遂行する。

これにより、公平性、透明性及び一貫性があり、ユーザーに信頼されるような質の高い商標審査を着実に遂行することができ、その結果、商標権の適切な活用を通じた商標の役割の発揮、ひいては、ブランドの保護育成及び消費者の消費活動の円滑化に貢献することが可能となる。

- ・ 担当

商標審査実務は、審査官が行う。なお、出願された各案件は、指定商品・指定役務の区分に応じて担当審査室が決定された後、その担当審査室に所属する審査官の中から担当審査官が決定される。

- ・ 参照先文書

『商標審査基準』、『商標審査便覧』、『類似商品・役務審査基準』

### （ii）協議

審査官は、様々な商標審査に係る事項について、必要に応じ他の審査官と協議を行う。協議は、審査官相互の知見を結集して、調査手法、知識等の共有化等を図った上で、迅速・的確な商標審査を行うことを目的として行う。ただし、個別の出願の商標審査に関する最終判断は、あくまでも当該出願の商標審査を担当する審査官の責任の下に行う。

審査官は、協議を自発的に行うほか、商標審査部門又は各審査室が定めた所定の条件に当てはまる出願案件（①防護標章登録出願及び防護標章更新登録出願の案件、②特に注意を要し、慎重な判断が求められる案件（世間の衆目を集める可能性がある案件）、③共に審査係属中の同一又は極めて類似する商標の案件及び④商標法第3条第2項（使用による識別性）の適用の検討を要する案件）については必ず協議を行う。

協議の実施により、複雑な案件についても適切な判断がされることを確実にし、各審査官による商標審査をより客観的なものとして、審査官間の調査や判断のばらつきを抑制することができる。その結果として、商標審査の一貫性や

客観性を担保し、商標権取得の予見性を高めることが可能となる。さらに、協議を通じて、調査手法や判断の参考とすべき審判決等を共有することは、審査官の知識・能力の向上にもつながる。

- ・担当

協議は、当該商標登録出願の審査を担当する審査官と、協議者とが行う。協議者は、原則として、出願を担当する審査官が協議したい事項に応じて選択するが、商標審査部門及び各審査室の取組として特定の者（例えば、審査長等）が指定される場合もある。

### **(iii) 面接等**

面接は、審査官又は出願人等（代理人がいる場合は、代理人も含む。法人の場合には、その代表者、知的財産を扱う部署の担当者等。以下、単に「出願人等」という。）のいずれかの要請に基づき、面接ガイドラインに沿って行われる。面接により、出願人等との間で商標審査に関わる意思疎通を図ることは、一般に、商標審査の質の維持・向上に資する。意思疎通を図るための「電話・ファクシミリ等による連絡」も同様である。

面接等において出願人等による指定商品・指定役務に関する説明や意見書等の説明を受けることにより、審査官と出願人等とがお互いの考えを正しく理解することができ、結果として、出願人にとって納得感の高い商標審査を実現することが可能となる。

- ・担当

出願人等との面接は、当該商標登録出願の審査を担当する審査官が行う。

- ・参照先文書

『面接ガイドライン【商標審査編】』

### **(iv) 審査官用チェックシートの活用**

品質管理の各種取組によって判明した典型的な問題事例を整理し、審査のプロセスにおいて各審査官が注意して確認する必要がある事項をまとめた「審査官用チェックシート」を提供する。審査官は、全ての案件の審査時に審査官用チェックシートに沿って審査を実施すると共に、審査官用チェックシートを起案文書と共に決裁者に提出する。審査官にとっては、審査段階において典型的なミス回避することができ、また、決裁者にとっては、審査が適正なプロセスを経て実施されたかにつきチェックすることを容易にするものである。

なお、審査官用チェックシートの項目は、品質管理の各種取組の結果を基に、随時適切な内容に更新する。

- ・担当

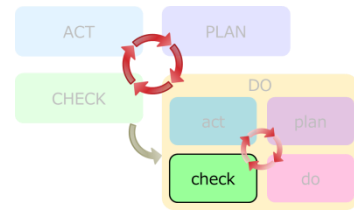
審査官用チェックシートへの記入は、当該商標登録出願の審査を担当する審査官が行う。審査官用チェックシートの項目等の内容に関しては、必要に応じて品質管理班が修正案等を作成し、品質管理庁内委員会で決定する。



## （２）審査室における商標審査の質のチェック [check]

### （i）決裁

審査官による処分等は、当該処分等に係る書面が出願人に発送<sup>8</sup>される前に、審査長等の決裁者による起案文書の内容の確認等を通じた商標審査の実体面・形式面にわたる品質保証を目的としたチェック（以下、単に「決裁」という。）を受ける。



決裁者は、処分等が法令・指針等に適合しているか、起案文書の内容に不備がないか、協議の実施状況等の品質管理に係る必要な手続を経ているか等について、商標審査における決裁ガイドラインに沿った統一的な基準・観点から確認を行う。必要に応じ、当該処分等を行った審査官に起案文書を差し戻して修正を促すことや、改善に向けた指導を行うなど、審査官に対してフィードバックを行う。

このように、審査官自身によるチェックに加えて、決裁者によるチェックを経ることにより、当該処分等をより適切なものにするとともに、各審査官が行う商標審査をより客観的なものとすることができ、結果として、審査官間での判断や起案内容のばらつきを抑制することが可能になる。

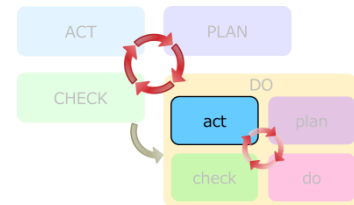
#### ・担当

決裁は、原則として、商標登録出願の担当審査室の審査長等が行う。

## （３）審査室における商標審査の質の維持・向上に関する業務 [act]

### （i）チェック結果等に基づく質の向上

審査官は、上記（２）の決裁のフィードバックを尊重し、必要に応じてフィードバックの意図を確認するなどして、差し戻された起案文書の修正や各種指針の再確認等を適宜行い、適切な商標審査の実施に努める。



#### ・担当

フィードバックを受けた処分等の修正は、当該商標登録出願の審査を担当する審査官が行う。

### （ii）組織的な情報の共有

各審査室においては、業務を遂行する上で得られた知見の組織的な活用を努め、審査官間での判断や起案内容のばらつきを抑制する。組織的な活用に当たっては、知見の共有に関する取組が重要であり、必要に応じて文書化して共有する等が有効である。

#### ・担当

組織的な情報の共有は、各審査室においては、主に審査官が行う。また、他の審査室にも共有すべき事項に関しては、審査長等が中心となって情報共有を行う。

<sup>8</sup> 査定の場合は送達がなされる。

### **(iii) 研修の受講等による知識習得・能力向上**

審査長等は、各審査官に対して、商標審査の質の向上の観点から当該審査官に必要となる研修の受講等を指導する。審査官は、研修の受講等により知識の習得・能力の向上を図るとともに、自身の業務について自主的に研さんを行う。

このような研修の受講等により、審査官の専門性を高めることができ、結果として、商標審査をよりの確なものとするのが可能となる。

#### **・担当**

審査官は、審査長等の指導の下、必要な知識の習得・能力の向上を図るべく研修を受講する。自己研さんは、審査官自身が積極的に行う。

### **(iv) 品質関連情報の活用**

#### **①審査に関する品質関連情報**

品質管理班は、審査官毎の即登録率や根拠条文毎の拒絶理由通知率等、審査に関する各種情報を収集し、提供する。審査官は、所属する審査室及び商標審査部門全体の情報と比較することで、自らの審査の傾向を把握する等、品質関連情報を活用することにより、商標審査の質の維持・向上に向けた取組の充実を図る。

#### **・担当**

各審査室において審査官が行う。

#### **②審判に関する統計データ**

審決等の分析は、審査の現状・改善点の把握に資するものと考えられるので、品質管理班は、審判における結果等の情報を含む審判関連データを一覧にまとめ、各審査室に提供する。また、審決や異議決定等が出た際には、審査段階で担当した審査官に情報を通知し、審決等の確認を促す。審査官は、下記2.(1)

(iii) のデータ等も活用することにより、審判段階の結果を基に、商標審査の質の維持・向上に向けた取組の充実を図る。

#### **・担当**

各審査室において審査官が行う。

#### **③品質監査やユーザー評価調査の結果等の活用**

各審査室は、品質監査やユーザー評価調査を通じて収集した品質関連情報等や全体評価の結果（下記2.(2)(ii)参照）を踏まえ、商標審査の質の維持・向上に向けた施策を検討し、商標審査業務の改善を図る。また、各種フィードバックの内容を確認し、フィードバックされた内容と同様のミスを生じさせないように対処する。

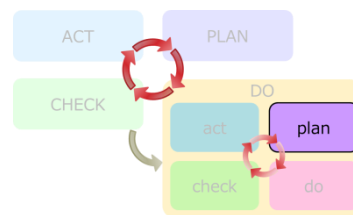
#### **・担当**

各審査室において審査長等が中心となって行う。

#### （４）審査室単位における商標審査の質の維持・向上に向けた方針策定 [plan]

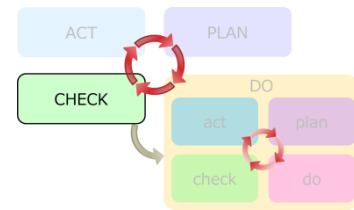
各審査室においては、商標審査部門全体の方針に従いつつ、審査長等を中心として、それぞれが担当する産業分野の事情等に応じた独自の方針を定める。

その結果、各審査室において現状の把握及び各種取組による業務の継続的な改善が行われることになり、商標審査の質の維持・向上につながる。



## 2. 商標審査業務の評価【CHECK】

ここでは、商標審査の質の維持・向上のため、商標審査部門全体の取組として行われる商標審査業務の評価のための取組について説明する。



商標審査の質を継続的に維持・向上させていくためには、商標審査部門全体として商標審査の質に関する現状を分析・評価【CHECK】し、事実を把握することが必須である。品質管理班は、そのために各種情報の収集・分析・評価業務を行い、現状把握に努める。

### (1) データ収集・分析

#### (i) 品質監査

審査官による処分等の一部は、決裁者による決裁後に無作為抽出され、品質管理官による監査を受ける。品質管理官は、無作為抽出された処分等が法令・指針等に沿っているかどうかをチェックし、その結果を当該処分等を担当する審査官が属する審査室にフィードバックする。審査長等は、このフィードバックに基づき、必要に応じて審査官に対して指導等を行う。

品質監査は、品質管理班が、①改めて再度審査すること（再審査）によるチェック（再審査品質監査）と、②審査官の審査結果を基にしたチェック（基礎的品質監査）の2種類を実施する。基礎的品質監査においては、判断の適切性のみならず、起案内容についての適切性（論理構成や証拠の開示方法等）についての詳細な確認も行う。

品質監査を行うことは、審査室間のばらつきの状況を把握し、修正すべき起案文書の是正などを担当審査官にフィードバックすることによって、各審査室における品質管理を支援するとともに、各審査室における決裁の状況についても把握することを目的としている。

#### ・担当

品質監査の実施、チェックした結果の集約及び分析は、品質管理班が行う。

#### (ii) ユーザー評価調査に基づく質に関するユーザーニーズの把握

ユーザーニーズを把握するため、商標審査の質に関するユーザー評価調査を行い、商標審査全般及び個別出願の商標審査について、質に対する評価やその理由等に関する分析を行う。評価結果の分析に当たり、ユーザー評価調査を通じて指摘のあった個別出願に関する情報の分析も行う。分析結果は、業務改善及び施策検討のために各審査室に提供するとともに、公表する。また、上記指摘のあった個別出願に関する分析結果は、当該出願を担当した審査室にフィードバックされる場合がある。

#### ・担当

ユーザー評価調査及び結果の分析は、品質管理班が行う。

- ・参照先文書

[特許庁ホームページ（商標審査の質に関するユーザー評価調査）](#)

### **(iii) 審判決との判断相違の確認**

審判決との判断相違の確認は、商標審査の質の向上につながる情報が得られることから、産業分野の範囲を特定することなく、全分野について実施する。具体的には、例えば、審査の段階で行った拒絶査定に対して、拒絶査定不服審判の請求が行われ、審判の段階で拒絶査定が覆った案件について、審査と審判における判断相違の確認を行い、相違の多い商品・役務の分野の抽出等の分析を行う。

### **(iv) ユーザーからの審査の質に関する意見に基づくユーザーニーズの把握**

ユーザーとの意見交換（Ⅲ．１．参照）等の機会に加え、特許庁ホームページ等を通じて商標審査の質に関するユーザーからの意見を受け付ける。ユーザーから寄せられた意見については、商標審査のプロセスにおける問題の有無を迅速に分析し、意見提出者の同意を得た上で、当該案件を担当する審査長等にフィードバックする。審査長等は、このフィードバックに基づき、必要に応じて審査官に対して指導等を行うとともに、決裁等を通じてフィードバックの内容が以降の審査に反映されているかどうかを確認する等のフォローアップを行う。

- ・担当

ユーザーから寄せられた意見の集約及び分析や、当該案件を担当する審査室の審査長等へのフィードバックは、品質管理班が行う。

フィードバック内容の審査官への通知や、その審査官の指導及びフォローアップは、審査長等が行う。

- ・参照先文書

[特許庁ホームページ（審査の質の向上のための御意見受付）](#)

### **(v) 各種品質関連の取組の結果等の収集**

品質管理班は、上記（i）～（iv）の品質関連情報を収集するほか、各審査室における質の維持・向上活動に係る現状を把握するため、各審査室における品質関連の取組（協議等）の実施状況・結果の情報を収集する。

## **(2) データ分析結果の評価**

### **(i) 商標審査業務等の課題抽出**

品質管理班は、上記（１）において収集した各種データの分析結果に基づき、商標審査業務等において改善すべき点を明らかにし、各種施策の企画・立案や業務改善に資するよう、品質管理庁内委員会に報告する。

### **(ii) 全体評価（取組報告）**

品質管理庁内委員会は、品質管理班からの報告等を基に、商標審査に関する品質管理システムが継続して適切かつ有効であることを確認するため、商標審査の質の状況及び各種取組（各審査室における取組及び商標審査部門全体の取組）の実施結果の評価を年1回実施する。評価結果は、各種施策の企画・立案や業務改善に資するよう、商標審査部門内で共有される。

#### **・担当**

全体評価は、品質管理庁内委員会が行う。

### **(3) 審査品質管理小委員会**

特許庁における品質管理の実施体制・実施状況等について外部有識者から客観的な評価・助言を受けることを目的として、産業構造審議会知的財産分科会の下に、「審査品質管理小委員会」を平成26年8月に設置した。当該小委員会は、特許庁における審査の品質管理の実施体制、実施状況に関する評価項目及び評価基準を策定し、当該評価項目及び評価基準に基づいて評価を行うとともに、当該品質管理の実施体制、実施状況に関する改善提言を行う。

#### **・担当**

審査品質管理小委員会では、企業や法曹関係者、学識経験者等、幅広い専門家である外部有識者からなる委員により審議が行われる。

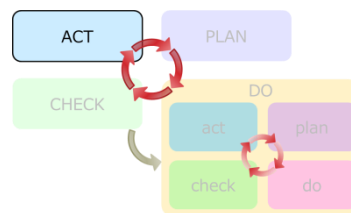
また、特許・意匠・商標の審査品質管理に共通の部分及び事務局業務については総務課が担当し、商標審査の品質管理については、品質管理班が担当する。

#### **・参照先文書**

[特許庁ホームページ（審査品質管理小委員会について）](#)

### 3. 商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】

上記2. で述べた取組【CHECK】により、商標審査の質に関する現状及び課題を把握した後は、その現状及び審査品質管理小委員会からの改善提言に基づいて、必要に応じて各種業務を改善【ACT】し、その後の計画に的確に反映【PLAN】する必要がある。



最終的な次年度の取組の策定のため、商標審査の質の維持・向上に向けた各種施策の企画・立案は、商標課内関連部署において行う【ACT】。また、品質関連施策の企画・立案は品質管理班が行う【ACT】。

#### (1) 商標審査関連施策の検討

商標課内関連部署（商標審査基準室、商標国際分類室、商標審査機械化企画調整室、企画調査班等）は、全体評価の結果や品質管理班から提供された情報等を踏まえて、商標審査基準の作成（改訂）・公開の他、商標審査の質の維持・向上に向けて、各種の商標審査関連施策を企画・立案する。

・担当

商標審査関連施策の企画・立案は、商標課長の下、商標課内の各関連部署が行う。

#### (2) 品質管理に関する施策の検討

品質管理班は、全体評価の結果や審査品質管理小委員会からの評価結果等を踏まえて、商標審査に関する品質管理システムを効率的かつ効果的なものにするため、必要に応じて、各種の品質関連施策を企画・立案する。

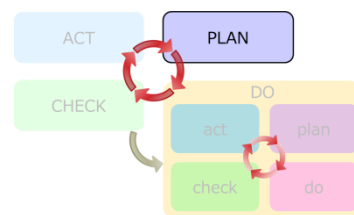
・担当

品質関連施策の企画・立案は、品質管理班が行う。また、その方針決定は、品質管理庁内委員会が行う。



#### 4. 商標審査の方針決定【PLAN】

商標審査の方針のうち、商標課内関連部署が企画・立案した商標審査関連施策（上記3.（1））については、審査業務部長が各施策の方針を決定する。また、品質管理庁内委員会において、各商標審査関連施策が全体評価の結果や審査品質管理小委員会からの改善提言等を考慮した適切な改善案となっているかを確認する。



一方、品質管理班が企画・立案した品質管理に関する施策（上記3.（2））については、品質管理庁内委員会において、全体評価の結果や審査品質管理小委員会からの改善提言等を考慮した適切な改善案となっているかを議論し、最終的な方針を決定する。

また、特許庁は、審査品質管理小委員会による報告を受けて、審査業務部長の下、審査の品質管理において取り組むべき事項を定め、それを公表する<sup>9</sup>。

その結果、幹部のリーダーシップの下で、現状把握及び各種施策の企画・立案による業務の継続的な改善が行われることになり、質の高い商標審査の持続的な提供につながる。

<sup>9</sup> <http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/hinshitsukanri.htm>



### Ⅲ．外部関係者との協力

質の高い商標審査を実現するためには、ユーザーの協力もまた重要である。ユーザーから審査の質に関する情報・意見を提供していただき、それらを活用することにより、ユーザーニーズに基づいた品質管理が可能となる。また、出願人・代理人による出願前の指定商品・指定役務の表示の精査や、先行商標調査の充実を促進させること、及び、一般の需要者・取引者による商標登録出願に関する情報提供を促進させることによっても、商標審査の質の向上を図ることができるため、必要な情報をユーザーに提供するとともに、商標登録出願に関する情報提供を行っていただくようユーザーに要請する。

#### 1．ユーザーとの意見交換

特許庁は、各企業や業界団体等のユーザーとの意見交換を行っている。当該意見交換において、商標審査の質を含めた御意見・御要望等を伺い、品質管理に関する各種施策の企画・立案に活用し、質の向上を図る。

さらに、意見交換等の機会を通じ、商標審査の質に問題があったと思われる個別出願についての情報提供を受け、当該情報を審査の質を向上させるための施策の検討に活用する。

加えて、知財関連団体や代理人団体とも定期的に意見交換を実施し、特許庁における品質関連施策を含む各種施策について意見交換するとともに、出願人・代理人の問題意識の把握に努める。実務者レベルで定期的に意見交換を行うことにより、双方の意思疎通を円滑にする。庁内に対してはその結果を報告することにより、出願人・代理人の問題意識の共有を可能にし、他方、庁外に対しては特許庁の施策の理解の促進につなげる。

##### ・担当

ユーザーとの意見交換は、審査業務部長、審査長等、審査官が行う。商標審査の質に問題があったと思われる個別出願に関するユーザーからの情報は、品質管理班が集約・分析し、各種施策の企画・立案等に活用する。

#### 2．ユーザーの協力を促す情報提供

出願人・代理人による出願前の指定商品・指定役務の表示の精査等を促進させることや、需要者・取引者による商標登録出願に関する情報提供を促進することは、商標審査の質の向上に資するものである。そのため、特許庁は、適正な指定商品・指定役務の表示方法について、ユーザーに対して情報の提供を図るとともに、上記意見交換等を通じて、商標登録出願に関する情報提供等を行うよう要請する。

##### ・担当

審査の質の向上に資するような特許庁からの情報提供に関しては、商標課内の各関連部署が行う。また、ユーザーへの情報提供の要請は、意見交換等の機会を捉え、審査業務部長、審査長等、審査官が行う。

## IV. 国際的な取組

### 1. 海外の特許庁との品質管理システムに関する情報共有

商標五庁会合（TM5）等の多国間会合や海外の特許庁との専門家会合等の機会を捉え、海外の特許庁と品質管理システムに関する情報を共有し、得られた情報を特許庁の品質関連施策の企画・立案に活用する。特許庁は品質ポリシーや質の向上のための施策・取組を海外の特許庁に紹介し、国際的な商標審査の質の向上への貢献を図るとともに、特許庁の商標審査の質への信頼感の醸成に努める。

これにより、各国の商標審査の質の底上げを図り、出願人の海外における権利取得の予見性を高め、国際的な商標審査の質の向上に貢献する。

#### ・担当

海外の特許庁との品質管理システムに関する情報共有は、品質管理班が行う。

## 参考１：商標審査に関する品質ポリシー



### 商標審査に関する品質ポリシー

商標は、商取引において、自己の商品・役務を他人の商品・役務と識別するための標識であり、商品・役務の一定の品質又は質を保証し、また、商品・役務の広告宣伝の役割を果たすものです。

事業者の商標権の活用を通じてその商標が役割を発揮し、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、法令及び商標審査基準の下、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行うことが必要です。

この品質ポリシーは、現在、商標審査が直面している課題を解決し、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ものです。

特許庁における商標審査に関わる職員一人一人が、幹部のリーダーシップ及び参画の下、強い責任感と意欲を持ち、以下の基本原則にのっとり審査業務を遂行します。

#### ブランドの保護育成及び消費活動の円滑化に貢献します：

特許庁は、適切な審査及び権利付与を行うことにより、商標権の適切な活用を通じた商標の役割の発揮、ひいては、ブランドの保護育成及び消費者の消費活動の円滑化に貢献します。

#### 一貫性及び客観性を有する審査を行います：

特許庁は、条約、法令及び商標審査基準等の指針に従い、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商標審査を行います。

#### 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：

特許庁は、商標審査の透明性及び予見可能性を高めるため、恒常的に商標審査基準等の指針の見直しを検討します。また、審査官一人一人は、審査内容に関する説明責任を果たすべく、論理的で説得力を有した、かつ、権利取得を支援する、分かりやすい拒絶理由通知書等を作成します。これらを通じ、出願人・代理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。

#### 国内外の関係者と積極的に情報を共有し、審査の質の向上に取り組みます：

特許庁は、商標制度に関わる方々や海外商標庁等と情報を共有し、それらの情報を積極的に取り入れ、商標審査の質を向上するための施策に取り組みます。

#### 継続的に業務を改善します：

商標審査に関わる職員一人一人は、日々の審査業務や審査マネジメント業務に関して、現状に満足することなく、常に検討・評価し、業務の改善を実践します。

#### 職員の知識・能力を向上させます：

特許庁は、日々の業務や研修を通じて人材の育成を図るとともに、商標審査に関わる職員一人一人は、自主的な研さんをを行うことにより、業務遂行に必要な知識及び能力の向上を図ります。

特許庁は、この品質ポリシーを定期的にレビューし、その合理性と実効性を常に維持・向上していきます。

平成 26 年 8 月 特許庁

## 参考２：品質ポリシーと品質マニュアルに記載された取組の対応表

品質ポリシー		品質マニュアルに記載された取組	
		記載箇所	関連する取組
前文	・商取引の実態を十分に調査 ・一貫性及び客観性を有する審査	はじめに Ⅰ．１．品質ポリシーとの関係	
	・品質ポリシーは、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た、商標審査の品質管理の基本原則		
	・商標審査に関わる職員一人一人は、幹部のリーダーシップ及び参画の下、強い責任感と意欲を持ち、審査業務を遂行		
ブランド保護育成・消費活動円滑化	・適切な審査・権利付与による商標の役割の発揮並びにブランドの保護育成及び消費活動の円滑化に貢献	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】	・商標審査（商標認定・調査・判断・起案）（Ⅱ．１．（１）(i)） ・協議（Ⅱ．１．（１）(ii)） ・面接等（Ⅱ．１．（１）(iii)） ・審査官用チェックシートの活用（Ⅱ．１．（１）(iv)） ・決裁（Ⅱ．１．（２）(i)）
一貫性・客観性のある商標審査	・条約、法令及び商標審査基準等の指針に従い、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商標審査	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】  Ⅲ．１．ユーザーとの意見交換	・商標審査（商標認定・調査・判断・起案）（Ⅱ．１．（１）(i)） ・協議（Ⅱ．１．（１）(ii)） ・面接等（Ⅱ．１．（１）(iii)） ・審査官用チェックシートの活用（Ⅱ．１．（１）(iv)） ・決裁（Ⅱ．１．（２）(i)）  ・ユーザーとの意見交換（Ⅲ．１．）
出願人等とのコミュニケーション・商標制度利用促進	・商標審査の透明性・予見可能性を高めるための指針の見直し	Ⅱ．２．商標審査業務の評価【CHECK】  Ⅱ．３．商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】  Ⅲ．１．ユーザーとの意見交換	・ユーザー評価調査に基づく質に関するユーザーニーズの把握（Ⅱ．２．（１）(ii)） ・ユーザーからの審査の質に関する意見に基づくユーザーニーズの把握（Ⅱ．２．（１）(iv)）  ・商標審査関連施策の検討（Ⅱ．３．（１）） ・ユーザーとの意見交換（Ⅲ．１．）
	・分かりやすい拒絶理由通知書等の作成	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】	・商標審査（商標認定・調査・判断・起案）（Ⅱ．１．（１）(i)） ・協議（Ⅱ．１．（１）(ii)） ・審査官用チェックシートの活用（Ⅱ．１．（１）(iv)） ・決裁（Ⅱ．１．（２）(i)）
	・出願人・代理人等との（意思疎通）コミュニケーションを深めることによる商標制度の利用促進	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】  Ⅱ．２．商標審査業務の評価【CHECK】  Ⅲ．１．ユーザーとの意見交換	・面接等（Ⅱ．１．（１）(iii)） ・ユーザー評価調査に基づく質に関するユーザーニーズの把握（Ⅱ．２．（１）(ii)） ・ユーザーからの審査の質に関する意見に基づくユーザーニーズの把握（Ⅱ．２．（１）(iv)） ・ユーザーとの意見交換（Ⅲ．１．）
関係者との協力	・国内外の関係者と積極的な情報共有 ・商標審査の質の向上に関する取り組みを推進	Ⅱ．３．商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】  Ⅲ．１．ユーザーとの意見交換 Ⅲ．２．ユーザーの協力を促す情報提供 Ⅳ．国際的な取組	・商標審査関連施策の検討（Ⅱ．３．（１）） ・品質管理に関する施策の検討（Ⅱ．３．（２）） ・ユーザーとの意見交換（Ⅲ．１．） ・ユーザーの協力を促す情報提供（Ⅲ．２．） ・海外の特許庁との品質管理システムに関する情報共有（Ⅳ．１．）
継続的な業務改善	・一貫性及び客観性を有する商標審査を持続的に提供 ・現状把握に努めつつ柔軟に各種施策を企画・立案し、業務を改善	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】  Ⅱ．２．商標審査業務の評価【CHECK】  Ⅱ．３．商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】  Ⅱ．４．商標審査の方針決定【PLAN】	・審査室単位における商標審査の質の維持・向上に向けた方針策定[plan]（Ⅱ．１．（４）） ・データ収集・分析（Ⅱ．２．（１）） ・データ分析結果の評価（Ⅱ．２．（２）） ・審査品質管理小委員会（Ⅱ．２．（３）） ・商標審査関連施策の検討（Ⅱ．３．（１）） ・品質管理に関する施策の検討（Ⅱ．３．（２）） ・商標審査の方針決定（Ⅱ．４．）
職員の知識・能力の向上	・日常業務や研修を通じて人材の育成 ・職員の自主的な研さんを奨励	Ⅱ．１．商標審査業務の実施【DO】  Ⅱ．１．（３）審査室における商標審査の質の維持・向上に関する業務[act]	・商標審査（商標認定・調査・判断・起案）（Ⅱ．１．（１）(i)） ・協議（Ⅱ．１．（１）(ii)） ・審査官用チェックシートの活用（Ⅱ．１．（１）(iv)） ・決裁（Ⅱ．１．（２）(i)） ・チェック結果等に基づく質の向上（Ⅱ．１．（３）(i)） ・組織的な情報の共有（Ⅱ．１．（３）(ii)） ・研修の受講等による知識習得・能力向上（Ⅱ．１．（３）(iii)） ・品質関連情報の活用（Ⅱ．１．（３）(iv)）
品質ポリシーのレビュー	・品質ポリシーを定期的にレビューし、その合理性と実効性を常に維持・向上	Ⅱ．３．商標審査関連施策・品質管理に関する施策の検討・修正【ACT】	・商標審査関連施策の検討（Ⅱ．３．（１）） ・品質管理に関する施策の検討（Ⅱ．３．（２））