

審決

不服 2013- 14191

茨城県筑西市一本松 1755 番地 2
請求人 関彰商事株式会社

茨城県つくば市二の宮 2 丁目 1 番 7 号 つくば国際特許事務所
代理人弁理士 中川 邦雄

商願 2012- 71381 拒絶査定不服審判事件について、次のとおり
審決する。

結 論

本件審判の請求は、成り立たない。

理 由

第 1 本願商標

本願商標は、別掲 1 に示すとおり構成からなり、第 37 類に属する願書記載のとおり役務を指定役務として、平成 24 年 9 月 4 日に登録出願され、その後、指定役務については、原審における平成 25 年 3 月 15 日に、第 37 類「事務用機械器具の修理又は保守、電子応用機械器具の修理又は保守、電話機械器具の修理又は保守、ラジオ受信機又はテレビジョン受信機の修理、電気通信機械器具（「電話機械器具・ラジオ受信機又はテレビジョン受信機」を除く。）の修理又は保守、民生用電気機械器具の修理又は保守、電動機の修理又は保守、配電用機械器具の修理又は保守、発電機の修理又は保守」に補正されたものである。

第 2 原査定の拒絶の理由

原査定は、「本願商標は、『ネットワークおまかせサポート』の文字を普通に用いられる域を出ない方法で書してなるところ、本願指定役務を取り扱う分野において、近時、LAN やインターネット等の整備・設定及びネットワーク回線によって接続される機器等の接続・設定に関する相談や接続・設定の代行等のネットワークに関するサービスが広く行われており、また、『おまかせサポート』の文字部分は、前記のようなネットワークに関するサービスを提供する分野においても、その相談や接続設定の代行など顧客をサポートするサービスを表すものとして使用されている。そうしてみると、本願商標をその指定役務について使用するときは、当該役務が『ネットワークに関する内容について顧客をサポートする役務の提供』であるという、単に役務の質（内容）を普通に用いられる方法で表示したにすぎないものと認める。したがって、本願商標は、商標法第 3 条第 1 項第 3 号に該当し、前記照応する役務以外の役務に使用するときは、役務の質の誤認を生じさせるおそれがあるから、商標法第 4 条第 1 項第 16 号に該当する。」旨認定、判断して、本願を拒絶したものである。

第 3 当審の判断

1 商標法第 3 条第 1 項第 3 号について

本願商標は、別掲 1 に示すとおり、グレーの陰影を施して、白く縁取りした「ネットワークおまかせサポート」の赤色の文字を書してなるところ、その構成中「ネットワーク」の文字は、「複数のコンピューターを通信回線を介して接続し、データのやりとりを行えるようにしたもの」を意味する「コ

ンピューターネットワーク」の略語としてよく知られているものである。

また、本願の指定役務を取り扱う分野においては、インターネットなどのコンピューターネットワークに接続する電子応用機械器具や電気通信機械器具等の修理又は保守のサービスも含まれるところ、該分野において、コンピューターネットワークの障害箇所や問題点についてサポートするサービスを「ネットワークサポート」と一般的に称している。

さらに、「おまかせサポート」の文字についても、コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらうサービスを表すものとして普通に使用されている。

上記の事情については、別掲2に示すインターネット情報からも窺えるものである。

以上のとおり、「ネットワークサポート」及び「おまかせサポート」の文字が普通に使用されていることからすると、「ネットワークおまかせサポート」の文字からなる本願商標は、「コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらうサービス」という程の意味合いを表すものとして、理解されるというのが相当である。

そうしてみると、本願商標は、これをその指定役務中、例えば、「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電話機械器具・ラジオ受信機又はテレビジョン受信機・電気通信機械器具（「電話機械器具・ラジオ受信機又はテレビジョン受信機」を除く。）の修理又は保守」等について使用しても、これに接する取引者、需要者は、「コンピューターネットワークに関する電子応用機械器具や電気通信機械器具等について、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらう修理及び保守の役務」であること、すなわち、役務の質を表示したものと認識、理解するにとどまるものであって、自他役務の識別標識としての機能を果たし得ないものというべきである。

したがって、本願商標は、商標法第3条第1項第3号に該当する。

2 請求人の主張について

（1）請求人は、本願商標である「ネットワークおまかせサポート」が取引上普通に使用されているものではなく、その事実も存在しない、また、本願商標は、一体不可分の商標であって、直ちに、本願商標の指定役務の質を直接的かつ具体的に表示したものではないし、特定の役務の質を具体的に表示するものとして、一般に理解されている商標であるとは認め難く、自他役務の識別標識としての機能を果たし得る旨、主張する。

しかしながら、商標法第3条第1項第3号に該当する商標であるか否かは、現実の使用の事実は、必ずしも必要といえるものではなく、また、記述的な商標といえるものであっても、役務の質等を表示する商標については、同号の適用がされるものであるから、該文字の使用例がないとしても、本件の判断が左右されるものではない。また、上記1のとおり、本願の指定役務の分野における取引の実情を踏まえれば、本願商標は、役務の質を表す語として、需要者に認識されるものというのが相当であり、本願商標は、自他役務の識別標識としての機能を果たし得ないものである。

（2）請求人は、登録例を引用し、本願商標と構成態様が類似する商標が多数登録されている点から、本願商標は、登録されるべきである旨主張する。

しかしながら、商標の識別性の判断は、出願された商標につき、それぞれの構成態様や取引の実情等をも勘案し、指定役務ごとに個別具体的に判断されるべきものであり、また、請求人の引用する登録例をもって本件の判断が拘束されるものでもない。

よって、いずれの請求人の主張も採用できない。

3 まとめ

したがって、本願商標が商標法第3条第1項第3号に該当するとして、本願を拒絶した原査定は、妥当であって、取り消すことはできない。

よって、結論のとおり審決する。

審判長	特許庁審判官	井出 英一郎
	特許庁審判官	小川 きみえ
	特許庁審判官	内藤 順子

別掲 1
本願商標

ネットワークおまかせサポート

(色彩については原本参照)

別掲 2

(1) 「ネットワークサポート」の文字の使用について

ア 「株式会社沖電気カスタマードテック」のウェブサイト

「ネットワークサポートサービス」の項目に、「ネットワークサポートは、ネットワークの監視、診断、ヘルプ、性能管理などのサービスから構成されています。これらのサービスによりお客様のネットワークシステムの障害箇所や問題点を早期に発見し、迅速な障害復旧・問題を解決するサポートサービスを提供いたします。」の記載がある。

(http://www.oca.co.jp/s_network/center/sc3.html)

イ 「株式会社東邦通信システムズ」のウェブサイト

「ネットワークサポート」の項目に、「すでに利用されているネットワーク機器の不具合に際し、その原因究明と復旧に努めます。」の記載がある。

(http://www.new-tts.co.jp/?page_id=1053)

ウ 「株式会社エフ・エム」のウェブサイト

事業内容に「ネットワークサポート」があり、これには、「お客様の業務ニーズにお答えし、インフラ系～業務系、各工程に於いては運用設計から構築、企画提案、改善サポート業務等、幅広い業務を一貫して行っています。・・・カスタムグループでは、P C・ネットワーク利用者に対するサポート・ヘルプ業務等を行っています。・・・関西エリアにおけるネットワークサポートから構築まで、幅広くサービス提供をしています。」の記載がある。

(<http://www.fmget.co.jp/service/network/>)

エ 「株式会社テラシステム」のウェブサイト

「ネットワークサポート／ネットワークサポート保守のご案内」の項目に、「・・・弊社ではより安全で快適なコンピュータ・ネットワーク環境構築のお手伝いをいたします。・・・」の記載、「主なサービス内容」として、「パソコン診断サービス」、「修理・クレーム出向サービス」、「業務改善相談サービス」、「修理一括相談サービス」がある旨の記載がある。

(<http://www.terra-system.jp/service/network.html>)

オ 「弥生株式会社」のウェブサイト

「P Cネットワークサポート」の項目に、「ネットワークの構築やパソコンのトラブルなど、情報システムの幅広い問題に対応いたします。」の記載、「サポート対象と範囲」として、「P Cトラブルアドバイス／インターネットに接続できない、メールが受信できない等のトラブルに際し、設定の方法をサポート」、「ネットワーク構築アドバイス／お客さまのネットワーク環境を確認し、必要なハードウェア、ソフトウェアP C等の選定及びアドバイス」等の記載がある。

(<http://www.yayoi-kk.co.jp/yss/service/concierge/pcsupport.html>)

カ 「株式会社プラスウェイ」のウェブサイト

「P Cネットワークサポート」の項目に、「I Tコンシェルジュ／パソコンの導入支援・メールの管理・ファイルの共有など、『貴社のサービス』に

『+WEB（プラスウェブ）』でITを活用するためのサービスです。」の記載がある。

(<http://www.plus-w.co.jp/network/>)

(2) 「おまかせサポート」の文字の使用について

ア 「UQコミュニケーションズ株式会社」のウェブサイト

「おまかせサポート」の項目に、「トラブルの時も安心！リモートでもサポートが受けられるオプションサービスです。」との記載、「サポート内容／おまかせサポート（遠隔サポート）の対応範囲」として、「パソコン／パソコンの設定、パソコンの初期化等」、「スマートフォン・スマート패드／スマートフォン・スマートパッドの初期設定等」、「インターネット接続サービス／インターネット接続サービスの初期設定等」等の記載がある。

(<http://www.uqwimax.jp/service/price/option06.html>)

イ 「株式会社ネスク」のウェブサイト

「おまかせサポート」の項目に、「おまかせサポートはインターネットを通した遠隔サポートサービスです。・・・サポートスタッフはお客様のパソコンを直接操作して問題解決いたします。」の記載がある。

(http://www.nsk.ad.jp/n_support/12.html)

ウ 「横浜ケーブルビジョン株式会社」のウェブサイト

「パソコン初心者の方もYCVなら安心！！／おまかせサポート」の項目に、「NET訪問サポート詳細／作業内容」として、「PC基本設定」、「スマホ・タブレットの設定」、「パソコンのテレビチューナー接続」、「トラブル調査（30分毎）」、「ウイルス駆除」等の記載がある。

(<http://www.catv-yokohama.ne.jp/campaign/omaspo.php>)

エ 「電算番頭／おまかせサポートのご案内」を表題とするウェブサイト

「『おまかせサポート』の内容」として、「1）操作方法がわからない場合の問い合わせ対応、2）障害発生の原因究明・対処（メーカーへの保守依頼*）、3）データ破損、システム停止等の原因究明・対処、4）データ量増加による記憶容量調査・助言、5）コンピュータ関連情報の提供・助言、6）上記各項に付随した相談、7）システムレベルアップに対する相談」等の記載がある。

(<http://www.osas.co.jp/web/seihin/rrr/help/support.pdf>)

オ 「KDDI株式会社」のウェブサイト

「充実のサポート体制でおまかせ・安心！／おまかせサポート〈マンションコース〉」の項目に、「おまかせ1」として、「おたすけマンの『かけつけ設定サポート』／・・・初心者の方でも、専門スタッフがお宅におうかがいして、モデム接続からパソコン設定まで行いますので心配はご無用。」、「おまかせ2」として、「おたすけ電話サポート／・・・マンションコースについての疑問・質問に電話でお答えします。」の記載がある。

(<http://www5.mediagalaxy.co.jp/dion/direct/ftth/kaketsuke/index.html>)

（行政事件訴訟法第46条に基づく教示）

この審決に対する訴えは、この審決の謄本の送達があった日から30日（附加期間がある場合は、その日数を附加します。）以内に、特許庁長官を被告として、提起することができます。

（この書面において著作物の複製をしている場合のご注意）

特許庁は、著作権法第42条第2項第1号（裁判手続等における複製）の規定により著作物の複製をしています。取扱いにあたっては、著作権侵害とならないよう十分にご注意ください。

審判長	特許庁審判官	井出	英一郎	7834
	特許庁審判官	内藤	順子	9391
	特許庁審判官	小川	きみえ	7461