

2 出願人等による評価を踏まえた商標審査の品質監理手法に関する調査研究^(*)

商標審査の質の維持・向上の取り組みを進めるためには、個々の案件の品質管理だけでなく、総合的かつ体系的な品質監理が重要である。そこで、海外知財庁における品質監理の実態調査並びに国内ユーザの意見・要望を聴取・分析することにより、外部ユーザの視点に立った商標審査の在り方及びその品質監理の手法を検討するため、本調査研究を実施した。また、国内において、出願人・代理人合計1,000か所を対象に、商標審査全般に対する品質評価、個別案件についての商標審査の品質等の評価、商標審査の品質監理手法について、アンケート調査を実施し、アンケート調査項目をさらに詳細に把握するために、出願人・代理人合計20か所に対して国内ヒアリング調査を実施した結果、8割以上のユーザが最近の審査官の商標審査手続の「質」については適切と感じているが、出願人・代理人からの審査の質に関する様々な意見、要望を踏まえ、今後も一層の品質改善・向上に取り組むことが必要であると考え。また、審査順番待ち期間に関する審査の迅速化については改善が進んでおり、意見書又は補正書に対する再審査の迅速化、審査の品質の維持・向上が今後の課題であると考え。

I. 序

商標審査においては、商標審査の質の維持・向上を図るために、これまでも迅速・的確な審査に努め、商標審査基準策定の透明性を一層高めることにより、商標制度ユーザとの間で共通した理解を持ち、透明性・公平性を担保した審査を進めてきたところである。

個別案件の商標審査の品質管理(Quality Control)としては、商標審査部門において、個別案件に対して迅速かつ的確な審査がなされるよう、審査室単位(毎)の所属長等による個別の商標審査の内容チェックを通じた商標審査の品質管理(Quality Control)が従来から継続的に行われ、現在に至っている。同時に、ユーザニーズの把握のために、商標課及び商標審査部門は、様々な業界団体を対象に、意見交換や意見収集を行ってきた。

さらに、内外の環境変化をとらえ、またユーザの声に敏感で、常に質の高いサービスを効率的に提供し、さらなる「質」の向上に組織的に取り組むため、商標審査における品質監理(Quality Management)の仕組みについての検討を行っている。

本調査研究においては、海外知財庁の商標審査の品質監理手法及び外部評価(出願人・代理人による商標審査の評価)に焦点をあてた、現状の商標審査に対する実務上の問題点やユーザニーズ等を調査・分析し、外部ユーザの視点に立った商標審査の在り方及びその品質監理の手法を検討するための基礎資料作成を目的として、調査研究を実施した。

II. 諸外国商標審査の品質監理手法及び外部ユーザによる評価制度

1. 8か国地域・地域の知財庁における商標審査の品質監理の手法

米国、欧州、韓国、中国、英国、ドイツ、オーストラリア、シンガポールの8か国・地域の知財庁を対象として、各知財庁内における商標審査の品質監理にかかる部署及び監理手法並びに外部ユーザによる評価(顧客満足度調査等)について、質問票を送付し、調査を行った。ただし、欧州、韓国、中国、英国の各知財庁については、非公開とすることを条件に回答があったため、これら4庁については、文献調査の結果のみを掲載した。

(1) 米国特許商標庁(USPTO)

USPTOでは、庁内商標局の商標審査政策担当副局長の管理下に、品質監理担当部署である「商標品質レビュー&研修課」(OTQRT)が設置されている。

OTQRTは、「商標審査部」から独立した部署である。OTQRTは客観的に商標審査の質を評価する。主に審査段階においてレビューが行われるが、審査前や登録後においても評価を行うことは可能である。審査官の判断や個別の書面、証拠による裏付資料の質を評価し、関連データを保管する。さらに、質へのニーズを特定するためにデータの分析が行われる。この質へのニーズについては、USPTOの審査業務の質を向上させるためのさまざまな研修を通じて取り組まれる。

外部ユーザによる評価に関して、USPTOでは、2006年より評価調査(Customer Panel Quality Survey)が実施されている。

(*) これは平成22年度 特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書の要約である。

(2) 欧州共同体商標意匠庁 (OHIM)

OHIMでは、ISO 9001:2000認証を取得し、OHIM全体の品質監理システム(QMS)を導入し、サンプル事案の品質チェック等、品質監理に取り組んでいる。

OHIM品質監理システムの一環としてのユーザ満足度調査(OHIM User Satisfaction Survey)は、2005年以降、1年に1回実施され、現在も続けられている。

(3) 韓国特許庁(KIPO)

KIPOでは、副長官(Deputy Commissioner)の下に、審査業務全般に関する品質監理を担当する“部署”として「審査品質担当官」(Examination Quality Assurance Officer)が設けられている。

KIPOは、外部ユーザによる評価を、外部の専門調査機関に発注し、顧客満足度については1年に2回(上下半期ごと)、親切度については1年に4回(四半期ごと)、電話等による調査方式で、2003年より実施している。調査の結果はウェブサイト上に年度別に公表されている。

(4) 中国商標局(CTMO)

CTMOでは、商標審査品質監理業務を適切に実施すべく、組織体制の強化として、審査品質監理体制が設けられている。

専門のスタッフによる問合せ受付用の電話対応により顧客満足度調査等を実施している。

(5) 英国知的財産庁(UKIPO)

UKIPOでは、審査部門から独立した商標審査の品質監理にかかる部署が設けられている。

顧客満足度調査(Customer Satisfaction Survey)については、常時ウェブを介して行われるオンライン調査(Online Survey)と、2年ごとに実施される顧客調査(Customer Survey)がある。

(6) ドイツ特許商標庁(DPMA/GPTO)

DPMAでは、審査にかかる品質監理を所管あるいは調整する部署が設けられており、商標審査の品質監理は、他の産業財産権(特許・意匠)の審査の品質監理と区別して単独で実施されている。

審査の品質チェックは、最初にデータが取り込まれた直後から始められ、商標の「存続期間(life)」のすべての手続が対象となる。このチェックには審査手続そのものが正しく実施されたかどうかや、内部の指示がすべて守られたかという点での品質チェックが含まれる。

外部ユーザによる商標審査の質に対する評価施策については、現在は実施していないが、2012-2013年度に実施する予定である。

(7) オーストラリア知的財産庁(IPA)

IPAでは、審査の品質監理を取りまとめる「品質改善部」が設けられている。品質改善部は、審査部門から独立して運営されている。

IPAの審査結果品質レビュープロセスでは、商標審査官補を除く商標審査官の審査業務がレビューの対象となる。審査結果品質レビュープロセスは、審査結果をサンプル抽出して行われる。各審査官のサンプルは一連の評価基準とつきあわせてレビューされる。

IPAは、カスタマーベンチマーク調査(IPA Customer Benchmark Survey)を通して外部ユーザによる評価施策を行っている。

(8) シンガポール知的財産庁(IPOS)

IPOSでは、審査等の品質監理にかかる部署は設けられていない。

IPOSは、審査手続の初期の段階で、より積極的に当事者と面談し、さらに実効的な審査事案の処理を迅速に行うことができるように、2008年2月から7月にかけての試行運用を経て、2009年3月より正式にケースマネジメント協議(CMC)制度を導入した。

IPOSはこれまでに顧客満足度調査等を実施していない。

2. 海外代理人等調査

上記8か国・地域の知財庁を対象とした商標審査の品質監理手法の実態調査に加えて、当該8か国・地域の知財庁における商標審査の品質監理手法に対する外部ユーザ(出願人及び代理人)視点からの評価を得るために、代理人又は弁護士事務所を各国・地域ごとに1者活用し、調査を行った。

海外の代理人及び出願人は、調査の結果から、顧客満足度調査等の外部ユーザによる評価は、商標審査の品質監理の適切な手法の一つであると考えていることがわかった。

また、当該顧客満足度調査等の調査結果を、商標審査の実務へ反映することは、商標審査の質の向上や改善に効果があると代理人及び出願人の多くが評価している。

Ⅲ. 国内出願人等による評価を踏まえた商標審査の品質監理手法(国内アンケート調査)

国内アンケート調査は、2008年に10件以上の商標登録出願を行った国内出願人650か所と、2008年に商標登録出願を代理した代理人350か所(合計1,000か所)を対象に実施した。

1. 商標審査全般に対する品質評価

(1) 商標審査に対する満足度

最近(1年程度)の審査官の手続全般について、適切であるとの評価が、「適切だった」と「どちらかといえば適切だった」の回答をあわせて、80%以上を占めた。

(2) 商標審査において重要な点

出願人・代理人は、審査に関する満足度を測る観点として、「類否判断の適切性」(85.5%)と「識別性判断の適切性」(84.9%)が最も重要と考えていることが分かった。「指定商品・指定役務に関する審査官の理解」(39.8%)、「審査の迅速性」(38.9%)がこれに続いている。

識別性判断の適切性の観点においては、「審査官同士のバラツキのない判断」(74.5%)が重要と考える者が最も多く、「取引の実情を踏まえた判断」(65%)、「商標審査基準と乖離のない判断」(43%)、「審判・裁判所と乖離のない判断」(33.8%)がこれに続いている。

類否判断の適切性の観点においては、上記の識別性判断の適切性と同様に、「審査官同士のバラツキのない判断」(75.4%)が重要と考える者が最も多く、「取引の実情を踏まえた判断」(56.1%)、「商標審査基準と乖離のない判断」(48.7%)、「審判・裁判所と乖離のない判断」(36.8%)がこれに続いている。

指定商品・指定役務に関する審査官の理解の適切性の観点においては、「取引の実情の理解」(64.7%)が重要と考える者が最も多く、「審査官同士のバラツキのない判断」(55.2%)及び「出願書類に記載された指定商品又は指定役務の把握」(54.9%)がこれに続いている。

(3) 審査の迅速性

約8割の回答者は現在の審査順番待ち期間(出願日から最初の審査結果が通知されるまでの期間)(平成21年度:平均5.9か月)が妥当と考えている。期間が「長い」と回答した者のほとんどは「3か月」が望ましいと考え、一方、「短い」と回答した者の多くは「6か月」以上を望んでいることが分かった。

「意見書又は補正書を提出してから最後の審査結果の通知が発送されるまでの期間」について、約6割の回答者は現状で妥当と考えているが、審査順番待ち期間に関する満足度と比較すると、「意見書又は補正書を提出してから最後の審査結果の通知が発送されるまでの期間」の方が「長い」と考えている回答者が増えている。

(4) 審査官とのコミュニケーション

審査官との意思疎通の観点において、特に重要と思う事項としては、出願人・代理人とも、回答多数順に「拒絶理由通知等の記載の適切性」、「拒絶査定記載の適切性」、「面接・電話等による対応の適切性」を挙げている。

2. 個別案件についての商標審査の品質等の評価

(1) 拒絶理由通知書の記載

拒絶理由通知書から、審査官の示した拒絶の理由を十分に理解できたかについて、代理人、出願人のいずれの回答を見ても、「十分できた」及び「どちらかといえばできた」を合わせると90%を超えている。代理人と出願人とを比較すると、「十分できた」との評価は、代理人の方が10ポイントほど高くなっている。

なっている。

(2) 拒絶査定記載

拒絶査定から、審査官の示した拒絶理由が解消されていない理由を十分に理解できたかについて、「十分できた」及び「どちらかといえばできた」という評価が合わせて約70%を占めるが、代理人と出願人を合わせると20%を超える者が「どちらかといえばできなかった」と回答しており、拒絶理由通知の記載の理解度と比べると、15ポイントほど低くなっている。拒絶査定記載が理解できなかった理由としては、「その他」を除くと、意見書において主張した事項について、「審査官の見解が十分に示されていない」が約30%で最も多く、「審査官の見解が全く示されていない」が約17%でこれに続いている。

3. 調査の方法

調査票の質問内容について、およそ8割の回答者は、答えにくい又は理解しにくい質問が「なかった」との回答であった。

望ましい質問形式について、代理人及び出願人を合わせて7割を超える者が「選択式」と回答した。その回答の内訳は、「選択式」(72.6%)、「段階評価式」(17.4%)、「自由記述式」(8.8%)である。

今後のこうした商標審査の品質評価に関する調査票への回答依頼については、「協力する」と、条件つきで「協力する」との回答者数を合わせると95%以上である。

このような調査において配慮が必要と考える点については、個別案件情報の取扱い、個人情報への配慮を挙げた者が最も多かった。

IV. 国内ヒアリング調査

国内アンケート調査項目をさらに詳細に把握するために、出願人13か所・代理人7か所(計20か所)に対して国内ヒアリング調査を実施した。

1. 商標審査の品質等の評価について

最近の審査手続の「質」についての印象としては、「審査官の審査の質も、対応も、概ね適切であると思う」、「ここ2、3年は、拒絶理由の内容は妥当で、問題は感じていない」、「補正の示唆についても分かりやすく書いてあるし、対応上何の問題もない」、「商標審査官の全体的な品質として、問題は感じていない」との意見が聞かれた。

審査期間については、現在の審査順番待ち期間(平成21年度:平均5.9か月)は妥当であるとの意見が多く聞かれた。一方、審査順番待ち期間が6か月より短くなると、パリ条約の優先権やマドリッドプロトコルによる出願との関係で問題が生じるとの懸念を抱いている出願人、代理人も多かった。

「意見書又は補正書を提出してから最後の審査結果の通知が発送されるまでの期間」は案件によってまちまちであるとの指摘もあった。「一定期間内、例えば1～3か月以内で回答するといった基準を設けるべき」との要望も挙がっている。

一方、審査が遅滞していると思われる場合、代理人は積極的に審査伺い書を提出する傾向がみられる。出願人は代理人経由で審査伺い書を提出する場合もあるが、自社出願をしている出願人にとっては、審査伺い書を提出することで審査結果に何らかの悪い影響があるのではないかと考え、積極的に利用していないとの意見もあった。

2. 外部ユーザによる商標審査の評価手法

出願人・代理人の双方から、意見を述べる機会ができるということから、今回のようなアンケート調査及びヒアリング調査を続けて実施してほしいとの要望があった。また、可能であれば、今回のヒアリングのような機会あるいは出願人と審査官との意見交換会を増やしてほしいとの要望もあった。

アンケート調査方式については、否定的な意見はなかったが、インターネットを経由して実施するオンライン調査方式も今の時代に適合しているとの意見もあった。アンケートの質問形式については、選択式の方が、回答者に負担が少ないとの意見が多く聞かれた。

調査の頻度については、2年～3年に1回、あるいは3年～5年に1回との意見が最も多く聞かれた。

結果の公表について、調査結果の公表を望む意見が多く(5件)、他のユーザがどう回答しているのかを知りたいとの意見もあった。また、特許庁が調査結果をどのように審査に反映させたかがわかれば、回答するインセンティブも湧くとの意見も聞かれた。

V. 出願人等による評価を踏まえた商標審査の在り方及び品質監理手法の課題と分析

1. 出願人等による評価を踏まえた商標審査の品質監理手法の意義と必要性

商標審査に対する出願人・代理人による評価は、「外部からの評価」として、直接審査の品質の評価を確認するのみならず、品質監理手法の効果の測定、改善を図る意味でも重要である。海外知財庁においても、その重要性が認識され、取組が始められているところであり、我が国においても、出願人・代理人からの評価を効率的かつ十分に聴取できる方法の確立が求められている。

今回調査を行った8か国・地域の海外知財庁のうち、7か国・地域の海外知財庁が、各国知財庁内部に審査の質を向上させるための品質監理にかかる部署を設けている。また、審査部門から独立した部署が審査の品質評価を行っている

国・地域が多く、客観性・公平性の観点から、参考にすべきと考える。

また、上述した7か国・地域の海外知財庁は、品質監理の一環として、外部ユーザによる評価調査(顧客満足度調査等)を実施している。海外知財庁調査の結果を参考にして、日本においても、品質監理にかかる部署を設け、外部ユーザによる評価調査(顧客満足度調査等)を継続的に実施することが必要と考えられる。

2. 出願人等の評価を踏まえた商標審査の在り方

(1) 商標審査に対する満足度

アンケート調査の結果において、商標審査に対する満足度としては、「適切だった」と「どちらかといえば適切だった」の回答が合わせて80%以上を占めており、また、ヒアリング調査でも、商標審査の「質」に関する印象について、問題ないと感じているとの意見が多かった。しかし、上述したアンケート結果の「どちらかといえば不適切だった」と「不適切だった」の回答を合わせて16%との数値は決して少なくない。特別な案件に起因するものであって、全体的に不適切と感じているわけではないとの意見があるものの、一層の品質改善・向上が必要であろう。

(2) 商標審査において重要な点

アンケート調査において、出願人・代理人が考える「審査において重要な点」については、「審査官同士のバラツキのない判断」との回答が、識別性について74.5%、類否判断について75.4%、指定商品・指定役務について55.2%といずれの項目についても高い。

審査結果の統一性・予測可能性という観点からすれば、特許庁内における判断のバラツキはユーザにとって大きな不利益となることを意味している。バラツキを改善することが強く求められていると考えられる。

< 識別性の判断 >

識別性の判断については、ヒアリング調査では、「取引の実情を踏まえた判断」を多くが望んでいる一方で、「市場での使用の事実が認められない」から識別力があるとされるのはおかしいとの意見があった。これは、時代の変遷と共に当該分野において使用する可能性が高いものは現実に使用している事実がなくても「取引の実情」で拒絶すべきという考え方を示唆しているものと思われる。ただし、かかる業界における実情は、審査官の職権による調査では把握が不可能な部分も含まれている。

< 類否判断の適切性 >

類否判断の適切性について、ヒアリング調査では、結合商標の一連一体の判断基準が厳格な場合と甘い場合があり、過去の事例に関して例を挙げても「本件とは事案が異なる」と一言で済まされることがあるという指摘があった。類否判断

関係でユーザが求めているのは、審査官の判断に一貫性を保つことであると考えられる。

<指定商品・指定役務の審査官の理解の適切性>

アンケート結果によれば、指定商品・指定役務の審査官の理解の適切性に関して出願人・代理人が重視するものは、「取引の実情の理解」との回答が多く、取引の実情の理解が求められているといえる。

(3) 審査の迅速性

審査順番待ち期間については、現在の期間で概ね満足されているようであり、審査順番待ち期間が短くなりすぎることへの意見(質の低下を懸念、優先権との関係、刊行物等提出書の提出期間など)も考慮すると、審査順番待ち期間は6か月程度が適当と考えられているのではないと思われる。

一方、「意見書又は補正書を提出してから最後の審査結果の通知が發送されるまでの期間」については、個別の事情があるものの案件によっては長くなっており、出願人が不満に感じていると思われるような場合もある。そこで、例えば、最長3か月などの目標を定めるのもよいかも。また、審査官の指示に従った補正(6条関係)や簡単な補正書(類似とされた指定商品の削除)のみの場合には、速やかに査定を行う必要がある。今後は意見書又は補正書に対する再審査の迅速化を優先すべきであると考えられる。

(4) 審査官とのコミュニケーション

審査官との面談・電話を用いた連絡や、審査官の補正案の示唆に関しては、有益であったという評価が得られている。

拒絶理由通知書の記載については出願人・代理人の理解度が91%と極めて高かったが、拒絶査定に記載については65.9%にとどまる結果となった。拒絶査定に不服がある場合、出願人は拒絶査定に対して不服審判を請求するのであるから、対象である拒絶査定にはその理由が十分に開示されていなければならない。したがって、意見書の提出があるような場合には、その主張に対する判断を明確に記載するのが望ましいといえる。

3. 出願人等による評価を踏まえた商標審査の品質監理手法

(1) 調査方式・質問形式

出願人等の意見を聴取するためのアンケートの調査方式については、アンケート調査及びヒアリング調査の回答によると、調査方式に対する不満があるとの回答は特になかったことから、今回のようなアンケート調査方式(希望者には電子データを送付)が適当であると考えられる。

質問形式についてどの形式が好ましいかという質問については、アンケート調査の回答によると、選択式72.6%、段階評価式17.5%、自由記述式8.8%となっている。ヒアリング調査では、アンケートの質問形式については、選択式や段

階評価式などのチェック式の方が、回答者に負担が少ないとの意見が多く聞かれた。回答者に負担が少ない、内容の集計・分析がしやすいという観点から、選択式は妥当であると思われる。

(2) 調査対象者・個別案件の選定・調査頻度等

<調査対象者・個別案件の選定>

アンケート調査及びヒアリング調査では、個別案件について、それぞれ、「どのように選んだかわからない」、「なぜ選ばれたかわからない」との意見があった。個別案件の選定方法について、ユーザ(回答者)に案件を選択させるか、あるいは、1回でも拒絶理由を受けた事案に絞った方がより多くの回答が得られるとの意見も挙がっている。

「個別事例4~5件は少し多い気がする。」との指摘もあり、「個別案件を回答者が選択の上、回答する。」との提案を検討する余地があると考えられる。案件を指定しない場合でも、あらかじめ用意された番号リストの中から、回答者側で選択して回答するの一案と考えられる。

<調査頻度・調査時期・回答期間>

調査の頻度については、2年~3年に1回、あるいは3年~5年に1回程度の方が効果があるという意見が聞かれた。また、例えば「類似商品・役務審査基準の改正」(5年ごと)など、法改正や運用改正などの制度上の転換期にうまくリンクさせた形での実施がよいとの意見もあった。また、1年に1回が望ましいとの回答もあったが、同じ調査内容であれば、短い間に大きく変化する性質のものではないということや、調査の結果を分析し、審査や運用への反映を行うことを考慮すると、調査の頻度をそれほど高くする必要はないと考えられる。回答者の負担も考慮しつつ、ある程度の間隔を空けて定期的に調査を行うことが妥当であると考えられる。

また、英国、オーストラリアのように、常時ウェブサイト上の満足度調査(4半期ごと集計)と年1回実施される顧客満足度調査を併用するやり方もある。

回答期間については、今回の4週間という期間に対して、アンケート調査及びヒアリング調査では、特に短すぎるという意見は聞かれなかったが、少しでも回答(回収)率アップを図るため、もう少し長い期間(例えば、6週間~2か月等)を設定する等、回答期間の設定の際は、調査時期のタイミングも考慮に入れて、回答者の便宜を図ることが必要と考えられる。

<結果の公表・フィードバック>

ヒアリング調査において、調査結果の公表・フィードバックを望む意見が多く、他のユーザがどう回答をしているのかを知りたいとの意見もあった。また、特許庁が調査結果をどのように審査に反映させたかがわかれば、回答するインセンティブも湧くとの意見も聞かれた。いずれの場合も、情報の秘密保持の観点から、個別案件が特定され得る可能性のあ

る調査結果の公表等は避ける必要があるので、フィードバックの方法については、統計的な結果の公表のみとし、個別案件・回答者が特定されないことのないよう、細心の注意を払って、検討することが必要と考えられる。

<調査の留意点(情報の取扱い)>

今回のアンケート調査において、配慮が必要と考えることが「ある」と回答した者の中では、具体的には、個別案件の情報の取扱い、個人情報への配慮を挙げた者がもっとも多かった。出願中の案件の審査に悪影響があるのではないかという不安を抱く回答者もあり、担当審査官が特定されるような回答形式が望ましいかどうか等について、今後の調査において検討する必要があると考えられる。

4. まとめ

最近の審査官の商標審査手続の「質」については、8割以上のユーザが適切と感じている。しかし、出願人・代理人からの審査の質に関する様々な意見、要望を踏まえ、今後も一層の品質改善・向上に取り組む必要があると考える。また、審査順番待ち期間に関する審査の迅速化については改善が進んでおり、意見書又は補正書に対する再審査の迅速化、審査の品質の維持・向上が今後の課題であると考えられる。

審査の品質の維持・向上という課題については、海外調査の結果を参考にして、日本国特許庁においても、品質監理にかかる部署を設け、外部ユーザによる評価調査(顧客満足度調査等)を継続的に実施して、ユーザの意見を反映する、などの対応が必要と考えられる。また、そのプロセスや成果を公表することも、審査官、ユーザの両者の意識を高めるという意味でも重要であるだろう。

(担当:主任研究員 オン・ポーチュアン)