

平成 27 年度 特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業

各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価
に関する調査研究報告書
【商標編】

平成 28 年 2 月

一般社団法人 日本国際知的財産保護協会

AIPPI・JAPAN

要 約

1. 本調査研究の背景及び目的

商標審査における品質目標の設定の要否を検討するに当たり、品質目標に関する情報収集を行うことが重要である。適確な情報を収集するために諸外国の知財庁における品質目標の設定状況、例えば、どのような品質管理体制の中で、どのような品質目標が設定されているか等について把握することが効率的である。

さらに、国内外を対象としたユーザーアンケートを行い、日本の審査の品質に対する客観的なユーザー評価を把握することも、特許庁において品質目標の検討をする際に有益な資料となる。

よって、我が国における品質目標の検討に資する資料を提供することを目的として海外知財庁比較調査及びユーザー評価調査を行った。

2. 海外知財庁比較調査

(1) 調査対象国（地域）

以下の 23 国（地域）を対象とした。

米国、欧州（OHIM）、中国、韓国、英国、ドイツ、スペイン、オーストラリア、カナダ、インド、ロシア、スウェーデン、デンマーク、アイスランド、ノルウェー、ベネルクス、オーストリア、フィンランド、タイ、ベトナム、台湾、シンガポール、インドネシア

(2) 調査研究の対象項目

- ・品質に関する目標（定量的な目標に限らず、定性的な目標も含む）
- ・品質管理体制（品質ポリシー等の整備状況、審査のレビュー・品質保証の取組、ユーザー満足度調査・品質監査等の取組、ユーザーからの苦情窓口等及びそのフィードバックに関する取組、審査官研修）

(3) 調査研究手法

- ・公開情報調査
- ・海外知財庁への質問票調査（23 庁）
- ・海外知財庁及び法律事務所へのヒアリング調査（30 者）

(4) 調査結果

① 米国

米国特許商標庁（United States Patent and Trademark Office、以下、USPTO という。）の商標審査の品質管理は、商標審査部とは独立した品質レビュー&研修課という部署が担当しており、審査の品質チェックも品質レビュー&研修課が、審査室と一緒に実施している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類が整備されているが、公開はされていない。ただし、品質目標及びポリシーに関連する情報は、USPTO の長期戦略計画の文書にも記載があり、品質に関する戦略目標の達成度を測る定量指標が USPTO のウェブサイトに公開されている。

品質チェックにおいては、通知書の記載ぶり、審査の妥当性及び法令・基準の遵守等に

ついて、チェックリストを用いた評価がされて、評価結果はデータベースとして蓄積されるとともに、品質管理の改善にも反映されている。

② 欧州 (OHIM)

欧州共同体商標意匠庁 (Office for Harmonization in the Internal Market、以下、OHIM という。) の商標審査の品質管理は、審査部とともに関係部署が関与している。OHIM 全体の品質管理はコーポレートガバナンス部が担当し、実務レベルの品質管理は審査部及び関連部署が連携して担当している。

品質審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質管理マニュアルには、品質目標、ポリシーの他に、品質管理体制、品質管理の取組等が記載されている。

品質チェックについては、審査の判断及び手順については、事前 (通知書発送前) 及び事後 (審査終了後) の両方を実施している。

③ 中国

中華人民共和国国家工商行政管理総局 (The State Administration for Industry and Commerce of the People's Republic of China、以下、SAIC という。) の商標審査の品質管理に関する具体的な情報は公開されていないが、SAIC の組織図では商標局の中に審査の品質管理を担当する「商標審査品質管理部」がある。商標審査の品質管理は、商標審査部とは独立した商標審査品質管理部が担当している。審査品質のチェックの具体的な情報はこれまでのところ公開されていない。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも公開されておらず、詳細は不明である。

④ 韓国

韓国特許庁 (Korean Intellectual Property Office、以下、KIPO という。) の商標審査の品質管理は、商標・意匠審査部の中にある商標審査政策課が担当しており、品質チェックは、商標・意匠審査部とは独立した審査品質保証部に所属する審査品質担当官室 (EQAO) により行われている。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は整備されているが、公開はされていない。しかし、KIPO のウェブサイト及び知的財産白書の中では、これらに関連する記載がある。例えば、審査の品質を表す定量指標として、遵守率の結果が示されている。

品質チェックは、EQAO の審査品質評価官 3 名によりチェックシートを用いたサンプルチェックが行われる。品質チェックの評価結果は、審査官による不服申立の機会もあり公平にチェックされる。最終的な評価結果は EQAO で分析され品質管理に反映される。また審査部内で審査室長及びパート長による同様の品質チェックも実施される。

⑤ 英国

英国知的財産庁 (United Kingdom Intellectual Property Office、以下、UKIPO という。)の商標審査の品質管理は、独立した部署はなく、商標・意匠部の品質・リスク・記録担当が、審査も含めて商標全体の ISO 品質管理の運営を担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は整備されているが、公開されているのは品質目標のみで、戦略目標のひとつとして商標審査の適時性及び品質のターゲットが公開されている。

品質チェックは、商標・意匠部のレビューグループ、登録判断レビューグループ及び各チームの管理職と上級審査官によりサンプルチェックが行われる。

⑥ ドイツ

ドイツ特許商標庁 (German Patent and Trademark Office (Deutsches Patent- und Markenamt)、以下、DPMA という。)の商標審査の品質管理及び品質チェックは、商標の審査部内で実施されている。

商標審査の品質目標及びポリシーは整備されているが、公開されていない。品質管理に関する情報はほとんど公開されていない。

品質チェックについては、審査室長及び品質管理官によるサンプルチェックが行われている。

⑦ スペイン

スペイン特許商標庁 (Spanish Patent and Trademark Office、以下、SPTO という。)の商標審査の品質管理及び品質管理は、いずれも識別標識部 (商標部に相当) の品質管理グループが担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されているが、公開されているのは品質ポリシーのみで、SPTO のウェブサイトで公開されている。

品質チェックについては、通知書の発行前後で実施されており、発行後は審査室長によるサンプルチェックが行われている。

⑧ オーストラリア

オーストラリア知的財産庁 (以下 IP Australia という。)は、商標審査の品質管理及び品質チェックはいずれも、審査をする部署とは独立した品質改善課が担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質目標は、達成度をはかるための定量指数が設定されており、四半期ごとに達成度がウェブサイトで公開されている。

品質チェックについては、審査の判断及び手順について、商標審査レビュー官によるサンプルチェックを実施している。

⑨ カナダ

カナダ知的財産庁 (Canadian Intellectual Property Office、以下、CIPO という。)の商標審査の品質管理及び品質チェックについては、現在整備を進めているところである。

商標審査の品質管理に関連する文書も品質ポリシー以外はまだ整備されていないが、CIPOの戦略目標には、品質に関する目標もあげられており、積極的に取り組んでいる。

⑩ インド

インド特許意匠商標総局（Controller-General of Patents, Designs and Trademarks、以下、CGPDTMという。）の商標審査の品質関連情報は公開されている情報が少ないが、国家知的財産権政策にはISO9001の取得も含めて知的財産権の品質管理体制の構築が方針のひとつとして含まれている。

⑪ ロシア

ロシア特許庁（Federal Service for Intellectual Property、以下、ROSPATENTという。）の商標審査は、下部組織のFIPSで実施されているが、品質管理はROSPATENTの連邦業務管理室が担当している。品質チェックはFIPSの品質関連部署及び商標部が担当している。

商標審査の品質目標及び品質ポリシーが整備されている。品質ポリシーは戦略ポリシーの中で公開されており、品質目標については、達成指標として商標審査の適時性が公開されている。

品質チェックは、FIPSの品質関連部署及び商標部の責任者により法令・規則に基づいてチェックされている。

⑫ スウェーデン

スウェーデン特許庁（Swedish Patent and Registration Office、以下、PRVという。）の品質管理は、品質管理室が担当しており、品質チェックは内部監査担当者により実施される。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は、いずれも整備されているが、公開されていない。ただし、PRVのウェブサイトにはPRVのVisionの達成のため品質目標及び品質ポリシーに関連する情報が公開されている。

品質チェックは、通知書等の内容・記載ぶりのチェックのみ実施されている。

⑬ デンマーク

デンマーク特許商標庁（Danish Patent and Trademark Office、以下、DKPTOという。）には商標審査の品質管理を扱う専門の部署はないが、商標・意匠部の中で品質管理及び品質チェックが行われている。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質管理マニュアルがウェブサイトに公開され、その中にDKPTOのVISIONとともに、品質目標及び品質ポリシーが記載されている。

品質チェックは、同僚審査官により、決められた基準を用いて審査結果がサンプルチェックされる。

⑭ アイスランド

アイスランド特許庁 (Icelandic Patent Office、以下、IPO という。) は ISO9001 の認定を受けており、これに基づいた品質管理が実施されていると考えられる。商標審査の品質管理及び品質チェックを担当している部署は確認でいなかったが、IPO のウェブサイトにて公開している組織図には品質管理を担当する「品質・文書管理部」がある。

⑮ ノルウェー

ノルウェー産業財産庁 (Patentstyret ; Norwegian Industrial Property Office、以下、NIPO という。) の商標審査の品質管理は独立した部署はなく、品質チェックは品質管理官及び各チームから1名選出された品質コーディネータチームにより実施される。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は、いずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている。また、NIPO の Annual Report 等には品質に関する NIPO の目標が公開されている。

品質チェックは、通知書等の内容・記載ぶり、及び審査官の判断の妥当性について、年に2回実施されている。

⑯ ベネルクス

ベネルクス知的所有権庁 (The Benelux Office for Intellectual Property、以下、BOIP という。) の商標審査の品質管理及び品質チェックは、登録・法務部により実施されている。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない。また、商標登録前には、相対的拒絶理由の審査及び調査は実施されていない。

⑰ オーストリア

オーストリア特許庁 (The Austrian Patent Office、以下、APO という。) の商標審査の品質管理及び品質のチェックを担当する部署は、ともに国内商標部であり、品質管理官が担当している。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている。

品質チェックは、審査の手続のみ品質管理官が担当している。

⑱ フィンランド

フィンランド特許庁 (National Board of Patents and Registration of Finland、以下、PRH という。) の商標審査の品質管理に関する独立した部署はなく、また、品質チェックに関しても専門の部署はない。

商標審査の品質目標及びマニュアル類は、いずれも整備されているが、公開されておらず、品質ポリシーは整備されていない。しかし、PRH のウェブサイト等には、品質に関する PRH の Vision 及び戦略目標が公開されている。

品質チェックは、審査室の中でサンプルチェックが実施されている。

①⑨ タイ

タイ知的財産局（Department of Intellectual Property、以下、DIP という。）では、商標審査の正式な品質管理はまだ実施されておらず、商標品質の品質目標、品質ポリシー及び品質管理マニュアルについても整備されていない。

①⑩ ベトナム

ベトナム知的財産庁（National Office of Intellectual Property、以下、NOIP という。）では、商標審査の品質管理及び品質チェックを担当する部署はないが、品質チェックは4名の審査官により実施されている。

また、商標品質の品質目標及び品質ポリシーは整備されていないが、品質管理マニュアルは整備されて公開されている。

①⑪ 台湾

台湾智慧財産局（Taiwan Intellectual Property Office、以下、TIPO という。）では、商標審査の品質管理及び品質チェックは審査品質改善課が担当している。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備され、品質目標及び品質ポリシーが公開されている。品質目標については、推進政策及び評価指標等が定められている。

品質チェックは、品質改善課長、副課長等によりサンプルチェックが実施されている。

①⑫ シンガポール

シンガポール知的財産庁（Intellectual Property Office of Singapore、以下、IPOS という。）の商標審査の品質管理は、商標登録部の品質ピラー課と呼ばれる部署が担当している。また、品質のチェックは商標登録部から独立して担当する部署はないが、商標登録部の審査室長及び法律顧問が審査の質のチェックを実施している。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない。

①⑬ インドネシア

インドネシア知的財産権総局（Directorate General of Intellectual Property Rights、以下、DGIPR という。）の商標審査の品質管理に関する情報は、ウェブサイトや Annual Report でもほとんど公開されていない。

3. ユーザー評価調査

(1) 調査対象

- ・特許庁が指定する国内企業358社
- ・特許庁が指定する海外企業 40 社

(2) 調査対象項目

- ・商標登録出願における商標審査の質全般について（A票調査）
- ・特定の商標登録出願における商標審査の質について（B票調査）

(3) 調査の方法

アンケート票の送付、調査対象者への回答の督促、アンケート票の回収及び回答結果の単純集計を行った。

(4) 調査結果

① アンケート回収率

A 票回収率：67.3%（回収数：268 者）

B 票回収率：66.8%（回収数：266 者）

② 商標審査全般の質に関する調査（A票）の集計結果

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86%であり、そのうち、「満足」と「比較的満足」の評価を合わせると、47.7%の割合を示した。

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、17項目中11項目あった。また、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、「審判決との統一性」（27.5%）、「審査官間の統一性」（27.1%）及び「基準・便覧との統一性」（18.2%）の項目であった。

3) 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統一性」（50%）の割合が最も多く、「審査における判断・理解」（23%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（14%）がそれに続いて多かった。

③ 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86.3%であり、そのうち、「満足」

と「概ね満足」の評価を合わせると 44.3%の割合を示した。

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）

「不満」と「やや不満」の評価を合わせた割合は、「拒絶査定」案件（16.4%）＞「解消登録査定」案件（11.7%）＞「即登録査定」案件（0%）の順に少なくなった。また、「満足」と「概ね満足」の評価を合わせた割合は、「解消登録査定」案件が最も多く 60.2%になった。

④ 集計分析

1) 商標審査全般の質に関する調査結果の分析（A票）

個別項目についての評価及びこれらの全体評価との相関係数を考慮すると、「基準・便覧との統一性」、「類似性の判断」、「識別性の判断」及び「審査官間の統一性」といった項目が、改善に取り組むべき重点的な課題であることが分かった。一方、「【拒絶理由】必要な説明」の項目は、ユーザーから一定の評価を得ている結果となった。

2) 特定の商標登録出願における審査の質の調査結果の分析（B票）

通知された拒絶理由別に案件を分けて、それぞれに対応する評価項目と全体評価（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）との相関係数を分析すると、「類似性の判断」、「識別性の判断」及び「指摘商品・役務の判断」のいずれの場合も、A票調査の分析での相当する相関係数よりも大きな値となった。

⑤ 平成 26 年度調査結果との比較検証

本調査結果を、特許庁が実施した昨年度の商標審査の質に関するユーザー評価調査と比較した。全体として、昨年度に引き続き、肯定的な評価が多いという結果になった。また、昨年度の調査の 4 段階評価から 5 段階評価にすることで、個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数を、より詳細に評価・解析することが可能となり、改善に取り組むべき課題を抽出することができた。

概要表

国(地域)名	知財庁	基礎データ				品質管理担当		品質子エック担当		品質関連書類の整備状況					
		商標出願件数 ¹ (件)	商標登録件数 ¹ (件)	商標審査官数(人)	相対的拒絶理由に関する調査	担当部署	人数	担当部署	人数	品質目標	品質ポリシー	品質マニュアル	審査基準		
米国	USPTO	342,287	199,726	464	○	商標品質レビュー&研修課 (Office of Trademark Quality Review and Training (OTQRT))	34	商標品質レビュー&研修課、審査室、商標分類政策&実施管理室 (Administrator for Trademark Classification Policy and Practice)	34	○	○	○	○	○	○
欧州	OHIM	113,906	98,451	300	△ ²	全体： コーポレートガバナンス部 (Corporate Governance Service) 個別： 各審査部 (each Operations Department)	2	事前： 61 (checks) 事後： 28 (checks) 7 (chairs)	○	○	○	○	○	○	○
中国	SAIC	1,848,858	986,461			商標審査政策課 (상표심사정책과)	9	審査品質担当官室 (EQAO ¹) (심사품질담당관)	4	○	○	○	○	○	○
韓国	KIPO	158,677	97,656	108		商標審査課 (Trade Mark Division)	3	商標・意匠部の品質・リスク・記録担当 ² (TMD Quality, Risk and Records)	1.5	○	○	○	○	○	○
英国	UKIPO	50,415	43,188	78	○ ⁴		—								
ドイツ	DPMA	64,826	47,523	約100	×		3	商標各審査室；品質管理関連 (Trade Mark Teams; Quality control of administrative aspects)	13/8 ³	○	○	○	○	○	○
スペイン	SPTO	49,976	43,559	41	○	識別標識部 (商標部) の中の品質管理グループ (QMG) ¹	7	識別標識部 (商標部) 及びその中の品質管理グループ (QMG) ⁴	10 ⁵	○	○	○	○	○	○
オーストラリア	IP Australia	62,541	45,340	120	○	品質改善課 (Quality Improvement Section)	1	品質改善課 (Quality Improvement Section)	5	○	○	○	○	○	○
カナダ	CIPO	49,819	28,955	66	○	技術政策&研修課 (Technical Policy and Training)	1	専門部署はなし	11	×	○	○	○	○	○
インド	CGPDTM	200,769	60,270												
ロシア	ROSPATENT	64,062	39,919	120	○	ROSPATENT連邦業務管理部 (Department for the provision of state services of Rospatent)	3	FIPSの品質関連部署 (Sector for the quality of state services of the FIPS) ⁶	5	○	○	○	○	○	○
スウェーデン	PRV	10,706	8,535	19	○	品質管理部 (Quality Department)	2	内部監査担当 (Internal Audit)	5	○	○	○	○	○	○
デンマーク	DKPTO	5,054	4,631	10	○		1	商標・意匠部 (Trademark and design department)	1	○	○	○	○	○	○
アイスランド	IPO	3,601	3,404												
ノルウェー	NIPO	15,273	12,814	46	○	無 ²	—	独立した部署はない ⁷	5	○	○	○	○	○	○
ベネルクス	BOIP	24,064	21,448	23	×	登録・法務部 (Registratie en Juridische zaken)	3	登録・法務部 (Registratie en Juridische zaken)	3	×	○	○	○	○	○
オーストリア	APO	9,153	8,741	8	×	国内商標部 (DepartmentNational Trademark)	1	国内商標部 (DepartmentNational Trademark)	1	○	○	○	○	○	○
フィンランド	PRH	5,431	4,363	12	○	無 ³	—	無	—	○	○	○	○	○	○
タイ	DIP	46,097	19,563	20	○	無	—	無	—	×	○	○	○	○	○
ベトナム	NOIP	36,454	24,360	55	○	無	—	無 ⁸	—	×	○	○	○	○	○

概括表

国(地域)名	知財庁	基礎データ				品質管理担当		品質チェック担当		品質関連書類の整備状況							
		商標出願件数 ¹ (件)	商標登録件数 ¹ (件)	商標審査官数(人)	相対的拒絶理由に関する調査	担当部署	人数	担当部署	人数	品質目標		品質ポリシー		品質マニュアル		審査基準	
										有無	公開	有無	公開	有無	公開	有無	公開
台湾	TIPO	74,031 ⁵	60,577 ⁵	53	○	審査品質改善課 (Examination Quality Improvement Work Team)	10	審査品質改善課 (Examination Quality Improvement Work Team)	10	○	○	○	○	○	○	○	○
シンガポール	IPOS	20,968	15,436	39	○	品質ピラー一課 ⁴ (Quality Pillar)	8	商標登録部のチーム長及び法律顧問 ⁹	6	x	-	x	-	x	-	○	○
インドネシア	DGIPR	60,983	16,955														

■ 概括表のデータについて

- ・ 概括表のデータは、商用出願及び商標登録の件数を除いたものは、本調査研究における海外知財庁への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。ただし、中国、インド、イスラエル、インドネシアについては、知財庁からの回答が得られなかった。
- ・ 表中、空欄は無回答を示し、「-」は回答の対象外であることを示す。
- ・ 品質管理部署については、「審査の品質の管理及び/又は品質関連の取組の立案等を含む。ただし、品質のチェック、レビュー又は監査を除く。」と定義して、担当部署を質問した。
- ・ 品質レビュー部署については、「審査の品質の管理及び/又は品質関連の取組の立案等を含む。ただし、品質のチェック、レビュー又は監査を除く。」と定義して、担当部署を質問した。
- ・ 品質ポリシーについては、「商標審査の品質に関する職員の意識づけや意識向上を図るためのビジョン、ポリシー、スローガン等があるか」という内容の質問で、その有無を調査した。
- ・ 品質マニュアルについては、「商標審査の品質管理手法を記載したマニュアル（JPOの「品質マニュアル」に相当するもの）があるか」という内容の質問で、その有無を調査した。

■ OHIMの名称変更について

- ・ 2016年3月23日よりOHIMの名称が変更される予定である。新たな名称は欧州連合知的財産庁（European Union Intellectual Property Office；EUIPO）と発表されている。また欧州共同体商標（Community trade mark；CTM）は、欧州連合商標（European Union trade mark；EUTM）に変更される。

基礎データ

- ¹ 特許行政年次報告書2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）
- ² 先行商標の調査を実施し、調査報告書も発行するが、出願公告後に異議申立があった場合のみ相対的拒絶理由を審査する。
- ³ SAIC商標局の全職員数
- ⁴ 先行商標の調査を実施し審査報告書も発行するが、出願公告後に異議申立があった場合のみ相対的拒絶理由を審査する。
- ⁵ TIPOのAnnual Report 2014記載の出願及び登録件数（2013年）

品質管理担当

- ¹ 品質管理を担当する専門の部署がないが、識別商標部（商標部）内で、商標審査の品質を管理し、品質関連の諸施策を立案する作業グループがあり、識別商標部内で品質管理グループ(QMG)と呼ばれている。
- ² 専門の、又は独立した部署がない。
- ³ 商標登録部（Registry of Trade Marks）から独立した課はない。商標登録部内のQuality Pillarと呼ばれる課

品質チェック担当

- ¹ Examination Quality Assurance Officer
- ² 審査だけでなくすべての出願手続について商標全体のISO品質管理の運営を担当している。
- ³ 商標審査課の審査室長（Heads of Trade Mark Teams）が13名、品質管理官（Quality controller）が8名
- ⁴ 品質管理を担当する専門の部署がないが、識別商標部（商標部）内で、商標審査の品質を管理し、品質関連の諸施策を立案する作業グループがあり、識別商標部内で品質管理グループ(QMG)と呼ばれている。
- ⁵ 方式審査1名、実地審査8名、更新1名
- ⁶ 質問票回答では、具体的に法務部及び組織・技術サポート部門となっていたが、FISPの組織図には品質監視室（Отделение мониторинга качества）という部署が掲載されている。
- ⁷ 1名の品質管理官（quality manager）及び各チームから1名選出された品質コーディネーター（quality coordinators）からなるチームがある。
- ⁸ 商標審査の品質をチェック・監査する部署はないが、品質チェックは4名の審査官により実施されている。
- ⁹ 商標登録部（Registry of Trade Marks）から独立した課はない。商標登録部のチーム長及び法律顧問が商標審査の品質チェックを実施する。

概要表

国(地域)名	知財庁	品質向上のための取組	ユーザフレンドliness (利便性) のための取組				審査官								
			審査官面接可否	ユーザ満足度調査	問合せ窓口	審査処理速度	審査処理速度	出願～FA (月)	出願～査定 (月)	新入審査官の研修	各年度に採用した審査官の在籍 (継続していない審査官) の割合 (%)	2010	2005	2000	1995
米国	USPTO	担当審査官以外 (第三者) による品質チェック方法 ・ 通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び審査の手續について、上級審査官と商標品質レビュー&研修課 (OTQRT) によるサンプルチェック及びプログラム分析官によるサンプルチェック ・ 通知書等の内容・記載ぶりについては、経験のある審査官及び参考人によるチェック ・ 審査官の判断及び審査の手續については、事前及び事後でチェック 一事前：経験のある審査官または参考人が、検査員 (Checker) となりチェックし、各審査部のチーフ長 (Team Leaders (Managers)) に報告 一事後：国際協力&法務課 (ICLAD) の3つのグループによりチェック。	○	○	×	2.9か月	10.1か月 ¹⁾	○	○	2年					
欧州	OHIM	・ 通知書等の内容・記載ぶりについては、経験のある審査官及び参考人によるチェック ・ 審査官の判断及び審査の手續については、事前及び事後でチェック 一事前：経験のある審査官または参考人が、検査員 (Checker) となりチェックし、各審査部のチーフ長 (Team Leaders (Managers)) に報告 一事後：国際協力&法務課 (ICLAD) の3つのグループによりチェック。	○	○	○	約10営業日 ²⁾	18週 ³⁾	○	○	約半年 ¹⁾				90%以上	
中国	SAIC														
韓国	KIPO	・ 審査官の判断及び審査の手續については、審査品質担当官室 (EQAO) の審査品質評価官による、チェックシートを用いたサンプルチェック (20件/審査官・半年) ・ 審査部内での審査室長及びパート長による同様のサンプルチェック	○	○	○			○	○	約半年 ²⁾					
英国	UKIPO	・ 通知書等の内容・記載ぶりについては、審査官のレビューグループによる拒絶査定案件のチェック ²⁾ 、及び登録判断レビューグループによる登録判断案件のサンプルチェック ³⁾ ・ 審査官の判断及び審査の手續については、上記に加えてチーフ長及び上席審査官のチームによるチェック ⁴⁾	○	○	○	約10日		○	○	1年弱 ³⁾				留任率は高い	
ドイツ	DPMA	・ 審査官の判断については、審査室長による不定期のサンプルチェック ⁵⁾ ・ 審査の手續については、上記に加えて品質管理官 (Quality controllers) によるチェック	○	×	○	約2.5	約6.5 ^{※4)}	○	○	3～5年				70%以上	
スペイン	SPTO	・ 審査官の判断及び審査の手續については、通知書発行前後で審査室長によるチェック ⁶⁾	×	○	○	約0.5か月 ⁵⁾	約4.5か月 ⁶⁾	○	○	3か月	70～50%	50～30%	50～30%	30～10%	
オーストラリア	IP Australia	・ 通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び手續については商標審査品質レビュー官 (Trade Mark Product Quality Reviewer) によるサンプルチェック ⁷⁾	○	○	○	約1.9か月	約6.5か月	○	○	最大で2年	90%以上	70～50%			
カナダ	CIPO	決められた品質チェックはなし ⁸⁾	○	×	○	約6.6か月	約22か月	○	○	2年 ⁴⁾	90%以上	70～50%	50～30%	30～10%	
インド	CGPDTM														
ロシア	ROSPATENT	・ 通知書等の内容・記載ぶりのチェックについては、FIPSの商標部長及び副部長よりチェックが実施される。 ・ 査官の判断の妥当性及び審査の手續のチェックについては、FIPSの商標部長、副部長、各課長及び品質関連の部署によりチェックが実施される。 ⁹⁾	○	×	○	約1か月	約14か月	○	○	最長1年 ⁵⁾					
スウェーデン	PRV	・ 通知書等の内容・記載ぶりのチェックのみ実施。2回目の審査において、上級審査官 (senior trademark examiner) 又は法務官 (legal officer) により妥当性をチェック。	○	×	○	約3.25か月	約4.8か月	○	○	約1年					
デンマーク	DKPTO	・ 通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び審査の手續については、同僚審査官により決められた基準でサンプルチェックされる。	○	○	○	約1.5から3か月	約5～6か月	○	○	回答なし	70～50%	50～30%	10%以下	10%以下	
アイスランド	IPO														
ノルウェー	NIPO	・ 通知書等の内容・記載ぶり及び審査官の判断については、品質管理官及び品質コーディネータによるチェック、並びに審査官同士のチェック ¹⁰⁾	○	○	○	約3～4か月	約5.4か月	○	○	約1年	90%以上	90～70%	90～70%	70～50%	
ベネルクス	BOIP	・ 通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び審査の手續については、すべての拒絶理由通知書について発送前に絶対的拒絶理由の判断の法務部の認証が必要	×	×		約1週間	約3か月 ⁷⁾	○	○	データなし	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	
オーストリア	APO	・ 審査の手續については、品質管理官 (quality management appointee) によるサンプルチェック	○	×	○	約1か月	約3か月	○	○	1年半～3年	90%以上	90～70%	70～50%	70～50%	
フィンランド	PRH	・ 通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び審査の手續については、審査室長 (Head of Handling Process) による月1回のサンプルチェック	○	○	×		約4か月			—					
タイ	DIP		×	×		約5か月	約7か月			—	90%以上	90%以上	70～50%	50～30%	
ベトナム	NOIP	・ 通知書等の内容・記載ぶりについては、4人の審査官による審査 (チェック含む) ¹¹⁾	○	×	×	約1か月	約12か月	○	○	2週間	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	

概括表

国(地域)名	知財庁	品質向上のための取組				ユーザーフレンドリソース(利便性)のための取組				審査官					
		担当審査官以外(第三者)による品質チェック方法				審査官面接可否	ユーザ満足度調査	問合せ窓口	審査処理速度		新人審査官の研修プログラムの有無	各年度に採用した審査官の在籍(離職していない審査官)の割合(%)			
									出願～FA(月)	出願～査定(月)		2010	2005	2000	1995
台湾	TIPO	・ 通知書等の内容・記載ぶり及び審査官の判断については、品質改善チームによりサンプリングチェック ¹²	・ 通知書等の内容・記載ぶりについて、審査室長(Team Leader of the examiner)によるサンプリングチェック ¹³	・ 審査官の判断については、上級審査官(senior examiners)による登録案件の全件チェック	○	○	○	約5.7か月	約7.8か月	○	(120時間) ⁶	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上
シンガポール	IPOS				○	○	○	約4か月	約9か月	○	最低18か月	90～70%	90～70%	90～70%	90～70%
インドネシア	DGPIR														

担当審査官以外(第三者)による品質チェック方法

- 公開情報及び法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報
- 当番制の審査官、チーム長、上級審査官(Principal examiner)からなるレビューグループにより、応募期限を過ぎた拒絶案件について正式な拒絶査定を出すまでに実施する。
- 登録判断レビューグループ(Acceptance Review Group)(当番制の審査官、上級審査官、法務/トレーニング開発チームのメンバー1名から構成)により、登録判断(出願公告前)を出した案件のうち10%をサンプリングしてレビューしている。
- 各チームの管理職と上級審査官は、毎年審査官あたり約20件のサンプリングを実施する。案件の処理、判断(絶対的拒絶理由と相対的拒絶理由)、通知書の作成、案件の管理、ユーザ対応等を含む、申請全体の処理を確認する。
- 審査官の判断も含めて審査の質を確認するため、審査室長が事後に時々サンプリングチェックを実施する。
- 通知書発行前に各審査室長(Heads of technical sections)による審査官の判断のレビュー、及び発行後に審査室長によるサンプリングチェック
- さらに、手順が法律・規則に準拠していることを確認するための部署がある。また商標審査品質レビュー官のチェック以外に、審査が終わったものに対して審査部内でのチェックもある。
- 審査の手續きに関する問題があれば、ポリシー策定部署に連絡される。
- チェックは法律及び施行規則に基づいて実施される。
- 品質管理官が調整し、品質コーディネータ(quality coordinator)により年2回の品質チェックが実施されている。また、この他に審査官同士の相互チェックも実施している
- 4名の審査官により出願商標が審査・決裁される：審査官による決裁 ⇒ 上司又はチーム長による決裁 ⇒ 審査部長の決裁 ⇒ 副局長による決裁
- 品質改善課(Examination Quality Improvement Work Team)が品質チェックを実施しており、サンプリング率は各審査官から登録案件で2%、拒絶案件で2～4%である。
- 審査室長(Team Leader of the examiner)が毎月、審査ユニットの10件をチェックする。

審査速度

- 10.1か月(suspended及び異議申立除く)、11.5か月(suspended及び異議申立含む)
- 支払い確認日からファーストアクションまで
- 申請者の回答期限終了後から拒絶査定日まで：平均6週間
出願日から登録まで：15週(早期審査の事案)
- 約2.5か月(登録の場合)
約6.5か月(拒絶の場合：異議申立て期間を除く)
- 不備がなく方式審査後の公開の場合
即登録になった場合
- 登録前の異議申立があれば2か月遅延

新人審査官の研修

- 理論と実践のプログラム
- 審査規制審査官教育課程、補佐官(3ヶ月)、共同審査官(3ヶ月)
- 理論と実践のプログラム
- 研修開発プログラム(TDP)は2年間である。最初の3か月の座学研修とそれに続く実施研修からなる。研修の10か月及び16か月には追加の座学研修がある。
- 理論と実践のプログラム。通常、新人(intern)が職場に配置されてから最長1年間監督職(overseer)がつく。
- 新人審査官(assistant trademark examiners)のための120時間の集中講義がある。研修期間についての情報は得られなかった。

はじめに

「日本再興戦略改訂 2014」や「第五回知的財産分科会とりまとめ」において、「世界最速・最高品質」の審査の実現がうたわれる中、平成 26 年度、我が国特許庁は当該品質管理の強化・改善の一環として、特許審査に関する品質管理の基本原則を示した「特許審査に関する品質ポリシー」の策定等、品質管理システムの整備に着手すると共に、外部有識者からなる審査品質管理小委員会を産業構造審議会知的財産分科会の下に設置し、審査の品質管理の実施体制・実施状況について、客観的な評価を受けることとした。

当該小委員会では、品質管理の専門家等複数の委員から、品質管理をより実効的なものとするためには品質目標の設定が効果的であるとの指摘がなされた。しかしながら、現状、特許庁においては定量的な品質目標が設定されていないところ、品質目標として採用する指標の選定には慎重な判断が必要であるから、その可否を検討するに当たっては、まず品質目標に関する情報収集を行うことが重要である。そして、適確な情報を収集するためには、諸外国の知財庁における品質目標の設定状況、例えば、どのような品質管理体制の中で、どのような品質目標が設定されているか等、について把握することが効率的である。

さらに、上記各国の取組状況を調査するとともに、国内外を対象としたユーザーアンケートを行い、日本の審査の品質に対する客観的なユーザー評価を把握することも、特許庁において品質目標の検討をする際に有益な資料となる。

したがって、本調査研究においては、我が国における品質目標を検討する際の基礎資料を取得することを目的とした。

本調査研究が、「世界最速・最高品質」の審査の実現に寄与するものとなれば幸いである。また、本調査研究の遂行にあたってご協力をいただいた各国（地域）の知的財産庁及び法律事務所の方々に、この場を借りて深く御礼申し上げます。

平成 28 年 2 月
一般社団法人 日本国際知的財産保護協会
(AIPPI・JAPAN)

謝辞

本調査研究の遂行にあたり、下記の方々にご協力をいただいた。この場を借りて、深く御礼申し上げる。

【知的財産庁】

United States Patent and Trademark Office (米国)
Office for Harmonization in the Internal Market (欧州)
Korean Intellectual Property Office (韓国)
United Kingdom Intellectual Property Office (英国)
German Patent and Trademark Office (ドイツ)
Spanish Patent and Trademark Office (スペイン)
IP Australia (オーストラリア)
Canadian Intellectual Property Office (カナダ)
Russian Federal Service for Intellectual Property (ロシア)
Swedish Patent and Registration Office (スウェーデン)
Danish Patent and Trademark Office (デンマーク)
Norwegian Industrial Property Office (ノルウェー)
The Benelux Office for Intellectual Property (ベネルクス)
The Austrian Patent Office (オーストリア)
National Board of Patents and Registration of Finland (フィンランド)
Department of Intellectual Property of Thailand (タイ)
National Office of Intellectual Property of Viet Nam (ベトナム)
Taiwan Intellectual Property Office (台湾)
Intellectual Property Office of Singapore (シンガポール)
Directorate General of Intellectual Property Right Republic of Indonesia
(インドネシア)

【各国法律事務所】

Buchanan Ingersoll & Rooney PC (米国)
Cantor Colburn LLP (米国)
Oblon, Spivak, McClelland, Maier & Neustadt, LLP (米国)
Oliff & Berridge, PLC (米国)
Sughrue Mion, PLLC (米国)
北京三友知識産権代理有限公司 (中国)
北京林達劉知識産権代理事務所 (中国)
中原信達知識産権代理有限責任公司 (中国)
北京銀龍知識産権代理有限公司 (中国)
金・張法律事務所 (韓国)
崔達龍国際特許法律事務所 (韓国)

康&康国際特許法律事務所 (韓国)
Mewburn Ellis (英国)
Withers & Rogers LLP (英国)
Boehmert & Boehmert (ドイツ)
Hoffmann Eitle (ドイツ)
Isarpatent (ドイツ)
ELZABURU (スペイン)
ZBM (スペイン)
Spruson & Ferguson (オーストラリア)
FB Rice (オーストラリア)
BENOÎT & CÔTÉ (カナダ)
Gowlings (カナダ)
Curtis B. Behmann, P. Eng. (カナダ)
Anand and Anand (インド)

ワーキンググループ会合メンバー名簿

【ワーキンググループ】（50音順）

香島 友希 日本知的財産協会商標委員会副委員長
株式会社バンダイ 弁理士
外川 英明 外川特許事務所 弁理士
北陸先端科学技術大学院大学 非常勤講師
本多 敬子 本多国際特許事務所 弁理士

【オブザーバー】

荻野 瑞樹 前・特許庁審査業務部商標課 課長補佐 品質管理官
大塚 正俊 特許庁審査業務部商標課 品質管理官
吉沢 恵美子 特許庁審査業務部商標課 品質管理官

【事務局】

川上 溢喜 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 国際法制研究所長
北野 真 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 主任研究員(主担当)
生田 力与 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 主任研究員
岩本東志之 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 主任研究員
山田 邦博 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 企画調整課長

(敬称略)

目次

第Ⅰ部 調査研究の概要	1
第Ⅱ部 海外知財庁の品質目標	7
第Ⅲ部 海外知財庁比較調査	33
米国	
概要	35
1. 管轄知財庁及び審査組織	35
1.1. 管轄知財庁	
1.2. 組織	
1.3. 人員	
1.4. 審査プロセス・体制	
1.5. 出願及び登録件数	
2. USPTOにおける品質管理	38
2.1. 品質管理及び品質保証担当部署	
2.2. 特許審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況	
2.3. 商標審査・品質のチェック	
2.4. 品質管理体制の監査	
2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）	
2.6. 審査官	
3. ユーザーに対するヒアリング調査結果	46
3.1. USPTOの審査の品質	
3.2. USPTOの品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度	
3.3. USPTOの品質への取組の充実度	
3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）	
3.5. その他	
欧州	53
中国	71
韓国	83
英国	101
ドイツ	113
スペイン	123
オーストラリア	133
カナダ	147
インド	159
ロシア	165
スウェーデン	173
デンマーク	181

アイスランド	191
ノルウェー	195
ベネルクス	203
オーストリア	209
フィンランド	217
タイ	225
ベトナム	231
台湾	237
シンガポール	245
インドネシア	253
第IV部 ユーザー評価調査	257
1. 調査の概要	259
1.1. 本調査の目的	
1.2. 調査方法	
1.3. 調査票	
1.4. 調査対象	
1.5. 回収結果	
2. 集計結果	261
2.1. 商標審査全般の質に関する調査（A票）の集計結果	
2.2. 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	
3. 集計分析	271
3.1. 商標審査全般の質に関する調査結果の詳細分析（A票）	
3.2. 特定の商標登録出願における審査の質の調査結果の詳細分析（B票）	
3.3. 分析結果のポイント	
4. 平成26年度調査結果との比較検証	281
5. 付録	282
5.1. 調査票	
5.2. 2つの評価項目の分布と相関係数例	
資料編	
本調査研究で用いた質問票（日本語・英語）	287

第 I 部 調査研究の概要

1. 本調査研究の背景及び目的

「日本再興戦略改訂 2014」¹や「第五回知的財産分科会とりまとめ」²において、「世界最速・最高品質」の審査の実現がうたわれる中、平成 26 年度、特許庁は当該品質管理の強化・改善の一環として、特許・意匠・商標の審査に関する品質管理の基本原則を示した「特許庁の審査に関する品質ポリシー」の策定等、品質管理システムの整備に着手すると共に、外部有識者からなる審査品質管理小委員会を産業構造審議会知的財産分科会の下に設置し、審査の品質管理の実施体制・実施状況等について、客観的な評価を受けることとした。

当該小委員会では、品質管理の専門家等複数の委員から、品質管理をより実効的なものとするためには品質目標の設定が効果的であるとの指摘がなされた。しかしながら、現状、特許庁においては定量的な品質目標が設定されていないところ、品質目標として採用する指標の選定には慎重な判断が必要であるから、その可否を検討するに当たっては、まず品質目標に関する情報収集を行うことが重要である。そして、適確な情報を収集するためには、諸外国の知財庁における品質目標の設定状況、例えば、どのような品質管理体制の中で、どのような品質目標が設定されているか等、について把握することが効率的である。

さらに、上記各国の取組状況を調査するとともに、国内外を対象としたユーザーアンケートを行い、日本の審査の品質に対する客観的なユーザー評価を把握することも、特許庁において品質目標の検討をする際に有益な資料となる。

したがって、本調査研究においては、我が国における品質目標を検討する際の基礎資料を取得することを目的とする。

2. 調査研究内容

2.1. 海外知財庁比較調査

(1) 調査対象国（地域）

1. アメリカ合衆国（以下「米国」という。）
2. 欧州（欧州共同体商標意匠庁、以下「OHIM」という。）
3. 中華人民共和国（以下「中国」という。）
4. 大韓民国（以下「韓国」という。）
5. グレートブリテン及び北アイルランド連合王国（以下「英国」という。）
6. ドイツ連邦共和国（以下「ドイツ」という。）

¹ 日本経済再生本部「日本再興戦略改訂 2014」の p58

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/honbun2JP.pdf>（最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日）

² 産業構造審議会 知的財産分科会「とりまとめ」の p5 等

https://www.jpo.go.jp/shiryoutou/toushin/toushintou/pdf/tizai_torimatome/houkoku.pdf（最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日）

7. スペイン王国（以下「スペイン」という。）
8. オーストラリア連邦（以下「オーストラリア」という。）、
9. カナダ
10. インド共和国（以下「インド」という。）
11. ロシア連邦（以下「ロシア」という。）
12. スウェーデン王国（以下「スウェーデン」という。）
13. デンマーク王国（以下、「デンマーク」という。）
14. アイスランド共和国（以下、「アイスランド」という。）
15. ノルウェー王国（以下、「ノルウェー」という。）
16. ベネルクス³（ベネルクス知的所有権庁、以下、「ベネルクス」という。）
17. オーストリア共和国（以下「オーストリア」という。）
18. フィンランド共和国（以下、「フィンランド」という。）
19. タイ王国（以下「タイ」という。）
20. ベトナム社会主義共和国（以下「ベトナム」という。）
21. 台湾
22. シンガポール共和国（以下「シンガポール」という。）
23. インドネシア共和国（以下「インドネシア」という。）を対象とする。

以上、合計 23 か国（地域）を対象とした。

（2） 調査研究の対象項目

調査対象国（地域）における、品質目標及び品質管理体制に関し、以下に記載した項目を調査した。

（調査項目）

① 品質に関する目標

- ・各国（地域）の審査における品質目標（定量的な目標に限らず、定性的な目標も含む）

② 品質管理体制

- ・品質ポリシーや品質マニュアル等の整備状況
- ・審査のレビュー等、品質保証（審査の質の維持・向上）に関する取組の状況
- ・ユーザー満足度調査や品質監査等、品質検証（審査の質の把握）に関する取組の状況
- ・ユーザーからの苦情窓口等、ユーザーフィードバックに関する取組の状況
- ・ISO9001 認証等、品質管理に関する国際規格の取得状況、第三者による品質管理の評価の状況
- ・その他、上記①の品質目標を把握する上で必要な品質管理体制

³ さらに、ベルギー及びオランダの商標出願はベネルクス知的所有権庁にて取り扱われるので、当該庁も調査対象とした。

(3) 調査研究手法

① 公開情報調査（国内外文献調査）

書籍、論文、及びインターネット情報等を利用して、各調査項目にかかわらず網羅的に各国（地域）の品質目標及び品質管理体制等を入手した。その上で、各調査項目に関する情報を収集し、整理・分析を行った。

収集した外国語文献については、調査項目に該当する範囲について日本語に翻訳した。

② 海外質問票調査

英語で作成した質問票を、郵送等にて各国（地域）の知財庁へ送付した。回収した質問票から得られた結果を日本語に翻訳し、各国（地域）の品質目標及び品質管理体制等について整理・分析を行った。内規等も可能な限り入手し、入手した情報については、公表の可否についても併せて確認した。

③ 海外ヒアリング調査

国内外文献調査及び海外質問票調査の結果を踏まえて、より詳細な調査を行うため、米国、英国、ドイツ、スペイン、中国（SAIC）、韓国、オーストラリア、カナダの各国知財庁及び欧州商標意匠庁（OHIM）並びに各国の弁理士事務所・企業等の合計 30 者に対して、現地赶赴して海外ヒアリングを実施した。

II. ユーザー評価調査

(1) 調査対象

特許庁が指定する国内企業358社

特許庁が指定する海外企業40社

海外企業は国内代理人宛に送付した。また、調査対象が重複する場合は、まとめてアンケート票を送付した。

(2) 調査の対象項目

次の項目について質問をした。

- ① 国内出願における商標審査の質全般について
- ② 特定の国内出願における商標審査の質について

(3) 調査の方法

アンケート票の送付（郵送等）、調査対象者への回答の督促、アンケート票の回収、及び回答結果の単純集計を行った。

3. ワーキンググループ会合による検討

本調査研究の各段階で監修・助言を受けるため、知的財産制度に対して豊富な知見を有する「学識経験者」、「法律家（弁理士）」及び「産業界実務者」それぞれ1名から、ワーキンググループ（WG）を構成し、会合を設けた。

第1回WG会合（2015年8月26日）

調査研究の進め方について検討を行った。

第2回WG会合（2015年12月10日）

海外質問票調査、海外ヒアリング調査の結果について検討を行った。

第3回WG会合（2016年2月4日）

調査研究のまとめ方について検討を行った。

第Ⅱ部 海外知財庁の品質目標

各国（地域）の知的財産庁の商標審査の品質目標をとりまとめた。それぞれ、本調査研究で行った知的財産庁への質問票調査、ヒアリング調査及び国内外文献調査で得られた情報を記載した。

なお、実線で囲った四角内が知的財産庁からの質問票回答内容であり、二点鎖線で囲った四角内は文献等からの引用を示している。知的財産庁からの質問票回答は、質問票調査及びヒアリング調査を行った2015年10～12月時点のものである。

各知的財産庁の品質目標の記載は、「第3章 各国（地域）知的財産庁の品質管理」における各品質目標に関する内容の抜粋である。

- 知的財産庁への質問内容
 - ・ 貴庁には、商標審査の品質に関する「品質目標」はありますか？
 - ・ 「品質目標」は一般に公開されていますか？

各国品質目標まとめ

各知的財産庁からの回答を基に、品質目標をまとめたのが下記の表である。

国(地域)名	知財庁	品質目標		行動目標	指標に基づく目標			備考
		有無	公開		適合率	審査処理速度	その他	
米国	USPTO	○	x					
欧州	OHIM	○	○	・品質 ^{*1} ・整合性 ^{*1}	・予測性 ^{*1} ・適時性 ^{*1}	・アクセス性 ^{*1}	^{*1} 具体的には、以下の目標である ・品質：判断、サービス、プロジェクト、ツール及びユーザー対応における質の保証 ・予測性：OHIMの意思決定プロセスの透明性向上と審査結果の予測可能性向上 ・整合性：審判及び判決結果との整合性向上 ・適時性：ユーザーの期待に沿うような、手順の効率化作業、並びに作業の高品質化及び迅速化 ・アクセス性：OHIMのサービスが誰もが受けられるようにするための様々なツールの整備、及びそのツールの手順への統合	
中国	SAIC							
韓国	KIPO	○	x					
英国	UKIPO	○	○			・審査の処理速度	・満足度調査の総合平均	
ドイツ	DPMA	○	x					
スペイン	SPTO	○	x					
オーストラリア	IP Australia	○	○	・適切な調査及び調査方法が実施されていること ・拒絶理由の判断・通知等 ^{*2} ・報告書の記載が網羅的・十分であること ・方式的な記載の不備がないこと (達成基準として、それぞれ審査品質基準に合致する案件の割合が設定されている)			^{*2} 具体的には、以下の目標である ・関連するすべての拒絶理由が正しく採択されていること ・その他のすべての拒絶理由がなされていること ・無効な拒絶理由が含まれないこと (達成基準として、それぞれ審査品質基準に合致する案件の割合が設定されている)	
カナダ	CIPO	x	—					
インド	CGPDTM							
ロシア	ROSPATENT	○	○					※品質目標はROSPATENTのウェブサイトに公開されているという回答であったが、確認されたのは2011年の審査の適時性に関する指標で、現時点の目標については特定できなかった。
スウェーデン	PRV	○	x					
デンマーク	DKPTO	○	○	・品質管理システムの維持・改善 ・職員能力の維持・向上 ・作業工程の改善 ・ユーザーとの会合実施	・調査及び審査の質 ^{*3}	・調査及び審査の処理速度 ^{*4}	^{*3} 不合格の判定の割合 ^{*4} 審査の平均期間、及び一定期間の審査案件の割合	
アイスランド	IPO							
ノルウェー	NIPO	○	x					
ベネルクス	BOIP	x	—					
オーストラリア	APO	○	x					
フィンランド	PRH	○	x					
タイ	DIP	x	—					
ベトナム	NOIP	x	—					
台湾	TIPO	○	○	・商標審査の質の強化	・審査の統一性の確保及び商標の正確な処分の推進	・審査処理案件の加速		
シンガポール	IPOS	x	—					
インドネシア	DGIPR							

1. 米国（知財庁：USPTO）

USPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開はされていない。ただし、USPTO のウェブサイトに掲載されている「USPTO Strategic Plan 2014-2018⁷」には品質目標に関する内容が含まれている。

「USPTO Strategic Plan 2014-2018」は、2014 年に策定された USPTO の組織的な長期戦略計画である。この計画書では、Goal I～III 及び Management Goal の計 4 つの戦略目標（Strategic Goal）が定められている。このうち Goal II には、「商標品質と適時性の最適化（Optimize Trademark Quality and Timeliness）」が掲げられている。

注力する戦略目標

Goal I : 特許品質と適時性の最適化

Goal II : 商標品質と適時性の最適化

Goal III : 世界規模における知財政策、保護及び権利行使の改善のため、国内及び海外におけるリーダーシップの提供

Management Goal : 優れた組織の実現

（「USPTO Strategic Plan 2014-2018」5 ページ該当箇所を翻訳）

GOAL II には、これらの戦略目標を達成させるために、5 つの目標（Objective）が設定されており、さらに各目標には複数の施策（Initiative）及び達成指標（Performance Indicator）が設定されている。

GOAL II : 商標品質と適時性の最適化

目標 1 : 商標の審査期間短縮の維持（ファーストアクションまでの期間：平均 2.5~3.5 か月；全審査期間：12 か月以内）

目標 2 : 商標品質の維持

目標 3 : ユーザーに対する最適な IT サービスの保証

目標 4 : 関係者及び一般の方への奉仕活動の維持・強化

目標 5 : 商標の裁判及び審判の活性化

（「USPTO Strategic Plan 2014-2018」5 ページ該当箇所を翻訳）

⁷ USPTO 「USPTO Strategic Plan 2014-2018」

http://www.uspto.gov/sites/default/files/documents/USPTO_2014-2018_Strategic_Plan.pdf (最終アクセス日：2016 年 1 月 19 日)

Goal II の目標 2 が、品質目標に関係し、その達成度を測る指標が設定され、
 図 US-1 に示すとおり、USPTO のウェブサイト（商標ダッシュボード
 (Trademark Dashboard)) に指標の達成状況がリアルタイムで可視化されて
 いる。

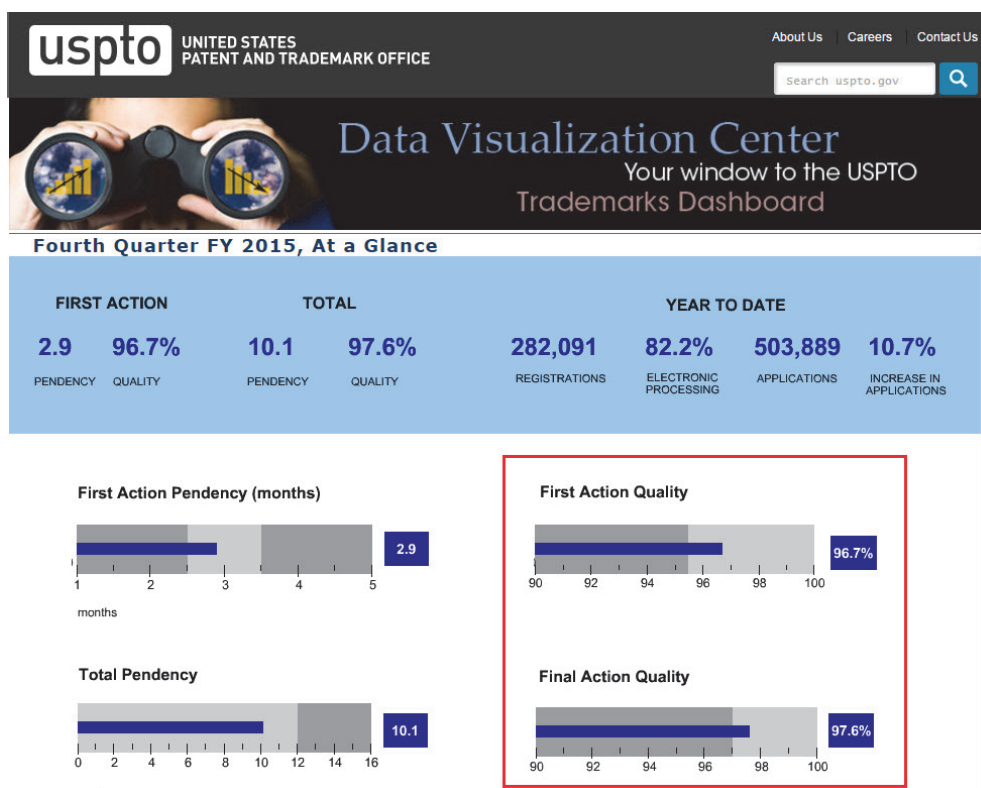


図 US-1 審査の質に関する指標の達成状況⁸

具体的には 2 つの指標及び目標は以下とおりである。

- ・ファーストアクションの質（First Action Quality）：95.5%以上
- ・査定の質（Final Action Quality）：97%以上

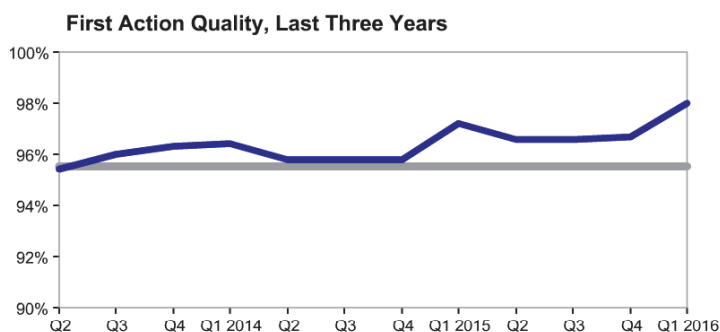
各指標については、図 US-2 に示すとおり、商標ダッシュボードの中で詳細に説明されている。

ファーストアクションの質は、ファーストアクションにおける審査官の判断、調査、根拠となる証拠及び記載ぶりについてのエラー・フリーの割合と定義されている。ファーストアクションが出されたものからランダムに抽出されたものについて、上記の審査の質がレビューされ評価されており、遵守率（エラー・フリーの割合）の目標値として 95.5%以上となっている。

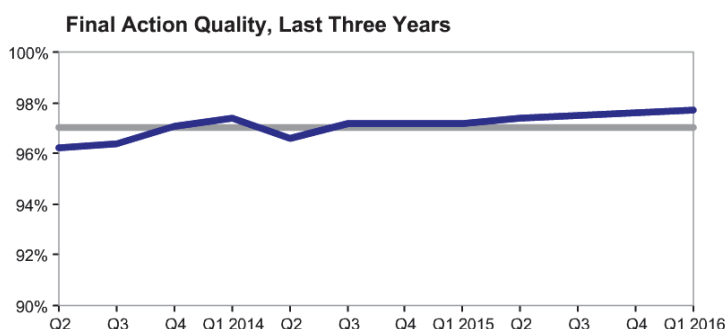
査定の質については、ランダムに抽出されたものについて同様にレビューされ評価されており、遵守率（エラー・フリーの割合）の目標値は 97%以上となっている。

⁸ USPTO 内「Trademark Dashboard」<http://www.uspto.gov/dashboards/trademarks/main.dashxml>
 （最終アクセス日：2016 年 1 月 19 日）

Measures of Quality



First Action Quality is measured through an evaluation of all issues involved in making a first action substantive decision on the registrability of a mark. Evaluations are conducted on a random sample of applications to review the quality of decision making of the examiner's first office action. The results of an examiner's first action are reviewed for the quality of the substantive basis for decision-making, search strategy, evidence, and writing. The target is 95.5% for the percentage of error-free decisions.



Final Action Quality is measured through an evaluation of all issues involved in making a final action substantive decision on the registrability of a mark. Evaluations are conducted on a random sample of applications to review the quality of decision making of the examiner's final action – an approval for registration or a final refusal. The results of an examiner's final office action are reviewed for the quality of the substantive basis for decision-making, search strategy, evidence, and writing. The target is 97% for the percentage of error-free decisions.

図 US-2 指標の詳細説明 (USPTO の Trademark Dashboard より) ⁹

2. 欧州 (知財庁: OHIM)

OHIM による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無: 有
- ✓ 公開の有無: 有

商標審査の品質目標は整備されて公開されている。OHIM では庁全体の長期戦略プランに沿う形で、全体の基本方針にあたる OHIM 統合管理システムポリシー (Integrated Management Systems policy) 及び品質目標が設定され、これらに基づいて品質管理が運営されている。

また、品質目標は、品質マニュアル¹⁰にまとめられている。具体的には、品質マニュアルの中で以下のとおり公開されている。

- ・品質 : 判断、サービス、プロジェクト、ツール及びユーザー対応における質の保証
- ・予測性 : OHIM の意思決定プロセスの透明性向上と審査結果の予測可能性向上
- ・整合性 : 審判及び判決結果との整合性向上

⁹ 図 US-3 と同じ USPTO 内「Trademark Dashboard」に公開されている各指標の説明

¹⁰ OHIM 「Quality manual」の p3

https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/quality/Quality_Manual_en.pdf (最終アクセス日: 2016年1月20日)

- ・ 適時性 : ユーザーの期待に沿うような、手順の効率化作業、並びに作業の高品質化及び迅速化
- ・ アクセス性 : OHIM のサービスが誰もが受けられるようにするための様々なツールの整備、及びそのツールの手順への統合
(OHIM の品質マニュアルの該当箇所を翻訳)

さらに、OHIM のウェブサイトには、上記の品質目標の達成度を測るための様々な指標が設定されおり、四半期ごとにその進捗状況が公表されている。例えば、商標審査の適時性及び審査の判断の適切性に関する指標については、図 EM-1 に示すとおり、下記の項目が公開されている。

適時性 :

- ・ 出願費用納付から審査終了までの期間
- ・ 出願費用納付から出願公告までの期間
- ・ 登録費用納付から登録までの期間
- ・ 出願受理から出願公告までの期間 (早期審査の場合)
- ・ 出願受理から登録までの期間 (早期審査の場合)

商標審査の品質 :

- ・ 商標審査の遵守率
- ・ 絶対的拒絶理由の判断の遵守率

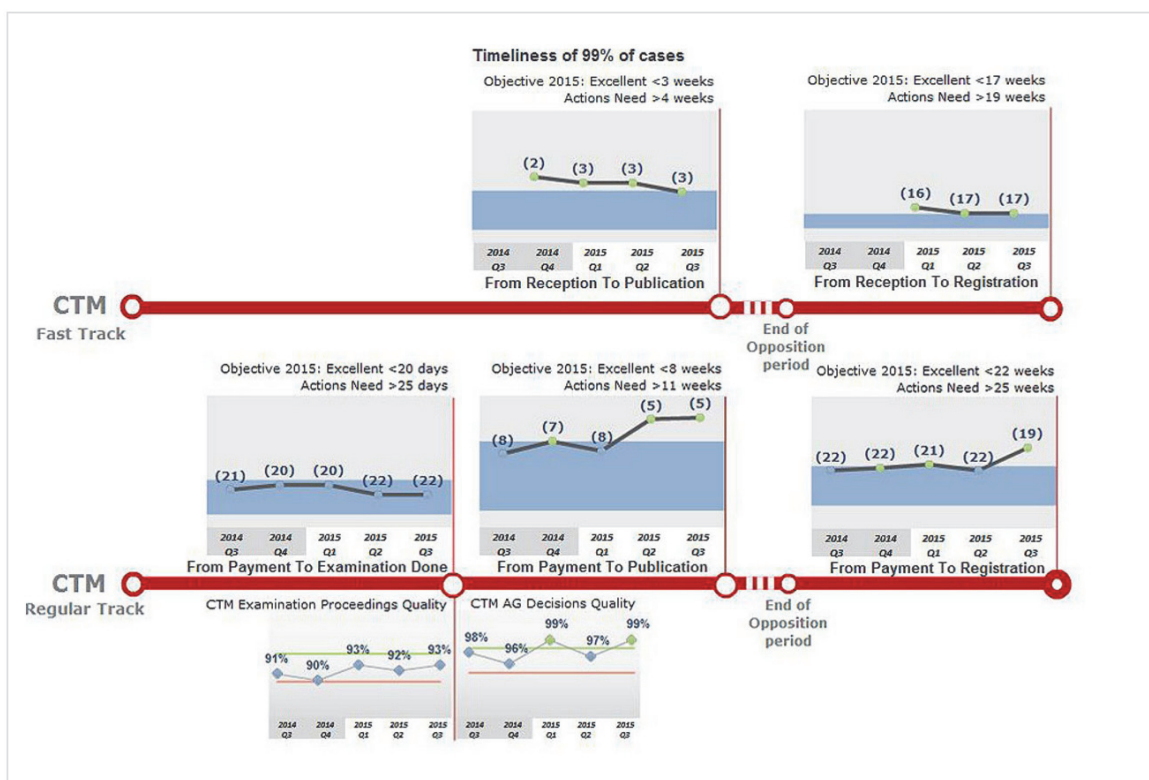


図 EM-1 公開されている品質目標の達成度を測るための指標の例
(OHIM のウェブサイトより) ¹¹

¹¹ OHIM 「OHIM Service Charter」 ~CTM timeliness and quality of decisions~ 「CTM」 のタブ

各指標について進捗状況を示すとともに、達成基準として「良好な基準 (Excellent)」と「対策が必要な基準 (Actions Needs)」も掲載されている。各指標が、「対策が必要な水準」になった場合には、改善のために実施すべきアクションが同じウェブサイト¹²に掲載される。

品質目標を達成するためのアクションは、戦略プラン及び OHIM のウェブサイトで公開されているもの以外に、年次報告、成績・品質・リスク四半期報告及び品質委員会・知識サークル (Knowledge Circle) の会議議事録等内部文書にも記載されている。

3. 中国 (知財庁 : SAIC)

本調査研究では、SAIC から回答を得ることはできなかった。また、SAIC のウェブサイト及び公開情報からは品質目標を得ることはできなかった。

4. 韓国 (知財庁 : KIPO)

KIPO による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無 : 有✓ 公開の有無 : 無 |
|---|

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。しかし、KIPO のウェブサイト及び公開文書に関連する記載がある。

例えば、KIPO が発行する「2015 年度業績管理実施計画」¹³では、KIPO の戦略目標とその施策がまとめられており、6 つの戦略目標のうち戦略目標 1 が品質に関連する。

戦略目標 1 世界最高水準の審査・審判サービスを提供する。

また、業績管理実施計画の中では、表 KR-1 に示すとおり戦略目標の達成のための成果目標や指標等が詳細に定められており、さらに品質管理指数の具体的な計算方法及び目標についても記載されている。

ただし、品質管理指数の実績値については、2012~2014 年の数値の掲載は無く、2015 年の目標値は 100 と示されている。品質管理指数は、表 KR-2 のとおり、5 つのコンポーネントを加重平均して計算される指標である。各コンポーネントは、それぞれ目標値に対する達成率が計算され、コンポーネントの重要度

<https://oami.europa.eu/ohimportal/en/ohim-service-charter> (最終アクセス日 : 2016 年 2 月 12 日)

¹² OHIM 「OHIM Service Charter」~CTM timeliness and quality of decisions~ 「ACTION」のタブ

¹³ KIPO 「2015 년도 특허청 성과관리시행계획 (2015 年度業績管理実施計画)」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.sil_kuk.pmplan.BoardApp&board_id=pmplan&cp=1&p g=1&npp=10&catmenu=m05_01_03&sdate=&edate=&searchKey=&searchVal=&bunryu=&st=&c=1003&seq=1234 (最終アクセス日 : 2016 年 2 月 9 日)

に応じた加重を乗じて足し合わせて、最後に 100 を加えた値が品質管理指数となる。

したがって、いずれかのコンポーネントが目標未達であれば、そのコンポーネントの達成率は負となるため、合算した品質管理指標の値は小さくなる。反対に、目標達成の場合は達成率が正の値となるため、品質管理指標は 100 以上の数字となる。

表 KR-1 KIPO 戦略目標 1 の成果目標・管理課題・成果指標

成果目標	管理課題	成果指標
I-1. 創造的なアイデアの迅速正確な権利化をサポートする審査		品質管理指数 (%)
	①審査審判処理期間の短縮、審査審判処理期間	審査審判処理期間達成度 (%)
	②審査審判の品質向上	先行技術検索忠実度 (%) 審判の品質指数 (%)
I-2. 専門教育の強化を通じた審査審判能力の向上		審査審判官専門指数 (点)
	①新技術と法制度教育の強化を通じた審査審判高度化	審査審判教育現場適用度 (%)
		教育課程運営率 (%)
I-3. 顧客中心の知的財産制度の構築運営		特許・商標制度の改善、顧客満足度 (%)
	①ユーザーのカスタマイズ審査。審判制度の構築・運営	制度の改善忠実度 (%)
		制度の改善の進捗度 (%)

表 KR-2 品質管理指数のコンポーネント¹⁴

コンポーネント	加重	目標
審査評価結果	30	
特・実	15	99.54 以上
商標・意匠	15	99.79 以上
審査品質の満足度	20	73.66 以上
先行技術検索履歴化率	25	70%
着手登録決定件の技術対比充実度	25	60%

¹⁴ 韓国法律事務所の情報によると、表中「先行技術検索履歴化率」とは、先行技術を検索した履歴化の割合をいい、審査報告書に検索履歴を添付した比率を測定していると推定される。そして、「着手登録決定件の技術対比充実度」とは、登録される案件と引例技術との比較の充実度をいい、審査報告書の登録理由の記載欄に登録理由を記載した案件の比率を測定しているものと推察される。

一方、図 KR-1 に示すとおり、KIPO のウェブサイトには、品質管理指数のコンポーネントである「審査評価結果」に関連したデータとして、サンプリングチェックによるエラー率が掲載されており、意匠及び商標のエラー率は 2.3% となっている。ただし、ウェブサイトのデータは 2012 年のもので、現在用いられている審査評価結果に用いられている計算要素とは異なる。

(Units: cases, %)				
		Disposed cases(A)	Evaluated cases(B)	Ratio(B/A)
Patent/ Utility model	EQAO	179,663	3,314	1.9
	Directors of examination divisions		1,132	0.6
Trademark/ Design	EQAO	182,935	3,697	2.0
	Directors of examination divisions		581	0.3
PCT	EQAO	29,925	1,892	6.3

図 KR-1 審査エラー率 (KIPO ウェブサイトより) ¹⁵

5. 英国 (知財庁: UKIPO)

UKIPO による質問票回答

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 品質目標の有無：有 ✓ 品質目標の公開の有無：有

商標審査の品質目標は整備されており、公開されている。

UKIPO は、2015～2018 年の中期計画を記載したコーポレートプラン 2015-2018¹⁶を策定し、その中で 2015～2016 年の行政目標として、6 つの戦略目標 (Strategic Goal) と、さらに各戦略目標について複数のターゲット (Target) を設定している。品質目標は、表 3 に示すとおり、6 つの戦略目標のうち 2 つ目の戦略目標 2「高品質な権利付与サービスの提供 (Delivering high quality rights granting services)」として掲げられている。

¹⁵ KIPO 「Examination Quality Control」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=91021&catmenu=ek02_01_03 (最終アクセス日：2016 年 2 月 1 日)

¹⁶ UKIPO ウェブサイト「Intellectual Property Office Corporate Plan 2015 - 2018」

<https://www.gov.uk/government/publications/intellectual-property-office-corporate-plan-2015-2018> (最終アクセス日：2016 年 2 月 7 日)

表 GB-1 行政目標 (Ministerial Target) (一部分)

戦略目標 (Strategic Goal)	ターゲット (Proposed Target)	
戦略目標 2 : 高品質な権利付与サービスの提供	2	我々は、2016年3月末までに、TRIPOD ¹⁷ の一環として、意匠出願人のために電子出願サービスの運用を開始する。
	3	我々は、ユーザー満足度調査の総合平均が少なくとも80%となることを保証する。
	4	我々は、審査及び調査の両方が出願日に請求された場合、審査報告を調査報告とともに提供することによって特許出願を早期に処理し、少なくとも請求の90%について、調査、審査及び公告を2月で返答する。
	5	我々は、出願日から90日以内に、登録要件を満たすと判断された国内商標の85%を、異議申立てのために出願公告する。

ここには、ターゲット 2 から 5 までが示され、商標審査の品質目標の達成度をはかる指標として、満足度調査の総合平均 (ターゲット 3) 及び審査の適時性 (ターゲット 5) があげられている。

6. ドイツ (知財庁 : DPMA)

DPMA による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無 : 有
- ✓ 品質目標の公開の有無 : 無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。

7. スペイン (知財庁 : SPTO)

SPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無 : 有
- ✓ 品質目標の公開の有無 : 無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。しかし、調査報告書発行までの期間等の内部目標がある。

¹⁷ 知的財産庁のデジタル化 : Transforming the IPO Digitally

8. オーストラリア（知財庁：IP Australia）

IP Australia による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 品質目標の公開の有無：有 |
|--|

商標審査の品質目標は整備されており、公開されている。

IP Australia の中期の戦略プラン¹⁸において、オーストラリアの繁栄のために世界一流の知財システム（world leading IP system）を提供するという Vision の達成にむけて、職員及び組織の能力向上により品質向上を図ることが述べられている。審査の品質向上の取組は、戦略プランの下に作成されたコーポレートプラン¹⁹における Programme 1.1: IP Rights Administration and Professional Registration（知的財産管理及び専門登録）に位置づけられている。

品質目標は「審査品質公約²⁰（Product Quality Commitments）」としてウェブサイト²¹に公開されている。審査品質公約は、審査品質に影響を与える重要度に応じて階層 1 から階層 3 にレベル分けがなされ、商標審査マニュアル²²に記載された「審査品質基準²³（Product Quality Standards）」に関連する合計 6 の目標が設定されている。それぞれの目標の達成基準は、審査品質基準に対しての適合度で規定されている。

審査品質公約

審査品質基準階層 1

知財権の有効性を妨げ得る事項に関連した審査品質標準に関して

- ・適切な調査及び調査方法がとられている。
- ・すべての関連する拒絶理由が正しく採用されている。

許容品質レベル：案件の 93.5% が審査品質基準に合致している。

¹⁸ IP Australia ウェブサイト「Strategic plan」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/IPA_Strategic_Plan_external_WEB.pdf（最終アクセス日：2016年1月30日）

¹⁹ IP Australia ウェブサイト「IP Australia Corporate Plan」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/Corporate_Plan.pdf（最終アクセス日：2016年1月30日）

²⁰ ここでの成果物（Product）は、実質的に審査結果を指すので「Product Quality」を「審査品質」

²¹ IP Australia ウェブサイト「Trade Marks service level commitments」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-with-us/customer-service-charter/trade-marks-service-level-commitments/>（最終アクセス日：2016年1月30日）

²² IP Australia ウェブサイト

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/trademarkmanual/trade_marks_examiners_manual.htm（最終アクセス日：2016年1月29日）

²³ IP Australia ウェブサイト Part1「2.Examination Quality Standards」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/trademarkmanual/trade_marks_examiners_manual.htm（最終アクセス日：2016年1月29日）

審査品質標準階層 2

出願人又は IP Australia にとって、相当量のやり直し及び／又は不都合が必要になる事項に関連した審査品質標準に関して

- ・全ての拒絶理由通知等 (objections) が出れている。
- ・報告書に無効な拒絶理由等 (objections) が含まれていない。
- ・報告書は網羅的、かつ必要な情報が記載されている。

許容品質レベル：案件の 90% が審査品質基準に合致している。

審査品質標準階層 3

審査の品質の全般的な受取られ方という観点で重要な事項に関する審査品質標準に関して

- ・方式的な記載が完璧で正しいこと。

許容品質レベル：案件の 85% が審査品質基準に合致している。

審査品質公約の各目標の達成度は、四半期ごとに発行されてウェブサイトで開催されている品質レポート²⁴に公表されている。ただし、各目標の達成率の具体的な計算方法等は公開されていない。

9. カナダ (知財庁：CIPO)

CIPO による質問票回答

✓ 品質目標の有無：無

商標審査の品質目標はまだ整備されていない。

しかし、品質目標に関連する情報としてウェブサイトに CIPO の戦略目標が公開されている。CIPO は、庁のミッションおよび 5 年計画を掲げた「Business Strategic 2012-2017」²⁵を策定しており、知財推進によるイノベーションの強化及び経済的な発展のビジョン実現に向けて、5 つのミッション及びそれを支える 6 つの戦略を掲げている。6 つの戦略の一つである「Operational Excellence」の目標として審査の適時性ととも高品位な知財権 (high-quality IP right) の提供をあげている。

²⁴ IP Australia ウェブサイト「Reports」に掲載される「Customer Service Charter Quarterly Report」
<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/reports/> (最終アクセス日：2016 年 1 月 30 日)

²⁵ CIPO 「Business Strategy 2012-2017」
[https://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/vwapj/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf/\\$FILE/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/vwapj/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf/$FILE/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf) (最終アクセス日：2016 年 1 月 27 日)

最終目標：CIPO は、高品位な知財権を、迅速かつ費用効果的に提供する。

目標：

- ・ 効率的及び費用効果的な CIPO のサービス提供の確保
- ・ 継続的改善及び顧客への付加価値を進めながら成長する手順に基づく組織づくり
- ・ 品質及び適時性の改善
- ・ 自分たちの責任がある手順を管理するために必要なツール、知識及び業務実績情報を従業員に持たせること

(「CIPO Business Strategic 2012-2017」 20 ページ該当箇所を翻訳)

10. インド (知財庁：CGPDTM)

本調査研究では、CGPDTM から回答を得ることはできなかった。また、CGPDTM のウェブサイト及び公開情報からも具体的な情報は得られなかった。

11. ロシア (知財庁：ROSPATENT)

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有

商標審査の品質目標については、FIPS のウェブサイト²⁶で主な業務の成果達成指標の一部が公開されている。特許、意匠については、審査期間が業務の品質指標として目標値及び進捗が報告されており、商標についても 2011 年までは審査期間の目標値及び進捗が報告されていた。具体的には審査期間の目標として 12 か月という数字が公開されていた²⁷。

また、このような指標を用いて品質管理をしていることについては、アニュアルレポート²⁸の中でも述べられている。ただし、現状の商標審査の品質目標については確認できなかった。

²⁶ FIPS のウェブサイト「主な業務 (Основная деятельность ФИПС)」

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/about/osn_deya/ (最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日)

²⁷ FIPS のウェブサイト「品質指標のモニター (Мониторинг качественных показателей)」 p2

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/af74258046778ff1912bdf114fdc6d8c/Kach_pok_2011.pdf?MOD=AJPERES (最終アクセス日：2016 年 2 月 21 日)

²⁸ ROSPATENT の Annual Report 2014 の p8。

http://www.rupto.ru/about/reports/2014/otchet_2014_en.pdf (最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日)

12. スウェーデン（知財庁：PRV）

PRV による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。ただし、ウェブサイトには適時性に関する目標が公開されている。

PRV のウェブサイトでは、庁の Vision として「スウェーデンの知的財産の中心となり国際的に評価され、かつユーザー志向の機関になること」が掲げられている²⁹。

この Vision 達成にむけて、以下のようにユーザー向けの適時性に関する目標が掲載されている³⁰。

- ・ 全ての国際案件について、期限を設ける。
- ・ 全ての国内の商標登録出願について、請求があれば、8 週間以内にファーストアクションを通知する。
- ・ 全ての案件について、可能な限り 16 か月以内に査定をする³¹。
- ・ （登録商標／国際登録商標に対する）異議申立の案件については、応答終了後、3 か月で決定を出す。

また、Vision 達成のための品質管理の取組についても以下のようなものがあげられており³²、これらは品質目標に関連する。

- ・ 職員の専門性向上
- ・ ユーザーとの対話
- ・ ユーザー満足度指数
- ・ ユーザーの意見の反映
- ・ 品質評価
- ・ 職員の提案制度
- ・ 内部通告制度
- ・ 外部ビジネス環境の監視
- ・ ISO9001 の認証及び監査

²⁹ PRV ウェブサイト「Mission and Vision」<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

³⁰ PRV ウェブサイト「Service commitments」

<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/service-commitments/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

³¹ 「All cases that PRV has the possibility to decide within 16 months, will be decided within 16 months.」特段の事情により遅延の可能性がないものはすべて、16 か月以内に処理するという意味。

³² PRV ウェブサイト「Systematic quality management」

<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/quality/systematic-quality-management/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）

13. デンマーク（知財庁：DKPTO）

DKPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有

商標審査の品質目標はいずれも整備されており、品質マニュアルに公開されている。

DKPTO では、Vision である「ビジネスにおいて企業がアイデアを財産に変えるサポートをする」を達成するために、品質目標を定めている。

品質目標としては、以下のとおり「品質オブジェクティブ（Quality Objectives）」及び「品質ゴール（Quality Goal）」が定められている³³。品質オブジェクティブには定性的な行動目標が記載されており、品質ゴールには「適時性」及び「ユーザー満足度調査結果」を定量指標とした目標や定性目標が記載されている。

品質オブジェクティブ

1 年行動計画

このオブジェクティブは異なる法域及びサービスに適用される：

業務成果の品質の改善を次のことで達成する。

- 以下の事項を保証する品質管理システムを維持・改善すること
 - －品質基準が観測されること
 - －全ての文書がアクセス可能であること
- 技術者間査読レビュー（Technical peer review）及び議論を通して品質の維持・改善をすること
- 以下の事項によって職員能力を維持・向上させること
 - －関連する調査テクニック及び審査を利用したトレーニング
 - －知識の共有、例えば専門グループ、専門家フォーラムや勉強会への参加

3 年行動計画

次のことを達成させるために、上記のオブジェクティブを最低でも実行する。

- 作業工程の改善
- システムのエラーが特定される又は減らせるようになるための品質保証
- 具体的な例や決定だけでなく、より一般的な特性の問題について、ユーザーとのより良い対話を確立することによって、補完性の原理（principle of subsidiarity）を洗練

³³「Quality Management Manual」の p16、p17 及び p21 に記載されている。また、巻末にある「Quality Goals for Patents and Utility Models 2014」にも目標となる項目の一覧表が記載されている。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録の付与については、以下の事項も適用する：

調査及び審査手続の速度は以下の事項によって維持・向上する。

- ・未処理案件の阻止

調査及び審査の品質は以下の事項によって維持・向上する。

- ・正しい判断をする。絶対的拒絶理由の場合には、きちんと特定された理由を出す。判断は、法律に関連する引例に基づき、かつ引例は過去の事例に関連づけられなければならない。
- ・指定商品・役務の一覧を、カスタマイズした個別のものとして、又は出願された商標に合うような分類の形で提案する。
- ・出願人に対して、審査の過程で生じたすべての課題について助言をする。
- ・出願人とは、明確、かつ分かりやすい言葉でコミュニケーションをする。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議申立及び行政取消の手続の処理速度は、以下の事項によって維持・向上する。

- ・ヒアリングの過程は可能な限り短くする。
- ・審査の過程は可能な限り短くする。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議申立及び行政取消の手続の品質は、以下の事項によって維持・向上する。

- ・ヒアリングの過程で生じるあらゆる課題に助言をする。
- ・証拠が妥当であり、かつ事例に合うことを確認する。
- ・出願人とは、明確、かつ分かりやすい言葉でコミュニケーションをする。

品質ゴール

1. DKPTO ゴール

次の DKPTO のゴールは、国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願に適用する。

審査速度は、以下の事項により制御する。

- ・国内商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（1 年ゴール）。
- ・国内商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（3 年ゴール）。
- ・マドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（1 年ゴール）。

- ・マドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（3 年ゴール）。
- ・国内商標登録出願の最初の審査の 95% を 3 か月以内を実施する。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議及び行政取消の手の速は、以下の事項により制御する。

- ・異議申立の最後の過程からの手の平均期間を 2 か月以内に維持する。
- ・異議申立の最後の過程からの手の 95% を 4 か月以内を実施する。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の調査及び審査の品質は、DS/ISO2859-1³⁴規格に品質基準評価によって測定する。目標は、以下のとおり。

- ・「不合格」と判断される割合を 4% 以内におさえる。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議及び行政取消の手の品質は、DS/ISO2859-1³⁵規格に品質基準評価によって測定する。目標は、以下のとおり。

- ・「不合格」と判断される割合を 4% 以内におさえる。

2. ユーザーゴール

次のユーザーゴールは、国内の商標登録出願に適用する。

調査及び審査の品質は以下によって監視される。

- ・対象となるユーザーを選定して、ユーザー満足度調査を 2 年に一度実施する。また、ユーザー満足度調査、次のような品質目標の品質を改善する観点で実施する。
- ・ユーザーが、（審査の）判断の十分な基礎情報を受取る。
- ・ユーザーが、（審査の）判断・報告書を理解することができる。
- ・ユーザーが、自分たちが好意的に、丁寧に、かつ公平に扱われていると感じる。

14. アイスランド（知財庁：IPO）

本調査研究では、IPO から回答を得ることはできなかった。また、IPO のウェブサイト及び公開情報からは品質目標を得ることはできなかった。

³⁴ 検査方式に関する国際標準規格

³⁵ 検査方式に関する国際標準規格

15. ノルウェー（知財庁：NIPO）

NIPO による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 品質目標の公開の有無：無 |
|--|

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。しかし、NIPO の中期戦略³⁶の中で、庁の Vision として、アイデアを資産に変えることが掲げられており、信頼されること (credible)、業務に献身的であること (committed) 及びユーザー志向であること (customer-oriented) の 3 つを重要な価値として、NIPO の取組の基礎とすることが掲載されている。

Annual Report 2014³⁷の中で、この Vision に基づく庁の目的や目標が掲載されている³⁸。

目的 (Fomål)

NIPO は、国の認証機関として役割を果たし、知的財産権の指導者及び専門家として、ビジネス及び社会のためのイノベーション及び社会幸福の創生を推進する。

主目標 (Hovedmål)

1. 適切な品質及び処理時間で産業財産権の出願処理を行う。
2. ノルウェーの知的財産権の知識の向上を促進する。

主目標 1 には、さらに下記のような目標が設定されており、これらは品質目標に関係する。

目標

1. 出願処理は、満足のいく品質でなければならない。
2. 出願処理に対するユーザーの満足度は良くななければならない。
3. 特許の出願処理は、ノルウェーの法律の範囲で EPO の出願処理手続と調和するものでなければならない。
4. NIPO の出願処理はコスト効率がよくななければならない。
5. NIPO は特許出願処理を許容範囲の処理時間でしなければならない。
6. 商標及び意匠の出願処理は、満足のいく処理時間でなければならない。

³⁶ NIPO ウェブサイト「Strategy」<http://www.patentstyret.no/en/About-NIPO/Strategy/>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁷ NIPO の Annual Report 2014 (Årsrapport 2014)
http://www.patentstyret.no/Global/Filarkiv/patentstyret/Patentstyret_aarsrapport_2014.pdf（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁸ 目的及び目標の訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

16. ベネルクス知的所有権庁 (BOIP)

BOIP による質問票回答

✓ 品質目標の有無：無

商標審査の品質目標は整備されていない。

17. オーストリア (知財庁：APO)

APO による質問票回答

✓ 品質目標の有無：有
✓ 品質目標の公開の有無：無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。

18. フィンランド (知財庁：PRH)

PRH による質問票回答

✓ 品質目標の有無：有
✓ 品質目標の公開の有無：無

商標審査の品質目標は整備されているが、公開されていない。しかし、品質目標に関する内容は、PRH の戦略及び Vision にも含まれている。PRH の Vision として、以下が公開されており³⁹、PRH の知的財産権の品質が国際競争で不可欠なことが述べられている。

創造、ノウハウ、企業及び外部との連携は、フィンランドにおける技術、経済及び知的財産の発展のための基盤と同様に、PRH のユーザーの成功のキーとなるものです。

ユーザーは、PRH の法的に有効で、公平で、及び国際競争力のある品質を抛り所に、PRH を通して、国際的なビジネス及び多国籍イノベーションシステムで、十分に活躍できる。

PRH のサービスは、迅速に、柔軟に、かつヘルシンキオフィス、地方サービスポイント及び電子情報ネットワークを通して容易にアクセスできる。

PRH の職員は、フィンランドで最も友好的で有能であり、また、一緒に働くものを尊敬し、隠し事がなく、常に業績改善に取り組む。

また、PRH の戦略⁴⁰についてもウェブサイトに掲載されており、品質が以下

³⁹ PRH ウェブサイト「Our values and vision」 Vision の訳は、当調査研究で作成した仮訳である
https://www.prh.fi/en/presentation_and_duties/values.html (最終アクセス日：2016年2月16日)

⁴⁰ PRH ウェブサイト「Strategy」戦略の訳は、当調査研究で作成した仮訳である
https://www.prh.fi/en/presentation_and_duties/strategy.html (最終アクセス日：2016年2月16日)

の3つの重点領域として含まれている。

- ・電子サービスの導入
- ・品質
- ・専門性

さらに、戦略目標⁴¹として、以下の7つがあげられている。

目標 1

PRH は、新しい成長事業活動を推進する。団体や財団の実行要件を支援する。

目標 2

PRH は、排他権の付与機関として認識される。

目標 3

PRH は、オンライン・サービスを提供する行政機関のパイオニアである。

目標 4

PRH が提供する全ての情報が効果的に活用される。

目標 5

PRH は単一統一機関である。

目標 6

PRH の活動を、経済的、効果的なものとする。

目標 7

PRH は、有能でユーザー志向の職員を有し、優れたリーダーシップを発揮する。

品質という言葉は使われていないが、目標 2、目標 6 及び目標 7 は、品質目標に関連する。

19. タイ (知財庁 : DIP)

DIP による質問票回答

✓ 品質目標の有無 : 無

商標品質の品質目標は整備されていない。

⁴¹ PRH ウェブサイト「Seven objectives for the future」

https://www.prh.fi/stc/attachments/tietoaprhta/esitteet/PRH_StrategiaEsite_eng_23_4_2013.pdf
(最終アクセス日 : 2016 年 2 月 16 日)

20. ベトナム（知財庁：NOIP）

NOIP による質問票回答

✓ 品質目標の有無：無

商標品質の品質目標は整備されていない。

21. 台湾（知財庁：TIPO）

TIPO による質問票回答

✓ 品質目標の有無：有
✓ 品質目標の公開の有無：有

商標審査の品質目標は整備されており、公開されている。

TIPO のウェブサイトには、庁の Vision（願景）⁴²が説明されており、産業科学の発展及び人民の生活福祉の改善を目標として掲げ、この目標達成のために、イノベーション・発明の奨励、並びに知的財産の尊重、保護及び利用を任務としてあげている。この Vision に沿って、中期計画及び年間作業計画が策定され、品質目標もこの中に含まれている。2013～2016 年の中期計画⁴³の中で、商標品質及び有効性を高めること、及び商標の審査等における電子化の環境整備を進めることが中期計画の方針としてあげられている。

また、商標審査の品質目標については、ウェブサイトに公開されている年作業計画度計画⁴⁴に表 TW-1 に示すとおり、商標審査の品質及び効率の推進に関する目標が記載されている。

表 TW-1 年間作業計画の目標二（審査の品質と効率の推進）⁴⁵

推進政策	評価指標		完成期限 2016 年
商標処理案件の加速	1	商標、団体商標、証明標章及び団体標章を、2016 年 1 月から 11 月までの間に 88000 件、年間で 96000 件を処理する。	11 月
	2	全案件のファーストアクションを平均 5.5 か月	11 月

⁴² TIPO ウェブサイト「TIPO の Vision の説明（智慧財産局之願景説明）」

<http://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=207050&ctNode=6880&mp=1>（最終アクセス日：2016 年 2 月 13 日）

⁴³ TIPO ウェブサイト「中期計画（中程施政計畫）」

<http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=6803&CtUnit=3303&BaseDSD=7&mp=1>（最終アクセス日：2016 年 2 月 13 日）

⁴⁴ TIPO ウェブサイト「年間作業計画（年度工作計畫）」

<http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=6805&CtUnit=3305&BaseDSD=7&mp=1>（最終アクセス日：2016 年 2 月 13 日）

⁴⁵ 「年間作業計画（年度工作計畫）」に掲載されていた、目標二（審査の品質と効率の推進）の抜粋。記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

		以内とする（受理増加が3%以内という前提）。	
	3	2014年12月31日以前に受理して処理していない案件5,181件を処理する。	11月
	4	商標の異議申立の審決までの期間を12か月以内に短縮する； 商標法第49条第3項に基づいて、200件以上審決（新規案件）	11月
	5	2013年12月31日以前に受理して審決の出していない異議申立案件583件を処理する。	11月
審査の統一性の確保及び商標の正確な処分の推進	1	毎月審査の終了した案件の2%をサンプリングチェックする。	11月
	2	商標審査会議を年4回開催する。	11月
	3	商標審査の実務経験の共有を6回実施する。	11月
	4	商標の作業改善提案を10件提出する。	11月
	5	2015年以前の異議申立及び拒絶の取消案件の分析をして、報告書を作成する。	6月
商標審査の質の強化	1	「商標新知月刊」11期を発行する。	11月
	2	「商標法院判決例月刊」を発行する	11月
	3	英文の読書会を6回開催する	8月
	4	パリ条約第6条の3で保護されている紋章、旗章、頭文字・名前等の文字、図形についての研鑽をする	11月
	5	中国の重要商標判決5件を解析・分析する	11月
	6	商標審査官補の研修を実施する。	4月
	7	商標審査官の研修を実施する。	11月

22. シンガポール（知財庁：IPOS）

IPOSによる質問票回答

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 品質目標の有無：無 ✓ 品質目標の公開の有無：無

商標審査の品質目標は整備されていない。しかし、IPOSのウェブサイトには、品質目標に関連する以下のようなVision等が公開されている⁴⁶。

⁴⁶ IPOS ウェブサイト「Vision, Mission and Values」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/VisionMissionandValues.aspx>（最終アクセス日：2016年2月16日）

IPOS の役割

知的財産の創造、保護、発展を支援するためにインフラを整備し、専門性を高め、知財を育成しやすい環境を作る。

IPOS の VISION

アジアの知的財産のハブとなる。

IPOS の目的

知識経済の創生者に権利付与するための信頼できるパートナーとなる。

価値観

誠実

専門性

チームワーク

人を中心とした活動

また、Annual Report 2014/2015 の中で、商標の審査期間を 4 か月以内とする目標⁴⁷が示されている。適時性及び審査プロセスの品質に関する目標の進捗については、具体的な達成基準までは公開されていないが、図 SG-1 及び図 SG-2 に示すとおりウェブサイト公開されている。

Timeliness of IP Registration

(Note: There were no patent certificates issued for straightforward cases in October 2015)

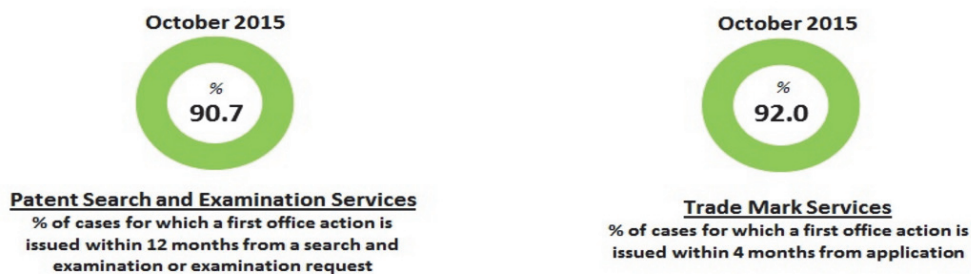


図 SG-1 IPOS の適時性に関する目標及び達成状況の公開
(IPOS ウェブサイトより)⁴⁸

⁴⁷ IPOS Annual Report 2014/2015 の p33。

⁴⁸ IPOS ウェブサイト「Corporate Dashboard」のサービス公約 (Our Service Commitments) からの抜粋 <http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/CorporateDashboard.aspx> (最終アクセス日: 2016年2月16日)

Timeliness of First Office Actions for Patent Search and Examination and Trade Mark Examination



Quality Indicators for Patent and Trade Mark Examination Processes

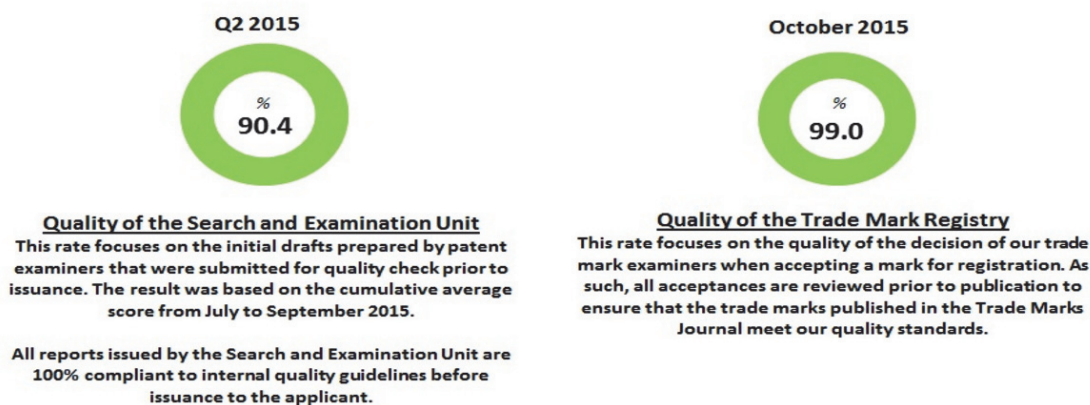


図 SG-2 IPOS のその他の目標及び達成状況の公開
(IPOS ウェブサイトより) ⁴⁹

商標の審査に関しては、具体的に下記の項目の進捗が公開されている

- ・ 商標の審査期間に関する目標の達成度：
審査期間が 9 か月以内であった案件の割合
- ・ 商標のファーストアクションまでの期間に関する目標の達成度：
ファーストアクションまでの期間 4 か月以内であった案件の割合
- ・ 商標審査の品質に関する目標の達成度：
登録となった案件で、公開前の品質チェックで品質基準に適合した割合

23. インドネシア（知財庁：DGIPR）

本調査研究では、DGIPR から回答を得ることはできなかった。また、DGIPR のウェブサイト及び公開情報からは品質目標を得ることはできなかった。

⁴⁹ IPOS ウェブサイト「Corporate Dashboard」のサービス公約（Our Service Commitments）からの抜粋 <http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/CorporateDashboard.aspx>（最終アクセス日：2016年2月16日）

第Ⅲ部 海外知財庁比較調査

各国（地域）の知的財産庁の品質管理の状況について、知的財産庁ごとに概要をまとめた。それぞれ、本調査研究で行った知的財産庁への質問票調査、ヒアリング調査及び国内外文献調査で得られた情報を記載した。具体的な質問票調査の質問内容については、巻末の質問票を参照されたい。

また、一部の国（地域）については、ユーザーに対するヒアリング調査結果も報告する。

なお、実線で囲った四角内が知的財産庁からの質問票回答内容であり、二点鎖線で囲った四角内は文献等からの引用を示している。知的財産庁からの質問票回答は、質問票調査及びヒアリング調査を行った2015年10～12月時点のものである。

米国

概要

米国特許商標庁 (United States Patent and Trademark Office、以下、USPTO という。) の商標審査の品質管理は、商標審査部とは独立した品質レビュー&研修課という部署が担当しており、審査の品質チェックも品質レビュー&研修課が、審査室と一緒に実施している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類が整備されているが、公開はされていない。ただし、品質目標及びポリシーに関連する情報は、USPTO の長期戦略計画の文書にも記載があり、品質に関する戦略目標の達成度を測る定量指標が USPTO のウェブサイト公開されている。

品質チェックにおいては、通知書の記載ぶり、審査の妥当性及び法令・基準の遵守等について、チェックリストを用いた評価がされ、評価結果はデータベースとして蓄積されるとともに、品質管理の改善にも反映されている。

ユーザー対応及び審査官の研修等の取組も充実しており、品質管理全般に積極的な取組をしている。

ユーザーのヒアリング結果において、USPTO の商標の品質管理の取組、情報公開及びユーザー対応では好意的な意見が多かった。審査の品質については全般的には良いという意見が多かったが、審査のばらつきを指摘する声もあった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は米国特許商標庁 (USPTO) である。

1.2. 組織¹

USPTO は、図 US-1 のような組織体制を敷いている。長官・副長官の下に、特許局と商標局 (Office of the Commissioner for Trademarks) の諸組織が対をなす形で並立している。また、国際政策や総務等の横断的な組織も、長官・副長官下の組織として構成されている。

¹ USPTO 「Organizational Offices」 <http://www.uspto.gov/about-us/organizational-offices> (最終アクセス日：2016年1月19日)

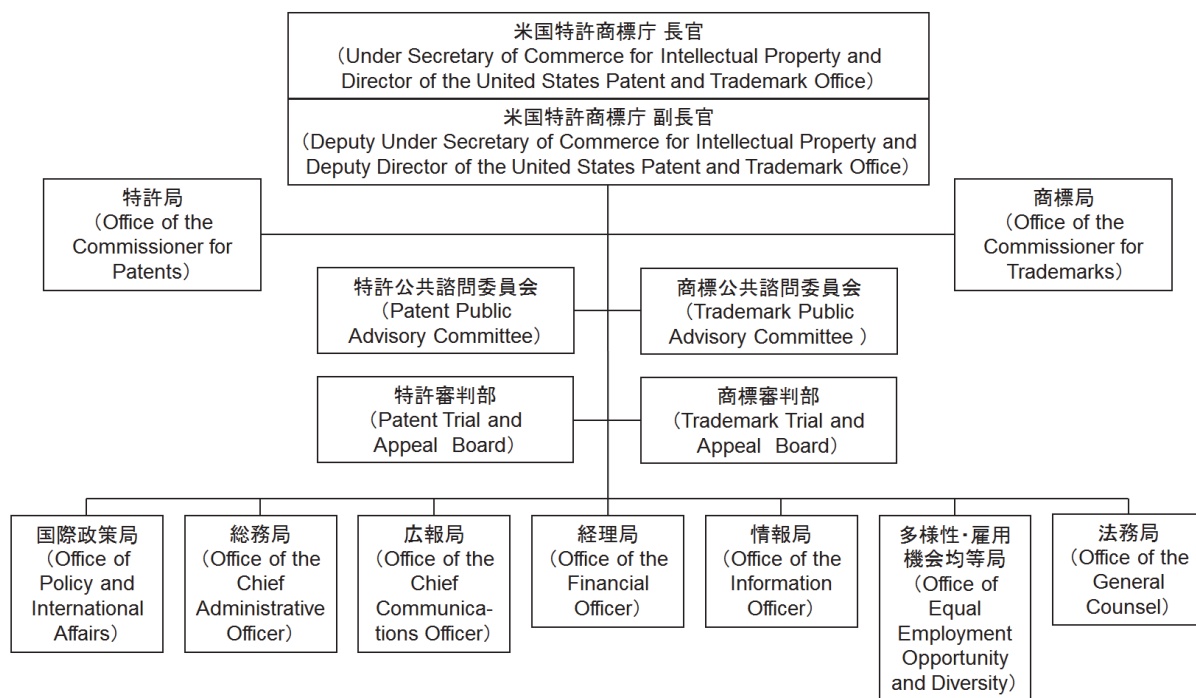


図 US-1 USPTO 組織図²

1.3. 人員³

商標審査官 (Trademark Examining Attorney) : 464 名

1.4. 審査プロセス・体制^{4,5}

USPTO の商標局内に商標審査部 (Office of the Deputy Commissioner for Trademark Operations)、商標管理部 (Office of the Deputy Commissioner for Trademark Administration) 及び商標審査ポリシー部 (Office of the Deputy Commissioner for Trademark Examination Policy) の 3 つの部署がある。商標審査部に審査課 (Trademark Examination) 及び各審査室 (Law Offices) がある。商標審査部とは独立した部署として商標審査政策部に品質管理を担当する品質レビュー&研修課 (OTQRT : Office of Trademark Quality Reviewing and Training) がある。商標局の品質関連の部署を図示したのが、図 US-2 である。

² USPTO http://www.uspto.gov/sites/default/files/about/bios/uspto_org_chart.pdf (最終アクセス日 : 2016 年 1 月 19 日) を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

³ USPTO への質問票調査の回答に基づく情報

⁴ USPTO 「Office of the Deputy Commissioner for Trademark Operations」
<http://www.uspto.gov/about-us/organizational-offices/office-commissioner-trademarks/deputy-commissioner-trademark-0> (最終アクセス日 : 2016 年 2 月 20 日)

⁵ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」米国”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/USA.html> (最終アクセス日 : 2016 年 2 月 4 日)

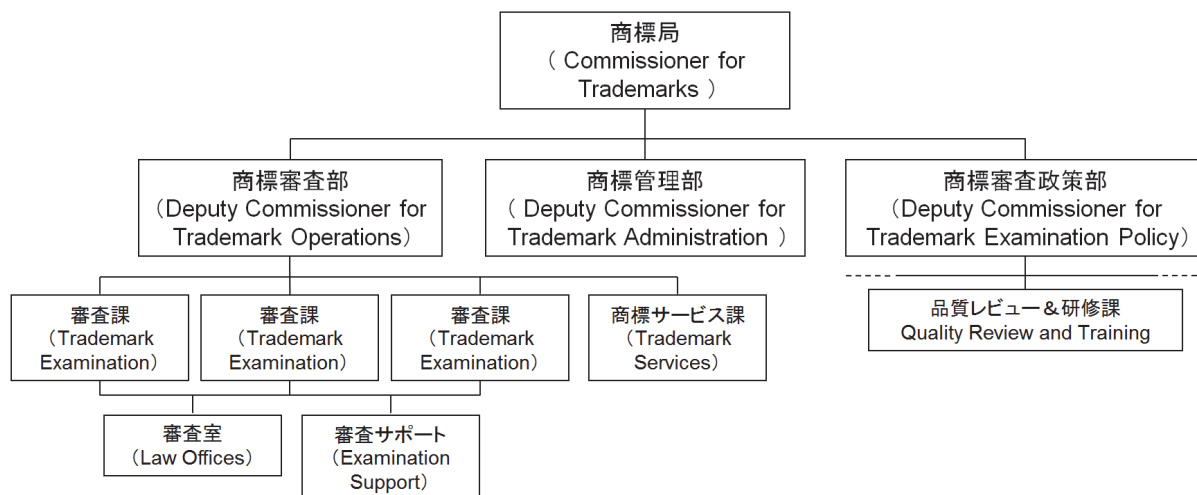


図 US-2 商標局の組織図⁶

米国の商標制度では、出願後に方式的要件が審査され、不備がなければ実体的登録要件（識別力の有無、出願商標と出所混同が生じないか否か等）が審査され、拒絶理由がなければ出願公告される。出願公告後 30 日以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数⁷

商標出願件数：342,287 件

商標登録件数：199,726 件

⁶ 商標局の品質管理に関する組織図は、USPTO へのヒアリング調査に基づく情報

⁷ 特許行政年次報告書 2015 年版（統計・資料編）第 4 章「主要国・機関に関する統計」p134～p139 に記載の出願及び登録件数（2013 年）

2. USPTO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署⁸

USPTO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：
 - ・ 商標品質レビュー&研修課
- ✓ 品質チェックの担当部署：
 - ・ 商標品質レビュー&研修課
 - ・ 審査室長
 - ・ 商標分類政策&実施管理室

商標局では、審査部の下に 21 の審査室が置かれている。各審査室は、審査室長 (Managing Attorney)、上級審査官 (Senior Attorney)、約 20 名の審査官 (Examining Attorney) から構成されている。

商標審査の品質管理は、審査部から独立した商標審査ポリシー部の商標品質レビュー&研修課が担当している。課長 (Managing Attorney)、上級審査官 (Senior Attorney) 及び分析官 (Program Analysts) の合計 34 名が従事している。

品質チェックを担当する部署は、商標品質レビュー&研修課、審査室 (Law Office Managers) 及び商標分類政策&実施管理室 (Administrator for Trademark Classification Policy and Practice) である。課長、上級審査官及び分析官の合計 34 名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル⁹

USPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：回答なし
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備され

⁸ USPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁹ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

ているが、公開はされていない¹⁰。ただし、USPTO のウェブサイトに掲載されている「USPTO Strategic Plan 2014-2018」¹¹には品質目標及び品質ポリシーに関する内容が含まれている。

「USPTO Strategic Plan 2014-2018」は、2014年に策定されたUSPTOの組織的な長期戦略計画である。この計画書では、Goal I～III及びManagement Goalの計4つの戦略目標（Strategic Goal）が定められている。このうちGoal IIには、「商標品質と適時性の最適化（Optimize Trademark Quality and Timeliness）」が掲げられている。

注力する戦略目標

Goal I : 特許品質と適時性の最適化

Goal II : 商標品質と適時性の最適化

Goal III : 世界規模における知財政策、保護及び権利行使の改善のため、国内及び海外におけるリーダーシップの提供

Management Goal : 優れた組織の実現

（「USPTO Strategic Plan 2014-2018」5ページ該当箇所を翻訳）

GOAL IIには、これらの戦略目標を達成させるために、5つの目標（Objective）が設定されており、さらに各目標には複数の施策（Initiative）及び達成指標（Performance Indicator）が設定されている。

GOAL II : 商標品質と適時性の最適化

目標 1 : 商標の審査期間短縮の維持（ファーストアクションまでの期間：平均 2.5~3.5 か月；全審査期間：12 か月以内）

目標 2 : 商標品質の維持

目標 3 : ユーザーに対する最適な IT サービスの保証

目標 4 : 関係者及び一般の方への奉仕活動の維持・強化

目標 5 : 商標の裁判及び審判の活性化

（「USPTO Strategic Plan 2014-2018」5ページ該当箇所を翻訳）

Goal IIの目標2が、品質目標に関係し、その達成度を測る指標が設定され、図 US-3 に示すとおり、USPTO のウェブサイト（商標ダッシュボード（Trademark Dashboard））に指標の達成状況がリアルタイムで可視化されている。

¹⁰ USPTO への質問用調査及びヒアリング調査に基づく情報

¹¹ USPTO 「USPTO Strategic Plan 2014-2018」

http://www.uspto.gov/sites/default/files/documents/USPTO_2014-2018_Strategic_Plan.pdf（最終アクセス日：2016年1月19日）

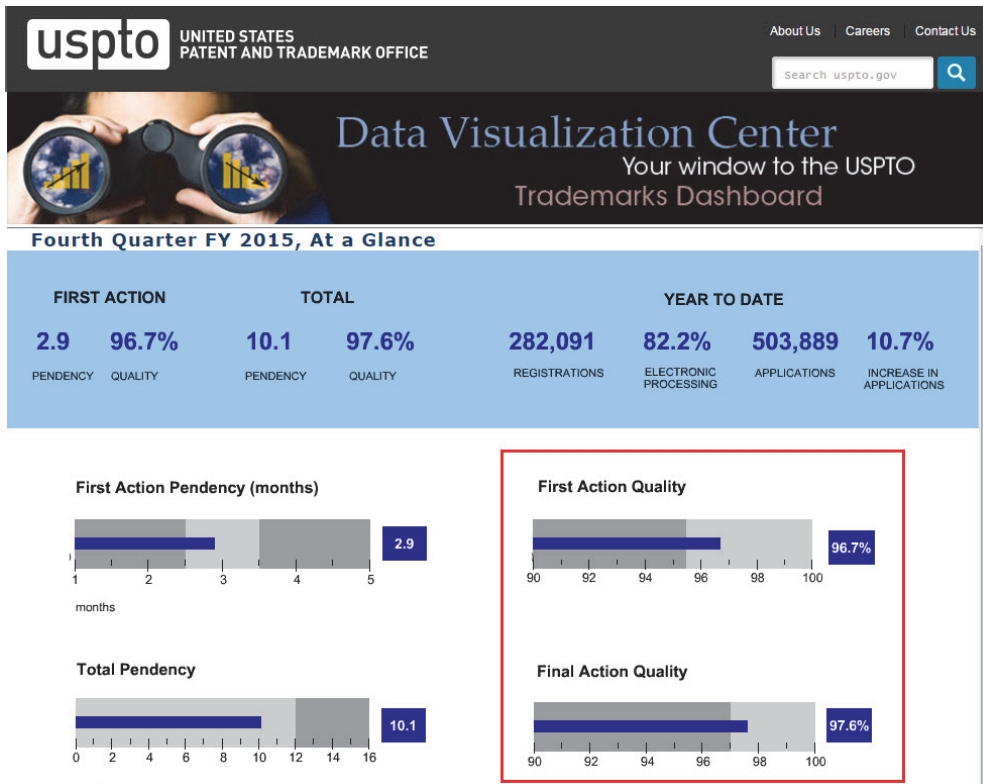


図 US-3 審査の質に関する指標の達成状況¹²

具体的には、2つの指標及び目標は以下のとおりである。

- ・ファーストアクションの質（First Action Quality）：95.5%以上
- ・査定の質（Final Action Quality）：97%以上

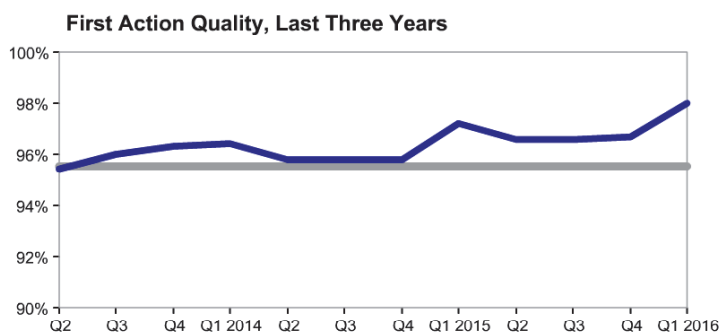
各指標については、図 US-4 に示すとおり、商標ダッシュボードの中で詳細に説明されている。

ファーストアクションの質は、ファーストアクションにおける審査官の判断、調査、根拠となる証拠及び記載ぶりについてのエラー・フリーの割合と定義されている。ファーストアクションが出されたものからランダムに抽出されたものについて、上記の審査の質がレビューされて評価されており、遵守率（エラー・フリーの割合）の目標値として95.5%以上となっている。

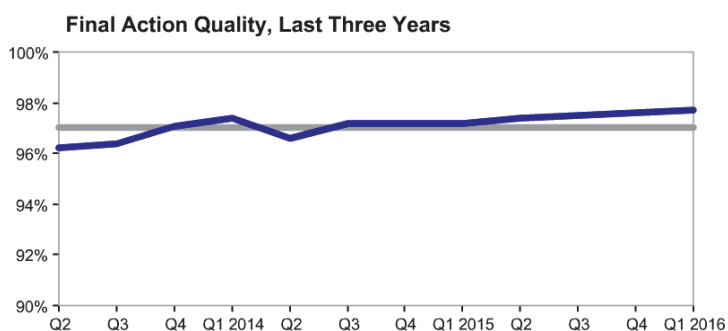
査定の質については、ランダムに抽出されたものについて同様にレビューされて評価されており、遵守率（エラー・フリーの割合）の目標値は97%以上となっている。

¹² USPTO 内「Trademark Dashboard」： <http://www.uspto.gov/dashboards/trademarks/main.dashxml>
（最終アクセス日：2016年1月19日）

Measures of Quality



First Action Quality is measured through an evaluation of all issues involved in making a first action substantive decision on the registrability of a mark. Evaluations are conducted on a random sample of applications to review the quality of decision making of the examiner's first office action. The results of an examiner's first action are reviewed for the quality of the substantive basis for decision-making, search strategy, evidence, and writing. The target is 95.5% for the percentage of error-free decisions.



Final Action Quality is measured through an evaluation of all issues involved in making a final action substantive decision on the registrability of a mark. Evaluations are conducted on a random sample of applications to review the quality of decision making of the examiner's final action – an approval for registration or a final refusal. The results of an examiner's final office action are reviewed for the quality of the substantive basis for decision-making, search strategy, evidence, and writing. The target is 97% for the percentage of error-free decisions.

図 US-4 指標の詳細説明 (USPTO の Trademark Dashboard より) ¹³

2.2.2. 審査基準

USPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

審査基準として、The Trademark Manual of Examining Procedure (TMEP) が公開されている¹⁴。

商標登録出願に関する概要、申請手続、審査プロセス、登録要件等が項目ごとにまとめられている。

¹³ 図 US-3 と同じ USPTO 内「Trademark Dashboard」に公開されている各指標の説明

¹⁴ USPTO 「Trademark Manual of Examining Procedure October 2015 Version」

<http://tmep.uspto.gov/RDMS/detail/manual/TMEP/current/d1e2.xml> (最終アクセス日：2016年1月20日)

2.3. 商標審査・品質のチェック¹⁵

2.3.1. 商標審査のための調査

USPTO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する審査のための調査：
 - ・ インターネット、辞書、定期刊行物等の調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する審査のための調査：
 - ・ データベースを用いた調査。
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
 - ・ 「登録可能な商品・役務の分類マニュアル」を用いた調査。

絶対的拒絶理由に関する調査は、インターネット、関連辞書、通商関連雑誌、新聞、雑誌その他の定期刊行物により実施され、調査結果を基に識別力が判断される。

相対的拒絶理由に関する調査は、登録商標に関する内部データベース（X-Search）及び公共のデータベース（TESS）の2つのデータベースを用いて実施される。X-Searchは、係属中及び登録済みの商標を含む登録商標に関する内製のデータベースで、TESS（Trademark Electronic Search System：商標電子検索システム）は、X-Searchと同等の公共のデータベースである。

指定商品・役務の分類のための調査に用いられるUSPTOの「登録可能な商品・役務の分類マニュアル」（IDマニュアル）は、USPTOが登録可能と判断してきた商品・役務の分類の広範な事例集であり、審査官はこのマニュアルに基づいて出願商標が過去に登録済みの商標の分類として使われていたか否かの調査もする。最後に、審査官は、出願商標が登録可能か否かを判断するため、商品・役務の分類の部署の基準を参照する。商品・役務の分類において、新しい分野で判断が難しい場合がある。そのような場合に出願人に直接聞いて解決する方法が有効な手段のひとつとして用いられている。

2.3.2. 審査品質のチェック

USPTO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書の記載ぶり、審査官の判断の妥当性及び審査の手続のチェックについて、いずれも各審査室の上級審査官が商標品質レビュー&研修課と一緒に、審査官の行った審査結果から無作為に選んだサンプルをチェックする。審査が終了したものから統計上必要な数をサンプリングして、決められた書式（チェックリスト）に基づいて項目をチェックしている。

¹⁵ USPTO への質問用調査及びヒアリング調査に基づく情報

チェック項目としては前記以外に、判断の根拠となる証拠のチェック等も実施されている。

評価結果は商標局内部で情報共有されるとともに、データベースとして蓄積され、得られた知見は審査官の研修にも反映されている。評価結果の詳細な内容は外部には公表されていない。

2.4. 品質管理体制の監査¹⁶

2.4.1. 品質管理体制の監査

USPTO による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

ISO9001 のような品質管理システム（手順、書類の整備、運用状況）を監査するチェックと異なるが、審査の品質評価の結果を外部と比較することで課題を抽出している。

随時、INTA（International Trademark Association）、AIPLA（American Intellectual Property Law Association）や TPAC（Trademark Public Advisory Committee）といった外部団体が、オフィスアクションから無作為にサンプルを選び、内部評価と全く同じことをする。

この他にも米国法の下で代理人からなる委員会による審査のレビューもある。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）¹⁷

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

USPTO による質問票回答

✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
✓ 満足度調査の実施：有
✓ 問合せ窓口の設置の有無：無

法令による規定はないが、商標審査では、多くの細かい点を確認しなければならないので、可能な限り出願人・代理人との電話でのコミュニケーションが奨励されている。

また、前述の外部による品質管理体制のチェックにもあるとおり、様々な取組で出願人・代理人からの意見を積極的に取り入れている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

USPTO による質問票回答

✓ 外部評価と USPTO の評価結果の比較による課題抽出

¹⁶ USPTO への質問用調査及びヒアリング調査に基づく情報

¹⁷ USPTO への質問用調査及びヒアリング調査に基づく情報

前述の外部による品質管理体制のチェックで述べたとおり、品質チェックの外部評価と内部評価の差異を検討して得られたデータは、品質基準の見直しが必要な分野を特定するのに利用されている。出願人・代理人等外部からの意見は、USPTO 内部でレビューされて課題が抽出され、USPTO 内での審査の品質向上に反映されている。

2.5.3. 審査処理期間

USPTO による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 出願日からファーストアクションの日まで：2.9 か月✓ 出願日から査定日まで：11.5 か月（suspended 及び異議申立含む）
：10.1 か月（suspended 及び異議申立除く） |
|--|

審査の処理速度については、戦略目標の Goal II の審査の適時性に関する目標 1 の達成指標として、2 つが商標ダッシュボードに示されている。いずれの指標についても、目標値の範囲内となっている。

- ・ ファーストアクションまでの平均係属期間：2.5～3.5 月
（Average First Action Pendency）
- ・ 平均総合係属期間（Average Total Pendency）：12 月以内

2.6. 審査官¹⁸

2.6.1. 審査官研修

USPTO による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--|

USPTO では、商標審査の品質向上のためには、審査品質のチェックとともに審査官の研修も重要と認識しており、特に新人審査官の研修プログラムは充実している。新人審査官は最初の 2 年間はいくつかの研修プログラムが実施されており、最初の 7 週間の研修の後は審査室に配属され、6 か月間はメンターによりすべての審査内容はレビューを受ける。その後審査の質が基準に達していると、共同署名者としてファーストアクションを発行することが許されるが、引き続き最初の 2 年間は、その後のアクションについてメンターの指導を受ける。

2.6.2. 離職率

USPTO による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 回答なし |
|--|

審査官の留任の割合については、ほとんどやめる人はいない。審査官になっ

¹⁸ USPTO への質問用調査及びヒアリング調査に基づく情報

た後は順次昇進していくので、留任率は高い。USPTO の商標審査官は、弁護士資格を保有するのが特徴。専門性の高い職務であること、また、職場の昇進システムが整備され、さらに在宅勤務も認められていること等が、留任率の高い理由と考えられる。

2.6.3. モチベーション向上の取組

USPTO による質問票回答

✓ 様々な取組がある（賞金、昇給、昇格等）

USPTO の商標局は、高い審査品質及び品質目標の到達に報いるため、さらに審査官の離職を防ぐために、様々なインセンティブを準備している。具体的には、業績に応じて、審査賞（production award）、品質賞、総合優秀賞（ACE）というボーナス制度がある。また、勤務年数に応じた昇給や能力に応じた昇進の制度もある。さらに在宅勤務制度もあり、審査官が長く働きやすい環境になっており、これらの取組が、審査の品質向上にも結びついていると考えられる。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. USPTO の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

調査の質については、特段の意見はなく、全般的には調査の質に問題はないという意見が多かった。

課題として、新しい分野での指定商品・指定役務の分類を審査するための調査が困難である点や識別性を判断するための調査範囲が審査官により異なる点を指摘する声もあった。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 調査の品質は良いと考えている。商標は、特許よりも出願数が少なく、また、商標審査官が attorney（弁護士）であることを考えると品質は若干高いかもしれない。
- ・ 商標出願の拒絶は指定商品・役務の指定に関するものが多い。
- ・ 「Identification of goods & services Manual」という商品・役務の指定に関するマニュアルがあり、これを参照して商品の記載をする。新しい分類の商品を指定する場合には、マニュアルでは処理できないので、審査官と議論していくことになる。
- ・ 登録商標調査に関しては概ね適切といえる。識別性については、審査官は非常に広い範囲の調査を行うことがあり、出願に係る商標と関係がない範囲まで及ぶ場合もある。
- ・ 比較的良い方だが、最近調査の質が落ちてきていると感じる。商標の審査の拒絶理由のほとんどが、商品・役務の記載に関するもので、先行技術を調査する特許・意匠と比べて商標の調査は難しいと思う。
- ・ 商標調査の品質は統一していないと思うことがある。多くの調査の品質は良いが、常にというわけではない。また、審査官に依存する傾向もある。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

オフィスアクション・査定の内容の品質については、ユーザーにより意見が異なった。「オフィスアクションの記載が丁寧になってきた」等の好意的な意見がある一方で、在宅勤務の増加により、過去のオフィスアクションとの不整合、又はオフィスアクションの回数の増加に不満を持つユーザーもいた。

全般的には質は向上してきており、許容できないような問題はなかったが、上記のような特定の項目について不満を持つユーザーもおり、解決すべき課題も存在する。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ オフィスアクションの記載（起案）の品質は上がってきており、簡潔で短文の拒絶理由を受けることは少なくなってきた。
- ・ 商標の審査も、ここ7年くらいをみると改善されてきている。以前は審査のスピードが重視されていたが、審査の品質を重視する姿勢にシフトしている。
- ・ オフィスアクションは全般的に許容レベルの品質である。
- ・ 米国では商品・役務の記載が比較的難しいことは承知しているが、ここ数年審査のオフィスアクションの質は低下していると感じる。全般的に質は満足のいくものだが、かつてのレベルではないと思う。理由として、審査官で在宅勤務者が増えたため審査官同士の交流が少なくなったこと、また、審査の甘さを指摘されることを避けるため保守的な解釈をしていること等が考えられる。実態に合わないオフィスアクションも多く、不適切な拒絶理由を解消するために面談・インタビューが必要になっている。
- ・ 商標はオフィスアクションの品質は、非常にばらつきがあると言える。時々、非常にいい加減な審査をされることもある。
- ・ ファーストアクションで全ての拒絶理由を提示していないことがよくあるように感じる。審査期間が長引くなり費用がかさむ原因になると思う。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

法令及び審査基準の手順等は概ね遵守されているようであるが、ガイドラインの解釈の違いで審査官とユーザー側で意見の相違がある場合がある。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 商標出願は概して USPTO にて公表されている法律、規則、ガイドラインを遵守する形で審査されているし、そのような教育を受けている。ただし、これらの解釈の相違が起こることもある。
- ・ 同じ出願人であり、類似の指定商品・役務について行った、異なる商標出願については同一の審査官が担当するというガイドラインがあるが、現実には異なる審査官が対応することがあり、もどかしく感じることもある。
- ・ 手続自体は法律・規則を遵守しているというが、審査は主観的な部分も多いので、矛盾のあるアクションが多い。
- ・ 商標のガイドラインも数年で何度か変わった。
- ・ 概ね TMEP（商標の審査基準）に従っているが、審査官がいつも CAFC 判決を理解しているとは限らない。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

ある程度のばらつきは仕方がないという意見が多かった。また、ばらつきの程度は他国の知財庁と比較して同等又は少なく、許容範囲という声が多かった。ばらつきの原因として、審査官の経験年数をあげる意見が多かった。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- USPTO に限らず巨大な知財庁であれば、その審査の品質にばらつきが出てくるものである。USPTO も品質の向上には努めているが、すぐには改善できるものではないと思う。
- 商標についても新任審査官の方が拒絶をしやすい傾向にある。
- 経験の浅い審査官（Examining Attorney）は常にいるものであり、審査の品質にばらつきはある。しかし、これらのばらつきは許容範囲内である。
- 経験の浅い特許審査官（Junior Examiner）は、審査基準や手続に不慣れな場合がある。そのような事例を取り扱ったことが無いためである。
- USPTO の商標審査の品質、他国の商標庁と比較して同程度と考える。
- 文字やデザインの商標の登録可能性は予測できるが、包装等の立体商標（例えばドリンクボトルのデザイン）については、商標を継続して使用している期間や識別性の有無についての議論が必要となり、この審査結果はばらつくように思われる。
- 現状、許容できない範囲のばらつきがあると思う。具体的には商標の外観、商品・役務の記載、混同のおそれや記載ぶりによる拒絶等のばらつきがある。ただばらつきの多い他の国と比較するとその程度は小さい。

3.2. USPTO の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

USPTO の戦略目標や達成状況については、ウェブサイトにも掲載されていることから、品質目標に関する情報はある程度ユーザーへの知名度・理解度も進んでいる。一方、品質ポリシー及び品質マニュアルについては、公開されていないこともあり詳細な内容はあまり知られていない。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- 商標ダッシュボード等の USPTO のウェブサイトにて下記の情報が掲載されている。
 - 商標審査では、品質目標の指標としてファーストアクションとファイナルアクションのエラー率がチェックされており、それぞれ 95.5%以上、97%以上が目標となっている。
 - 公開前に品質管理部門により商標出願について、特定の事項の誤りがないか否かがチェックされる。誤りがある場合は審査官に差し戻される。指定商品・役務の特定、権利放棄（Disclaimer）、識別性（地理的表示に関する識別性を含む）についてさらに検討をさせるために審査

官に差し戻されることが多い。出願に係る商標あるいは登録商標との混同のおそれについての拒絶は、通常は差戻されることはない。

- 品質のポリシーや目標について、一般的な内容なら把握している。
- USPTO の主催するセミナー等に参加しているし、オープンな情報については知っているが、内部の資料については知らない。
- 商標の品質ポリシーやマニュアルにアクセスできないので分からない。

3.3. USPTO の品質管理への取組の充実度

品質管理へ取組については、全体としては必要な取組をしているという見方が多いようである。ユーザーから指摘された課題は拒絶理由のエラー率の低減である。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- 全体的に見て品質管理は十分だと思う。
- 統一性のある審査や教育をしてもらえるのが好ましい。
- USPTO は、ユーザーの意見を反映した取組をしようとしている。面談（インタビュー）にも応じてくれる。
- 審査官は USPTO の品質を気にかけていると感じる。
- 品質に関する取組が十分であるかという点については、議論をするには時期尚早であると考える。
- 拒絶理由のエラー率を減らしてほしい。
- 審査の初めの段階では極めて一貫性がないように思う。また、審査官は大抵誤った拒絶理由を出しても説明することはない。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

ユーザーが実務を通して把握しているオフィスアクションの回数は概ね 1~2 回であり、回数については不満の声はなかった。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- 1 件の出願で 1.5 回のオフィスアクションを受けると考えており、80% の出願は最低 1 回のオフィスアクションを受ける。平均的には 1 件の出願で約 1 件である。
- オフィスアクションの対応後、審査官は何か気になる点がある場合に電話やコンタクトをしてくれることがある。この場合、回答に 3 日程度の期限が設けられる。
- メールや電話によって問題を解決できるのは良いことである。
- 指定商品・役務の特定についてのオフィスアクションの数が多いようである。オフィスアクションの回数については特別の見解はない。
- 商品・役務の記載要件の拒絶の場合は、正確な数は把握していないが、拒

絶理由通知が複数回になることもよくある。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、USPTO が公表している数値よりもやや長めであるが、公表値から大きく外れるものではない。また、ユーザーの評価は、審査期間は許容範囲内という回答が多かった。米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ オフィスアクションへの応答期間にもよるが、出願から許可通知までは約 9 月である。使用証明を提出すれば 3 月で登録となる。したがって出願から登録までは約 1 年程度である。未使用商標であれば、3 年の使用証明の猶予がある。
- ・ 1 年程度で適切な長さだと思う。
- ・ 出願日から査定まで 18 月程度である。
- ・ USPTO の公表によれば、平均係属期間は 10 か月である。
- ・ USPTO が公表している公式期間よりもやや長い時間がかかるように思うこともあるが、受け入れられる期間であると考える。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

ユーザーも審査官も電話でのコミュニケーションを積極的に活用しているようである。USPTO の商標審査官は在宅勤務者も多いので、対面式の面談の機会は少ないが、ビジュアルな説明が必要な場合等に使われることもあるようである。電話でのコミュニケーションについてのユーザー側の評価は好意的なものが多かった。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 電話でなく、対面式の面談を行うこともある。書類を持ち合わせて確認することができるし、何かビジュアルな説明をする際に有用である。
- ・ 審査官は快く電話面談等に応じてくれる。
- ・ 審査官に電話をして問題の解決を図ることがしばしばある。
- ・ 商標審査官は、出願人へ電話をすることに積極的で、また、もし可能であれば審査官の代理が電話で、問題を解決しようと試みることがある。
- ・ 審査官は必ずしも USPTO の庁舎にいるわけではなく、遠方の支局にいたり在宅勤務をしていたりするので、面談は難しいことが多く、電話でのコミュニケーションが多い。
- ・ 電話会議で解決できる事例としては、権利放棄 (disclaimer) や同一出願人名で保有されている登録商標との権利調整等である。
- ・ インタビューによって、審査官がどのように考えているかが分かるので、次の対策を考えることができる。結果的に、インタビューをすることで登録可能性は上がると考えられる。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

USPTO は必要な情報をウェブサイト上に公開していることもあり、情報公開は適切で透明性も高いという評価が多かった。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- USPTO のウェブサイトは、必要な情報を公開しており有用であると思う。
- USPTO は近年多くのガイドラインを作成し公開しており、品質の向上に寄与していると考えている。
- USPTO は多くの報告書を提供しており、品質管理について非常のオープンであると考ええる。
- USPTO は重複したオフィスアクションについてもっと情報を提供すべきであると思う。

3.5. その他

USPTO の審査の品質及び品質管理への取組については全般的に好意的な評価が多かった。一方でユーザーの関心は必ずしも品質管理自体ではなく、審査結果、特に結果の統一性に関心が高いようである。

米国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ユーザーの立場からすると審査の品質管理でどのようなことがなされているかは、あまり関心はない。その結果として統一性・矛盾がない審査がされていることが最も重要。
- 例えば審査が厳しいということだけであれば対応は可能であるが、審査結果が審査官や部署で変わってしまうと対応策の戦略が立てられないので困る。

欧州

概要

欧州共同体商標意匠庁（Office for Harmonization in the Internal Market、以下、OHIM という。）の商標審査の品質管理は、審査部とともに関係部署が関与している。OHIM 全体の品質管理はコーポレートガバナンス部が担当し、実務レベルの品質管理は審査部及び関連部署が連携して担当している。

品質審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質管理マニュアルには、品質目標、ポリシーの他に、品質管理体制、品質管理の取組等が記載されている。

品質チェックについては、審査の判断及び手順については、事前（通知書発送前）及び事後（審査終了後）の両方を実施している。

ユーザー対応及び審査官の研修等の取組も充実しており品質管理全般に積極的な取組をしている。さらに品質管理の情報について積極的に公開している。

ユーザーのヒアリング結果においては、先行商標調査の課題を指摘する声はあったが、OHIM の審査の品質、品質管理の取組、情報公開については好意的な意見が多かった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は欧州共同体商標意匠庁（OHIM）である。欧州共同体（EC）域内における意匠（共同体意匠、Community Designs）及び商標（共同体商標、Community Trade Mark）の登録機関として、1994年にスペインのアリカンテに設立された。

なお、2016年3月23日よりOHIMの名称が変更される予定である。新たな名称は欧州連合知的財産庁（European Union Intellectual Property Office；EUIPO）と発表されている。また欧州共同体商標（Community trade mark；CTM）は、欧州連合商標（European Union trade mark；EUTM）に変更される¹⁹。

¹⁹ European IPR Helpdesk 「Welcoming the “European Union Intellectual Property Office (EUIPO)” and the “European Union trade mark”」
<https://www.iprhelpdesk.eu/news/welcoming-%E2%80%9Ceuropean-union-intellectual-property-office-euipo%E2%80%9D-and-%E2%80%9Ceuropean-union-trade-mark%E2%80%9D>（最終アクセス日：2016年2月8日）

1.2. 組織²⁰

OHIMは、図 EM-1 のような組織体制を敷いている。長官・副長官以下、コーポレートガバナンス部（Corporate Governance Service）及び内部監査（Internal Audit）等庁全体の運営に関する部署、並びに審査部（Operation Department）及び国際協力&法務部（International Cooperation and Legal Affairs Department）等個々の業務に関する部署がある。

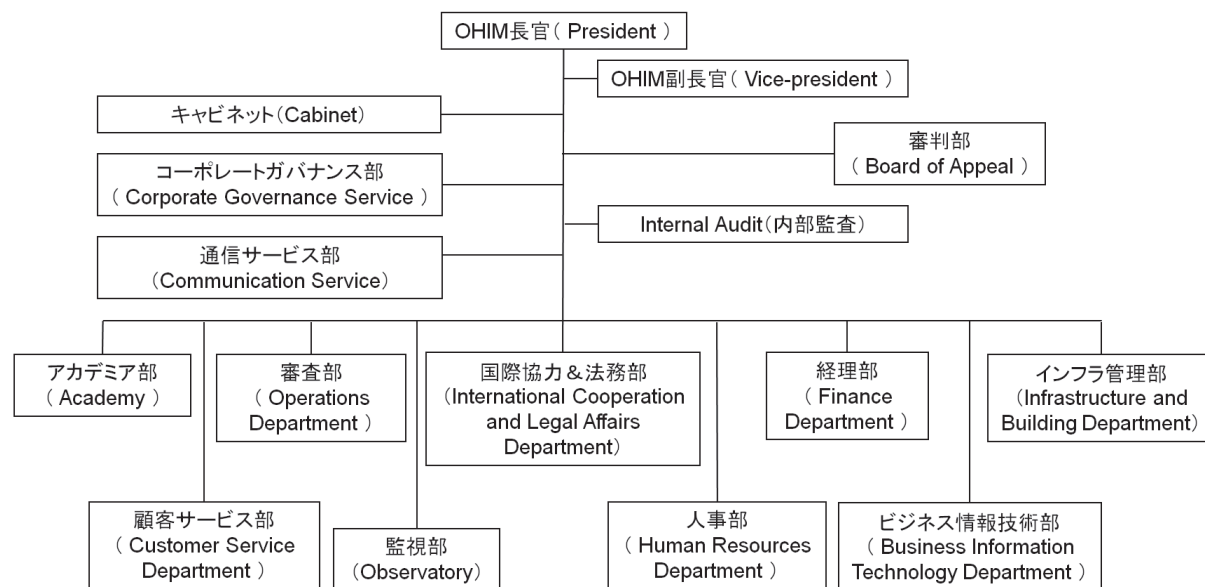


図 EM-1 OHIM 組織図²¹

1.3. 人員²²

商標審査官（Trademark Examiner）：300名

1.4. 審査プロセス・体制²³

OHIMでは商標登録出願を受理した後、方式、指定商品・指定役務の分類及び絶対的拒絶理由（識別力等）等の審査が行われて出願公告となる。その後、異議申立期間を経て、相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）がなければ登録がなされる。図 EM-2 は、OHIM のウェブサイトに掲載されている商標の審査・登録プロセスである。

なお、相対的拒絶理由（先行商標との抵触等）は、方式審査の後に欧州共同体調査の対象となっており、該当するものがあれば調査レポートにも記載されるが、異議申立があった場合のみ審査される。

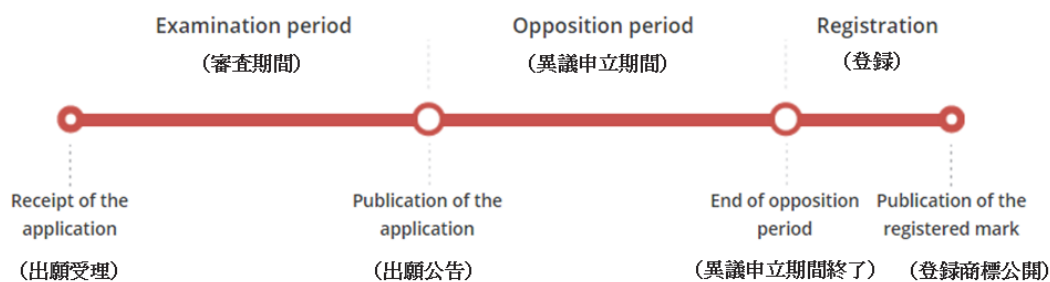
²⁰ OHIM「The Office」 <https://oami.europa.eu/ohimportal/en/the-office>（最終アクセス日：2016年1月20日）

²¹ OHIM「Organizational Chart」 https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/the_office/ohim_organisation_chart_en.pdf（最終アクセス日：2016年1月20日）を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²² OHIMへの質問票調査のに基づく情報

²³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“欧州共同体商標”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/ohim.html>（最終アクセス日：2016年1月26日）

■ 審査・登録プロセス



■ 審査プロセス (詳細)

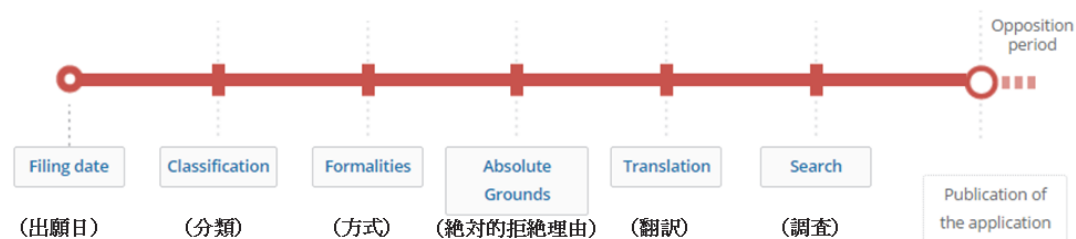


図 EM-2 OHIM における商標の審査・登録プロセス
(OHIM ウェブサイトより)²⁴

1.5. 出願及び登録件数²⁵

商標出願件数：113,906 件

商標登録件数：98,451 件

²⁴ OHIM 「Registration process」 <https://oami.europa.eu/ohimportal/en/registration-process> (最終アクセス日：2016年1月20日) 各プロセスの日本語名称は、当調査研究で作成したものであり、必ずしも直訳ではない。

²⁵ 特許行政年次報告書 2015年版 (統計・資料編) 第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数 (2013年)

2. OHIM における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署²⁶,

OHIM による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：
 - ・コーポレートガバナンス部
 - ・各関係部署
- ✓ 品質チェックの担当部署：
 - ・事前チェック：審査部
 - ・事後チェック：国際協力&法務部

OHIM の商標審査の品質管理は、審査部とともに関係部署が積極的に関与している。コーポレートガバナンス部 (Corporate Governance Service) が OHIM 全体の品質管理を担当し、実務レベルでの品質管理は、各部署 (each department or service) が担当している。審査部も OHIM の品質管理体制における一部署という位置づけである。

品質管理の責任者は、コーポレートガバナンス部長及び審査部長の 2 名である。

商標審査の品質チェックは事前 (通知書発送前) 及び事後 (審査終了後) に実施している。事前チェックは審査部の検査官 (Checkers) 61 名によりなされる。また事後のチェックは、審査部の検査官 28 名及び国際協力&法務部

(ICLAD : International Cooperation and Legal Affairs Department) の知識サークル (Knowledge Circles) ²⁷の課長 (chairs) 7 名によりなされる。

²⁶ OHIM への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²⁷ 知識サークルは、OHIM の品質管理の実務を担当する組織の一つで、品質関連の業務に携わる各部署の代表からなる。以下のような業務を担当する (後述の OHIM「Quality manual」の 8 ページを参照)。

- ・ 品質チェックプロセス、枠組み、実施方法の調和が正しく適用されているかの確認
- ・ ユーザーからの問合せ (調査、苦情等) の分析
- ・ アクションプランのフォローや効果確認等
- ・ 品質管理の取組の上層部 (Quality Board) への定期報告

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²⁸

OHIM による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 公開の有無：有✓ 品質ポリシーの有無：有✓ 品質ポリシーの公開の有無：有✓ 品質管理マニュアルの有無：有✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：有 |
|---|

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、公開されている²⁹。OHIM では庁全体の長期戦略プランに沿う形で、全体の基本方針にあたる OHIM 統合管理システムポリシー（Integrated Management Systems policy）及び品質目標が設定され、これらに基づいて品質管理が運営されている。

また、品質管理の詳細については、品質マニュアル³⁰にまとめられており、統合管理ポリシー及び品質目標の他に、品質管理体制、品質管理の具体的な取組（PDCA サイクル）及び文書管理について記載されている。

OHIM は、知的財産の世界で常に最前線に続けるために、ユーザー及びパートナーと一緒に 2011～2015 の 5 か年の長期の戦略プラン（Strategic Plan 2015）³¹を立てている。

図 EM-3 に示すとおり、戦略プランのベースとして 3 つの目標を支えるための 2 つの柱が作成された。

- ・ 対外的に極めて優れた組織（Organization Excellence）になること
- ・ 広範囲で、目的にかなうサービスが提供できるような国際的な協力関係を構築すること

²⁸ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

²⁹ OHIM への質問票調査に基づく情報。

³⁰ OHIM 「Quality manual」の

[p3https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/quality/Quality_Manual_en.pdf](https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/quality/Quality_Manual_en.pdf)（最終アクセス日：2016年1月20日）

³¹ OHIM 「Strategic Plan 2015」

https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/strategic_plan/strategic_plan_en.pdf（最終アクセス日：2016年1月20日）



図 EM-3 OHIM の Strategic Plan 2015 の概念図³²

OHIM 統合管理システムポリシーの具体的な内容は、OHIM のウェブサイト³³及び品質マニュアルで公開されており、品質ポリシーもこれに含まれる形である。

OHIM 統合管理システムポリシー

- ・ 法令・規則の遵守 (Compliance with legal requirements)
- ・ ユーザーの要望に基づく品質管理及び継続的な改善 (User driven quality & continual improvement)
- ・ 職員本位の組織 (People oriented organization)
- ・ 情報の安全管理 (Security of information)
- ・ 持続可能で丁寧な環境対応 (Sustainable & respectful of the environment)
- ・ 健全で、安全で、万人にアクセス可能な組織 (Healthy, safe & accessible to everybody)

(OHIM のウェブサイトの該当箇所を翻訳)

³² OHIM 「Strategic Plan 2015」 Strategic Plan 2015 の 8 ページの図 1

³³ OHIM 「Integrated Management Systems policy」

https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/quality/IMSP-text_en.pdf (最終アクセス日: 2016 年 1 月 20 日)

品質目標の詳細は、品質マニュアルの中で以下のとおり公開されている。

- ・品質 : 判断、サービス、プロジェクト、ツール及びユーザー対応における質の保証
 - ・予測性 : OHIM の意思決定プロセスの透明性向上と審査結果の予測可能性向上
 - ・整合性 : 審判及び判決結果との整合性向上
 - ・適時性 : ユーザーの期待に沿うような、手順の効率化作業、並びに作業の高品質化及び迅速化
 - ・アクセス性 : OHIM のサービスが誰もが受けられるようにするための様々なツールの整備、及びそのツールの手順への統合
- (OHIM の品質マニュアルの該当箇所を翻訳)

さらに、OHIM のウェブサイトには、上記の品質目標の達成度を測るための様々な指標が設定されており、四半期ごとにその進捗状況が公表されている。例えば、商標審査の適時性及び審査の判断の適切性に関する指標については、図 EM-4 に示すとおり、下記の項目が公開されている。

適時性 :

- ・ 出願費用納付から審査終了までの期間
- ・ 出願費用納付から出願公告までの期間
- ・ 登録費用納付から登録までの期間
- ・ 出願受理から出願公告までの期間 (早期審査の場合)
- ・ 出願受理から登録までの期間 (早期審査の場合)

商標審査の品質 :

- ・ 商標審査の遵守率
- ・ 絶対的拒絶理由の判断の遵守率

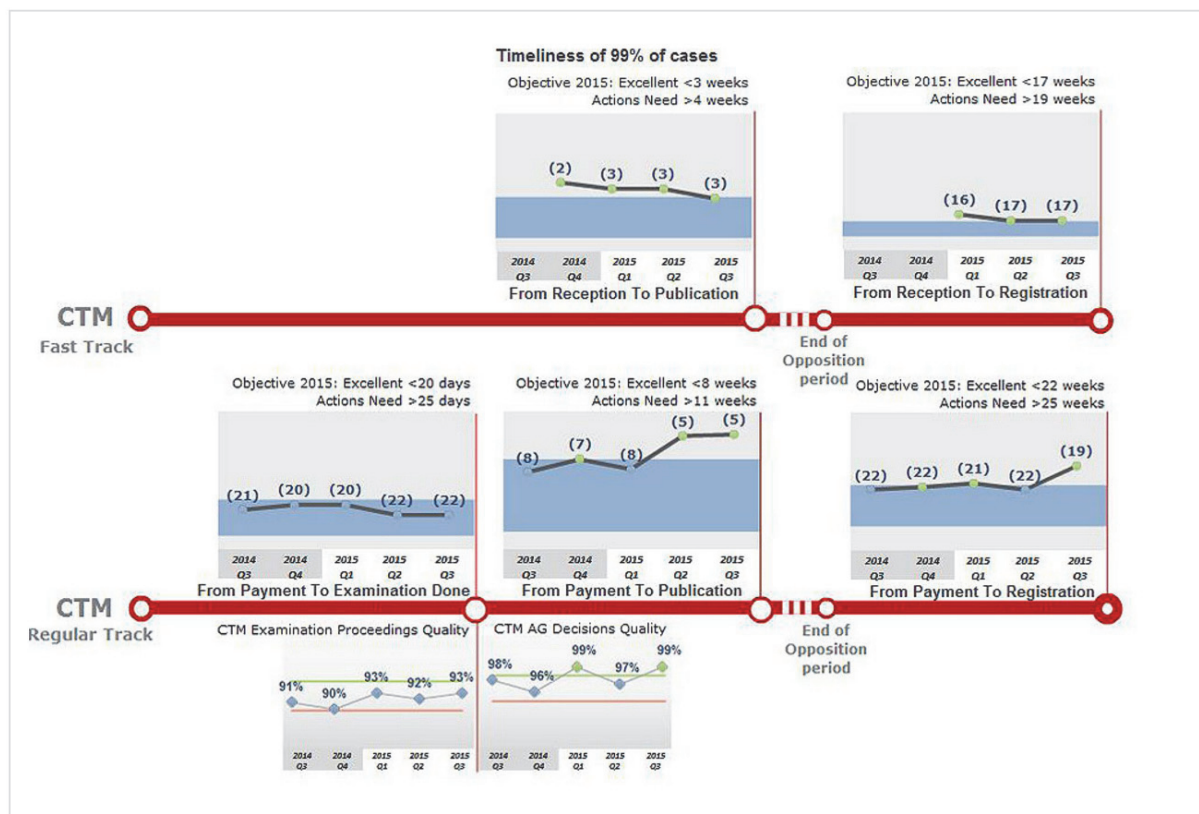


図 EM-4 公開されている品質目標の達成度を測るための指標の例 (OHIM のウェブサイトより) ³⁴

各指標について進捗状況を示すとともに、達成基準として「良好な基準 (Excellent)」と「対策が必要な基準 (Actions Needs)」も掲載されている。各指標が、「対策が必要な水準」になった場合には、改善のために実施すべきアクションが同じウェブサイト³⁵に掲載される。

品質目標を達成するためのアクションは、戦略プラン及び OHIM のウェブサイト以外に、年次報告、成績・品質・リスク四半期報告及び品質委員会・知識サークル (Knowledge Circle) の会議議事録等内部文書にも記載されている。

2.2.2. 審査基準

OHIM による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

商標の審査基準は毎年見直されて OHIM のウェブサイトに公開される。審査

³⁴ OHIM 「OHIM Service Charter」 ~CTM timeliness and quality of decisions~ 「CTM」 のタブ <https://oami.europa.eu/ohimportal/en/ohim-service-charter> (最終アクセス日：2016年2月12日)

³⁵ OHIM 「OHIM Service Charter」 ~CTM timeliness and quality of decisions~ 「ACTION」 のタブ

基準書は手順ごとにそれぞれ最新のものが、更新日時と一緒にウェブサイト³⁶に掲載されている。

2.3. 商標審査・品質のチェック³⁷

2.3.1. 商標審査のための調査

OHIM による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書、インターネットによる調査✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
作業指示書に基づく調査✓ 指定商品・指定役務に関する調査：
過去の知見、インターネット及び過去の事例に基づく調査 |
|---|

絶対的拒絶理由に関する調査は、作業指示書³⁸に基づき、審査官が辞書、インターネットにより実施している。この調査及び法律学に基づく審査官による内部チェックにより絶対的拒絶理由が審査されるが、審査において疑いがある場合、審査官は、参考人（Reference Person）³⁹、若しくはチームリーダーに問い合わせがされる。それでも疑義が残る場合は、当該事案は、参考人グループ会議で討議される。相対的拒絶理由に関する調査も同様に、作業指示書⁴⁰に基づいて実施されている。

2.3.2. 審査品質のチェック

OHIM による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有✓ 審査の手続のチェック：有 |
|--|

通知書の内容・記載ぶりについては、経験のある審査官と参考人によりチェックされる。

また、審査官の判断の妥当性は、次のとおり事前（通知書発送前）及び事後（審査終了後）の両方でチェックされる。

事前：参考人又は経験のある審査官が検査員（Checkers）となり審査室のチーム長（管理職）に報告する。

³⁶ OHIM 「Practice」 <https://oami.europa.eu/ohimportal/en/manual-of-trade-mark-practice>

³⁷ OHIM への質問票調査に基づく情報。

³⁸ CTM（欧州共同体商標）の絶対的拒絶理由の審査を行うべきかを示した作業指示書

³⁹ 参考人とは、各部署で経験のある審査官から選ばれた者で、審査の品質チェック、審査官のサポート、各種基準書の見直し及び研修の開催等審査に関する広範囲な業務を担当する。

⁴⁰ 相対的拒絶理由の審査の作業指示書

事後：国際協力&法務部（ICLAD）が担当し、審査官の判断が法律、規制、OHIM ガイドラインを遵守しているか否かをチェックする。絶対的拒絶理由と相対的拒絶理由に関する判断をチェックする。

さらに、審査の手順についても同様の枠組みで、事前及び事後のチェックがされる。事後チェックは ICLAD が担当し、商標審査の手続が法律、規制、OHIM ガイドラインを遵守しているか否かをチェックする。本チェックは、審査手続、異議手続、取消手続に関するものである。

2.4. 品質管理体制の監査⁴¹

2.4.1. 品質管理体制の監査

OHIM による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

OHIM の品質管理システムは、2009 年以降に意匠に関する全活動について ISO9001 規格の認証を取得している。また、2012 年には、認定範囲は、商標に関する活動、法務と審判部の全てをカバーするまで拡大した。2013 年 10 月には、OHIM は、全活動についての認証を取得した。現在認定を受けている範囲は以下のとおりである。

- ・ 欧州共同体商標と登録欧州共同体意匠の登録システムの処理と管理
- ・ 審判手続
- ・ 国際協力
- ・ 知的財産権の実施に関する知識共有
- ・ サポート管理活動

外部認証機関（現時点では DNV GL）が本システムを毎年監査している。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）⁴²

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

OHIM による質問票回答

✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
✓ 満足度調査の実施：有
✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザーからの問合せ内容は、問合せユニット⁴³（Complaints Unit）が管理している。ユーザー満足度調査結果⁴⁴及びユーザーからの問合せ内容の管理につ

⁴¹ OHIM への質問票調査に基づく情報。

⁴² OHIM への質問票調査に基づく情報。

⁴³ OHIM ウェブサイト「Complaints Unit」<https://oami.europa.eu/ohimportal/en/complaints-unit>（最終アクセス日：2016 年 1 月 21 日）

⁴⁴ 2014 年満足度調査結果

いては OHIM のウェブサイト⁴⁵で公開されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

OHIM による質問票回答

✓ ユーザー対応に関する定期報告書の作成

ユーザー対応窓口では、定期的にユーザー対応に関する報告書を作成する。これらの報告書には、継続的改善ツールである“OHIM オフィスアクションログ (Office Action Log)”に入力された改善提案が含まれている。“OHIM オフィスアクションログ”には、実施すべきアクションが登録され対策が講じられる。ユーザー対応に関する報告書は以下のものが発行される。

- ・ 月間問合せ報告書：本報告書の目的は、OHIM のユーザー問合せ状況をモニターしたものである。本報告書は毎月発行され、CRM システムに記録された全ての電話での問合せと電子メールの応答時間が含まれている。
- ・ グローバル四半期報告書：ユーザー対応分析報告書は、異なる 3 点（量、内容、質）の視点から、外部ユーザー対応（問い合わせ、インシデントと問題、提案と苦情、すなわちボリューム、内容、質）の全ての内容が含まれている。
- ・ 調査報告書（ユーザー満足度調査、他の個別調査）：これらの報告書は、ウェブサイトに掲載される。

2.5.3. 審査処理期間⁴⁶

OHIM による質問票回答

- ✓ 支払い確認日からファーストアクションまで：約 10 営業日
✓ 申請者の回答期限終了後から最終拒絶まで：平均 6 週間
✓ 出願日から登録まで：15 週（早期審査の事案）
：18 週（通常事案）

早期審査制度の詳細情報はウェブサイト⁴⁷で公開されている。

https://oami.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/about_ohim/quality/uss_executive_summary_2014_en.pdf（最終アクセス日：2016 年 1 月 21 日）

⁴⁵ OHIM ウェブサイト「Quality」～Listening to our users～<https://oami.europa.eu/ohimportal/en/quality>（最終アクセス日：2016 年 1 月 21 日）

⁴⁶ OHIM への質問票調査に基づく情報。

⁴⁷ OHIM ウェブサイト「News」

<https://oami.europa.eu/ohimportal/en/web/guest/news/-/action/view/1658004>（最終アクセス日：2016 年 2 月 20 日）

2.6. 審査官

2.6.1. 審査官研修

OHIM による質問票回答

✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

新人審査官の研修は、異議申立のプロセスも含む下記の内容について、理論トレーニング及び OJT／コーチングが実施される。

- ・ 審査手続 (Exa proceeding)
- ・ 絶対的拒絶理由 (AG)
- ・ 異議申立手続 (Oppo proceeding)
- ・ 異議決定 (Oppo Decisions)

2.6.2. 離職率

OHIM による質問票回答 (5 年毎の留任率についての回答)

✓ 2010 年以降⁴⁸は、転職率は非常に低く常に 0～10%の範囲である。

OHIM では発足以来定常的に組織改革を進めている。そのため常に内部での組織変更があり、各職員の CTM (欧州共同体商標) と RCD (登録欧州共同体意匠) の業務への従事を区別するのが難しいようである。ただ、過去 5 年で見ると商標及び意匠ともに離職率は低いという回答を得た。

2.6.3. モチベーション向上の取組

OHIM による質問票回答

✓ EU 機関の職員全員に適用されている昇進制度

商標及び意匠ともに EU 機関の職員全員に適用されているものと同じ昇進システムが適用される。賃上げや表彰のような他のインセンティブ制度はない。ラインマネージャーにより毎年評定が行われる。最終的な総合評価はポイント数が毎年加算されていく。「欧州連合局員とその他の官吏の職員規定」(the Staff Regulations of Officials and other Servant of the European Union) に準じた評価・昇進システムで、組織で規定されたある値に職員が達すると昇進する。

⁴⁸ それ以前のデータは信頼性が低い。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. OHIM の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

絶対的拒絶理由の審査するための調査の質については不満の声はなかったが、その調査に基づく判断における拡大解釈を指摘する声はあった。

相対的拒絶理由の審査のための先行商標調査の質については、許容範囲である意見と、あまり良くないという意見の両方があった。ただし、CTM 出願において EU 各国の国内出願の商標をすべて調査することはできないという根本的な問題があり、先行 CTM 出願調査はなくなる予定である。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- OHIM では「記述的商標の認定」が厳しいと思う。一般的な 2 ワードからなる商標であり、指定商標・役務を直接的に表現していないものであっても、審査官はそれぞれのワードの辞書上の意味を拡大解釈し、記述的商標の認定を行う場合がある。
- CTM 出願がされると、OHIM は先願同一・類似商標の調査を行う。対象範囲は、CTM 出願及び欧州共同体を指定しているマドリッド協定議定書による国際出願である。調査後には、調査報告（Community Search Report）が発行される。
- 後願商標出願者に登録商標が引用された場合に、先行商標調査の結果を受け取ることがあるが、その場合には調査は十分なされている印象を持っている。
- OHIM による先行商標調査では、コンピュータによる自動調査を用いるので品質が劣ると思う。関連性の低い商標が引用されることもしばしばある。例えば、CTM 出願と全く異なる商品・役務を指定した商標が引用されることがある。
- OHIM の調査においては、EU 各国の国内出願の商標が調査対象ではないので、混同を生じ得る先行商標の全てを見つけることはできない。
- 出願人が希望すれば、請求により、OHIM は国ごとに調査報告書（National Search Report）が作成される。しかし、欧州共同体 28 か国中 6 か国⁴⁹のみの調査しか行われないので、この調査報告書の価値は限定的なものあり、また、これらの国の調査の品質はばらついている。
- なお、OHIM は自身の商標調査の欠点を把握しており、そのため、新しい CTM 規則が検討されており、2016 年には施行される予定となっている。新しい規則では、OHIM は先願 CTM 出願調査を廃止する予定であり、出願人は自身で行う商標調査に頼るほかなくなる。
- 国ごとの調査報告の品質は良くないため、専門的な調査機関を利用して調

⁴⁹ チェコ、デンマーク、リトアニア、ハンガリー、ルーマニア及びスロバキア

査する方が良い。

- ・ 国ごとの調査報告の品質は良いが、より正確な調査を望むのであれば出願前に代理人に依頼をする方がよい。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

OHIM では異議申立がない場合には相対的拒絶理由の審査はなされないもので、拒絶理由の多くは方式事項に関するものであり、拒絶理由書の内容・記載ぶりが充実しているのでユーザーの評価は高い。記述的商標の判断基準等が厳しい点を指摘する声もあるが、全般的に審査は審査基準に従い丁寧に実施されており、品質は高いと考えられる。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ オフィスアクションの品質は良い。ただし、方式事項（区分や商品・役務の記述等）による拒絶がほとんどである。
- ・ オフィスアクション・査定の内容の品質は、大部分で良い。ただし、OHIM は多くの国籍の審査官からなっており、それぞれ異なる経歴を有していることから、判断の不一致が生じやすい。
- ・ OHIM ではたいていの場合には明確な理由で判断がされ、拒絶理由通知の内容も明確で説明も丁寧に記載されている。
- ・ OHIM から発行される実体審査の結果は極めて高い品質で、通常、許可維持あるいは拒絶理由が十分かつ詳細に説明されている。
- ・ オフィスアクションや査定の品質は良い。書面の記載もよいと思う。
- ・ 一方、記述的商標の判断基準は厳しいという印象がある。この点では、欧州の各国の審査よりも OHIM での審査の方が拒絶を受けやすいことがある。OHIM では、欧州共同体に属する各国をベースにして登録性を判断するので、例えば、ドイツ語の意味で記述的に捉えられる単語であれば、それによって拒絶理由となることがある。
- ・ 拒絶理由通知において、記載が明確で理由も合理的であるので、拒絶理由を克服するのは難しいことが多い。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

方式事項に関する審査ということもあるが、審査の手続の法令・基準の遵守については問題を指摘する意見はなかった。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 方式要件の適用は厳格であり、手続は法令や基準に則ったものである
- ・ ガイドラインがあり、概して法律、規則を遵守している。
- ・ 問題ない。法に従ったものだと考える。
- ・ 法律・規則・ガイドラインに従っており、手続に対する予見性が高い。

- ・ 審査は詳細に書かれた OHIM の審査基準に遵守して実施されている。
- ・ OHIM の法律やルールやガイドラインの適用については、不満はない。OHIM のガイドラインの内容は良く、OHIM もガイドラインを遵守している。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査の品質も高くばらつきも少ないという意見が多かった。審査官によるばらつきを指摘する声もあったが、ばらつきは許容範囲という意見であった。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査の品質はバランスが保たれていると感じる。
- ・ OHIM の審査官はそれぞれの案件に十分な時間と努力をかけて、納得のいく判断を下すので、ばらつきは少ないと考えている。
- ・ OHIM においては品質のばらつきが見られることがあるが、許容できる範囲内といえる。
- ・ 審査官ごとの判断は通常一貫性がある。ただし、他の審査結果に拘束されないため、審査官によっては他の審査官が許可した商品・役務であっても、拒絶する場合がある。

3.2. OHIM の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

OHIM のウェブサイトでは、品質に関する情報開示が充実しており、関連情報や書類についてのユーザーの知名度や理解度も高いようである。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ ウェブサイトの情報が充実しているのでチェックするとよい。
- ・ ウェブサイトで知っている。
- ・ 商標のガイドラインが公表されている。
- ・ 商標審査のガイドラインがある。OHIM は、EU 内における手続の標準化及び統一化を目標としているので、目標達成のために「Forecasting」、「Quality」、「Similarity」や「CESTO（審査官のための共通支援ツール）」等といったサービスや情報の提供・公開を行っている。
- ・ ウェブサイトに統合管理システムポリシー（Integrated Management System Policy）が公開されている。

3.3. OHIM の品質管理への取組の充実度

OHIM の品質管理への取組を評価する声がほとんどであった。品質管理自体だけでなく、ユーザーの意見を反映させようとする取組も評価されている。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 品質管理はハイレベルだと思われる。また、ユーザー満足度調査の実施等も評価できる。
- ・ 取組には納得をしており、各庁ともによく活動していると感じている。
- ・ 品質管理システムは十分、受け入れられるものである。
- ・ 品質管理への取組は十分であると思われる。
- ・ 知財庁に対するフィードバックの機会があるので、内部の品質管理は問題ないと考えている。ただし、記述的商標の扱いについては OHIM と UKIPO で調和を図ってもらいたいと考える。
- ・ 品質管理に対する取組は十分であると考えている。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

ユーザーが実務を通して把握しているオフィスアクションの回数は、通常は受けても1回という回答が多かった。回数が多いという指摘はなく、ユーザーの評価では、回数は適切という意見が多かった。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 方式事項のみの審査なので通常オフィスアクションを受けることはない。
- ・ オフィスアクションを受けても通常1回である。オフィスアクションを受けることが少ない。
- ・ 商品・役務の区分や記載に関する拒絶のみであることが多い。
- ・ オフィスアクションを受ける割合は15%程度であると考えている。
- ・ 6割の案件でオフィスアクションを受けており、多いという印象である。
- ・ OHIM の審査においては、通常は職権で審査するのは限られた拒絶理由のみであるため、オフィスアクションを受けることはめったにない。出願前には、絶対的拒絶理由を受けることのないように十分検討している。
- ・ 約10%が登録性に関するオフィスアクションを受けるという印象である。願書に関するマイナーな拒絶も含めるともう少し多い。
- ・ 1度目の応答において拒絶が解消されることが多いため、2度目のオフィスアクションを受けることは滅多にない。回数については適切なものであると考えている。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、異議申立が長引く場合を除けば、OHIM が公表している数値よりも若干長い程度で、通常は OHIM の公表値とも矛盾しない期間である。ユーザーの評価も好意的なものが多く、特に OHIM が審査期間を短縮していることが評価されていた。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ ファーストアクションは出願後 2 週間で出される。オフィスアクションに
応答すると、数日以内に査定又は次のアクションが出される。
- ・ 以前は OHIM の審査も時間がかかったが、内部改善や審査官の新規採用
等を行った結果、現在は迅速な審査がなされている。
- ・ 拒絶又は異議申立がなされた場合は、OHIM は、12~15 か月ぐらいであ
る。これらの期間は各々の庁の性質とテリトリーを考慮すれば普通である
と考える。
- ・ 異議申立の有無で長さが変わる。異議申立が無ければ出願日から 5~6 月
で許可される。異議申立がされた場合は 22~24 月にかかる。
- ・ OHIM では 3~6 月である。ただし、3 月以内に登録できるファーストト
ラック手続もある。
- ・ 出願から登録まで 5、6 月程度かかる。OHIM では異議申立期間の経過後
に登録となるため GPTO よりも 3 月は長くなる (GPTO では登録後に異
議申立期間が設けられている)。
- ・ 4~5 月程度である。
- ・ OHIM の審査は迅速である。出願後 1~2 月で審査報告 (オフィスアクシ
ョン) がなされる。OHIM の指定商品・役務のリストにあるものを指定し
た出願であれば、審査は 1~2 週間で終了することもある。他国の商標審
査と比較して極めて早いと思う。
- ・ オフィスアクションがあった場合に、期間延長して応答しなければ、通常、
拒絶理由は 1 度で解消できるため、オフィスアクションの後 4~6 月で登
録査定となる。
- ・ マドリッド協定議定書による国際出願経由の CTM 出願は、通常の CTM
出願よりも時間はかかるが、それでも遅すぎるとは感じてはいない。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

書面でのやりとりが正式なものであるが、ユーザーによっては電話でのコミ
ュニケーションを積極的に利用しているようである。電話を利用するユーザー
からは、電話でのコミュニケーションは非公式ながら、審査官とユーザーの双
方の理解を深めるのに有効と受け止められている。地理的な問題もあり面談は
一般的ではない。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 面談は一般的ではなく、通常は書面でのコミュニケーションを行う。しか
し、電話での問い合わせをすることは可能であろう。
- ・ OHIM は全ての審査官は積極的に電話に対応してくれて大変便利である。
通常、電話対応による審査官の対応はポジティブで、案件の手続に関する
良い解決策となる。

- ・ 非公式な電話及び／又は e-mail による交信を認めている。
- ・ 実体審査がないので、方式に不備がない限りは審査官とコミュニケーションをとる必要があまりない。ただし、OHIM と面談や電話面談を行うことは効果的といえるだろう。
- ・ OHIM の審査官に電話面談を行うことができる。ただ、OHIM の審査官に対しては、書面で行う方が効果的だと思われる。
- ・ 書面による手続が一般的である。また、上級審査官との面談もできない。
- ・ 公式な書面での手続に加えて、電話面談が可能である。拒絶理由を明確にしたり、心証の開示を受けたりすることができる。しかし、公式な決定は書面で行われるものである。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度が高いこととも一致するが、ユーザーの評価においては、基本的には OHIM では品質に関する情報・文章が公開されており、情報公開は十分という意見であった。

欧州の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 品質管理の情報を公開し、継続的に更新をしている。外部の意見を取入れて品質向上に取り組んでいる。これらより情報は十分公開していると考えている。
- ・ ウェブサイトで情報公開がなされており、情報も見つけやすく、十分である。
- ・ 情報は十分である。代理人を務めている身としては、知財庁内部のことはわからないが、品質管理のレベルは相当な水準にあると思うし、個人的にも現状以上の情報を必要としていない。
- ・ 情報は十分である。

中国

概要⁵⁰

中華人民共和国国家工商行政管理総局（The State Administration for Industry and Commerce of the People's Republic of China、以下、SAIC という。）の商標審査の品質管理に関する具体的な情報は公開されていないが、SAIC の組織図では商標局の中に審査の品質管理を担当する「商標審査品質管理部」がある。審査品質のチェックの具体的な情報は公開されていない。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも公開されておらず、詳細は不明である。

品質管理に関する情報開示が少なく、ユーザーのヒアリングにおいても審査の品質及び品質管理に対する意見は少なかった。一方で、商標の出願件数の大幅増加（2014年に年間200万件超）及び2014年の商標法の改正後等の環境変化にも対応するためにSAICに対して品質管理の改善を求める声があった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は、中華人民共和国国家工商行政管理総局（SAIC）である。

1.2. 組織^{51,52,53}

図 CN-1 に示すとおり、商標局は SAIC の下に置かれ、局長・副局長以下、審査の部署、異議裁定の部署、各種管理部等の部署が内設されている。商標評審委員会（Trademark Review and Adjudication Board : TRAB）や審査協力センター（Cooperation Center for Trademark Examination of SAIC）も、商標局と同様に SAIC の組織である。

⁵⁰ SAIC の商標審査の品質管理については、知財庁からの回答は得られなかったため、公開情報及び中国法律事務所へのヒアリング調査により情報収集した。

⁵¹ SAIC 商標局のウェブサイト「Organization Chart」：<http://sbj.saic.gov.cn/zzjg1/zzjgt/>（最終アクセス日：2016年1月26日）

⁵² SAIC ウェブサイト「内部組織（内设机构）」：<http://www.saic.gov.cn/zzjg/>（最終アクセス日：2016年1月29日）

⁵³ 中国の法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報

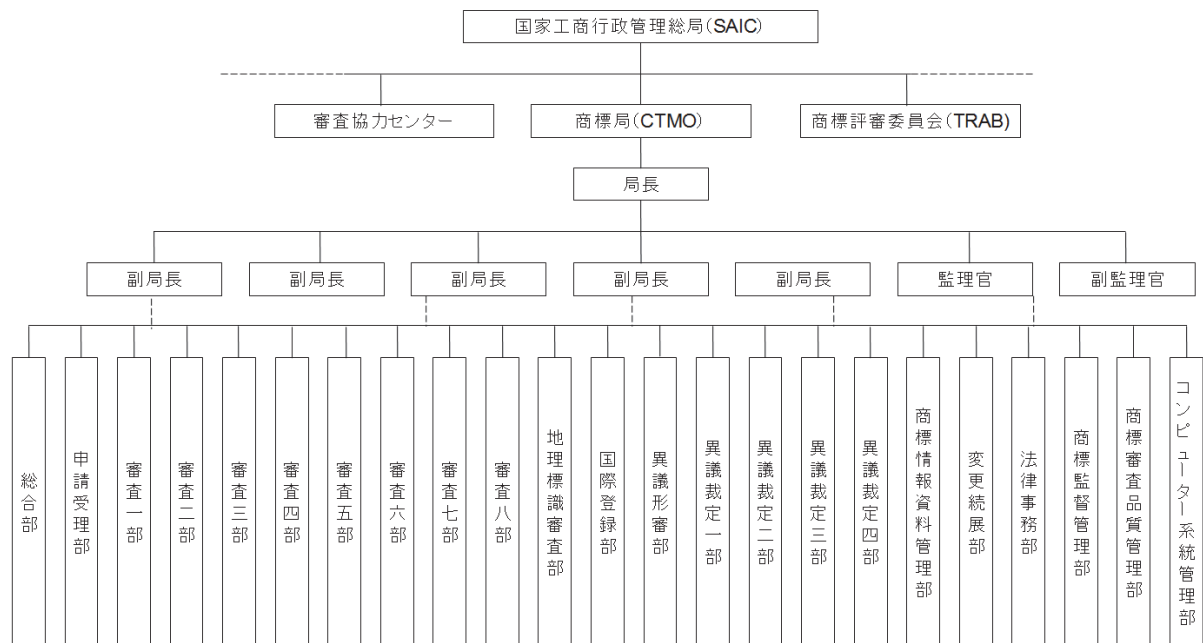


図 CN-1 SAIC 組織図⁵⁴

1.3. 人員⁵⁵

商標局職員数：285 名

1.4. 審査プロセス・体制⁵⁶

中国では 1982 年に商標法が制定され、過去 3 回改正が行われた（1993 年、2001 年及び 2014 年）。第 3 回目の改正において、初めて商標審査及び商標の審理の期限が定められた（商標審査については 9 か月）。また、審査過程において、出願人の意見を聴取する制度が導入された⁵⁷。

中国の商標制度では、出願後、方式審査、実体審査（識別性及び他人の登録商標又は先願の商標出願との抵触の有無等についての審査）が行われ、出願が登録すべきものであるときは出願公告される。出願公告後 3 か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

SAIC では商標審査は、審査部及び審査協力センターで行われている。法改正及び増加する商標出願等に対応するため審査プロセス・体制の改善も進められている。

⁵⁴ SAIC のウェブサイトの「Organizational Chart」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁵⁵ SAIC 商標局ウェブサイト「商標局紹介」：<http://sbj.saic.gov.cn/zzjg1/sbjjj/>（最終アクセス日：2016 年 1 月 26 日）

⁵⁶ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」”中国”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/China.html>（最終アクセス日：2016 年 1 月 26 日）

⁵⁷ 従来はいきなり初審拒絶がなされ、出願人に補正書等の提出機会が与えられなかった。

1.5. 出願及び登録件数⁵⁸

商標出願件数：1,848,858 件

商標登録件数： 986,461 件

SAIC への出願数は 2008 年以降、年率約 20%で増加傾向にあり、2014 年には初めて年間 200 万件を超えた。また、全出願における電子出願の割合は約 6 割であった⁵⁹。

⁵⁸ 特許行政年次報告書 2015 年版（統計・資料編）第 4 章「主要国・機関に関する統計」p134～p139 に記載の出願及び登録件数（2013 年）

⁵⁹ SAIC 「Annual Development Report on China's Trademark Strategy 2014」5 ページ
<http://sbj.saic.gov.cn/tjxx/201505/P020150506389137570281.pdf>（最終アクセス日：2016 年 1 月 27 日）

2. SAICにおける品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署

商標審査の品質管理に関する具体的な情報は公開されていないが、SAICの組織図では商標局の中に審査の品質管理を担当する「商標審査品質管理部（商標審査质量管理处）」がある。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質ポリシー、品質目標、品質マニュアル⁶⁰

商標審査の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルはいずれも公開されておらず、詳細は不明だが、品質マニュアルは内部資料としてもないようである⁶¹。

しかし、品質ポリシーに関連するものとして、知財の国家戦略⁶²があり、その戦略に基づき、中国ではビジネスにおける知的財産のプレゼンスの向上、知的財産の品質向上、知的財産の保護等が進められている。また、これに沿う形で商標戦略も策定されている。SAICから発行された「Annual Development Report on China's Trademark Strategy 2014」の第1章では下記の3つの戦略が記載されている。

1. 商標の有効利用のレベル向上及びブランド経済の育成強化
2. 知的財産戦略体系の推進、並びにそれによる経済全体及び社会発展への貢献
3. 研究課題⁶³の詳細な検討及びブランド経済の育成のための理論的基礎固め

2.2.2. 審査基準

商標の審査基準は、SAICのウェブサイト⁶⁴にも掲載されている。審査基準は、下記の通り第一部分から第七部分まであり、各部分において法的根拠、関係解釈、各項目について具体例とともに審査の基準が示されている。

- 第一部分 商標として使用できない標識の審査
- 第二部分 商標の顕著な特徴の審査
- 第三部分 商標の同一、類似の審査
- 第四部分 立体商標の審査

⁶⁰ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

⁶¹ 中国の法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報

⁶² the National Intellectual Property Strategy 2014-2020（要約）

<http://www.mizuhobank.com/service/global/cndb/economics/briefing/pdf/R216-0020-XF-0105.pdf>
（最終アクセス日：2016年2月20日）

⁶³ 「商標と経済発展の相関に関する」研究

⁶⁴ SAIC「商標審査標準」http://www.saic.gov.cn/spw/flfg/200904/t20090408_55188.html（最終アクセス日：2016年1月28日）

第五部分 色彩組合せ商標の審査

第六部分 団体商標、証明商標の審査

第七部分 特殊標識の審査

2.3. 品質のチェック⁶⁵

2.3.1. 商標審査のための調査

商標審査は、中国商標法及び審査基準に従って実施されている。例えば、識別性についての審査は審査基準の第二部分に基づいて実施される。根拠となる法律は、商標法第 11 条⁶⁶になる。

商標法第11条

次に掲げる標識を商標として登録してはならない。

- (1) 当該商品の普通に用いられる名称、意匠、ひな形のみからなるもの
- (2) 商品の品質、主要原料、機能、用途、重量、数量及びその他の特徴を直接に表示したもの
- (3) 顕著な特徴に欠けるもの

前段落に掲げる標識は、使用により顕著な特徴を取得し、容易に識別可能となった場合は、商標として登録することができる。

識別性の審査にあたり、商標局では商標を構成する単語の意味を辞書や専門文献を調査している。指定商品・役務の審査は、所定のリストに基づいて判断されている。リストにない分類について調査する部署はないが、指定商品・役務の分類リストは毎年、新しいものがあれば追加しているようである。

2.3.2. 審査品質のチェック

商標審査の品質チェックについての具体的な情報は公開されていないが、審査協力センターでの審査も含めて審査が終了したものは、審査部にて所定のチェックリスト（法令・基準の遵守、判断の項目等）に基づいて全件チェックされており、最近の出願数増加に対応するためより効率的な品質チェックのやり方も検討されているようである。

また、初審拒絶になったものは申請に基づいて商標評審委員会で再審査⁶⁷されている。

2.4. 品質管理体制のチェック

ISO9001 規格の認証はまだ受けていない。その他の外部機関からの品質管理

⁶⁵ 中国の法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報

⁶⁶ SAIC「中华人民共和国商標法」http://www.saic.gov.cn/zcfg/fl/xxb/201309/t20130903_137816.html（最終アクセス日：2016年1月28日）JETRO 北京知的財産部の日本語版 https://www.jetro.go.jp/world/asia/cn/ip/law/pdf/regulation/20011027_rev.pdf（最終アクセス日：2016年1月27日）。

⁶⁷ SAIC「Annual Development Report on China's Trademark Strategy 2014」（24ページ）に記載のとおり、2014年は116000件が再審査されている。

体制のチェックの有無に関する公開情報はなかった。

ただし、他の知財庁との比較検討の取組はなされており、例えば、2009年に商標登録制度について品質管理も含む内容について OHIM との比較検討が実施され、SAIC から報告書が発行されている⁶⁸。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション⁶⁹

審査において審査官との面談はほとんどなく、電話でのコミュニケーションも、あまり活用されていない。以前は拒絶理由通知に電話番号を記載していたが最近では記載されなくなった。

一方で、SAIC のウェブサイト⁷⁰では、法律、基準書、各種申請等の商標に関するユーザー向けの情報が提供されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

問合せ窓口やユーザーからの問合せ内容の処理・分析に関する具体的な情報は公開されていない。

2.5.3. 審査処理速度

法改正後、商標の審査・審理には期間の制限が設けられるようになった。例えば、審査期間は 9 か月、審理期限は、取消審判・無効審判は 12 か月、無効宣告に対する審判の審理は 9 か月等⁷¹が決められた。

SAIC の発行している報告書⁷²の中でも審査期間は 9 か月以内となっており、期間の短縮が図れている。

2.6. 審査官⁷³

2.6.1. 審査官研修

審査官の研修に関する具体的な情報は公開されていないが、新人審査官に対しては約 1 年の研修期間が設けられている。

2.6.2. 離職率

審査官の離職率に関する具体的な情報は公開されていない。

⁶⁸ 「EU-China Comparative Study on Trademark Registration: SAIC mission report」
<http://www.ipkey.org/en/resources/ip-information-centre/25-trademarks/2121-eu-china-comparative-study-on-trademark-registration-saic-mission-report>（最終アクセス日：2016年1月28日）

⁶⁹ 中国の法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報

⁷⁰ SAIC ウェブサイト [http:// http://sbj.saic.gov.cn/](http://http://sbj.saic.gov.cn/)（最終アクセス日：2016年1月28日）

⁷¹ 特許庁新興国等知財情報データベースウェブサイト「中国商標法の第三回改正（2014年5月1日施行）の概要」<https://www.globalipdb.jpo.go.jp/laws/6015/>（最終アクセス日：2016年1月28日）

⁷² SAIC 「Annual Development Report on China's Trademark Strategy 2014」（6ページ）に、「平均的な審査期間は 9 か月以内と短くなった。」という記載がある。

⁷³ 中国の法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報

2.6.3. モチベーション向上の取組

審査官のモチベーション向上の取組に関する具体的な情報は公開されていないが、審査官へのインセンティブにつながるような特別な取組はなされていないようである。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. SAIC の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

全般的に商標審査のための調査の質に満足しているユーザーがいる一方で、2014年の法改正に伴う組織や制度変更によって調査の質の低下を懸念する声もあった。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 全般的に商標審査のための調査の質には満足している。調査対象別で比較すると、図案標章に関する調査の質よりも文字標章に関する調査の質の方が優れていると思う。
- ・ ほとんどの出願の調査品質は良く、満足できるが、中には改善した方がよいと思うものも少数ある。
- ・ 最近の商標局の審査用電子システムの変更及び商標審査協力センターの独任審査制度（優秀な担当者に審査を任せる制度）の採用により、一部の案件については審査の品質が低下する可能性があることを懸念している。
- ・ 以前は審査とは別の先行商標調査のサービスがあり、その結果で出願すべきかどうかの判断ができたが、最近はそのような調査がなくなり代理人による調査で判断している。代理人の調査がどの程度参照されているのか、また、審査官の独自の調査を、内部でどのように確認しているのかの詳細は分からない。
- ・ 他の知財庁（例えば香港）の調査と比較すると、正確性や信頼性の点で十分ではないと思う。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

審査基準が厳しくなったこと及び法改正後も拒絶理由通知が出されないこと等、個別の課題を指摘する声はあったが、審査品質そのものについては、普通又はよいという評価が多かった。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 商標審査のオフィスアクション・査定ともに審査の質は非常によいと思うが、中国の審査官は海外の知財庁と比較して厳しい商標の審査基準を採用していると感じる。
- ・ 補正指令及び拒絶通知理由と引用条文の記載については十分であると思う。ただし、補正指令の場合、審査官は、補正すべき理由を簡潔に記載するが、具体的な修正案についてのコメントはないので、補正の対応が難しい場合がある。特に、指定商品が例示商品に該当しないという拒絶理由の場合、補正の要求が厳しいので、出願人に不利益をもたらすおそれがある。

この点についても、今後の改善を期待するところである。

- SAIC の審査には課題があると思う。類似性の判断が最近厳しくなっている。例えば商標の一部が酷似しているというだけで、ユーザー側の見解に反して、商標全体が類似となって拒絶になることもある。
- 2014 年の法改正では、審査官は実体審査において拒絶理由がある場合には出願人に拒絶理由通知書を発行して意見を聞くことができるようになってきているが、これまでの実務経験からは拒絶理由通知を受け取ることはほとんどない。
- 商品・役務の分類においては、SAIC の分類表にないというだけで拒絶になる。審査官は出願人に補正命令を出した場合に、当初の分類を主張する方法と標準的な分類に補正する方法の 2 つの選択肢があるが、いずれも場合にも余計に手続の時間がかかり、新商品の取引に間に合わないことがある。
- 審査結果に不服がある場合には商標評審委員会 (TRAB) で再審査をしてもらえるが、TRAB の判断は SAIC の審査官の判断とは異なり妥当な内容だと思う。ただし、出願人にとっては手続が長くなるのは、費用面等の問題で好ましくない。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

法律・基準の遵守のチェックについて具体的な情報が公開されていないが、ユーザーの意見は、法律・基準は遵守されているという意見が多かった。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- 基本的に審査の手続は法律・基準は遵守されている。
- 商標局の審査官及び商標評審委員会の審判官は、概ね法令・審査基準に従って手続を行っていると思う。
- 法律・基準については守られていると思うが、審査がどのように実施されているのかが不透明なので実際のところはよく分からない。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査のばらつきについてのユーザーの評価は、許容できる又はできないという両方の意見があった。ばらつきの原因としては審査官の違いをあげる意見があった。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- 審査は最近全般的に厳しくなっているが、審査自体は審査基準に従ってなされており、内部では審査後に上司の確認もあるので、きちんと審査されていると思う。
- 商標審査の質のばらつきについては許容範囲である。

- ・ 商標局と商標評審委員会の担当審査官・審判官は、法律や審査基準の適用について、特に法改正後に異なる解釈をしていることがあるので、判断がばらつくことがあると思う。具体的には、以下のようなばらつきは許容しにくい。
 - ① 同じ商標を異なる区分で出願した場合に、引用商標が同じなのに、類否の判断が全く違う場合がある（異なる審査官によるばらつき）。
 - ② 同じ商標を異なる区分で出願した場合、ある区分では絶対的拒絶理由で拒絶査定になったが、別の区分では問題なく登録できる場合がある（異なる審査官によるばらつき）。
 - ③ 同じ区分又は同じ指定商品でマークを微妙に変更して出願した場合に、先願で引用されなかった先行商標を引用して、後願で拒絶された（先後願における審査のばらつき）。
- ・ ばらつきもあると思うが、そもそもどういった審査がされ、誰が審査をしたかという情報もほとんど分からない。

3.2. SAIC の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

品質ポリシー、品質目標及び品質管理の規則は SAIC 内部には整備されているようであるが、審査の品質管理の具体的な情報は公開されておらず、ユーザーにも詳細はほとんど知られていない。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 商標局の内部では、品質ポリシー、品質目標及び品質管理の規則があるようだが、品質マニュアルについては聞いたことがない。
- ・ 審査に関する情報は公開されておりユーザーにも周知されているが、一方で審査の品質管理が内部でどのように行われているかの詳細情報は公開されていないのでよくわからない。

3.3. SAIC の品質管理への取組の充実度

審査の品質管理の詳細が公開されていないので、取組の充実度に対してユーザーから明確な回答はなかったが、

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 商標審査品質管理部の審査官が、月に数十件の案件を抽出してサンプルチェックをしている。審査結果を評価・記録し、問題のある案件については、審査部の担当審査官の上司に折り返している。
- ・ やや不十分という印象を持っている。具体的には、以下の 2 点がある。
 - 商標審査品質管理部は、審査における問題を指摘する権限はあるが、それを解決する権限までではない。したがって、指摘された問題に対して、十分検討されて予防・改善措置まで講じられたかが不明瞭になる

おそれがある。

- 商標審査品質管理部の人数が少ないので、品質チェックを受ける案件の量が少ない。
- ・ 現在、商標局と商標評審委員会が採用している審査基準は、2005年に作成されたものでやや古いので、修正版を検討し起草していると聞いている。
- ・ 審査基準は公開されているが最新版ではなく、詳細な判断基準も不明確なので、もう少しユーザー側に審査が分かる形にして欲しい。
- ・ SAICでは、審査基準のセミナーや研修も開催しているが、参加できる人は限られているので、ウェブサイトに公開して周知して欲しい。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

方式審査段階での補正指定の回数については、原則1回なのでもう少し多い方がよいという声があった。実体審査においては法改正により拒絶理由通知が1回できるようになったが、従来通り拒絶理由通知なしで拒絶査定になるケースもまだ多いようである。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 方式審査の段階における補正指令の回数は、原則として1回しかなく、かつ方式審査も厳しくなる傾向があるので、補正応答等（特に例示商品ではない指定商品に関するもの）はなかなか認められない。出願人が審査官に十分説明するチャンスがないので、回数をもう少し増やした方が良くと思う。
- ・ 実体審査の段階においても拒絶理由の通知回数は1回であるが、適正な回数だと思う。
- ・ 補正の通知が来ることはあるが、拒絶理由通知が来なくて拒絶査定になることが多い。

3.4.2. 審査期間

2014年の法改正で審査・審判の期限が設けられたことで審査期間は短くなっている。ユーザーが実務を通して把握している審査期間も、法律で定められている審査期間から外れるものではなく、審査期間についてユーザーから不満の声はなかった。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 法改正後、商標法に定められた出願の審査期間は、9か月である。審査を経て公告されてから、3か月間の異議申立の期間がある。異議申立が無ければその後の手続等を含めて、出願日から登録（権利化）まで、概ね1年

～1年半ぐらいかかる。

- ・ 法改正があつて審査は正式な出願日から最大 9 か月までになっている。応答や登録までの期間も含めても通常は 1 年を超えることはない。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

法改正や出願数の増加に対する対応で、審査官との面談又は電話でのコミュニケーションは難しい。ただし、案件によっては、ユーザーからの申請で面談又は電話も可能な場合もあるようである。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 法改正後に審査期間の要求が厳しくなり、かつ出願件数の量が膨大になったため、審査官に面談又は電話での対応をしてもらうのは現状では難しい。審査官への問合せは、原則文書である。
- ・ 現状では、審査官は出願人との面談又は電話でのコミュニケーションには消極的なようである。
- ・ 書面によるコミュニケーションでは、不十分なところもあるので、非常に重要な案件若しくは複雑な案件、又は審査官の判断に誤りがあると思われる案件は、審査官に連絡をすれば、面談又は電話で相談ができる可能性はある。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

品質管理に関する情報だけでなく、最新の審査基準の公開や詳細な拒絶理由の記載等の審査に関する情報についても、もう少し情報開示して欲しいという要望がある。

中国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 中国では、品質、品質管理及び管理体制は公開されない。どのような体制であるか等の概要くらいは公開してよいのではないだろうか。
- ・ 情報公開は十分でないと思う。SAIC はもう少し透明性を上げて、審査における判断基準に関する情報（詳細な拒絶理由）を教えて欲しい。

韓国

【概要】

韓国特許庁（Korean Intellectual Property Office、以下、KIPO という。）の商標審査の品質管理は、商標・意匠審査部の中にある商標審査政策課が担当しており、品質チェックは、商標・意匠審査部とは独立した審査品質保証部に所属する審査品質担当官室（EQAO）により行われている。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は整備されているが、公開はされていない。しかし、KIPO のウェブサイト及び知的財産白書の中では、これらに関連する記載がある。例えば、審査の品質を表す定量指標として、遵守率の結果が示されている。

品質チェックは、EQAO の審査品質評価官 3 名によりチェックシートを用いたサンプルチェックが行われる。品質チェックの評価結果は、審査官による不服申立の機会もあり公平にチェックされる。最終的な評価結果は EQAO で分析され品質管理に反映される。また審査部内で審査室長及びパート長による同様の品質チェックも実施される。

品質管理体制・文書の公開は多くないが、品質チェックについては詳細情報がウェブサイトで公開されている。またユーザーとのコミュニケーションの取組も充実している。

ユーザー評価においては、KIPO の審査の品質は高く、また品質管理の取組は十分という意見が多かった。一方で、審査のばらつき、品質管理が少しいき過ぎている点、また、その結果として法改正が多すぎる点を指摘する声もあった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1 知財庁

管轄知財庁は韓国特許庁（KIPO）である。

1.2 組織

KIPO は、図 KR-1 に示すような組織体制を敷いている。長官・副長官の下に、審査品質管理部が独立した部署として置かれている。商標及び意匠の審査を担当する部署として商標・意匠審査部（Trademark & Design Examination Bureau）があり、特許審査を担当する部署が三つの部で構成されている。

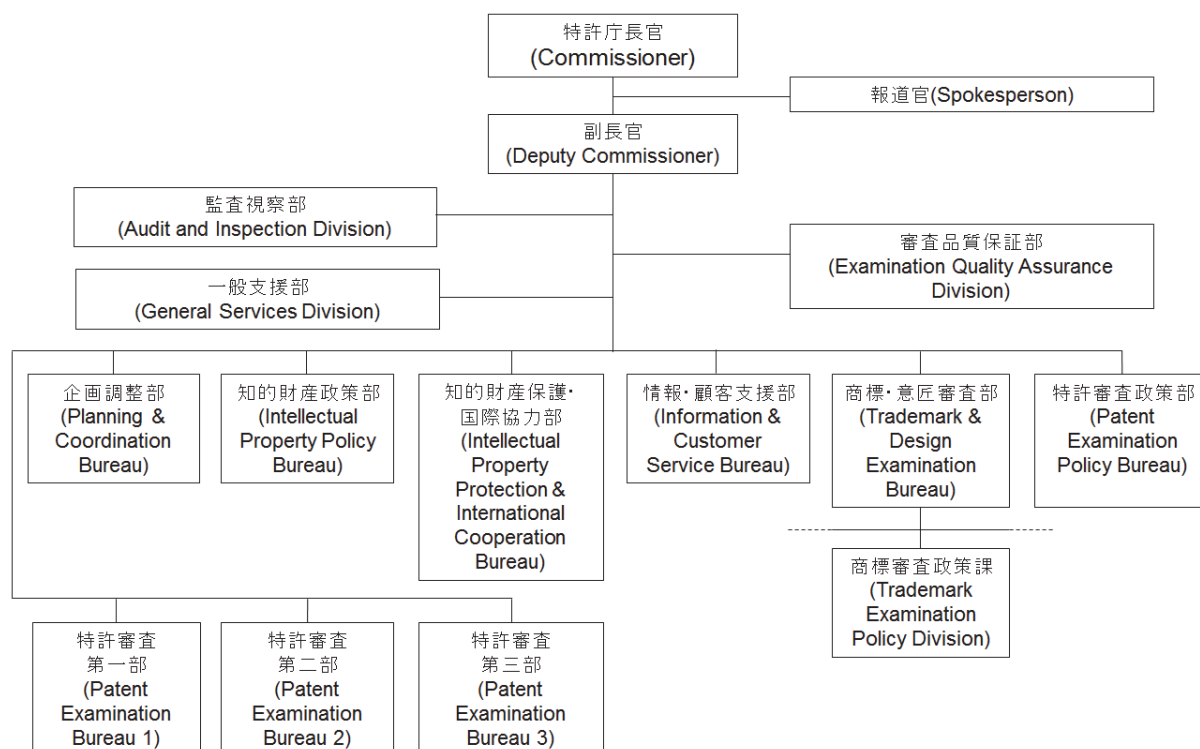


図 KR-1 KIPO 組織図⁷⁴

1.3 人員⁷⁵

商標審査官：108人

1.4. 審査プロセス・体制⁷⁶

韓国の商標制度は、出願後に、方式的要件、登録性、先願登録商標との類似性について審査される。拒絶理由がなければ出願公告となり、出願公告後2か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数⁷⁷

商標出願件数：158,677件

商標登録件数：97,656件

⁷⁴ KIPO 「Contact Us」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=10301&catmenu=ek01_03_01 (最終アクセス日：2016年1月19日) 各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁷⁵ KIPO への質問票調査に基づく情報。

⁷⁶ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」”韓国” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Korea.html> (最終アクセス品質：2016年1月22日)

⁷⁷ 特許行政年次報告書 2015年版 (統計・資料編) 第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数 (2013年)

2. KIPO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署⁷⁸,

KIPO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：商標審査政策課
- ✓ 品質チェックの担当部署：審査品質担当官室

KIPO では、商標・意匠審査部の中にある商標審査政策課（상표심사정책과）が、商標審査の品質管理や審査基準の改訂を行っており、書記官（서기관）及び事務官（사무관）の 9 名が従事している。

また、品質チェックは、審査部とは独立した審査品質保証部（Examination Quality Assurance Division）の中にある審査品質担当官室（심사품질담당관；Examination Quality Assurance Officer：以下「EQAO」という。）により行われている。

EQAO の多くは審査長及び上席審査官等の経験のある審査官が職務を担っている。図 KR-2 に示すとおり、KIPO のウェブサイト⁷⁹に、EQAO による特許及び意匠も含めた KIPO 全体の審査の品質チェック体制が公開されている。

EQAO は 19 名の審査品質評価官（심사평가관）からなり、特許及び実用新案の担当が 15 名（機械分野 3 名、金属・建築分野 3 名、化学・バイオ分野 3 名、電気・電子分野 3 名、情報・交信分野 3 名）であり、意匠・商標を担当する品質評価官は 4 名である。

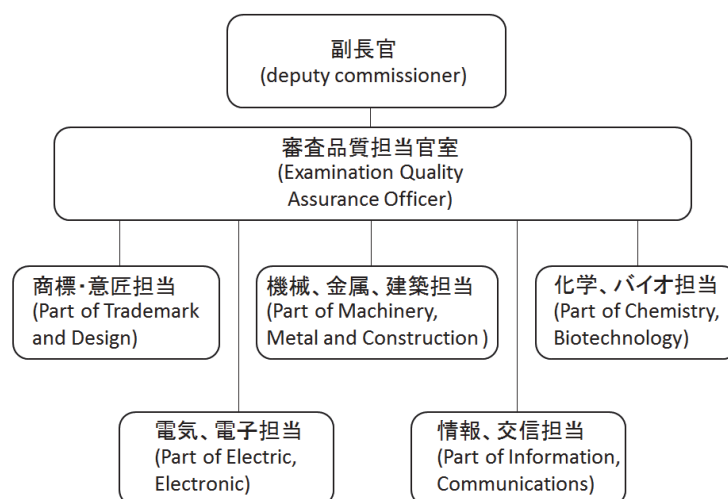


図 KR-2 審査品質担当官室（EQAO）組織図

EQAO では、審査の品質に関する統計解析及びトレンド分析（審査官個人の

⁷⁸KIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁷⁹ KIPO のウェブサイト「Examination Quality Control」～Outline of examination review～
http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=91021&catmenu=ek02_01_03
3（最終アクセス日：2016年1月23日）

評価のトレンド) を実施している。EQAO では、この結果を基に審査品質の向上を図っている。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル⁸⁰

KIPO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されているが、公開されていない⁸¹。しかし、品質目標及び品質ポリシーについては、KIPO のウェブサイト及び公開文書に関連する記載がある。

例えば、KIPO が発行する「2015 年度業績管理実施計画」⁸²では、KIPO の戦略目標とその施策がまとめられており、6 つの戦略目標のうち戦略目標 1 が品質に関連する。

戦略目標 1 世界最高水準の審査・審判サービスを提供する。

また、業績管理実施計画の中では、表 KR-1 に示すとおり戦略目標の達成のための成果目標や指標等が詳細に定められており、さらに品質管理指数の具体的な計算方法及び目標についても記載されている。

ただし、品質管理指数の実績値については、2012～2014 年の数値の掲載は無く、2015 年の目標値は 100 と示されている。品質管理指数は、表 KR-2 のとおり、5 つのコンポーネントを加重平均して計算される指標である。各コンポーネントは、それぞれ目標値に対する達成率が計算され、コンポーネントの重要度に応じた加重を乗じて足し合わせて、最後に 100 を加えた値が品質管理指数となる。

したがって、いずれかのコンポーネントが目標未達であれば、そのコンポーネントの達成率は負となるため、合算した品質管理指標の値は小さくなる。反対に、目標達成の場合は達成率が正の値となるため、品質管理指標は 100 以上

⁸⁰ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

⁸¹ KIPO への質問票及びヒアリング調査に基づく情報。

⁸² KIPO 「2015 년도 특허청 성과관리시행계획 (2015 年度業績管理実施計画)」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.sil_kuk.pmplan.BoardApp&board_id=pmplan&cp=1&pg=1&npp=10&catmenu=m05_01_03&sdate=&edate=&searchKey=&searchVal=&bunryu=&st=&c=1003&seq=1234 (最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日)

の数字となる。

表 KR-1 KIPO 戦略目標 1 の成果目標・管理課題・成果指標

成果目標	管理課題	成果指標
I-1. 創造的なアイデアの迅速正確な権利化をサポートする審査		品質管理指数 (%)
	①審査審判処理期間の短縮、審査審判処理期間	審査審判処理期間達成度 (%)
	②審査審判の品質向上	先行技術検索忠実度 (%) 審判の品質指数 (%)
I-2. 専門教育の強化を通じた審査審判能力の向上		審査審判官専門指数 (点)
	①新技術と法制度教育の強化を通じた審査審判高度化	審査審判教育現場適用度 (%)
		教育課程運営率 (%)
I-3. ユーザー中心の知的財産制度の構築運営		特許・商標制度の改善、ユーザー満足度 (%)
	①ユーザーのカスタマイズ審査。審判制度の構築・運営	制度の改善忠実度 (%)
		制度の改善の進捗度 (%)

表 KR-2 品質管理指数のコンポーネント⁸³

コンポーネント	加重	目標
審査評価結果	30	
特・実	15	99.54 以上
商標・意匠	15	99.79 以上
審査品質の満足度	20	73.66 以上
先行技術検索履歴化率	25	70%
着手登録決定件の技術対比充実度	25	60%

一方、図 KR-3 に示すとおり、KIPO のウェブサイトには、品質管理指数のコンポーネントである「審査評価結果」に関連したデータとして、サンプリングチェックによるエラー率が掲載されており、意匠及び商標のエラー率は 2.3% となっている。ただし、ウェブサイトのデータは 2012 年のもので、現在用いられている審査評価結果に用いられている計算要素とは異なる。

⁸³ 韓国法律事務所の情報によると、表中「先行技術検索履歴化率」とは、先行技術を検索した履歴化の割合をいい、審査報告書に検索履歴を添付した比率を測定していると推定される。そして、「着手登録決定件の技術対比充実度」とは、登録される案件と引例技術との比較の充実度をいい、審査報告書の登録理由の記載欄に登録理由を記載した案件の比率を測定しているものと推察される。

(Units: cases, %)

		Disposed cases(A)	Evaluated cases(B)	Ratio(B/A)
Patent/ Utility model	EQAO	179,663	3,314	1.9
	Directors of examination divisions		1,132	0.6
Trademark/ Design	EQAO	182,935	3,697	2.0
	Directors of examination divisions		581	0.3
PCT	EQAO	29,925	1,892	6.3

図 KR-3 審査エラー率 (KIPO ウェブサイトより) ⁸⁴

品質ポリシーに関連するものとしては、商標・意匠のポリシーとして以下のものがウェブサイト⁸⁵に公開されている。

- ・商標・意匠の2つの審査制度⁸⁶の併用
- ・ユーザーフレンドリーな商標登録更新料金システム

さらに、Annual Report 2014⁸⁷の冒頭部分では、KIPO は韓国政府の掲げる“a creative economy”を支える原動力として、知的財産のイノベーション (IP Innovation) に注力するという記載があり、審査に関する具体的な取組として、ファーストアクションまでの期間短縮、審査の品質向上、ユーザー志向の審査等があげられている。

品質マニュアルは公開されていないが、関連する情報として EQAO が品質チェックの際に用いる所定のガイドライン (the given examination review guidelines) に従うことがウェブサイトに記載されている。

2.2.2. 審査基準

KIPO による質問票回答

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査基準の有無：有 ✓ 公開の有無：有
--

⁸⁴ KIPO 「Examination Quality Control」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=91021&catmenu=ek02_01_03 (最終アクセス日：2016年2月1日)

⁸⁵ KIPO のウェブサイト 「IP Policies」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=91001&catmenu=ek02_01_02 (最終アクセス日：2016年1月23日)

⁸⁶ 2009年4月から商標登録出願人は、通常審査と優先審査のいずれかを選択することができるようになった。出願人から優先審査の請求があると、KIPO で優先審査すべきかどうかを検討される。優先審査となった場合には、45日以内に審査が開始され、開始後2カ月以内に終了する。

⁸⁷ Annual Report 2014 の「Prologue」、「Providing IP Services」の章

KIPO のウェブサイト⁸⁸に掲載されている商標審査基準の中で、「第 1 部総則 第 1 章目的」の「2.商標審査の基本的な原則」において、審査の妥当性・公正性等品質に関する内容が規定されている。

商標審査基準 第1章目的

2. デザイン審査の基本原則

- 1) 審査官は、商標審査をするにあたり、最終的には商標法の目的に合致する審査をしなければならず、関連法令や審査基準等を適用する場合において画一的・形式的審査を止揚して、個々の・具体的妥当性を考慮して、正確な審査をしなければならない。
- 2) 審査官は、商標制度に関する専門知識と職務上良心に基づいて審査の公正性維持に努めなければならない。
- 3) 審査官は、審査の精度・公正性を阻害しない範囲内で審査の一貫性維持のために努力しなければならない。
- 4) 審査官は、出願人の意思を尊重しなければならず、出願人の意思に反する決定をする場合には、その決定の根拠を提示しなければならない。

2.3. 品質管理方法及び品質維持・向上のための取組

2.3.1. 商標審査のための調査⁸⁹

商標審査のための調査事項の詳細について KIPO からの回答はなく、また KIPO のウェブサイト及び商標審査基準においても具体的な記載はないが、韓国の商標法第 22 条の 2（専門調査機関に対する商標検索の依頼等）において、審査に必要な場合に専門調査機関への依頼や有識者への協力依頼ができる旨が規定されており、商標法審査規則第 6 部審査一般第 1 章審査手続の中でも当該条項を参照して、必要に応じて専門機関・専門家の助言を求めることができる旨が規定されている。

2.3.2. 審査品質のチェック

KIPO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

商標審査の品質チェックは、審査品質担当官室（EQAO）が実施している。EQAO の主たる目標は、公平かつ客観的にレビューを行うことにより、審査の

⁸⁸ KIPO 「책자/통계간행물지식재산 심사 기준/매뉴얼（冊子/統計刊行物の知的財産審査基準/マニュアル）」（商標審査基準（2015.01.01））

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.html.HtmlApp&c=3082&catmenu=m04_02_02（最終アクセス日：2016年1月20日）JETRO seoul 知的財産チームに日本語訳

http://www.jetro-ipr.or.kr/lawJudge_list.asp（最終アクセス日：2016年1月23日）。

⁸⁹ 韓国法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報。

質の向上及び審査結果におけるユーザーの信頼度を高めることである。EQAOは、商標の審査が完了した案件の中から半年ごとに、商標審査官当たり 20 件の審査案件をランダム抽出し、所定のガイドラインに従ってチェックをする。

品質チェックの観点はこの 4 つの点である。

- ・ 検索の充実性
- ・ 手続の効率性
- ・ 明細書解釈の正確性
- ・ ユーザー志向性

図 KR-4 に審査品質チェックのフロー図を示す。ランダム抽出された案件は、品質チェックのガイドラインに沿ってレビューする。審査案件を「非常に良い」「良い」「やや良い」「普通」「悪い」の段階分けをして、品質チェックのスコア・チャートに従って点数を付ける。審査案件の段階付けは 3 名の審査品質評価官の同意を必要とする。段階付けがされると、審査品質評価官は、品質チェックの結果の報告書を作成して担当する審査官に送付する。評価結果に対して不服のある場合、担当審査官は、不服申立委員会にそれを提出することができる。不服申立委員会はさらにレビューして結果を折り返す。

EQAO の品質チェックの結果は、組織全体の評価にも関連付けて管理される。優秀な成績を収めた部及び審査官は表彰の対象となる。

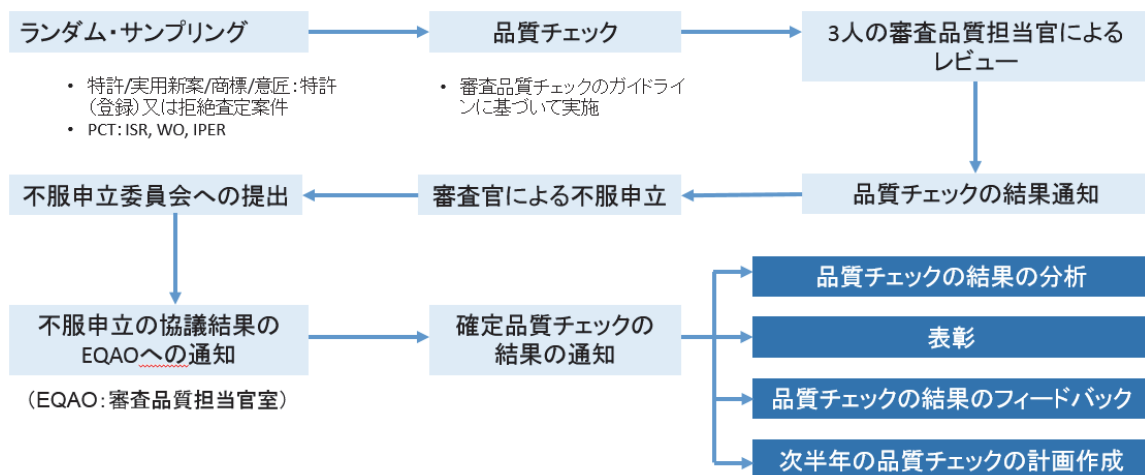


図 KR-4 審査品質チェックのフロー図 (KIPO ウェブサイトより) ⁹⁰

また、実際の品質チェックにおいては、EQAO 以外に各審査部の審査長 (directors) も審査案件をレビューする。審査部の審査長は半年ごとに審査案件をサンプル抽出し、所定のガイドラインに従ってレビューし、担当する審査官に結果をフィードバックする。

審査長が行うレビュー・プロセスも基本的には EQAO が行うレビューのプロ

⁹⁰ KIPO のウェブサイト「Examination Quality Control」～Examination review process～
http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=91021&catmenu=ek02_01_03
 3 (最終アクセス日: 2016 年 2 月 7 日)

セスと同じである。ただし、抽出する審査案件の件数と不服申立委員会のメンバーは違っている。

さらに、審査品質を確保するために新たな施策として「審査品質警告制度」(Examination Quality warning System : 以下「EQWS」という。)というものができた。これは、通常の商品チェックが、審査が終了した案件を半年ごとにレビューをするのに対して、EQWSでは毎月、1~2%の審査中の案件を抽出・評価をし、担当審査官にフィードバックすることにより、当該審査官に再考を促すものである。また、エラー率がそれまでの月平均値と比較して一定値を上回った場合は、EQAOは担当審査局に警告をする。警告を受けた審査部はエラーが生じている原因を解析して、対策を講じなければならない。

2.4. 品質管理体制の監査

2.4.1. 品質管理体制の監査

KIPOによる質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック : 無 ⁹¹

KIPOは2014年12月11日ISO9001規格の認証を取得している⁹²。

2.5. ユーザー対応 (ユーザーフレンドリネス)

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

KIPOによる質問票回答

✓ 電話・面接等の義務・推奨 : 有
✓ 満足度調査の実施 : 有
✓ 問合せ窓口の設置の有無 : 有

KIPOのウェブサイト⁹³には、ユーザーからの各種問合せ窓口のコーナーが設けられている。審査官との面談申込みについても当該問合せ窓口に申し込みのフォームが設置されている。

また、ユーザー満足度調査 (customer survey) はEQOAによって企画、実施される⁹⁴、ウェブサイトにて結果を公表している⁹⁵。ユーザー満足度調査の対

⁹¹ 質問票調査の回答では無であったが、ISO9001規格の認定を受けているので認定維持のための外部監査は実施されている。

⁹² Annual Report 2014の「Providing IP Services」の章のp25

⁹³ KIPOのウェブサイト「민원/참여 (苦情参加)」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.member.board.BoardApp&c=1002&board_id=broker&atmenu=m02_04_01 (最終アクセス日 : 2016年1月25日)

⁹⁴ KIPO「Scope of Duties」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.english.html.HtmlApp&c=10302&catmenu=ek01_03_02 (最終アクセス日 : 2016年1月20日)

⁹⁵ KIPO「2014 외부고객 심사품질만족도 설문조사 결과 (2014外部ユーザー審査品質満足度調査の結果)」

http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?seq=4360&c=1003&a=user.sil_kuk.inforlist.OpenBoardApp&c

象は、無作為に抽出した出願人及び代理人 1200 人程度で、当該対象に対してアンケート調査表を用いて、電話、E-メール、直接訪問により回答を得ている⁹⁶。アンケート内容は、項目別満足度と全般的な満足度があり、項目別満足度は、以下の項目からなる。

- ・ 記載事項の理解容易性
- ・ 法適用の公平性
- ・ 審査官の審査専門性
- ・ 審査官の説明の理解容易性
- ・ 審査官の新設度
- ・ 制度改善の努力満足度

また、KIPO 中の満足度調査もあり、弁理士に、彼らの視点で、拒絶理由通知の記載内容等について満足度や法律・基準に沿った審査がされているかの調査をしている。それらの結果を審査官に折り返している。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

KIPO による質問票回答

✓ 回答なし

ユーザー満足度調査の審査の品質に関して、法律・基準の遵守についてのユーザーからの意見は、審査管理部（Examination Administration Division）が詳細に調査して品質管理に反映している。

また、問合せ窓口から得られた意見は法令及び審査基準に反映する。

2.5.3. 審査処理速度

KIPO による質問票回答

✓ 回答なし

KIPO では審査処理速度向上について積極的に進められており、商標審査官の追加採用及び商標の先行調査の外部委託等により、商標審査においてファーストアクションまでの期間が 2014 年には 6.4 か月まで減少した⁹⁷。

⁹⁶ 韓国法律事務所へのヒアリング調査に基づく情報。

⁹⁷ Annual Report 2014 の「Providing IP Services」の章の p24

2.6. 審査官⁹⁸

2.6.1. 審査官研修

KIPO による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

審査規制審査官教育課程という研修プログラムがあり、新人の審査官は補佐官として3か月、共同審査官として3か月の研修期間がある。

2.6.2. 離職率

KIPO による質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- | |
|--------|
| ✓ 回答なし |
|--------|

2.6.3. モチベーション向上の取組

KIPO による質問票回答

- | |
|-----------------------------|
| ✓ 優秀審査官選定と賞 |
| ✓ 毎半期ボーナス支給と専門官の指定に応じた手当の支給 |

⁹⁸ KIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. KIPO の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

商標審査のための調査は、必要に応じて外部委託等も活用して実施されており、全般的に調査の品質についてのユーザーの評価も好意的なものが多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 特許の先行技術調査と同様に商標の調査においても外部機関の専門家に依頼することがあり審査官の負担が軽減されつつあるので、品質向上に寄与していると思う。
- ・ インターネットを通じて商標の登録要件に関する調査をすることもある。
- ・ 識別性の判断の調査は、主にインターネットを用いて審査官自ら実施しているようである。審査官がインターネットで手軽に調査できるようになったので、昔は識別性による拒絶がなかったものも対象になってきているので、審査としては厳しくなっている。
- ・ 先行商標調査は、主に KIPO の登録商標又は先願の商標に対してのものである。調査の品質は問題ないと思う。
- ・ 韓国では商標ブローカーに対する対策として、使用主義の要素を補完した商標使用実態調査も実施している。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

オフィスアクション・査定については、個別の課題を指摘する意見もあったが、ユーザーの評価は概ね良好であった。オフィスアクションについては、全般的に記載内容は充実しており、また、拒絶理由解消のためのアドバイスがなされる点を評価する意見もあった。

品質のよい理由として KIPO の審査のチェックをあげる意見もあった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 特許及び意匠と同様にオフィスアクションの記載内容は十分に納得がいくものである。
- ・ 意匠と同じくポジティブ審査⁹⁹が多い。
- ・ 特許庁の中に、審査の品質を調査する担当官がいる。審査官が審査した後のものをサンプリング調査してチェックする。
- ・ 最近は先願主義の弊害を小さくするため使用主義的な要素を取り入れつつあり、模倣商標を拒絶する動きは強くなってきていると思われる。
- ・ 本来すべて拒絶理由は一度のアクションで出されるべきだが、そうならないことがある。

⁹⁹ 出願人と審査官が疎通して一緒に適正権利を作っていくポジティブ審査制度（2014年1月に導入）

- ・ オフィスアクションの通知書と比較した場合には、拒絶査定に記載が簡単で、意見書等の主張に対する判断を十分に記載／検討しなかったような印象を受ける。拒絶査定は、本来オフィスアクションの反論（意見書／補正書）に対して十分な審査を経た後に出すものだから、もう少し詳細な説明があった方がよいと思う。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

審査手順の法令及び審査基準の遵守については大きな問題はないようである。ユーザーの声を反映した法改正もなされておりユーザーの評価は好意的であった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 法令・審査基準のあるものは遵守されていると思う。
- ・ 概して法令による手続で行っている。
- ・ 特許庁がモニタリングメンバー（有識者で 50 名程度）から意見を聞くことが多く、その結果を受けて審査の品質向上のために頻繁に法改正がなされる。ポジティブ審査も改善の一環として法改正で実施されるようになったもの。
- ・ 審査の品質評価のために、審査官の審査に対して基準を遵守しているかを点数付けして評価している。
- ・ 違法というほどではないが、審査不備がある場合、又は十分説明がされていない場合がある。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査の品質のばらつきについては、様々な観点での指摘があった（絶対的拒絶理由及び相対的拒絶理由の判断、並びに指定商品・役務の分類における判断等）。原因としては、審査官の個人の違いや経験の違いをあげるものが多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 特許と同様、新任審査官は拒絶をしたがる傾向にある。
- ・ 一区分出願では審査官によって判断がばらつくことがあるが、多区分出願をすると、複数の審査官が合議して審査することがあるので、ばらつきが是正され得る。
- ・ 問題があると考えている。審査官によっては、実際の取引状況を勘案して類似群の適用範囲を超えて類似性判断をする場合がある。競争の激しい分野では、拒絶査定不服審判で争われることもあり、裁判では実際の商取引（現実と同じ場所で売られている）を考慮して判断するケースが多い。ただし審査官が類似群を超えて審査をすると反論が出る。
- ・ 絶対的不登録事由（日本商標法第 3 条（韓国商標法第 6 条））及び相対的

不登録事由（日本商標法第4条（韓国商標法第7条））に対する判断において、審査官ごとに判断に差がある。要部判断の際に判断態度ないし判断基準の適用（分離観察あるいは全体観察）において審査官ごとに差がある。

- ・ 審査官によるばらつきが大きいように感じる。例えば、指定商品・役務の分類において審査官ごとの判断が異なっていたことがあった（同じスナックでも、穀物のスナックとして分類される場合と菓子のスナックで分類される場合があった）。

3.2. KIPO の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

審査基準等は詳細情報があり、実務上ユーザーからよく参照されているが、審査の品質に関する目標、ポリシー、マニュアル類は内部情報として公開されていないので詳細は把握されていない。ただ、KIPO 内で審査の品質向上のために品質チェック等、様々な取組がなされていることはよく知られている。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査目標等の関連情報は KIPO の Web サイト上にある程度は公開されているが、審査の評価基準等は内部情報として公開されていない。
- ・ 品質の数値目標は KIPO 内にあると思うが公開されていない。
- ・ KIPO には品質チェックをする部署がある。
- ・ KIPO では、審査室同士がクロスしてサンプルチェック（他の審査室の審査のサンプルチェック）を行っているとしている。
- ・ KIPO のウェブサイトには、審査基準及び審査マニュアルが掲載されている。また技術部門別に審査基準が存在する。これらは実務では、ユーザーによく参照されている。しかし、内部情報になる審査の品質管理、フィードバックの品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルについては詳しくわからない。
- ・ 審査の品質チェックは、KIPO では内部的に審査品質を管理するために半期別に審査評価を行っており、その結果を審査官にフィードバックしているようである。

3.3. KIPO の品質管理への取組の充実度

個別案件で課題を指摘する声もあったが、全般的には KIPO の品質管理の取組に対してのユーザーの評価は好意的なものが多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ KIPO の品質管理は全般的によくやっており満足している（時々対応が早すぎて驚くことがあるくらいである）。
- ・ KIPO の品質管理の取り組みは十分だと思う。
- ・ 出願人／代理人が誤りを見つける前に電話をかけて相談する誠実な審査

官もいるが、誤った拒絶理由を自発的にはあまり撤回しない傾向があるように感じる。

- ・ 合理的な意見であっても審査官は拒絶理由を覆さない場合がある。これは、審査官の判断が覆った案件がチェックの対象とされる可能性があるからではないかと思う。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

ユーザーが実務を通して把握しているオフィスアクションの回数は通常1回という回答が多かった。形式的な要件で2回出ることもあるが、3回以上はまれて、ユーザーの評価はオフィスアクションの回数は適切という意見が多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 通常は1回程度で、2回以上のアクションはまれである。適切な回数であると思う。
- ・ 何度も拒絶理由を出すと評価の対象となるからではないかと思う。
- ・ 補正の結果、指定区分が間違えている場合等の形式的要件に対しては2回目の拒絶が出ることはある。
- ・ 概ね2回程度。3回以上は非常に稀である。
- ・ オフィスアクションの応答期間中に、審査官が記載不備等を新たに拒絶理由に気付いた場合、代理人に密かに電話して自発補正を促すことがある。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、異議申立制度があった場合、又は優先審査を利用した場合で異なるが、6か月～1年という回答が多かった。KIPOの公表値（2014年度で平均6.4か月）からも大きく外れたものではなく、ユーザーの評価も適切な長さという意見が多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 6か月～1年程度である。ファーストアクションまでは7月程度である。権利化まではおおむね1年以内である。商標の場合は優先期間が6か月あるので、それに鑑みても妥当な長さだと思われる。
- ・ 登録査定後の異議申立の期間も含めて登録までに12か月程度。優先審査の場合は6か月。公告決定までなら6～8か月であり、適正な長さと思う。
- ・ ファーストアクション5か月ほど、登録までは10か月から1年位である。拒絶理由がない場合には7から8か月ほどで登録となる。異議申立制度があり、公告後の2か月間で異議申立がされた場合は登録が遅れる。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

KIPO の審査官は、ユーザーと積極的にコミュニケーションをとっているという回答が多かった。電話でのやりとりが一般的で、ユーザーによっては面談をよく利用するケースもある。

KIPO がユーザーと積極的なコミュニケーションをとる理由として、KIPO の政策や取組によるものとする意見もあった。また、最近の在宅勤務の審査官が増えたことをあげる意見もあった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 特許及び意匠と同様に商標でも審査官と十分なコミュニケーションが取れている。
- ・ 最近、審査官とのコミュニケーションがよくなった。
- ・ 面談や電話によく対応してくれる
- ・ 理由としては、ユーザーフレンドリーな政策及びユーザーのコミュニケーションも審査の評価対象であることが考えられる。また在宅勤務の審査官が増えたという要因もあると思う。
- ・ 品質を高めるために面談も実施している。
- ・ 近年はクライアントから面談の要請を受けることが多い。
- ・ 面談も申し込めば可能（断られることがない）。
- ・ 重要案件であれば、KIPO に直接行って説明をするのが良い。
- ・ 審査官の方から内容説明で電話をもらうこともある。
- ・ コミュニケーション手段はほとんどが電話。面接になるのは年に 1、2 回程度。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

KIPO は、審査の品質管理に関する詳細情報までは公開していないが、審査に関する情報公開は十分で、ユーザーの評価においても情報公開は十分という意見が多かった。一方で、品質管理の情報よりは、オフィスアクション、意見書、補正書等、審査そのものに関する情報を積極的に公開して欲しいという意見があった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査／審判履歴等は充分によく公開されていると思う。
- ・ インターネットの基盤がよく発達していて、公開対象も広く、公開性は優秀であると思われる（特別に非公開にする資料は少ない）。審査基準や各種法令資料が全て公開されている。ただし、品質評価資料（例えばサンプリングした審査評価資料等）は公開されていない。
- ・ 公開できない内部資料があることは理解できるし、特に問題は感じない。
- ・ 特に強く公開を要求する情報はない。

- ・ 日本特許庁のようにオフィスアクション、意見書、補正書等は、公開された出願でも提供されないで包袋のコピーを申し込まなければならない。
- ・ 日本特許庁のように公開された出願であれば（包袋のコピーなしに）、個別審査書類を公開してくれたらよいと思う。

3.5. その他

品質管理の重要性はユーザー側にも十分認識されているが、一方で品質管理自体が目標になることへの懸念や管理がいきすぎてデメリットを指摘する声もあった。品質管理そのものではなく、審査の品質が高くなることで、より迅速で予測可能な審査がなされることを望むユーザーが多かった。

韓国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 品質管理は必要なことではあるが、品質管理自体を目標にしてはならないと思う。品質管理を強化することで、逆にユーザーにデメリットになる可能性もある。
- ・ あまりにも形式的な規定適用を避けてほしい。もっと実質的な審査品質改善に力を尽くしてくれたらよいと思う。
- ・ 審査期間短縮の成果を誇ることも良いが、何か月期間短縮等のスローガンよりは実質的に判断予測可能な審査をしてくれたら良いと思う。

英国

概要

英国知的財産庁（United Kingdom Intellectual Property Office、以下、UKIPO という。）の商標審査の品質管理は、独立した部署はなく、商標・意匠部の品質・リスク・記録担当が、審査も含めて商標全体の ISO 品質管理の運営を担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は整備されているが、公開されているのは品質目標のみで、戦略目標のひとつとして商標審査の適時性及び品質のターゲットが公開されている。

品質チェックは、商標・意匠部のレビューグループ、登録判断レビューグループ及び各チームの管理職と上級審査官によりサンプルチェックが行われる。

問合せ窓口の設定及びユーザー訪問による意見交換等ユーザー対応にも積極的である。

ユーザーの評価においても、審査の品質及び品質管理に対して好意的な意見が多かった。特に審査処理速度が速いことを評価する声が多かった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は、英国知的財産庁（UKIPO）である。

1.2. 組織¹⁰⁰

UKIPO は、図 UK-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

¹⁰⁰ UKIPO ウェブサイト「Our organisation chart」

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/487010/corporate_organogram.pdf（最終アクセス日：2016年2月2日）

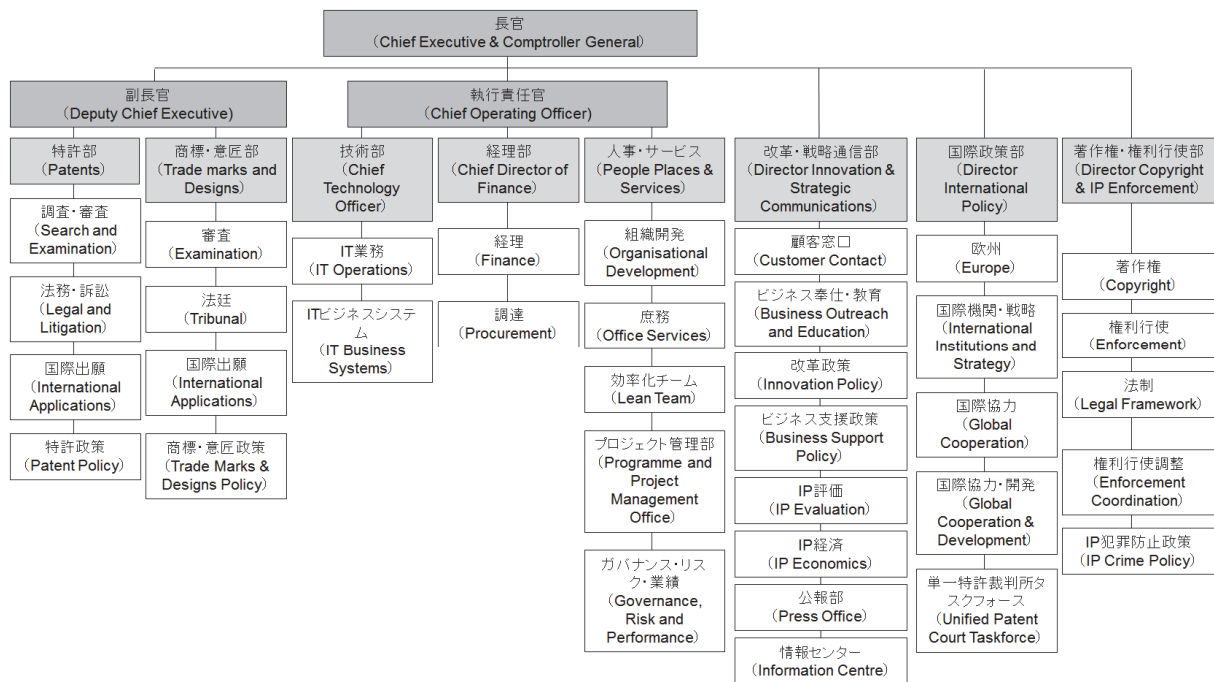


図 UK-1 UKIPO 組織図¹⁰¹

1.3. 人員¹⁰²

商標審査官：78名

1.4. 審査プロセス・体制¹⁰³

英国の商標制度では、審査は方式審査の後、実体審査（絶対的拒絶理由等）が行われ、登録要件を満たすと判断されたものは出願公告される。公告日から2か月以内（1か月延長可能）に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に登録査定となり商標登録される。

なお、相対的拒絶理由は、実体審査において調査・判断され、該当するものがあれば審査レポートにも記載されるが、拒絶理由となるのは異議申立があった場合のみ。

1.5. 出願及び登録件数¹⁰⁴

商標出願件数：50,415件

商標登録件数：43,188件

¹⁰¹ 「Our organisation chart」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁰² UKIPO への質問票調査に基づく情報。

¹⁰³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“イギリス”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/England.html>（最終アクセス日：2016年2月2日）

¹⁰⁴ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. UKIPO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署¹⁰⁵

UKIPO による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質管理の担当部署：回答なし✓ 品質チェックの担当部署：商標・意匠部の品質・リスク・記録担当 |
|---|

商標審査の品質管理を担当している専門の部署はなく、品質チェックは商標・意匠部の品質・リスク・記録担当（TMD Quality, Risk and Records）が、審査だけでなくすべての出願手続について商標全体の ISO 品質管理の運営を担当している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル¹⁰⁶

UKIPO による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 品質目標の公開の有無：有✓ 品質ポリシーの有無：有✓ 品質ポリシーの公開の有無：無✓ 品質管理マニュアルの有無：有✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無 |
|--|

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質管理マニュアルのいずれも整備されているが、公開されているのは品質目標のみである¹⁰⁷。

UKIPO は、2015～2018 年の中期計画を記載したコーポレートプラン 2015-2018¹⁰⁸を策定し、その中で 2015～2016 年の行政目標として、6 つの戦略目標 (Strategic Goal) と、さらに各戦略目標について複数のターゲット (Target) を設定している。品質目標は、表 3 に示すとおり、6 つの戦略目標のうち 2 つ目の戦略目標 2「高品質な権利付与サービスの提供 (Delivering high quality rights granting services)」として掲げられている。

¹⁰⁵ UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁰⁶ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

¹⁰⁷ UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁰⁸ UKIPO ウェブサイト「Intellectual Property Office Corporate Plan 2015-2018」

<https://www.gov.uk/government/publications/intellectual-property-office-corporate-plan-2015-2018> (最終アクセス日：2016 年 2 月 7 日)

表 GB-1 行政目標 (Ministerial Target) (一部分)

戦略目標 (Strategic Goal)	ターゲット (Proposed Target)	
戦略目標 2 : 高品質な権利付与サービスの提供	2	我々は、2016年3月末までに、TRIPOD ¹⁰⁹ の一環として、意匠出願人のために電子出願サービスの運用を開始する。
	3	我々は、ユーザー満足度調査の総合平均が少なくとも80%となることを保証する。
	4	我々は、審査及び調査の両方が出願日に請求された場合、審査報告を調査報告とともに提供することによって特許出願を早期に処理し、少なくとも請求の90%について、調査、審査及び公告を2月で返答する。
	5	我々は、出願日から90日以内に、登録要件を満たすと判断された国内商標の85%を、異議申立てのために出願公告する。

ここには、ターゲット 2 から 5 までが示され、商標審査の品質目標の達成度をはかる指標として、満足度調査の総合平均 (ターゲット 3) 及び審査の適時性 (ターゲット 5) があげられている。

2.2.2. 審査基準

UKIPO による質問票回答

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査基準の有無：有 ✓ 公開の有無：有
--

商標の審査基準は、UKIPO のウェブサイトで公開されている商標マニュアルの「審査ガイド」の章に記載されている¹¹⁰。

¹⁰⁹ 知的財産庁のデジタル化：Transforming the IPO Digitally

¹¹⁰ UKIPO ウェブサイト「Manual of trade marks practice」”The examination guide”

<https://www.gov.uk/government/publications/manual-of-trade-marks-practice> (最終アクセス日：2016年2月4日)

2.3. 品質のチェック¹¹¹

2.3.1. 商標審査のための調査

UKIPO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
オンライン辞書、インターネット、マニュアル等による調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
Acsepto（登録商標の検索ツール）を用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
新しい商品・役務についてはインターネット調査

絶対的拒絶理由に関する調査については、審査官が、インターネット検索、オンライン辞書、作業マニュアル等を用いて実施している。

相対的拒絶理由に関する調査については、審査官が、Acsepto と呼ばれる検索ツールを用いて登録商標を実施している。指定商品・役務の分類については、審査官・ユーザーにアドバイスする専任の分類チーム（専任2名）がある。新しい製品・役務が出てきた場合、審査官及び分類チームはインターネットを調査し、出願商標をどう分類すればよいか決定する。

2.3.2. 審査品質のチェック

UKIPO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶりのチェックについては、当番制の審査官、チーム長、上席審査官（Principal examiner）からなるレビューグループにより、応答期限を過ぎた拒絶案件について正式な拒絶査定を出すまでに実施する。また、登録判断レビューグループ（Acceptance Review Group）（当番制の審査官、上級審査官、法務／トレーニング開発チームのメンバー1名から構成）を、最近立ち上げた。そこでは毎月各審査官が登録判断（出願公告前）を出した案件のうち10%をサンプリングしてレビューしている。このレビューは商標が公報に掲載後に実施される。

審査官の判断の妥当性のチェックについては、登録判断レビューグループと拒絶査定レビューグループに加え、各チームの管理職と上級審査官は、毎年審査官あたり約20件のサンプリングを実施する。案件の処理、判断（絶対的拒絶理由と相対的拒絶理由）、通知書の作成、案件の管理、ユーザー対応等を含む、申請全体の処理を確認する。

審査の手続のチェックについても、上記と同様にサンプルチェックを実施し

¹¹¹ UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

ている。

2.4. 品質管理体制のチェック¹¹²

2.4.1. 品質管理体制の監査

UKIPO による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

現在、ISO 9001 の認証取得を検討している。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）¹¹³

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

UKIPO による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

UKIPO では、2013 年よりユーザー訪問プログラム（Customer Visit Program）が実施されており、ウェブサイト¹¹⁴にも結果がまとめられている。2014 年度は、弁理士を中心に 24 者を直接訪問、又はイベントにて意見交換している。報告書では、商標に関して、審査処理速度及び登録後の権利の品質の両方が評価されていることが記載されている¹¹⁵。

UKIPO のウェブサイトにて問合せ窓口¹¹⁶が設置されている。問合せに関する手続及び問合せフォーム¹¹⁷等が掲載されている。また、問合せに対しては、原則 2 週間以内に応答すると記載されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

UKIPO による質問票回答

✓ 問合せの解析及び各担当部署での改善

ユーザーからの意見は、トレンドや課題が分析されて改善策が講じられる。

¹¹² UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹¹³ UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹¹⁴ UKIPO ウェブサイト「IPO customer visit programme 2014」

<https://www.gov.uk/government/news/ipo-customer-visit-programme-2014>（最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日）

¹¹⁵ 「Customer visit programme 2014」 p17

¹¹⁶ UKIPO ウェブサイト「Complaints procedure」

<https://www.gov.uk/government/organisations/intellectual-property-office/about/complaints-procedure>（最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日）

¹¹⁷ UKIPO ウェブサイト「Feedback Form」

<https://www.ipo.gov.uk/about/feedback/feedback-comments.htm>（最終アクセス日：2016 年 2 月 9 日）

改善策は、例えば、審査の管理部で取り扱われる手順の変更、IT 技術チームで対応する IT 技術に係る変更、又は法務チームで対応する規則の変更・実務の課題等がある。

2.5.3. 審査処理速度

UKIPO による質問票回答

- | |
|----------------------------|
| ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：10 日 |
| ✓ 出願日から査定日まで： |

審査処理速度に関する目標については、前述のコーポレートプラン 2015-2018 の戦略目標 2 のターゲット 5（審査の適時性）にあげられている。

出願日からファーストアクションの日については、コーポレートプランの中で「最初の審査期間を 10～15 日に保つ」¹¹⁸という記載があり、これに相当する期間が内部目標として設定されている。UKIPO からの回答期間は、その目標範囲内となっている。

出願日から査定日までの具体的な目標は公表されていないが、ターゲット 5 に出願公告まで目標期間が設定されており、出願公告後の場合のケースに応じた内部目標が設定されている。

2.6. 審査官¹¹⁹

2.6.1. 審査官研修

UKIPO による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

研修プログラムは、約 1 年間である。

2.6.2. 離職率

UKIPO による質問票回答

- | |
|-------------|
| ✓ 離職率は非常に低い |
|-------------|

2.6.3. モチベーション向上の取組

UKIPO による質問票回答

- | |
|----------------------------|
| ✓ UKIPO 全体での評価システム及びボーナス制度 |
|----------------------------|

¹¹⁸ 「Intellectual Property Office Corporate Plan 2015-2018」 p28

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/421020/Corp_plan_2015-18.pdf（最終アクセス日：2016 年 2 月 7 日）

¹¹⁹ UKIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. UKIPO の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

絶対的拒絶理由の調査においては、記述的商標の判断をする際に語の意味の拡大解釈を指摘する意見もあったが、先行商標調査も含めて、審査のための調査の品質は問題ない。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 「記述的商標の認定」が厳しいと考える。一般的な 2 ワードからなる商標であり、指定商標・役務を直接的に表現していないものであっても、審査官はそれぞれの語の辞書上の意味を拡大解釈し、記述的商標の認定を行う場合がある。
- ・ 商標登録出願がされると、審査官は先願同一・類似商標の調査を行う¹²⁰。ただし、審査官は相対的拒絶理由を提起することはできない。
- ・ UKIPO による先行商標の調査の品質はよいと考える。引用されてくる標章は関連性が高いものであるので、調査結果として価値がある。ただし、必ずしも混同の可能性のある全ての商標が網羅されるわけではない。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

記述的商標に関する審査が厳しいという意見はあったが、審査の品質について問題はなくユーザーの評価は好意的であった。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ オフィスアクションや査定の品質は良い。
- ・ ただし、記述的商標の判断基準は厳しいという印象がある。記述的と認定される商標は、図形を含めたロゴマークとしても、「三角形や円、それらの配置は単なる装飾にすぎない」と拒絶されることがある。需要者は文字と図形の結合をロゴとして認識するはずであり、商標として成立すべきであると考えている。
- ・ UKIPO は、記述的商標の認定が厳しい。

¹²⁰ 対象範囲は、英国出願、CTM 出願、英国又は欧州共同体を指定しているマドリッド協定議定書による国際出願である。商標調査の結果は、サーチレポートとして出願人に送付され、引用された英国商標又は英国を指定したマドリッド協定議定書による国際出願の商標権者は、自身の商標が引用された旨の通知を受ける。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

法廷及び審査基準の遵守について問題はない。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- いずれも法律・規則・ガイドラインに従っており、手続に対する予見性が高い。
- 審査官の起案したオフィスアクションの内容は、通常理に適合しており、分別のあるものである。ただ、スローガンのような商標や識別力の証明が必要な商標といった審査においては、登録要件を厳しく判断する審査官もいる。
- 上級の審査官である「口頭審判官（面接官、Hearing Officer）」に口頭審理（Hearing）を申し込むこともできる。面接官の判断は公平かつ合理的である。
- UKIPO は、審査基準を遵守している。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

異なる審査官の間でのばらつきはあるようであるが、不満の声はなかった。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- UKIPO も記述的商標には厳しいが、OHIM よりも商標全体を評価する傾向にある。
- UKIPO では、拒絶査定がなされた場合、上級審査官（Senior Examiner）に対して口頭面談（Aural Hearing）を申し込むことができる。米国や日本の知財庁の審査の方が、記述的商標については予見性があるといえる。
- 審査官ごとの判断は、通常一貫性がある。ただし、他の審査結果に拘束されないため、審査官によっては他の審査官が許可した商品・役務であっても、拒絶する場合がある。

3.2. UKIPO の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

品質に関する情報はウェブサイトで公開されており、ユーザーの認知度も高い。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ウェブサイト¹²¹で公開されているので知っている。
- UKIPO はコーポレートプラン（Corporate Plan）2015-2018¹²²において、

¹²¹ UKIPO ウェブサイト

<https://www.gov.uk/government/publications/intellectual-property-office-five-year-corporate-strategy>（最終アクセス日：2016年2月3日）

<https://www.gov.uk/government/publications/manual-of-trade-marks-practice>（最終アクセス日：2016年2月3日）

主目標（Key Objective）を設定している。高品質な特許付与サービスの提供等がうたわれている。

3.3. UKIPO の品質管理への取組の充実度

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 知財庁に対するフィードバックの機会があるので、内部の品質管理は問題ないと考えている。
- ・ ただし、記述的商標の扱いについては OHIM と UKIPO で調和を図ってもらいたいと考える。
- ・ 品質管理に対する取組は十分であると考えている。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

オフィスアクションを受ける割合が多いというユーザーもいたが、回数は受けても 1 回であり、回数として適切なようである。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 6 割の案件でオフィスアクションを受けており、多いという印象である。
- ・ 国内出願及び CTM 出願のうち、約 10% が不登録事由に関する拒絶理由を受けるという印象である。願書の記載不備等の方式の拒絶理由はもう少し多い印象である。
- ・ 1 回目の応答において拒絶が解消されることが多いため、2 回目のオフィスアクションを受けることは滅多にない。回数については適切なものだと思う。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、UKIPO からの回答と長めであるが、審査期間としては十分に短いようで、ユーザーから評価は好意的であった。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 2～3 月程度であると思う。
- ・ 審査は迅速である。出願後 1～2 月で審査報告（オフィスアクション）がなされる。そのまま登録公報発行となることが多く、さらに第三者からの異議申立てが無ければ、そのまま登録となる。平均すると、出願後 6 月程

¹²² UKIPO ウェブサイト

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/421020/Corp_plan_2015-18.pdf（最終アクセス日：2016 年 2 月 3 日）

度で登録となる。

- ・ オフィスアクションが出された場合、期間延長を申請せずに応答すれば、通常拒絶理由は1度で解消できるので、オフィスアクション後4～6月で登録査定となる。
- ・ 拒絶が解消できなかった場合、拒絶査定が発行される前に口頭審理（Hearing）を請求することができる。口頭審理を行うと、オフィスアクションから査定まで6～9月を要する。
- ・ マドリッド協定議定書による国際出願経由の出願については、単純な国内出願よりも審査は遅いが、それでも遅すぎるとは感じてはいない。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

公式な決定は書面であるが、電話・面談も可能で審査官とユーザー側の相互の理解を深めるのには有用で、ユーザーの評価も好意的である。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 電話面談や上級審査官との口頭面談も可能である。
- ・ 公式な書面での手続に加えて、電話・面談が可能である。拒絶理由を明確にしたり、心証の開示を受けたりすることができる。ただし、公式な決定は書面で行われるものである。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

品質管理に関する情報開示は十分でユーザーの評価も好意的である。

英国の法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 十分であり問題ない。
- ・ UKIPO の品質管理システムに関する情報はウェブサイトでやや見つけづらいが、コーポレートプランで明確な情報が開示されている。
- ・ また、年報¹²³にも品質に関する情報が開示されている。

¹²³ UKIPO ウェブサイト

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/442993/Annual_accounts_2014-15.pdf. (最終アクセス日：2016年2月3日)

ドイツ

概要

ドイツ特許商標庁（German Patent and Trademark Office（Deutsches Patent- und Markenamt）、以下、DPMA という。）の商標審査の品質管理及び品質チェックは、商標の審査部内で実施されている。

商標審査の品質目標及びポリシーは整備されているが、公開されていない。品質管理に関する情報はほとんど公開されていない。

品質チェックについては、審査室長及び品質管理官によるサンプルチェックが行われている。

相対的拒絶理由についての審査・調査は実施しておらず、ユーザーに対しては、先行商標調査のための情報を DPMA のウェブサイトで公開している。

DPMA では相対的拒絶理由の調査・審査がないこともあり、ユーザー評価においては、審査の品質及び品質管理の取組についても不満はなく、好意的な意見が多かった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は、ドイツ特許商標庁（DPMA）である。

1.2. 組織

DPMA は、図 DE-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、主に特許に係る部署が 2 つ、意匠・商法に係る部署が 1 つ、情報関連及び管理・法務関連の部署の合計 5 つの部で構成されている。商標登録審査に係る部署は TM Div.3.1 から TM Div.3.3 があり、その下に各審査室（Teams）がある。

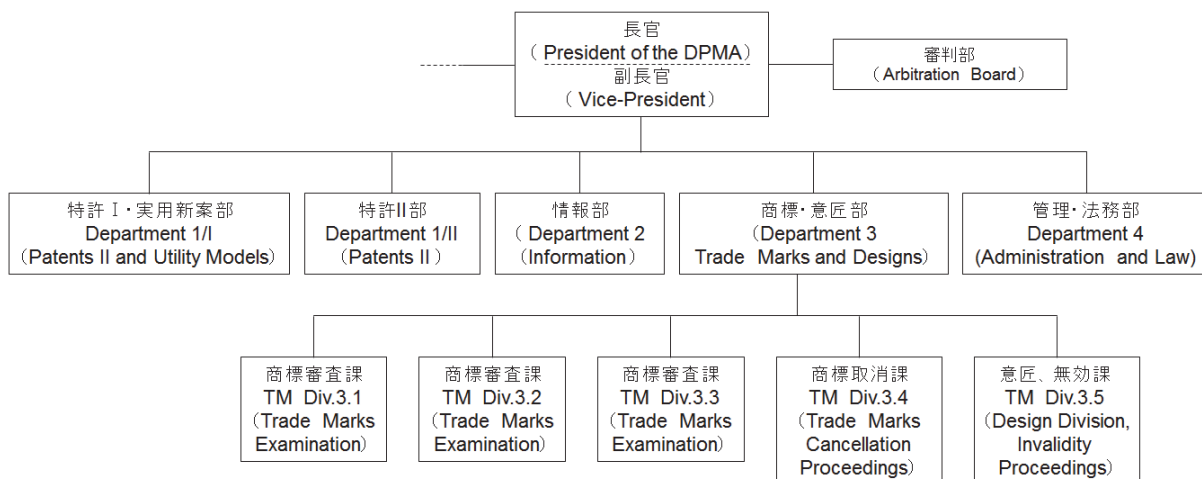


図 DE-1 DPMA 組織図¹²⁴

1.3. 人員¹²⁵

商標審査官：約 100 名

1.4. 審査プロセス・体制^{126,127}

ドイツの商標審査制度では、出願後に方式審査に続いて、絶対的拒絶理由（識別力等）及びドイツでの周知商標との同一類似の審査が行われて、拒絶理由がなければ登録されて公告となる。その後異議申立があれば、相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）が審査される。

1.5. 出願及び登録件数¹²⁸

商標出願件数：64,826 件

商標登録件数：47,523 件

¹²⁴ DPMA ウェブサイト「DPMA organisation chart」を参考に作成した。組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

http://www.dpma.de/docs/dpma/dpma_en/15/organigramm_englisch.pdf（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹²⁵ DPMA への質問票調査に基づく情報。

¹²⁶ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“ドイツ”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Germany.html>（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹²⁷ DPMA ウェブサイト「Trade Marks Procedures」

http://www.dpma.de/english/trade_marks/procedures/index.html（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹²⁸ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. DPMA における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署¹²⁹

DPMA による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：商標審査課
- ✓ 品質チェックの担当部署：商標各課；品質管理関連

商標審査の品質管理は、商標・意匠部（Trade Marks and Designs）の商標審査課が担当しており、責任者は商標審査課長の 3 名である。

品質のチェックは、商標審査課の各審査室長 13 名及び品質管理関連を担当している品質管理官 8 名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル¹³⁰

DPMA による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標審査の品質目標及び品質ポリシーともに整備されているが、具体的な内容は公開されていない¹³¹。

2.2.2. 審査基準

DPMA による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

DPMA のウェブサイト¹³²には、商標登録出願に係る手続、プロセス及び審査基準の概要、並びに関連法に関する情報が掲載されているが、他の知財庁で一般的にみられるような審査の手順ごとに具体的に審査基準及び審査手続が記載

¹²⁹ DPMA への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹³⁰ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

¹³¹ DPMA への質問票調査に基づく情報。

¹³² DPMA ウェブサイト「Trade Mark Protection」

http://www.dpma.de/english/trade_marks/procedures/index.html（最終アクセス日：2016年2月1日）

された審査マニュアルのような文書は公開されていない。

2.3. 品質のチェック¹³³

2.3.1. 商標審査のための調査

DPMA による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：審査官による調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：無
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：審査官による調査

DPMA では、相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査は実施していないが、ウェブサイト¹³⁴において、出願人に対して、登録後も定期的な他人の登録商標のチェックをすることを推奨して、“DPMAregister”¹³⁵等各種データベース及びサポートについても紹介している。

2.3.2. 審査品質のチェック

DPMA による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：無
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

審査官の判断の妥当性のチェックについては、審査官の処理された案件からサンプリングして選んだものを、商標審査室長（head of a Trade Mark Team）が、時々事後チェックを実施している。

審査の手続のチェックについては、上記審査室長のチェックに加えて、品質管理官（Quality controllers）によるチェックを実施している。

2.4. 品質管理体制のチェック¹³⁶

2.4.1. 品質管理体制の監査

DPMA による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックは実施していない。また ISO9001 規格の認定も取得していない。

¹³³ DPMA への質問票調査に基づく情報。

¹³⁴ DPMA ウェブサイト「Search」http://www.dpma.de/english/trade_marks/search/index.html（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹³⁵ DPMAregister ウェブサイト <https://register.dpma.de/DPMAregister/marke/einsteiger?lang=en>（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹³⁶ DPMA への質問票調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）¹³⁷

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

DPMA による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：無
- ✓ 問合せ窓口の設置の有

出願人・代理人との電話・面接等のコミュニケーションに関する具体的な情報は公開されていない。

DPMA のウェブサイトで、申請手続や質問のサイト¹³⁸に問合せ先の情報が公開されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

DPMA による質問票回答

- ✓ 問合せ対応

ユーザーからの問合せの品質管理への反映の手順については、具体的な内容は公開されていないが、例えば、審査に関する問合せについて、前述の質問のサイトで質問及び回答の詳細情報が公開されている。

2.5.3. 審査処理速度

DPMA による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 2.5 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 6.5 か月（異議申立の期間を含まず）

審査処理速度の目標及び実績に関する具体的な公開情報はない。

2.6. 審査官¹³⁹

2.6.1. 審査官研修

DPMA による質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

新人審査官の研修期間は 3～5 年である。

¹³⁷ DPMA への質問票調査に基づく情報。

¹³⁸ DPMA ウェブサイト「FAQ」など http://www.dpma.de/english/trade_marks/faq/index.html（最終アクセス日：2016年2月1日）

¹³⁹ DPMA への質問票調査に基づく情報。

2.6.2. 離職率

DPMA による質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- ✓ 2010年着任の審査官の留任率：70%以上
- ✓ 2005年着任の審査官の留任率：70%以上
- ✓ 2000年着任の審査官の留任率：70%以上
- ✓ 1995年着任の審査官の留任率：70%以上

2.6.3. モチベーション向上の取組

DPMA による質問票回答

- ✓ 昇進及び奨励金

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. DPMA の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

先行商標調査の調査が行われていないので調査の質についてのコメントはなかった。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査のための先行商標の調査を行わないためコメントできない。
- ・ 登録のための絶対的拒絶理由のみしか審査せず、先行商標の調査は実施されないのによく分からない。
- ・ 審査のための先行意匠調査は実施していない。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

記述的商標についての審査は厳しいようであるが、審査の品質自体はよい。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査の品質が高く、良いレベルにあると思う。
- ・ 審査官にもよるが、一般的に、記述的商標（Descriptive Trademark）の審査に厳しいと思う。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

審査の手続の法令及び審査基準の遵守については問題がない。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 法令及び審査基準に従った手続を行っている
- ・ 方式要件の適用は厳格であり、手続は法令や基準に則ったものである。
- ・ 法の解釈についてばらつきが見られることがある。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査の品質のばらつきはあるもののユーザーの評価では許容範囲で、問題はない。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査の品質が高く、良いレベルにあると思う。
- ・ 審査官によるばらつきがあると感じる。記述的商標の審査や商品・役務の記載について、審査が厳しい審査官がいる。
- ・ ばらつきは少なく許容の範囲内である。

3.2. DPMA の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

品質管理についての情報開示があまりされていないので、DPMA の品質管理についての詳細情報は知られていない。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ DPMA は品質管理についてウェブサイトでは情報を公開していない。
- ・ 公開情報は少ない。調査や審査、異議ガイドライン等はあるが、おそらく内部資料にはより多くの資料があると思う。品質に関する資料は公開されていない。

3.3. DPMA の品質管理への取組の充実度

品質管理への取組についての大きな不満はないようだが、DPMA の品質管理の取組に関する情報開示が少ないこともあり、具体的な意見はなかった。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 品質に関する取り組みは意欲的に行っていると感じるが、必ずしも十分だという訳ではない。
- ・ 品質管理は十分である。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

オフィスアクションを受ける頻度は半分以下で、回数について不満の声はなかった。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ オフィスアクションを受けることが少ないが、オフィスアクションがある場合には、通常 1 回である。商品・役務の区分や記載に関する拒絶であることが多い。
- ・ 出願の約半分でオフィスアクションを受けるという印象である。オフィスアクションは、商品・役務の名称や記載の補正の要求か、又は識別力を有しないことによる拒絶が多い。オフィスアクションを受ける頻度はやや多いと感じている。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、DPMA からの回答と比べて短めで、また、早期審査制度を利用するとさらに短い期間で審査がされるようで、ユーザーの評価は好意的であった。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 通常は 2～3 か月である。
- ・ 審査官によるが、通常は出願後、数週間でオフィスアクションが出される。オフィスアクションに応答すると、次のアクション（又は査定）まで数週間から数か月かかる。審査期間は特許よりも短く満足している。
- ・ 拒絶理由がなければ、出願から 2～3 月で登録となる。早期審査を利用すれば 4～8 週間で登録することも可能である。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

方式審査が中心ということもあり、審査官とコミュニケーションをとる必要がそれほど高くないようである。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 方式に不備がない限りは審査官とコミュニケーションをとる必要があまりない。ただし、面談や電話面談を行うこと自体は効果的だと思う。
- ・ 面談は一般的ではなく、通常は書面でのコミュニケーションを行う。ただし、電話での問い合わせは可能だと思う。
- ・ DPMA の審査官に電話面談を行うことが可能で、電話面談は拒絶理由の克服に有効であると思う。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

品質管理の情報開示をもう少しして欲しいという意見もあったが、品質管理のレベルも高く、現状以上の情報開示のニーズは多くない。

ドイツの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 情報公開は十分であると思う。知財庁内部のことなので詳細は分からないが、品質管理のレベルは相当な水準にあると思う。したがって、現状以上の情報を必要としていない。
- ・ 品質管理の情報開示をしていないので、もう少し情報を公開すべきであろう。

スペイン

概要

スペイン特許商標庁（Spanish Patent and Trademark Office、以下、SPTO という。）の商標審査の品質管理及び品質管理は、いずれも識別標識部（商標部に相当）の品質管理グループが担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されているが、公開されているのは品質ポリシーのみで、SPTO のウェブサイトで公開されている。

品質チェックについては、通知書の発行前後で実施されており、発行後は審査室長によるサンプルチェックが行われている。

ユーザー評価においては、審査の品質及び品質管理の取組について、特段の問題はなかったが、通知書の記載や審査処理速度については改善を望む声もあった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はスペイン特許商標庁（SPTO）である。

1.2. 組織¹⁴⁰

SPTO は、図 ES-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許・意匠を扱う特許・情報部（Department of Patent and Information）及び商標を扱う識別標識部（Distinctive Signs Department）がある。また、長官に直属する支援担当（Support Unit）に品質管理を担当する品質管理担当者（Quality Responsible）がいる。

¹⁴⁰ SPTO ウェブサイト「Estructura organizativa」

http://www.oepm.es/es/sobre_oepm/estructura_organizativa/（最終アクセス日：2016年2月2日）

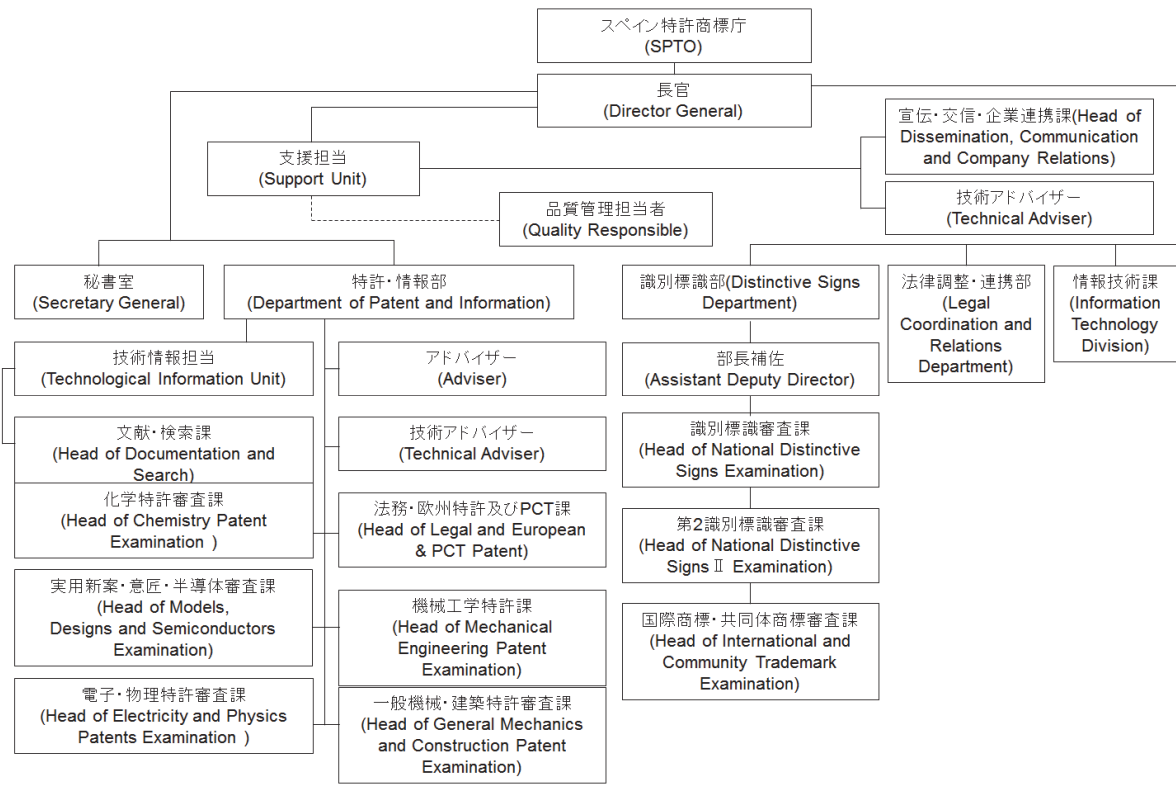


図 ES-1 SPTO 組織図¹⁴¹

1.3. 人員¹⁴²

商標審査官：41名

1.4. 審査プロセス・体制¹⁴³

スペインの商標制度では、出願後に方式審査が実施され、不備がなければ出願公開される。2か月以内に異議申立がなければ実体審査が実施され、絶対的拒絶理由（識別力等）及び相対的拒絶理由（先行商標との抵触等）の審査が行われる。拒絶理由がなければ登録される。

1.5. 出願及び登録件数¹⁴⁴

商標出願件数：49,976件

商標登録件数：43,559件

¹⁴¹ 「Estructura organizativa」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁴² SPTO への質問票調査に基づく情報。

¹⁴³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“スペイン”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/SPAIN.html>（最終アクセス日：2016年2月2日）

¹⁴⁴ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. SPTO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部¹⁴⁵

SPTO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：識別標識部の中の品質管理グループ
- ✓ 品質チェックの担当部署：識別標識部の中の品質管理グループ

商標審査の品質管理を担当する専門の部署はないが、識別標識部 (Distinctive Signs Department)¹⁴⁶の中に商標審査の品質を管理し、品質関連の諸施策を立案する作業グループがあり、識別標識部内で品質管理グループ (Quality Management Group；略称 QMG) と呼ばれている。

QMG のメンバーは、識別標識部長、部内の課長 (heads of units)、各審査長 (heads of technical sections)、SPTO 品質アドバイザー、部内品質管理官からなり、合計 7 名が従事している。

また品質チェックも識別標識部内で実施されており、審査長 (Heads of technical sections) 及び部内の QMG の合計 10 名が従事している。

商標審査官は 41 名おり、方式審査に 9 名、実体審査に 32 名が従事している。

QMG の業務は、品質ポリシーの遵守推進、品質目標達成のための行動及びその効果の評価、品質指標 (Quality Indicator) の解析及びその解析結果に基づく必要な行動、QMS 推進サポート及び効果の評価等である。

上位組織として QMG を統括する品質委員会 (Quality Committee) があり、長官、各部長及び品質アドバイザーから構成され、運営委員会 (Steering Committee) が年に 1 回、ISO9001 の監査前に開催される。品質委員会の役割は、各部長からの QMG レポートの承認、SPTO の品質戦略全体の決定、各部門の調整、品質に関する施策についての予算及び人事の検討である。

SPTO における品質管理体制の概念図を図 ES-2 に示す。

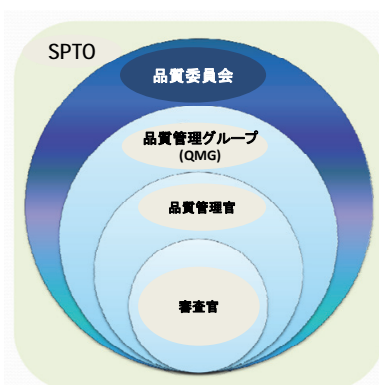


図 ES-2 品質管理体制の概念図¹⁴⁷

¹⁴⁵ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁴⁶ 商標部に相当する部署

¹⁴⁷ 品質管理体制の概念図は、SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル¹⁴⁸

SPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されているが、品質ポリシーのみ公開されている¹⁴⁹。

SPTO の品質に関する内容は、品質関連の専用ウェブサイト¹⁵⁰で公開されており、品質ポリシー¹⁵¹も同じサイトで公開されている。審査も含めた SPTO の品質全般に共通するポリシーとなっている。審査品質に関するポリシーとしては、法令・基準の遵守、出願及びその他の手続の迅速化のための電子ツールの活用、計画・管理・評価による手順の管理、SPTO のスタッフの育成管理、及び継続的な改善等があげられている。

SPTO における具体的な品質目標は公開されていないが、調査報告書発行までの期間等の内部目標がある。

2.2.2. 審査基準

SPTO による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

SPTO のウェブサイト¹⁵²には、ユーザー向けに、商標登録出願する出願マニュアル、手数料、関連法等とともに、不登録理由（絶対的拒絶理由及び相対的拒絶理由）の基準¹⁵³が記載された文書が公開されている。

¹⁴⁸ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

¹⁴⁹ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁵⁰ SPTO 品質ウェブサイト「Calidad - Signos Distintivos」

http://oepm-calidad.es/signos/calidad_SignosDistintivos.html（最終アクセス日：2016年2月9日）

¹⁵¹ SPTO 品質ウェブサイト「Calidad - Signos Distintivos」

http://oepm-calidad.es/comun/documentos/noticias/2014_03_07_Politica_de_Calidad_de_la_OEPM.pdf（最終アクセス日：2016年2月9日）

¹⁵² SPTO ウェブサイト「Signos distintivos/Búsqueda simple」

http://www.oepm.es/es/signos_distintivos/index.html（最終アクセス日：2016年2月9日）

¹⁵³ SPTO ウェブサイト「Guía de Examen de Prohibiciones de Registro」

http://www.oepm.es/es/signos_distintivos/marcas_nacionales/Guia_examen_prohibiciones_registr

2.3. 品質のチェック¹⁵⁴

2.3.1. 商標審査のための調査

SPTO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
専門辞書を用いて調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
出願公開後に先行商標の調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
ニース国際分類及び OHIM 分類による調査

SPTO では、方式審査を経て、出願公開された後に、絶対的拒絶理由及び相対的拒絶理由についての調査が実施されており、前者は SPTO の審査官が専門辞書を用いて調査している。後者については先行商標の調査が実施されているが、公開後に異議申立があれば相対的拒絶理由の審査が行われる。

指定商品・役務の同一性及び分類を明確にするための調査も実施され、この際にニース国際分類及び OHIM 分類が使われる。

2.3.2. 審査品質のチェック

SPTO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：無
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

審査官の判断及び手続のチェックについては、通知書発行前に、各審査室長（Heads of technical sections）が、審査官の決定のレビューをしてその妥当性及び法令遵守をチェックする。また、発行後には、審査室長によりチェックリストを用いたサンプルチェックも実施する。

2.4. 品質管理体制のチェック¹⁵⁵

2.4.1. 品質管理体制の監査

SPTO による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

SPTO は、商標及び商品名の出願、登録、更新、並びに審判の申請・手続の業務で、ISO 9001 の認定を受けている。ISO 9001 の認定を維持するため外部

o/（最終アクセス日：2016年2月9日）

¹⁵⁴ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁵⁵ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

組織からの監査担当者により実施され、年一回、認証会社（SGS 社）による監査を受けている。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）¹⁵⁶

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

SPTO による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 電話・面接等の義務・推奨：無✓ 満足度調査の実施：有✓ 問合せ窓口の設置の有無：有 |
|---|

正規の手续としての出願人との面談は認めているが、審査官が出願人と電話でコミュニケーションを取るとは、口頭での会話により誤解を招くこと等が懸念されるため一般に推奨されていない。したがって、文書による応答が一般的である。

また、ユーザー満足度調査は、年に 1 回実施され、調査結果はウェブサイト¹⁵⁷で公開されている。2013 年に実施された商標の調査では、4000 者以上のユーザーに対して実施され約 600 者から回答を得ている。審査も含めた SPTO のサービス、手続、情報公開等に関する質問があり、いずれも満足とする割合が多い結果を得ている。

さらに、ユーザーからの問合せは、電子メール、ウェブサイト、電話及び直接、問合せ窓口で受けている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

SPTO による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 定期的なレビューと対策 |
|---|

ユーザーからの問合せや調査結果は、識別標識部の QMG により定期的にレビューされ、必要に応じて対策されている。

¹⁵⁶ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁵⁷ SPTO ウェブサイト「Informe Encuesta Satisfacción」

<http://oepm-calidad.es/signos/documentos2.html>（最終アクセス日：2016 年 2 月 2 日）

2.5.3. 審査処理速度

SPTO による質問票回答

- | |
|--|
| ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：0.5 か月
(不備がなく方式審査後の公開の場合) |
| ✓ 出願日から査定日まで：4.5 か月 (即登録の場合) |

審査処理速度に関する情報は公開されていないが、品質ポリシーの中でも電子ツールを活用した手続の迅速化をあげており、また、適時性に関する内部目標も設定されており、審査処理期間の短縮には積極的である。

2.6. 審査官¹⁵⁸

2.6.1. 審査官研修

SPTO による質問票回答

- | |
|-------------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：約 3 か月 |
|-------------------------|

新人研修プログラムは、約 3 か月である。

2.6.2. 離職率

SPTO による質問票回答 (5 年毎の留任率についての回答)

- | |
|---------------------------|
| ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：70～50% |
| ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：50～30% |
| ✓ 2000 年着任の審査官の留任率：50～30% |
| ✓ 1995 年着任の審査官の留任率：30～10% |

2.6.3. モチベーション向上の取組

SPTO による質問票回答

- | |
|------------------|
| ✓ 残業代、審査以外の活動の機会 |
|------------------|

処理件数に応じて残業代がつく場合がある。また審査以外の活動 (例えば、大学、知財件に関する発表のイベント参加等) の機会もある。

¹⁵⁸ SPTO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. SPTO の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

先行商標調査の結果の記載を目にするケースは限られている¹⁵⁹が、受け取った調査結果から判断すると、調査の質について問題はないようである。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 調査請求がある特許とは異なり、商標では当事者からの請求でサーチをすることはない。ただし、後願商標出願者に登録商標が引用された場合に、先行商標調査の結果を受け取ることがあるが、その場合には調査は十分な印象を持っている。
- ・ 先行商標権又は先行出願と同一又は類似の商標出願がされた場合に、SPTO は職権で先行商標調査を行い、先行商標権利者及び出願人に結果を通知する。SPTO の先行商標調査結果は詳細すぎるように思われる。ほとんどの場合、先行商標権が考慮されるのは商標権者又は先願の出願人が後願に対して異議申立を行った場合だけで、最終査定（Final Decision）において先行引例が SPTO の調査結果にあげられることはない。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

審査の判断自体の問題はないようだが、通知書の記載が簡潔すぎることに對しては不満のあるユーザーもいる。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 実務の範囲では、概ね判断は正しいと思う。しかし、理由の記載が極めて短く、出願人が審判請求をするかどうかを判断するために説明をしようにも、拒絶理由を解釈することが困難なほどに簡略な記載しかされていない場合がある。もっと理由のはっきりした判断と拒絶理由がきちんと説明されている通知書が望まれる。これは審査のみならずその後の審判においても言えることである。
- ・ SPTO によって発行される判断は、通常、簡単な登録理由が記載されているか又は詳細について何ら説明の無い拒絶理由が記載されているに過ぎない。オフィスアクションの質が良いとは言い難い。

¹⁵⁹ 先行商標権又は先行出願と同一又は類似の商標出願がされた場合に受け取る。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

ユーザーの評価では、法令及び審査基準の遵守についての問題はない。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 概して SPTO は法律、規則を遵守している。
- ・ SPTO は、法律、規則、ガイドラインに従っていると考えている。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

通知書の記載等の個別の課題はあるが、ばらつきについて問題があるという意見はなかった。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ SPTO の判断は、OHIM のものとは対照的に、拒絶理由の説明が短すぎる、又は簡潔すぎることが多い。したがって、その拒絶理由を回避するための適切な方策（審判請求を含む）をとることが困難な場合がある。
- ・ ばらつきは許容範囲である。

3.2. SPTO の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

ウェブサイト上で審査に関する情報が公開されており、品質についてもある程度知名度、理解はある。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ ウェブサイトがあるのでよく知っている。
- ・ 審査ガイドがウェブサイトで公開されている。

3.3. SPTO の品質管理への取組の充実度

ユーザーの評価では品質管理への取組に対しては好意的な意見であった。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 取組には納得をしており、よく活動していると感じている。
- ・ 品質管理システムは十分受け入れられると思う。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

オフィスアクションを受けることが少なく、ユーザーからも回数についての不満はなかった。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 通常出願前にクライアント（出願人）に十分アドバイスをしていることも

関係すると思うが、オフィスアクションを受ける割合は15%程度である。

- ・ 職権で審査するのは限られた拒絶理由のみであるため、この審査に関するオフィスアクションを受けることはめったにない。また通常、出願前には、絶対的拒絶理由でオフィスアクションを受けることの無いように事前に十分検討して、クライアント（出願人）にアドバイスをしている。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、SPTOからの回答と比べて長く、また異議申立がある場合にはさらに長い期間であった。ただし、審査期間に対してユーザーから不満の声はなかった。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 拒絶又は異議申立がなされた場合は、最終的な査定まで8～10か月かかる。SPTOの審査制度・範囲を考慮すれば妥当な長さであると思う。
- ・ 異議申立がされるかどうかによる。異議申立が無ければ出願日から7～8月で許可される。異議申立がされた場合には15～20月はかかる。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

SPTOからの回答にもあるとおり、電話でのコミュニケーションは難しく、ユーザーからは改善を要望する声がある。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査官と直接電話でコミュニケーションをとることはできない。審査官は電話に応じることはなく、非常に不便である。
- ・ 電子メールによるコミュニケーションは可能なようだ。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

SPTOが公開している品質管理に関する情報公開についてのユーザーの評価は好意的であった。

スペインの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ SPTOが公開している品質管理システム(QMS)に関する情報量は適切であると思う。
- ・ 品質管理の情報を公開し、継続的に更新をしている。また、外部の意見を取入れて品質向上に取り組んでおり、情報公開は十分であると思う。

オーストラリア

概要

オーストラリア知的財産庁（以下 IP Australia という。）は、商標審査の品質管理及び品質チェックはいずれも、審査をする部署とは独立した品質改善課が担当している。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質目標は、達成度をはかるための定量指数が設定されており、四半期ごとに達成度がウェブサイトで公開されている。

品質チェックについては、審査の判断及び手順について、商標審査レビュー官によるサンプルチェックを実施している。

ユーザー対応及び審査官の研修等の取組も充実しており品質管理全般に積極的な取組をしている。さらに品質管理の情報についても積極的に公開している。

ユーザーのヒアリング結果においては、審査の品質、品質管理の取組及び情報公開について好意的な意見が多かった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はオーストラリア知的財産庁（IP Australia）である。

1.2. 組織¹⁶⁰

IP Australia は、図 AU-1 のような組織体制を敷いている。長官、CEO 以下、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

¹⁶⁰ IP Australia ウェブサイト「Organisational structure」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/organisational-structure/>（最終アクセス日：2016年1月29日）

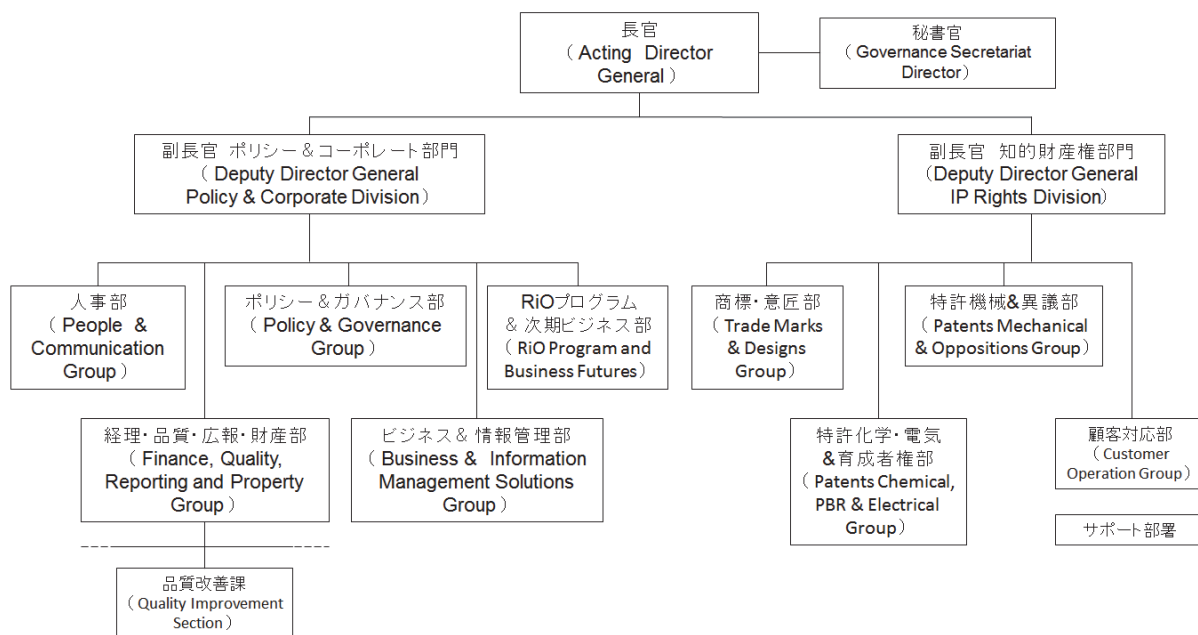


図 AU-1 IP Australia 組織図¹⁶¹

1.3. 人員¹⁶²

商標審査官：120名

1.4. 審査プロセス・体制^{163,164}

オーストラリアの商標制度では、出願後に、方式審査、実体審査（識別性及び他人の登録商標又は先願の商標出願との抵触の有無等についての審査）が行われ、出願が登録すべきものであるときは出願公告される。出願公告後3か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数¹⁶⁵

商標出願件数：62,541件

商標登録件数：45,340件

¹⁶¹ IP Australia ウェブサイトの「Organisational chart」（2016.1.27 更新）を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

<http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/ipa-organisational-chart.pdf>（最終アクセス日：2016年1月29日）

¹⁶² IP Australia への質問票調査に基づく情報。

¹⁶³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“オーストラリア” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Australia.html>（最終アクセス日：2016年1月27日）

¹⁶⁴ IP Australia ウェブサイト「Trade mark examination process」

<http://www.ipaustralia.gov.au/get-the-right-ip/trade-marks/trade-mark-examination-process/>（最終アクセス日：2016年1月27日）

¹⁶⁵ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. IP Australia における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署¹⁶⁶

IP Australia による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：品質改善課
- ✓ 品質チェックの担当部署：品質改善課長

商標審査の品質管理を担当する部署は審査部から独立した品質改善課 (Quality Improvement Section) で、責任者は品質改善課長である。

商標審査の品質チェックの担当部署も同じ品質改善課の商標審査レビュー官と品質管理官の合計 5 名が担当している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル¹⁶⁷

IP Australia による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：有

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、公開されている¹⁶⁸。

IP Australia の中期の戦略プラン¹⁶⁹において、オーストラリアの繁栄のために世界一流の知財システム (world leading IP system) を提供するという Vision の達成にむけて、職員及び組織の能力向上により品質向上を図ることが述べられている。審査の品質向上の取組は、戦略プランの下に作成されたコーポレートプラン¹⁷⁰における Programme 1.1: IP Rights Administration and Professional Registration (知的財産管理及び専門登録) に位置づけられている。

¹⁶⁶ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁶⁷ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

¹⁶⁸ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁶⁹ IP Australia ウェブサイト「Strategic plan」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/IPA_Strategic_Plan_external_WEB.pdf (最終アクセス日：2016年1月30日)

¹⁷⁰ IP Australia ウェブサイト「IP Australia Corporate Plan」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/Corporate_Plan.pdf (最終アクセス日：2016年1月30日)

品質目標は、「審査品質公約¹⁷¹ (Product Quality Commitments)」としてウェブサイト¹⁷²に公開されている。審査品質公約は、審査品質に影響を与える重要度に応じて階層 1 から階層 3 にレベル分けがなされ、後述の商標審査マニュアルに記載された「審査品質基準¹⁷³ (Product Quality Standards)」に関連する合計 6 の目標が設定されている。それぞれの目標の達成基準は、審査品質基準に対しての適合度で規定されている。

審査品質公約

審査品質基準階層 1

知財権の有効性を妨げ得る事項に関連した審査品質標準に関して

- ・適切な調査及び調査方法がとられている。
- ・すべての関連する拒絶理由が正しく採用されている。

許容品質レベル：案件の 93.5%が審査品質基準に合致している。

審査品質標準階層 2

出願人又は IP Australia にとって、相当量のやり直し及び／又は不都合が必要になる事項に関連した審査品質標準に関して

- ・全ての拒絶理由通知等 (objections) が出されている。
- ・報告書に無効な拒絶理由通知等 (objections) が含まれていない。
- ・報告書は網羅的、かつ必要な情報が記載されている。

許容品質レベル：案件の 90%が審査品質基準に合致している。

審査品質標準階層 3

審査の品質の全般的な受取られ方という観点で重要な事項に関する審査品質標準に関して

- ・方式的な記載が完璧で正しいこと。

許容品質レベル：案件の 85%が審査品質基準に合致している。

審査品質公約の各目標の達成度は、四半期ごとに発行されてウェブサイトで開催されている品質レポート¹⁷⁴に公表されている。ただし、各目標の達成率の具体的な計算方法等は公開されていない。

¹⁷¹ ここでの成果物 (Product) は、実質的に審査結果を指すので「Product Quality」を「審査品質」

¹⁷² IP Australia ウェブサイト「Trade Marks service level commitments」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-with-us/customer-service-charter/trade-marks-service-level-commitments/> (最終アクセス日：2016年1月30日)

¹⁷³ IP Australia ウェブサイト Part1「2.Examination Quality Standards」

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/trademarkmanual/trade_marks_examiners_manual.htm (最終アクセス日：2016年1月29日)

¹⁷⁴ IP Australia ウェブサイト「Reports」に掲載される「Customer Service Charter Quarterly Report」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/reports/> (最終アクセス日：2016年1月30日)

品質ポリシーもウェブサイト¹⁷⁵に公開されており、認証を受けている ISO9001 規格に準拠して品質管理システムを改善していくことが述べられている。またポリシーの優先取組事項にも記載されているとおり、ユーザー満足度にも力を入れている点が特徴である。ただし、この品質ポリシーは商標審査に特化したものではなく、戦略プランに基づく IP Australia 全体の品質ポリシーとなっている。

IP Australia の品質ポリシー

IP Australia は、オーストラリアに繁栄をもたらす世界最先端の知的財産システムの構築に尽力する。当庁はあらゆるオーストラリア国民のため、職務を通じてイノベーションや投資、国際競争力を促進する。当庁はオーストラリアの知的財産法を管理することによりこれを行い、本法は発明品の特許、登録商標、登録された工業デザイン、植物育種家の権利について規定したものである。また、当庁は知的財産権について教育し、意識を高めるためのプログラムを運営し、知的財産戦略を政府に提言する。

当庁は、業務工程のための品質マネジメントシステムを ISO 9001 基準に適合させることにより、必要不可欠な職員・商品・サービス・ビジネスシステム・業務工程の調和を達成・維持することを目指す。

IP Australia は、品質マネジメントシステムの要件に従い、このシステムを継続的に改善することに尽力する。

IP Australia は、品質目標をプログラムと優先事項で定義する。

当庁のプログラムには、以下のものが含まれる。

- ・ 知的財産権の管理と専門登録
- ・ 教育、意識向上と国際的な働きかけ
- ・ 政府に対する助言
- ・ 内部向けの取り組み－組織力の構築

これらのプログラムに対応する優先事項は以下のとおり。

- ・ 知的財産権の管理を新しく改善されたものにし、ユーザーの体験を向上させる。

¹⁷⁵ IP Australia ウェブサイト「Our Quality Policy」品質ポリシーの文面は、当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/quality/quality-policy/>（最終アクセス日：2016年2月13日）

- ・ 知的財産システムに対する意識を高める。
- ・ 知的財産システムの価値を高めるため国際的に協力する。
- ・ オーストラリア国内のイノベーションやビジネスに貢献する知的財産システムを形成する。
- ・ 当庁の職員と組織の能力を育成する。

ユーザーやより広範囲な知的財産コミュニティとの良好な協力関係を構築・維持し、個々のニーズに対して身近かつ敏感な存在でありつつ、公益のバランスを保つことが、今後も継続すべき成功の根本を支えていると当庁は認識している。そのような良好な協力関係の実現・維持に対し、オーストラリア知的財産庁の職員全員が責任を負っている。

IP Australia は、強固なリーダーシップと当庁の戦略的意図に対する明確な方向性を示すことに尽力する。当庁の品質目標の達成を支える職場環境やマネジメントフレームワークを提供し、技量と能力に優れた組織を維持する。

オーストラリアの一政府機関として、当庁の職務上の行動は、オーストラリアの公的サービス行動規範 (Public Service Code of Conduct and Values) に準じ、また当庁のユーザーのサービス基準や業績達成文化にも則している。

当庁は、IP Australia のビジネスプランニングプロセスの一環として、当庁の品質ポリシーと品質マネジメントシステムを定期的かつ時機をみて積極的に再検討する。

商標審査マニュアル (Trademarks Examination Manual) がウェブサイト¹⁷⁶で公開されており、その「Part 1 - Introduction, Examination Quality Standards」が品質マニュアルに該当する。ただし、品質管理の詳細な手順を記載された書類は内部資料として公開されていない。

¹⁷⁶ IP Australia ウェブサイト

http://www.ipaustralia.gov.au/pdfs/trademarkmanual/trade_marks_examiners_manual.htm (最終アクセス日：2016年1月29日)

2.2.2. 審査基準

IP Australia による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

前述の商標審査マニュアルの中で、審査の品質基準とともに審査基準が定められている。全部で 62 のパートからなり、審査プロセスごとに、根拠となる法律、審査手順、登録要件等が記載されている。すべてウェブサイトで公開されており、出願手続等でユーザーからもよく参照されている。

2.3. 品質のチェック¹⁷⁷

2.3.1. 商標審査のための調査

IP Australia による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書、百科事典、専門文献、一般的なインターネット等による調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
オーストラリアの登録商標を用いた調査
- ✓ 指定商品・指定役務の分類のための調査：
商品・役務の分類のデータベース検索による調査

絶対的拒絶理由に関する調査として、審査官が、対象となる語句の意味を、辞書、百科事典、専門文献、一般的なインターネットを使って実施している。

また、相対的拒絶理由については、審査員が、オーストラリアの登録商標のデータベースを用いて、同一又は類似の商品・役務に関連するものの中から、欺瞞的に類似又は実質的に同一の商標の有無を調査している。

さらに、指定商品・指定役務の分類については、審査官が、商品・役務のニース国際分類、「マドリッド商品・役務マネージャー (Madrid Goods & Services Manager)」等の WIPO が提供する諸システム、及び定義済みのニース分類や庁で登録実績のある分類のデータベースを用いて、指定商品・役務の分類を調査している。それでも分類が明確でない場合には、審査官は辞書や専門文献、一般的なインターネット検索等も利用する。

2.3.2. 審査品質のチェック

IP Australia による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

¹⁷⁷ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

図 AU-2 はウェブサイト公開されている品質チェックシステムの概念図である。

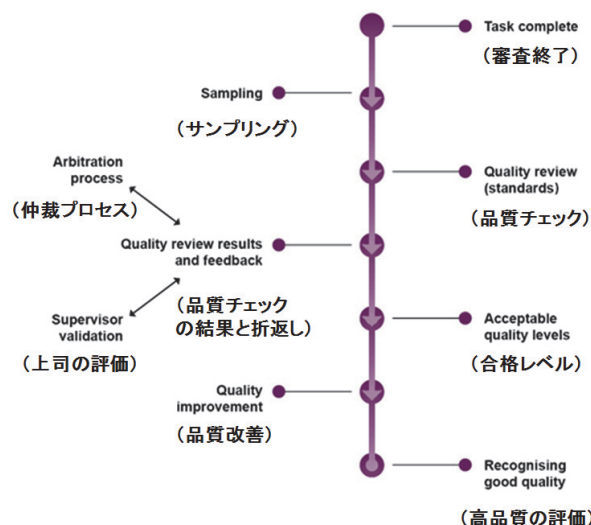


図 AU-2 品質チェックシステムのフロー図¹⁷⁸

商標審査の・通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断及び手続に関する品質チェックは、商標審査品質レビュー官¹⁷⁹ (Trade Mark Product Quality Reviewer) が審査終了後の案件に対して、品質チェックシステムで定められた所定数のサンプルに対して実施する。審査の手順については、さらに、手順が法律・規則に準拠していることを確認するための部署がある。

また商標審査品質レビュー官のチェック以外に、審査が終わったものに対して審査部内でのチェックもある。

2.4. 品質管理体制のチェック¹⁸⁰

2.4.1. 品質管理体制の監査

IP Australia による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

IP Australia は、審査業務だけでなく、管理部門 (Administraion) や経理部門等の業務も含めて、ユーザー対応に関係するすべての品質管理工程において ISO9001 の認定を受けている。ISO9001 の認定を維持するために外部 (現在は DNV GL 社) の監査を受けている。

¹⁷⁸ IP Australia ウェブサイト「Quality review system」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/quality/quality-review-system/> (最終アクセス日：2016年2月10日)

¹⁷⁹ 「Product Quality Commitment」の日本語訳と同様に、「Trade Mark Product Quality Reviewer」を「商標審査品質レビュー官」と訳した。

¹⁸⁰ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）¹⁸¹

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

IP Australia による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザー満足度調査は、以前は年に一度実施していたが現在は実施していない。その代わりに、例えば弁理士や専門家への意見を聞いたり、IP Australia の幹部が企業を訪問して意見を聞いたり、小規模な調査を色々と実施して意見を集めている。

問合せ窓口（client service center）をウェブサイト¹⁸²に設けてユーザーからの問合せを受けている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

IP Australia による質問票回答

- ✓ ユーザー問合せ関連のデータ蓄積と品質管理システムへの反映

問合せ窓口から寄せられた情報は、ユーザー・サービス憲章¹⁸³に従い 15 労働日以内にユーザーに何らかの折り返しがある。問合せの内容は“ユーザー・フィードバック・データベース（Customer Feedback Database）”に蓄積されてモニターされる。

また改善提案に関するものであれば、「Improvement Log」と呼ばれているデータベースに蓄積され提案内容を解析してすぐに手順の改善に反映されている。

2.5.3. 審査処理速度

IP Australia による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1.9 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 6.5 か月

審査処理速度については、ウェブサイト¹⁸⁴に公開されている「サービス水準公約（Service Level Commitment）」の中で、目標のひとつとして出願受理後

¹⁸¹ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁸² IP Australia ウェブサイト「Quality review system」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/contact-us/provide-feedback/>（最終アクセス日：2016年1月30日）

¹⁸³ IP Australia ウェブサイト「Customer Service Charter」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-with-us/customer-service-charter/>（最終アクセス日：2016年1月30日）

¹⁸⁴ IP Australia ウェブサイト「Trade Marks service level commitments」

<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-with-us/customer-service-charter/trade-marks-service-level-commitments/>（最終アクセス日：2016年1月30日）

に 13 週間以内にファーストアクションをすることが公表されている。また、達成状況は、IP Australia の質問票回答及びウェブサイト¹⁸⁵の定期報告書のいずれにおいても、目標値の範囲内となっている。

サービス水準公約

登録及び審査基準

- ・ 商標登録出願の最初の受付 (TM Headstart) に対して、出願後 5 営業日以内に応答する。
- ・ 商標登録出願の受理後 13 か月以内に審査し、通知書を発行する。
- ・ 出願の審査に関する応答の受領から 20 営業日以内に返答をする。
- ・ 異議申立がなく出願費用が支払われていれば、異議申立期間終了後に 12 週間以内に商標登録する。

ヒアリング (審理) 基準

- ・ 追加提案又は証拠を受領しない限り、ヒアリング開催後 12 週間以内に決定を発行する。

2.6. 審査官¹⁸⁶

2.6.1. 審査官研修

IP Australia による質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

研修プログラムは最大で 2 年間である。基本的な研修の後に、経験のある審査官の指導を受けながら実務をこなしていく研修がある。

2.6.2. 離職率

IP Australia による質問票回答 (5 年毎の留任率についての回答)

- ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：70～50%

2.6.3. モチベーション向上の取組

IP Australia による質問票回答

- ✓ 幅広い昇進システム

審査官には、業績内容による昇給の他に、職務 (責任) 範囲拡大を含む幅広い昇進システムが適用されている。

¹⁸⁵ IP Australia ウェブサイト「Reports」に掲載される「Customer Service Charter Quarterly Report」
<http://www.ipaustralia.gov.au/about-us/what-we-do/reports/> (最終アクセス日：2016 年 2 月 8 日)

¹⁸⁶ IP Australia への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. IP Australia の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

調査の品質は良好で、ユーザーの評価も好意的であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 調査の質は非常によいと思う。
- ・ 最近 IP Australia の審査は厳しくなり、審査の質も高いと思う。
- ・ 商標の調査の場合、限られた範囲の調査をしているので、(分類は異なるが) 同一の商標の見落としがたまにあるが、調査そのものの質は高いと思う。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

オフィスアクション・審査の品質は良好で通知書の記載も充実しており、ユーザーの評価も好意的であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 最近では改善がなされており、オフィスアクションの質はよい。
- ・ オフィスアクションの記載は明確で、拒絶理由回避のコメントも記載している。例えば商品・役務の分類が不適当な時に適切な分類を記載してくれている。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

法令及び審査基準の遵守についてはユーザーから問題を指摘する意見はなかった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査は法令及び審査基準に従った手順で問題ない。
- ・ 法令及び審査基準の遵守については問題ない。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査の品質のばらつきはあるものの外国の知財庁と比較するとばらつきは少なくユーザーの許容範囲であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 外国の庁と比較して小さめの組織なのでばらつきは少ないと思う。
- ・ ばらつき自体は商標審査でもある。例えば、オーストラリア国内からの出願（個人や企業）からの出願には寛容なところがあり登録されやすいケー

スもあるが、全般的には標準的な審査から外れるようなばらつきは少なく許容範囲である。

3.2. IP Australia の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

IP Australia の品質管理の関連情報は、ウェブサイトには十分な情報が公開されていることもあり、ユーザーへの知名度・理解度は高い。しかし、数値目標（指標）については、達成率等を評価しているユーザーは少なかった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ IP Australia のウェブサイトですべて公開されており内容も把握している。
- ・ ポリシーや目標等は IP Australia のウェブサイトでも掲載されているのは知っている。オーストラリアのユーザーも代表的な審査スピードの数字については認識していると思う。ただ掲載されている目標の達成率等は、驚くほど高いし、審査のスピードも実感よりも短い数字が記載されているように思う。

3.3. IP Australia の品質管理への取組の充実度

IP Australia の品質管理の取組に対するユーザー評価は好意的であった。ただし、品質目標（指標）の達成率の数値を評価しているという意見はなく、審査内容、品質管理の取組姿勢全般、また情報開示が充実していること等が評価されている。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 全体としては品質管理の取組には満足している。
- ・ 品質目標の達成率の数字をどのように算出したのか等の個別に知りたいこともあるが、全般的には品質管理に関する取組や情報開示については十分だと思う。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

オフィスアクションの回数は、通常多くて1回で即登録となるケースも多い。回数についてのユーザーの評価も好意的であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 最近ではオフィスアクションなしで登録されるケースが多く、1回受けるケースも少ない。
- ・ 40%程度が拒絶理由通知を受けて、そのうち半分が1回で登録となり、残

りはさらに応答が続く。平均しても1回程度。3回以上は珍しい。

3.4.2. 審査期間

IP Australia の公表値よりはやや長めであるが、概ね公表値に近い期間で終了している。ただ平均値としては短いものの拒絶理由通知が出たものについては、時間がかかる課題を指摘する声もあった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査期間は1年以内という印象。
- ・ マドリード協定議定書による国際出願経由のものでは、そのまま登録になるケースも多い。
- ・ 拒絶のないものは7か月程度で登録されるが、拒絶理由通知が出てやりとりをすると15か月ほどかかる。後者の場合には時間は短縮して欲しい。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

審査官との電話でのコミュニケーションが一般的になってきており、審査官の対応もよくユーザーの評価も好意的であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査官と電話でコミュニケーションをとることは一般的になってきているが、USのような正式な面談は実質ほとんどない。
- ・ オフィスアクションで審査官からの記載内容について問い合わせることが多い。審査官もよく対応してくれる。
- ・ 正式なものではないが、時々拒絶理由の確認等で電話でのコミュニケーションは使用することがある

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

IP Australia の品質管理についてはウェブサイトには十分開示されており、ユーザーの評価においても情報開示は十分という意見であった。

オーストラリアの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 情報開示は十分されていると思う。一般の人でもインターネットで、「IP Australia Quality」と検索すれば、該当するウェブサイトを見つめることができる。
- ・ ウェブサイトで開示されている品質管理の情報は明確で十分なものである。

カナダ

概要

カナダ知的財産庁（Canadian Intellectual Property Office、以下、CIPO という。）の商標審査の品質管理及び品質チェックについては、現在整備を進めているところである。

商標審査の品質管理に関連する文書も品質ポリシー以外はまだ整備されていないが、CIPO の戦略目標には、品質に関する目標もあげられており、積極的に取り組んでいる。

ユーザー対応及び審査官の研修等も地道に取り組が進められている。

ユーザーの評価においても、審査の品質に対しては平均的とする意見が多かったが、ここ数年の改善を評価する声もあった。審査処理速度については改善を望む声もあったが、ユーザー対応や品質管理の取組に対しては好意的な意見が多かった。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はカナダ知的財産庁（CIPO）である。

1.2. 組織¹⁸⁷

CIPO は、図 CA-1 のような組織体制を敷いている。長官、CEO 以下、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

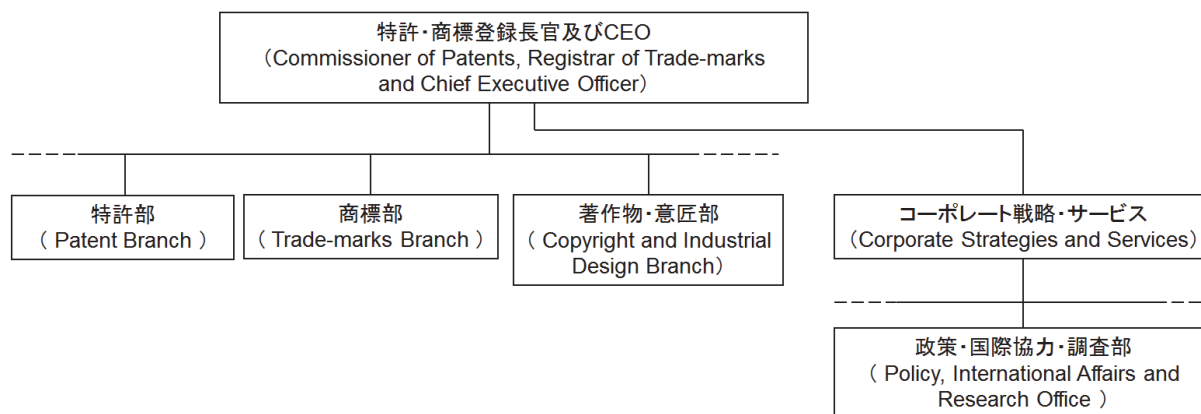


図 CA-1 CIPO 組織図¹⁸⁸

¹⁸⁷ CIPO へのヒアリング調査に基づく情報。

¹⁸⁸ CIPO へのヒアリング調査に基づいて作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

1.3. 人員¹⁸⁹

商標審査官：66名

1.4. 審査プロセス・体制^{190,191}

カナダの商標制度では、審査は方式審査の後、実体審査（識別性及び他人の登録商標又は先願の商標出願との抵触の有無等についての審査）が行われ、出願が登録すべきものであるときは出願公告される。出願公告後2か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数¹⁹²

商標出願件数：49,819件

商標登録件数：28,955件

¹⁸⁹ CIPO への質問票調査に基づく情報。

¹⁹⁰ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“カナダ”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Canada.html>（最終アクセス日：2016年1月27日）

¹⁹¹ CIPO ウェブサイト「How your trademark application is processed」

http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/wr00035.html?Open&wt_src=cipo-tm-main（最終アクセス日：2016年1月27日）

¹⁹² 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. CIPO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署¹⁹³

CIPO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：技術政策&研修課（Technical Policy and Training）
- ✓ 品質チェックの担当部署：専門部署はなし

商標審査の品質管理を担当する部署は、技術政策&研修課（Technical Policy and Training）で、品質保証官（Quality Assurance Officer）が1名従事している。

商標審査の品質チェックの専門部署はないが、品質保証官、審査部のチーム長及びマネジャー、技術ポリシー&研修課長の合計11名が担当している。特許の品質管理の組織と比べるとまだ小さいが数年かけて特許と同様な品質管理体制を構築していくようである。

現状では商標審査官66名である。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル¹⁹⁴

CIPO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標審査の品質目標及び品質マニュアルはまだ整備されていない。また、品質ポリシーもあるが、公開されていない¹⁹⁵。しかし、品質目標については、関連する情報としてウェブサイト上に CIPO の戦略目標が公開されている。

CIPO は、庁のミッションおよび5か年計画を掲げた「Business Strategic 2012-2017」¹⁹⁶を策定しており、知財推進によるイノベーションの強化及び経済的な発展のビジョン実現に向けて、5つのミッション及びそれを支える6つの戦略を掲げている。6つの戦略の一つである「Operational Excellence」の目

¹⁹³ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

¹⁹⁴ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

¹⁹⁵ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁹⁶ CIPO 「Business Strategy 2012-2017」

[https://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/vwapj/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf/\\$FILE/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/vwapj/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf/$FILE/StrategieAffaires-BusinessStrategy-eng.pdf)（最終アクセス日：2016年1月27日）

標として審査の適時性ととも高品位な知財権（high-quality IP right）の提供を上げている。

最終目標：CIPO は、高品位な知財権を、迅速かつ費用効果的に提供する。

目標：

- ・ 効率的及び費用効果的な CIPO のサービス提供の確保
- ・ 継続的改善及びユーザーへの付加価値を進めながら成長する手順に基づく組織づくり
- ・ 品質及び適時性の改善
- ・ 自分たちの責任がある手順を管理するために必要なツール、知識及び業務実績情報を職員に持たせること

（「CIPO Business Strategic 2012-2017」 20 ページ該当箇所を翻訳）

CIPO の品質ポリシーは公開されていないが、「継続的改善サイクル」アプローチに基づく改善取組が実施されている¹⁹⁷。

2.2.2. 審査基準

CIPO による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

商標審査マニュアル（Trademarks Examination Manual）¹⁹⁸は、商標部の必要な手続のマニュアル部とともに、出願人及び代理人向けに商標法及び規則の条文を審査官がどのように解釈しているかが分かるガイドラインから成り立っている。商標審査マニュアルにおけるガイドラインの部分が審査基準に相当する。

2.3. 品質のチェック¹⁹⁹

2.3.1. 商標審査のための調査

CIPO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
インターネット及び辞書による調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：

¹⁹⁷ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

¹⁹⁸ CIPO ウェブサイト

<http://www.cipo.ic.gc.ca/eic/site/cipoInternet-Internetopic.nsf/eng/wr01614.html>（最終アクセス日：2016年1月27日）

¹⁹⁹ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

第三者の調査ツールを用いた調査

- ✓ 指定商品・指定役務の分類のための調査：
ニース国際分類に基づくリスト及び指定商品・役務のマニュアルを用いた調査

絶対的拒絶理由のための調査については、インターネットでの商標のレビューと辞書による調査を実施している。

相対的拒絶理由のための調査については、審査官及び調査官により第三者の調査ツール（ONSCOPE）を用いた調査を実施している。

指定商品・指定役務の分類のための調査については、審査官は、ニース国際分類に基づいて分類され事前承認された分類リスト及び以前に調査され許可された分類からなる、指定商品・役務のマニュアルを用いている。

2.3.2. 審査品質のチェック

CIPO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：無
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：無
- ✓ 審査の手続のチェック：有

特許と比較すると小さな組織で、現時点では正式な審査のチェック体制は整備されていない。ただし、監督職（supervisor）によるスポットチェックは実施されている。

審査の手続に関する問題があれば、ポリシー策定部署に連絡される。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

CIPO による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックは実施していない。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）²⁰⁰

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

CIPO による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：無
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

²⁰⁰ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

法令による規定はないが、出願人・代理人との電話・面接等のコミュニケーションは推奨されている。

ユーザー満足度調査は実施していない。

問合せ窓口（client service center）を設けて、品質関連も含めてユーザーからの問い合わせを電話又は CIPO のウェブサイト²⁰¹で常時受けている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

CIPO による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 職員、チーム長及び部長への折返し |
|--------------------|

ユーザーからの問合せは、職員、監督職（チーム長）及び部長へ折り返される。さらに課題及び苦情は対応策が講じられ、そこから学んだことはチーム長及び審査官にも情報共有される。

2.5.3. 審査処理速度

CIPO による質問票回答

- | |
|--------------------------------|
| ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 6.6 か月 |
| ✓ 出願日から査定日まで：約 22 か月 |

審査処理速度については、CIPO のウェブサイト²⁰²において、90%の案件について出願からファーストアクションの期間を 7 か月以内となっている。

2.6. 審査官²⁰³

2.6.1. 審査官研修

CIPO による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

研修開発プログラム（TDP）は 2 年間である。最初の 3 か月の座学研修の後には、先輩審査官に指導を受けながら実際の審査業務でトレーニングを継続する。研修の 10 か月及び 16 か月には追加の座学研修がある。

²⁰¹ CIPO ウェブサイト <http://www.ic.gc.ca/cipo/internet.nsf/comp-eng?readForm>（最終アクセス日：2016 年 1 月 27 日）

²⁰² CIPO ウェブサイト「Client Service Standards」
http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/h_wr02948.html#tm（最終アクセス日：2016 年 2 月 1 日）

²⁰³ CIPO への質問票調査及びヒアリング調査に基づく情報。

2.6.2. 離職率

CIPO による質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- ✓ 2010年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005年着任の審査官の留任率：70～50%
- ✓ 2000年着任の審査官の留任率：50～30%
- ✓ 1995年着任の審査官の留任率：30～10%

2.6.3. モチベーション向上の取組

CIPO による質問票回答

- ✓ 昇進又は表彰のような制度

昇給のようなインセンティブはないが、商標部の中が活性化されるように業務範囲を広げるような昇進制度、在宅勤務及び表彰制度等を導入している。

3. ユーザーに対するヒアリング調査結果

3.1. CIPO の審査の品質

3.1.1. 商標審査のための調査の品質

調査の質については大きな問題はなく、平均的な質という見方が多かった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ ここ数年は調査の質はよくなってきている。
- ・ 登録商標の調査やインターネット検索以外に、辞書や電話帳等でも調査している。
- ・ カナダでは商品・意匠の分類がないので、識別性や登録商標に関する調査だけだが、調査の質に問題はなく不満もない。
- ・ 良くも悪くもなく平均的な品質だと思う。昔は商標調査専門の人が調査していたが、最近審査官自らが調査しているので、時々類似の商標の見落としがある。
- ・ カナダは公用語が英語とフランス語なので、商標の審査は文字や発音等それぞれの類似性を比較する必要がある。最近はこのようなところまで注意深く詳細な調査をするようになってきている。

3.1.2. オフィスアクション・査定の内容の品質

オフィスアクション・査定の品質について、ユーザーの評価は平均以上という回答であった。改善して欲しい課題として、拒絶理由通知の記載内容をもう少し分かりやすく丁寧にして欲しいという意見があった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 審査官との意見が時々異なる場合もあるが、全般的に審査の質は良い。
- ・ オフィスアクションの質は悪くはないが、改善の余地はあると思う。
- ・ USPTO の場合と比べると拒絶理由通知の記載が不親切であると思う。専門的用語や参照文献（基準等）が羅列されただけの記載で、どれを参照すればよいか分からないことがある。
- ・ ユーザーフレンドリーという観点でもう少し改善して欲しい。特に拒絶理由通知をもらってもどう対応してよいのか分からないことがある。
- ・ CIPO の商標部では新人審査官を最近多く雇用したので、経験不足のところが懸念される。

3.1.3. 法令及び審査基準の遵守

通常は法令及び審査基準は遵守され問題はなく、また、万一、問題が起こっても不服の申立をする機会もあるので不満の声もなかった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- 基本的には CIPO の審査基準に従って行われているが、主観的な問題が起こることはある。例えば登録性（商標法 12 条(1)(a)）などで審査官と出願人側での意見の違いはある。
- 一般的には通常は法令及び審査基準に従っている。ただし時々、解釈の違いで CIPO 側と出願人で、意見の違い等があるが、裁判で争われるようなケースはめったにない。
- 問題がある場合には出願人は不服の申立をする機会はある。

3.1.4. 審査の品質のばらつきについて

審査のばらつきはあり、ある程度は仕方がないという意見がある一方で、許容できないという意見もあった。ばらつきの原因としては、審査官の違い、及び審査が厳しくなり過去の審査結果との齟齬があげられた。審査官の研修を充実することでばらつきが改善されることを期待する声もいくつかあった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ある程度ばらつきはあるが許容範囲である。人間のやることなのである程度のばらつきは仕方がないと思う。
- ここ数年で商標審査官の研修が進み、審査の質のばらつきは減少してきていると思う。一方で、審査官が非常に慎重に審査するようになり、過去に登録となった同じマークが次は登録できないこともあり、時系列でばらつきが生じることにもなる。
- 現状ではバラツキが非常に大きいと思う。審査官により同様の商標出願でも登録・拒絶の判断が異なるので、ユーザー側からすれば登録の可能性の予測が難しいことがある。
- 商品・役務に関する拒絶は、他の知財庁と比較して CIPO は厳しい（独占を避けるために非常狭い範囲しか認めない）にも拘わらず、審査官により同様の商標出願でも登録・拒絶の判断が異なるので、ばらつきの問題がある。
- 他の知財庁と比較した場合には、CIPO は審査官の研修不足からくる問題があり改善の余地があると思う。
- 他国の知財庁との比較は、法律やビジネス状況も異なるので単純には比較できない。

3.2. CIPO の品質ポリシー、品質目標及び品質マニュアルの知名度・理解度

審査処理速度等の適時性に関する情報開示はある程度あるが、品質に関する具体的な情報の開示はほとんどされておらず、ユーザーにおける知名度もあまりなかった。ただし、品質向上に関心を持つユーザーは多かった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 品質ポリシーや品質目標等の品質管理に関する情報はほとんど開示されていないと思う。
- ・ 審査期間等の目標が公表され、その達成度についても公開されている。ただし、アニュアルレポートやウェブサイトで公開はされている情報は少し古い。
- ・ 出願後8月以内に審査を実施することオフィスアクションの応答に対して3か月以内にアクションをすることは認識しているが、それ以外は分からない。
- ・ 商標審査に関するマニュアルは公開されているが、審査の品質に関してはアニュアルレポートで少し触れられている程度で、それも質というよりは審査のスピードに関するもののみである。
- ・ カナダも近い将来マドリッド協定議定書に加盟することになるので、今後品質管理も含めて状況の改善が必要な状況になると思う。

3.3. CIPO の品質管理への取組の充実度

CIPO の品質管理への取組に対してのユーザーの評価は好意的であったが、自分たちの出願したものがきちんと審査されるように、さらに品質向上を望む声が多かった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 全般的に審査の品質には満足しているし、品質向上の取組もされているのでよいと思う。
- ・ CIPO が「すべての判断ミスは二度と繰り返さない」という通知を出したことがあり、CIPO も判断ミス自体は起こり得るという認識はあるようだ。
- ・ 審査の質の目標として審査の処理速度があげられてきた。審査内容そのものを目標値にすることは難しいが、今後はスピードよりもきちんと審査をしてもらうことを優先して欲しい。
- ・ CIPO の取組に不満はない。敢えて要望事項をあげれば、出願したファイルの状況をインターネットですぐに確認できるようにして欲しい。
USPTO（商標）ではできるが、CIPO（商標）ではまだできていない。
- ・ 品質向上のためには審査官の質を上げる必要があるので、より良い研修や高い給与により、審査官が現職に留まり、その結果審査官の経験値も上がって審査の質の向上につながると思う。審査官が、問題がある場合の相談相手である上司や管理職の審査官の研修も同様に必要であると思う。

3.4. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

3.4.1. オフィスアクションの回数

ユーザーが実務を通して把握しているオフィスアクションの回数は、1～2回程度であった。ユーザーの評価は普通というものが多かった。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 統計値ではないが、実務の感覚からは平均で1～2回程度。
- ・ 回数は案件によって異なるが、平均すると多くて1回程度である。3回以上受けることはほとんどない。
- ・ 回数は出願人が出願前にどれだけ準備しているか、また出願した商標が複雑かどうかでも変わってくる。

3.4.2. 審査期間

ユーザーが実務を通して把握している審査期間は、他の知財庁と比較して長めになっており、短縮の要望が強い。一方、CIPOもユーザー対応の改善を図っており今後、審査期間の短縮が見込まれる。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 18～24か月かかる。欧州だと早いものだと3か月で登録というケースもあるし、USPTOだと1年程度なので、CIPOの審査はそれと比較すると長いと思う。出願人も期間が長いことに不満を持っている。
- ・ 平均で10か月～2年くらいである。もう少し短くすべきと思う。最近では、すべての審査官が“Real Time Mail Delivery System”を用いるようになって、オフィスアクション等が短時間で対応できるようになってきている。

3.4.3. 審査中のコミュニケーション

審査官との電話でのコミュニケーションは積極的に活用されている。非公式なものであるが、審査官とユーザー側の相互理解に役立っており、ユーザーの評価も好意的なものが多い。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ 他の法域と同様に電話でのやり取りが多いが、商標の場合も面談をした方が効果的な場合もある。
- ・ 特許・意匠と同様に電話でのコミュニケーションはよく使われる。拒絶理由通知で審査官の指摘が何を意図しているのかを理解するのに有効で、2回目のオフィスアクションを避けることができる。
- ・ ただ電話でのコミュニケーションは非公式なので、電話した日時や相手の情報を控えておかないと、審査官が途中で変わった場合等は前の話はなか

ったことになったりするので注意が必要。

- ・ 頻繁に電話での問い合わせをしている。通常は問合せをすると 24 時間以内に折り返しがある。特に商品・役務についてはどこに問題があるかを議論するのに用いている。
- ・ 面談はほとんどない。少なくとも個人的には面談はしたことはない。

3.4.4. 品質に関する情報の開示度合

品質管理に関しては必ずしも詳細情報までは開示していないが、ユーザーにとって必要な情報は公開されており、CIPO の情報開示についてはユーザーの評価は好意的なものであった。また、CIPO ではユーザー対応を改善する取組も実施しており、この点についても評価されている。

カナダの法律事務所へのヒアリング調査結果

- ・ CIPO の目標やポリシーは公開されており²⁰⁴、情報開示は十分であると思う。品質管理の内部情報までは見られないが、ユーザーにとっては必ずしも必要な情報でないので問題ない。
- ・ 審査のマニュアルは公開されておりユーザーは頻繁に参照している。品質管理についてどこまで必要かは分からないが、現状では必要な情報は得られている。
- ・ 商標については状況が変わりつつあり、CIPO のウェブサイト上には様々なリクエストを受ける窓口がありフィードバックも早い。
- ・ CIPO はオープンになってきていると思うし、品質についても改善しているように感じる。

²⁰⁴ CIPO 全体の目標・ポリシーのことを指しているようである。

インド

概要

インド特許意匠商標総局（Controller-General of Patents, Designs and Trademarks、以下、CGPDTM という。）の商標審査の品質関連情報は公開されている情報が少ないが、国家知的財産権政策には ISO9001 の取得も含めて知的財産権の品質管理体制の構築が方針のひとつとして含まれている。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はインド特許意匠商標総局（CGPDTM）である。

1.2. 組織

GCPDTM は、図 IN-1 のような組織体制を敷いている。長官、CEO 以下、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

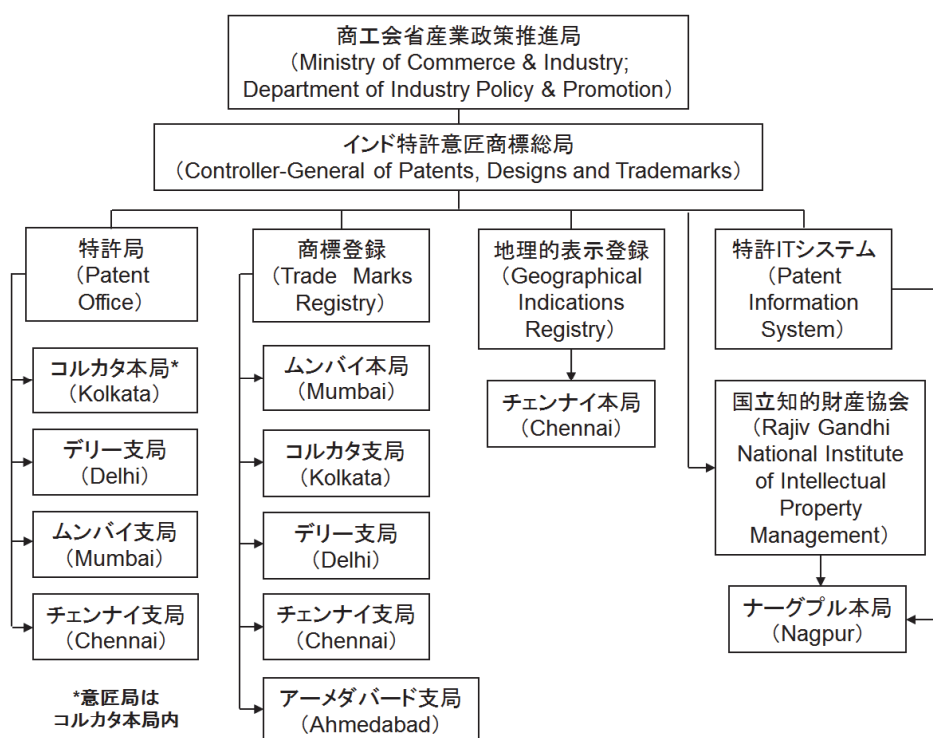


図 IN-1 CGPDTM の組織図²⁰⁵

²⁰⁵ GCPDTM のウェブサイトの「About us」の組織図を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。http://www.ipindia.nic.in/index.htm（最終アクセス日：2016年2月12日）

1.3. 人員

審査官の人数は、ウェブサイト及び Annual Report²⁰⁶で確認することができなかった。

1.4. 審査プロセス・体制²⁰⁷

インドの商標制度では、出願後に識別力、誤認が生じるか否か、及び既登録商標との類似関係について審査され、出願が容認された場合に出願公告される。出願公告後 3 か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数²⁰⁸

商標出願件数：200,769 件

商標登録件数：60,270 件

²⁰⁶ CGPDTM「Annual Reports」http://ipindia.gov.in/cgpdmt/AnnualReport_English_2013_2014.pdf
(最終アクセス日：2016年2月10日)

²⁰⁷ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“インド”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/India.html> (最終アクセス日：2016年2月5日)

²⁰⁸ 特許行政年次報告書 2015年版(統計・資料編)第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数(2013年)

2. CGPDTM における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署²⁰⁹

CGPDTM の商標審査の品質管理及び品質チェックに関する具体的な情報は公開されていないが、いずれも商標登録部が担当しているようである。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²¹⁰

インド商工省では国家知的財産権政策が作成されており、以下のようなドラフト案²¹¹が公開されている。

国家知的財産権政策のドラフト案の方針

- 方針 1: 知財啓発及び推進
- 方針 2: 知財創造
- 方針 3: 法的枠組
- 方針 4: 知財行政及び管理
- 方針 5: 進:知財の商業化
- 方針 6: 進執行及び裁判
- 方針 7: 人材育成

方針 4 の中でさらに CGPDTM の行政・管理の方針が定められており、IP 管理の定期監査、ISO9001 規格認定に向けた品質基準の導入、出願／権利付与の標準化等の品質に関する方針が定められている。また方針 1 の知財啓蒙や方針 7 の人材育成に関する方針も品質に関するものが含まれている²¹²。

CGPDTM の商標審査の品質関連の文書は、品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルのような形でまとめたものは公開されていないが、品質目標及び品質ポリシーについては、CGPDTM の内部で運用されているものがあるようである²¹³。

2.2.2. 審査基準

インドの商標制度は、商標法 (Trade Mark Act 1999) 及び商標規則 (Trade Mark Rules) 等に基づいており、CGPDTM のウェブサイト²¹⁴に関連する法令

²⁰⁹ 法律事務所へのアンケート調査に基づく情報。

²¹⁰ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

²¹¹ JETRO ウェブサイト「知的財産に関する情報～インド知的財産ニュース～」

https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/in/ip/pdf/news_20151119.pdf (最終アクセス日: 2016年2月12日)

²¹² JETRO「国家 IPR 政策 (第一ドラフト) (日本語仮訳)」2015年1月より

https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/in/ip/pdf/national_IPR_Policy_24December2014_jp.pdf (最終アクセス日: 2016年2月13日)

²¹³ 法律事務所へのアンケート調査に基づく情報。

²¹⁴ CGPDTM ウェブサイト「IP Act and Rules」

の一覧がまとめて掲示されている。

また商標登録の出願・審査等の手続を標準化するための商標マニュアル (Manual of Trade Marks) の案²¹⁵も公開されており、第2章に商標審査に係る基準がまとめられている。

2.3. 品質のチェック²¹⁶

2.3.1. 商標審査のための調査

商標審査のための調査に関する具体的な情報は公開されていないが、絶対的拒絶理由に関する調査は、辞書及び専門文献を用いて実施されており、絶対的拒絶理由は先行商標のデータベースによる調査が実施されている。また、指定商品・役務が不明な場合には、CGPDTMが出願人に連絡して確認しているようである。

2.3.2. 審査品質のチェック

商標審査の品質チェックに関する具体的な情報は公開されていないが、商標登録部の中で審査官の上司によるチェックが実施されている。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

第三者による品質管理体制のチェックはない。ただし、国家知的財産権政策の中では、ISO9001規格認定に向けた方策があげられている。

2.5. ユーザー対応 (ユーザーフレンドリネス)

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

問合せ窓口のような形式ではないが、CGPDTMのウェブサイト²¹⁷で各部署の連絡先の一覧表が公開されている。また、知的財産権に関するユーザーの意識向上及び啓蒙活動のためウェブサイトには下記のような情報提供をしている。

- ・ 商標制度等の電子教育資料²¹⁸
- ・ 出願状況の検索²¹⁹

http://www.ipindia.nic.in/IPActs_Rules/IPActs_Rules.htm (最終アクセス日: 2016年2月13日)

²¹⁵ CGPDTMウェブサイト「Draft manual of Trademarks Practice and Procedure inviting Comments」http://ipindia.gov.in/tmr_new/TMR_Manual/TMR_DraftManual_11March2015.pdf (最終アクセス日: 2016年2月13日)

²¹⁶ 法律事務所へのアンケート調査に基づく情報。

²¹⁷ CGPDTMウェブサイト「Contact us」<http://www.ipindia.nic.in/index.htm> (最終アクセス日: 2016年2月12日)

²¹⁸ CGPDTMウェブサイト「e-Learning ~Trademark Registraion in India~」

http://www.ipindia.nic.in/eLearning/Trademark_Registration_India_26December2014.pdf (最終アクセス日: 2016年2月12日)

²¹⁹ CGPDTMウェブサイト「Status of Trademark」<http://164.100.176.37/eregister/eregister.aspx> (最終アクセス日: 2016年2月12日)

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

具体的な内容の情報は公開されていない。

2.5.3. 審査処理速度²²⁰

CGPDTM のウェブサイト及び Annual Report では審査処理速度の具体的な情報は公開されていないが、ユーザー側で把握している審査期間としては、出願日からファーストアクションの日までが 6～8 か月、また、案件にもよるが査定までが通常 18～24 か月である。

2.6. 審査官

2.6.1. 審査官研修

審査官の研修の具体的な内容は公開されていないが、「Annual Report 2013-2014」²²¹の中で、CGPDTM は審査官等の人材開発に力を入れており、インド内外の様々な研修プログラムに参加していること、及び一般ユーザー向け及び研究者向けの研修も実施していることが報告されている。

2.6.2. 離職率

離職率に関する情報は得られなかったが、人員の情報については「Annual Report 2013-2014」²²²の中で詳細情報が公開されており、CGPDTM では審査官等の職員を増員している。

2.6.3. モチベーション向上の取組²²³

モチベーション向上の取組の具体的な情報は公開されていないが、昇給及び奨励の取組はあるようである。

²²⁰ 法律事務所へのアンケート調査に基づく情報。

²²¹ Annual Report 2013-2014 第 9 章「Training Programmes & Outreach Activities」に記載
http://ipindia.gov.in/cgpdmt/AnnualReport_English_2013_2014.pdf (最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日)

²²² 第 10 章「human resource」及び Appendix に記載

²²³ 法律事務所へのアンケート調査に基づく情報。

概要

ロシア特許庁(Federal Service for Intellectual Property、以下、ROSPATENT という。)の商標審査は、下部組織の FIPS で実施されているが、品質管理は ROSPATENT の連邦業務管理室が担当している。品質チェックは FIPS の品質関連部署及び商標部が担当している。

商標審査の品質目標及び品質ポリシーが整備されている。品質ポリシーは戦略ポリシーの中で公開されており、品質目標については、達成指標として商標審査の適時性が公開されている。

品質チェックは、FIPS の品質関連部署及び商標部の責任者により法令・規則に基づいてチェックされている。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はロシア特許庁 (ROSPATENT) である。

1.2. 組織

ROSPATENT は、図 RU-1 のような組織体制を敷いている。長官以下、ロシア連邦全体に関連する管理部門があり、及び知的財産の実務を担当する 3 つの下部組織から構成されている。特許、意匠、商標の出願・審査業務は、連邦産業財産権機構 (Federal Institute of Industrial Property、以下、FIPS という。)で実施されている。

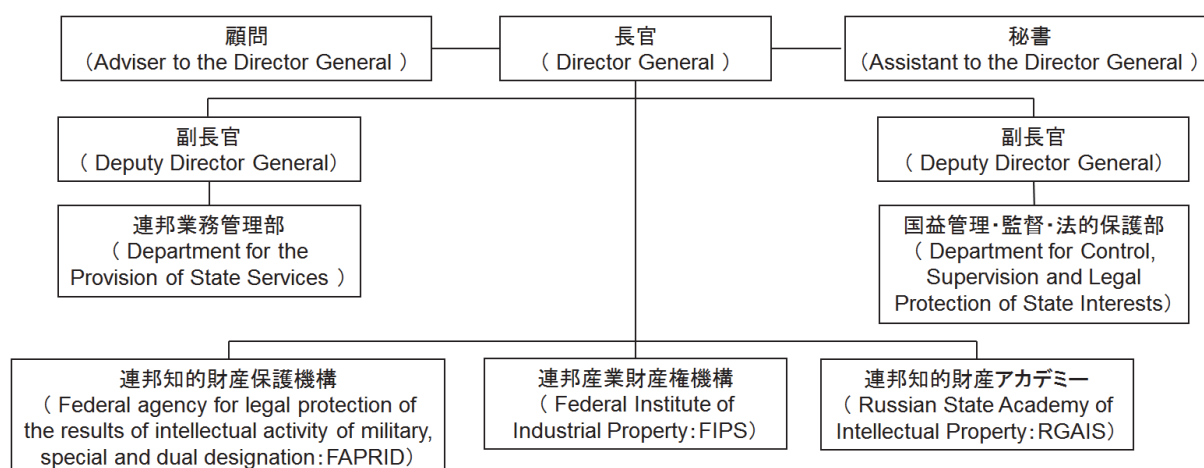


図 RU-1 ROSPATENT の組織図²²⁴

²²⁴ ROSPATENT のウェブサイトの組織図 (Structure) を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。http://www.rupto.ru/about/structure?lang=en (最終アクセス日: 2016年2月11日)

1.3. 人員²²⁵

商標審査官：120名

1.4. 審査プロセス・体制²²⁶



図 RU-2 FIPS の組織図²²⁷

商標審査は、FIPS 中の商標・意匠部で実施されている。

ロシアの商標制度では、出願後に方式審査、実体審査（登録性、類似性等の審査）がなされ、登録要件を満たしている場合に登録され、登録公告される。登録後に商標権の存続期間中はいつでも、無効請求、異議申立が可能。

1.5. 出願及び登録件数²²⁸

商標出願件数：64,062件

商標登録件数：39,919件

²²⁵ ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。

²²⁶ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“ロシア” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/RUSSIA.html> (最終アクセス日：2016年2月5日)

²²⁷ FIPS のウェブサイトの組織図 (Структура и руководство) を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。 http://www1.fips.ru/structure_fips/index2.htm (最終アクセス日：2016年2月11日)

²²⁸ 特許行政年次報告書 2015年版 (統計・資料編) 第4章「主要国・機関に関する統計」 p134～p139 に記載の出願及び登録件数 (2013年)

2. ROSPATENT における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署²²⁹

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：
 - ・ ROSPATENT の連邦業務管理部
- ✓ 品質チェックの担当部署：
 - ・ FIPS の品質関連の部署（法務部及び組織・技術サポート部門）

商標審査の品質管理を担当する部署は、ROSPATENT の連邦業務管理部（Department for the provision of state services of Rospatent）で、3名従事している。

品質のチェックの担当部署は、FIPS の商品関連の部署²³⁰（Sector for the quality of state services of FIPS）（法務部及び組織・技術サポート部門）で、5名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²³¹

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標審査の品質目標及び品質ポリシーは整備されており、公開されているが、品質マニュアルは整備されていない²³²。

品質ポリシーは、ROSPATENT のウェブサイト²³³に公開されている戦略プラン²³³の中に記載されている。戦略プランでは、ロシアの知的財産の適切な保護と活用に基づくイノベーションシステムを構築することでロシアの競争力強化を目指すための ROSPATENT の戦略ポリシー²³⁴が記載されている。

²²⁹ ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²³⁰ FIPS のウェブサイトの組織図では、品質監視室（Отделение мониторинга качества）という部署が掲載されている。

²³¹ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

²³² ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。

²³³ ROSPATENT のウェブサイト「Стратегия развития системы Роспатента до 2015 года」。
http://www.rupto.ru/about/strategy/strategy_2015（最終アクセス日：2016年2月12日）

²³⁴ ROSPATENT の戦略的方向性（Стратегические направления развития системы Роспатента）

戦略ポリシー

1. 知的財産の法的保護及びそれらの権利化業務の提供
2. 連邦特許コレクション²³⁵の設立と利用提供
3. 知的財産の保護及び活用における専門家の育成
4. 連邦予算によるロシア国民の研究開発及び技術開発の成果の法的保護及び利用における運用管理
5. 国際協力の推進

1つ目のポリシーについては、具体的に以下のようなタスクがあげられており、3つめが審査の品質に関するものである。

1. 法人及び個人が、知的財産活動及び個々の手法の成果を保護するための権利化とその保護を実現する環境の整備
2. 今後予想される出願増加に対応した審査時間の短縮
3. 高品質の審査と通知書の発行
4. ROSPATENT の IT システムの効率化

商標審査の品質目標については、FIPS のウェブサイト²³⁶で主な業務の成果達成指標の一部が公開されている。特許、意匠については、審査期間が業務の品質指標として目標値及び進捗が報告されており、商標についても 2011 年までは審査期間の目標値及び進捗が報告されていた。具体的には審査期間の目標として 12 か月という数字が公開されていた。また、このような指標を用いて品質管理をしていることについては、アニュアルレポート²³⁷の中でも述べられている。ただし、現状の商標審査の品質目標については確認できなかった。

2.2.2. 審査基準

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

商標法にあたるロシアの民事法典第 4 部第 76 章²³⁸、商標規則にあたる経済発

を、ここでは戦略ポリシーと訳した。

²³⁵ государственного патентного фонда を連邦特許コレクションと訳した。

²³⁶ FIPS のウェブサイト「主な業務 (Основная деятельность ФИПС)」

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/about/osn_deya/ (最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日)

²³⁷ ROSPATENT の Annual Report 2014 の p8。

http://www.rupto.ru/about/reports/2014/otchet_2014_en.pdf (最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日)

²³⁸ FIPS のウェブサイトの「民事法典第 4 部 76 章 (Гражданский кодекс Российской Федерации - часть четвертая)」

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/documents/russian_laws/codeks_rf/gkrf_ch4+#76 (最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日)

展省令²³⁹、及び関連する行政規則等の一覧がウェブサイト²⁴⁰に掲載されている。
商標審査基準²⁴¹はこの一覧表の一番下のガイドライン集に掲載されている。

2.3. 品質のチェック²⁴²

2.3.1. 商標審査のための調査

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
専門書及びインターネットに基づく調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
ロシアの商標データベースを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
指定商品・役務の国際分類の調査

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が法律、判例、専門書及び科学文献、辞書、インターネットに基づいて調査する。また相対的拒絶理由に関する調査は、ロシア連邦の商標の自動システムを用いて調査する。

指定商品・役務の分類のための調査は、審査官が下記の判断をするために指定商品リストに基づいて実施される。

- ・ 出願人が商品を指定するために用いた単語が特定される可能性、及び指定商品・役務の国際分類におけるひとつの商品と他の商品との相関関係
- ・ 出願人が、指定商品・役務の国際分類に基づき正しく分類をしたか否か

2.3.2. 審査品質のチェック

ROSPATENT による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶりのチェックについては、FIPS の商標部長及び副部長よりチェックが実施される。

審査官の判断の妥当性及び審査の手続のチェックについては、FIPS の商標部

²³⁹ 2015 年 7 月 20 日付経済発展省令 No.483 (Приказ Минэкономразвития России от 20.07.2015 № 483) http://www.rupto.ru/docs/regulations/adm_reg_tz (最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日)

²⁴⁰ ROSPATENT のウェブサイト「ロシアの法規範 (Нормативные правовые акты РФ)」
http://www.rupto.ru/docs/norm_doc_RF (最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日)

²⁴¹ ROSPATENT のウェブサイト「商標及びサービスマーク登録のための出願審査において商品及びサービスの類似性を判断するためのガイドライン (Методические рекомендации по определению однородности товаров и услуг при экспертизе заявок на государственную регистрацию товарных знаков и знаков обслуживания)」(2009 年 12 月 31 日ロシア特許庁令 No.198 により承認)等のガイドライン http://www.rupto.ru/docs/norm_doc_RF/metod_rec_tm.pdf (最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日)

²⁴² ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。

長、副部長、各課長及び品質関連の部署²⁴³によりチェックが実施される。
いずれのチェックにおいても法律及び施行規則に基づいて実施される。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

ROSPATENT による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

ROSPATENT による質問票回答

✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
✓ 満足度調査の実施：無
✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

FIPS のウェブサイト²⁴⁴に各部署の連絡先の一覧表が公開されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映²⁴⁵

ROSPATENT による質問票回答

✓ 研修、施策整備、要求解析及び法令

具体的な情報については公開されていないが、ウェブサイト²⁴⁶の公開情報からはセミナー及び会議等が開催されており、ユーザーの意見を品質管理へ反映する取組も実施されている。

2.5.3. 審査処理速度

ROSPATENT による質問票回答

✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1 か月
✓ 出願日から査定日まで：約 14 か月

ウェブサイトで公開された 2011 年の商標の審査期間の目標値としては 12 か月という数値が公表されていた²⁴⁷。

²⁴³ 具体的な部署の回答はなかったが、品質監視室等の部署と考えられる。

²⁴⁴ FIPS のウェブサイトの問合せ先（Контактная информация ФИПС）

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/contacts/（最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日）

²⁴⁵ ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。

²⁴⁶ ROSPATENT の会議、セミナー、展示会（Конференции, семинары, выставки）

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/confers/（最終アクセス日：2016 年 2 月 12 日）

²⁴⁷ FIPS のウェブサイト「品質指標のモニター（Мониторинг качественных показателей）」p2

http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/af74258046778ff1912bdf114fdc6d8c/Kach_pok_2011.pdf?MOD=AJPERES（最終アクセス日：2016 年 2 月 21 日）

2.6. 審査官²⁴⁸

2.6.1. 審査官研修

ROSPATENT による質問票回答

✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

研修プログラムは、最長 1 年である。

2.6.2. 離職率

ROSPATENT による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

✓ 回答無し

2.6.3. モチベーション向上の取組

ROSPATENT による質問票回答

✓ 表彰、ボーナス、高価な景品、賞状、及び業績上位者の名前を掲載

²⁴⁸ ROSPATENT への質問票調査に基づく情報。

スウェーデン

概要

スウェーデン特許庁（Swedish Patent and Registration Office、以下、PRV という。）の品質管理は、品質管理室が担当しており、品質チェックは内部監査担当者により実施される。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は、いずれも整備されているが、公開されていない。しかし、PRVのウェブサイトにはPRVのVisionの達成のため品質目標及び品質ポリシーに関する内容が公開されている。

品質チェックは、通知書等の内容・記載ぶりのチェックのみ実施されている。

庁のVisionにもあるとおりPRVはユーザー志向の機関になること目指しており、ユーザーとのコミュニケーション及び品質管理への意見の反映には積極的である。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はスウェーデン特許庁（PRV）である。

1.2. 組織²⁴⁹

PRVは、図SE-1のような組織体制を敷いている。長官以下、特許部、意匠及び商標の部署、並びに管理業務等の部署で構成されている。

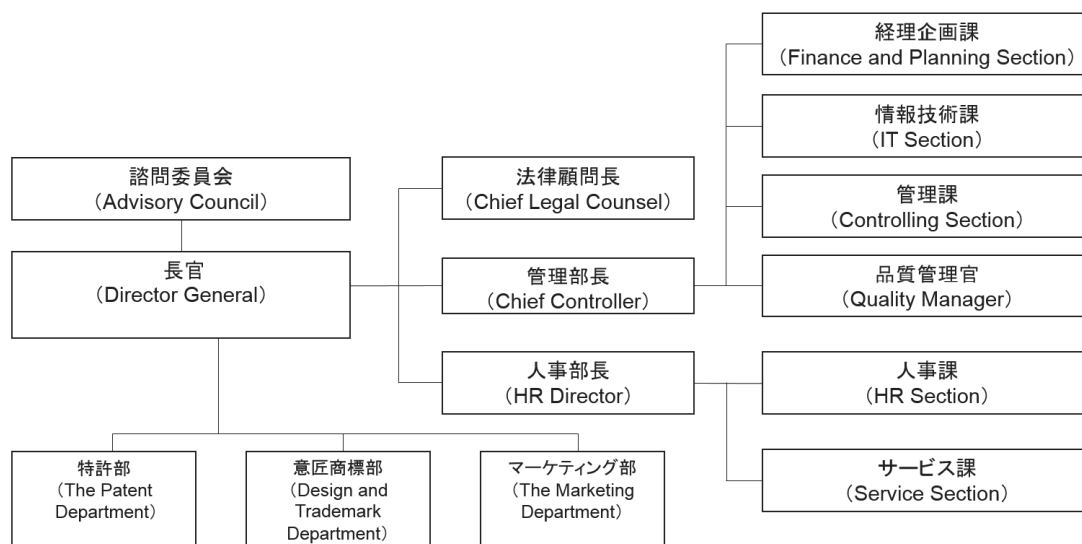


図 SE-1 組織図²⁵⁰

²⁴⁹ PRV ウェブサイト「Organization」<https://www.prv.se/en/about-us/organization/>（最終アクセス日：2016年2月15日）

²⁵⁰ PRV ウェブサイト「組織図（Organization）」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

1.3. 人員²⁵¹

商標審査官：19名

1.4. 審査プロセス・体制²⁵²

スウェーデンの商標制度では、出願後に、方式審査、実体審査（識別性等）が行われ、不登録事由に該当しないと判断される場合には登録にされ、公告される。公告後2か月間に異議申立をすることができる。

1.5. 出願及び登録件数²⁵³

商標出願件数：10,706件

商標登録件数：8,535件

²⁵¹ PRV への質問票調査に基づく情報。

²⁵² 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“スウェーデン” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/sweden.html>（最終アクセス日：2016年2月5日）

²⁵³ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. PRV における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署²⁵⁴

PRV による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質管理の担当部署：品質管理部✓ 品質チェックの担当部署：内部監査担当 |
|--|

商標審査の品質管理を担当する部署は、品質管理部（Quality Department）で、責任者は品質管理部の部長と副部長 2 名である。

品質のチェックは、内部監査担当（Internal Audit）5 名により実施している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²⁵⁵

PRV による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 品質目標の公開の有無：無✓ 品質ポリシーの有無：有✓ 品質ポリシーの公開の有無：無✓ 品質管理マニュアルの有無：有✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無 |
|--|

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されているが、公開されていない²⁵⁶。ただし、ウェブサイトには品質ポリシーに関連する情報が公開されており、また適時性に関する目標が公開されている。

PRV のウェブサイトでは、庁の Vision として「スウェーデンの知的財産の中心となり国際的に評価され、かつユーザー志向の機関になること」が掲げられている²⁵⁷。

この Vision 達成にむけて、以下のようにユーザー向けの適時性に関する目標が掲載されている²⁵⁸。

- ・ 全ての国際案件について、期限を設ける。
- ・ 全ての国内の商標登録出願について、請求があれば、8 週間以内にファ

²⁵⁴ PRV への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²⁵⁵ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

²⁵⁶ PRV への質問票調査に基づく情報。

²⁵⁷ PRV ウェブサイト「Mission and Vision」<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

²⁵⁸ PRV ウェブサイト「Service commitments」

<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/service-commitments/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

ーストアクションを通知する。

- ・ 全ての案件について、可能な限り 16 か月以内に査定をする²⁵⁹。
- ・ (登録商標/国際登録商標に対する) 異議申立の案件については、応答終了後、3 か月で決定を出す。

また、Vision 達成のための品質管理の取組についても以下のようなものがあげられており²⁶⁰、これらは品質目標に関連する。

- ・ 職員の専門性向上
- ・ ユーザーとの対話
- ・ ユーザー満足度指数
- ・ ユーザーの意見の反映
- ・ 品質評価
- ・ 職員の提案制度
- ・ 内部通告制度
- ・ 外部ビジネス環境の監視
- ・ ISO9001 の認証及び監査

2.2.2. 審査基準

PRV による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 審査基準の有無：有✓ 公開の有無：無 |
|---|

PRV の審査基準はあるが、公開はされていない。

2.3. 品質のチェック²⁶¹

2.3.1. 商標審査のための調査

PRV による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書、専門文献インターネット等を用いた調査✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
内部手続及びスウェーデンのデータベースを用いた調査✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
ニース国際分類を用いた調査 |
|---|

²⁵⁹ 「All cases that PRV has the possibility to decide within 16 months, will be decided within 16 months.」 特段の事情により遅延の可能性がないものはすべて、16 か月以内に処理するという意味。

²⁶⁰ PRV ウェブサイト「Systematic quality management」

<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/quality/systematic-quality-management/>（最終アクセス日：2016年2月15日）

²⁶¹ PRV への質問票調査に基づく情報。

絶対的拒絶理由に関する調査は、商標審査官が、言葉の意味を判断するため、辞書、専門文献、専門データベース及びインターネット等を用いて実施しているが、法令の遵守、公序良俗違反の有無も調査している。さらに商標に含まれている、登録が許されない国章、国旗、国家管理又は保証された名称の調査も実施している。

相対的拒絶理由に関する調査は、商標審査官が、内部手続及びスウェーデンのデータベース²⁶²を用いて実施しており、スウェーデンにおける出願及び登録を調査している。

指定商品・役務の分類のための調査については、審査官が指定商品・役務が登録可能であることを確認するためにニース分類を用いている。

2.3.2. 審査品質のチェック

PRV による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：無✓ 審査の手続のチェック：無 |
|--|

通知書等の内容・記載ぶりのチェックのみ実施されており、2 回目の審査では、上級商標審査官 (senior trademark examiner) 又は法務官 (legal officer) が、妥当性をチェックする。

2.4. 品質管理体制のチェック²⁶³

2.4.1. 品質管理体制の監査

PRV による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 外部による品質管理体制のチェック：有 |
|--|

PRV は ISO 9001 の認定を受けており、ISO 9001 の認定を維持するため外部組織により、毎年監査が実施される。

2.5. ユーザー対応 (ユーザーフレンドリネス)

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

PRV による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 電話・面接等の義務・推奨：有✓ 満足度調査の実施：無✓ 問合せ窓口の設置の有無：有 |
|---|

²⁶² PRV ウェブサイト「Swedish Trademark Database」

<https://was.prv.se/VarumarkesDb/searchMain.jsp> (最終アクセス日：2016年2月20日)

²⁶³ PRV への質問票調査に基づく情報。

出願人・代理人との電話・面接等のコミュニケーションは、前述の PRV の Vision 達成のための品質管理の取組のひとつとして掲げられている。

問合せに関する情報はウェブサイト²⁶⁴で公開されている。電話及び電子メール等の問合せが可能である。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映²⁶⁵

PRV による質問票回答

✓ アクションプラン、アクションリスト、手順審議会等により反映される。

PRV のウェブサイト²⁶⁶には、ユーザーの意見は最終的に品質管理に反映されることが掲載されている。

2.5.3. 審査処理速度

PRV による質問票回答

✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 3.25 か月
✓ 出願日から査定日まで：約 4.8 か月

審査処理速度については、適時性に関する目標がウェブサイトに掲載²⁶⁷されているが、実際の審査期間は目標値よりもやや長めである。

2.6. 審査官

2.6.1. 審査官研修²⁶⁸

PRV による質問票回答

✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

研修プログラムは、約 1 年間である。

2.6.2. 離職率

PRV による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

✓ 回答無し

PRV の「Annual Report 2014」²⁶⁹の中で、表 SE-1 に示すとおり最近の職員

²⁶⁴ PRV ウェブサイト「Contact us」<https://www.prv.se/en/our-services/customer-support/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）

²⁶⁵ PRV への質問票調査に基づく情報。

²⁶⁶ PRV ウェブサイト「Customer relations」
<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/customer-relations/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）

²⁶⁷ PRV ウェブサイト「Service commitments」
<https://www.prv.se/en/about-us/vision-and-mission/service-commitments/>（最終アクセス日：2016 年 2 月 15 日）

²⁶⁸ PRV への質問票調査に基づく情報。

数の変化及び離職率に関する記載があった。審査官に関する増減の情報ではないが、意匠・商標部の職員数については、過去3年で職員数はやや増加傾向にある。

表 SE-1

	2014	2013	2012
PRV 全体	334	347	344
意匠・商標部	85	89	75
マーケティング部	15	17	24
特許部	171	179	180
その他	63	62	65

2.6.3. モチベーション向上の取組

PRV による質問票回答

✓ 無

²⁶⁹ PRV ウェブサイト「Annual Report 2014 (Årsredovisning 2014)」
https://www.prv.se/globalassets/dokument/om-prv/arsredovisningar/arsredovisning_2014.pdf (最終アクセス日：2016年2月15日)

デンマーク

概要

デンマーク特許商標庁 (Danish Patent and Trademark Office、以下、DKPTO という。)には商標審査の品質管理を扱う専門の部署はないが、商標・意匠部の中で品質管理及び品質チェックが行われている。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアル類はいずれも整備されており、公開されている。品質管理マニュアルがウェブサイトに公開され、その中に DKPTO の VISION とともに、品質目標及び品質ポリシーが記載されている。

品質チェックは、同僚審査官により、決められた基準を用いて審査結果がサンプルチェックされる。

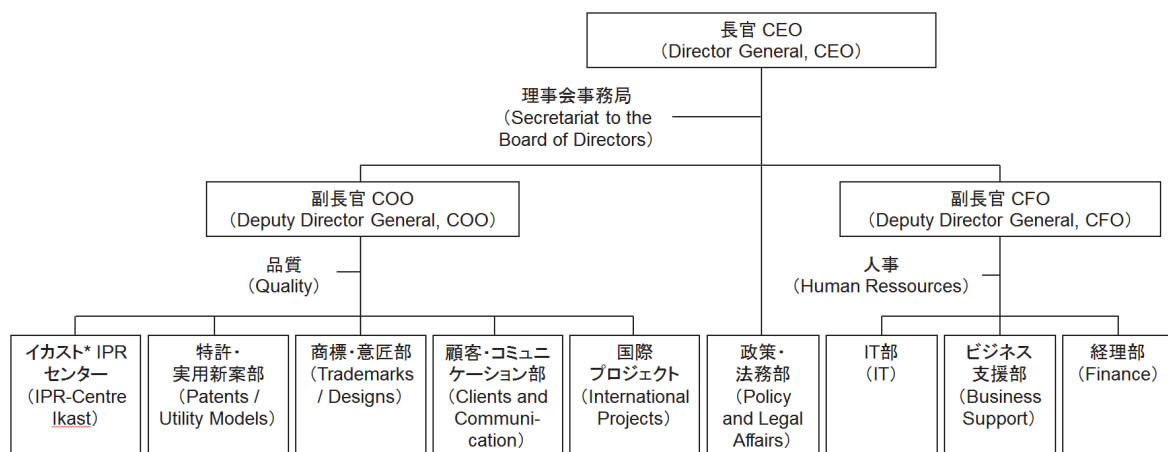
1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はデンマーク特許商標庁 (DKPTO) である。

1.2. 組織

DKPTO は、図 DK-1 のような組織体制を敷いている。長官 CEO、副長官 COO 及び副長官 CFO の 3 名が理事会 (Board of Directors) を構成しており²⁷⁰、長官及び副長官以下、各部署が設けられている。



*イカスト (Ikast) は、デンマークの都市名である

図 DK-1 組織図²⁷¹

²⁷⁰ DKPTO ウェブサイト「Board of Directors」

<http://www.dkpto.org/facts-figures/organization/board-of-directors.aspx> (最終アクセス日: 2016年2月14日)

²⁷¹ DKPTO「Organization」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した

1.3. 人員²⁷²

商標審査官：10名

1.4. 審査プロセス・体制²⁷³

デンマークの商標制度では、出願後に、方式審査を経て、実体的登録要件（絶対的拒絶理由）について審査され、相対的拒絶理由（先行商標との類似性）については審査されない。絶対的拒絶理由がなければ登録となり商標公報が掲載される。公報掲載から2か月以内に異議申立をすることができる。

1.5. 出願及び登録件数²⁷⁴

商標出願件数：5,054件

商標登録件数：4,631件

仮訳である。<http://www.dkpto.org/facts--figures/organization.aspx>（最終アクセス日：2016年2月14日）

²⁷² DKPTO への質問票調査に基づく情報。

²⁷³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“デンマーク” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/DENMARK.html>（最終アクセス日：2016年21月5日）

²⁷⁴ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. DKPTO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署²⁷⁵

DKPTO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：回答なし
- ✓ 品質チェックの担当部署：商標・意匠部

商標審査の品質管理を専門に扱う部署はないが、DKPTO の「品質管理マニュアル」²⁷⁶では、図 DK-2 に示すような品質管理体制が示されている。商標・意匠部の品質管理グループは、法務アドバイザー、IT 専門家及び事務員から構成されており、品質チェックは法務アドバイザーが担当している。

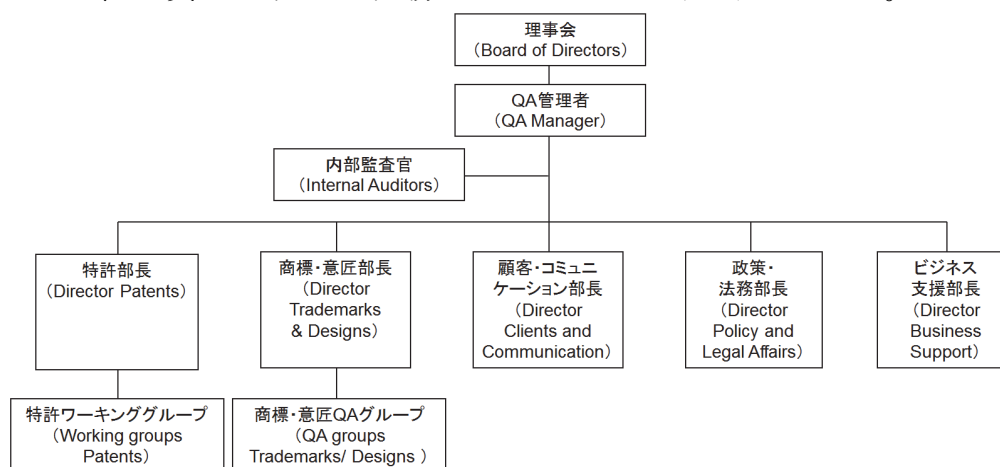


図 DK-2 DKPTO 品質管理体制²⁷⁷

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²⁷⁸

DKPTO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：有

²⁷⁵ DKPTO への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²⁷⁶ DKPTO 「Quality Management Manual」

<http://www.dkpto.org/media/22319738/niveau%201%20engelsk.pdf> (最終アクセス日：2016年2月14日)

²⁷⁷ 「Quality Management Manual」の p8 各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

²⁷⁸ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、公開されている²⁷⁹。品質マニュアルは、前述の「品質管理マニュアル」がウェブサイトに掲載されており、品質目標及び品質ポリシー等がまとめられている。

DKPTO では、Vision である「ビジネスにおいて企業がアイデアを財産に変えるサポートをする」を達成するために、品質ポリシー及び品質目標を定めている。

品質ポリシーは、「品質管理マニュアル」の 1.2.4 節に以下のとおり記載されている²⁸⁰。

1.2.4 DKPTO 品質ポリシー

DKPTO の品質ポリシーは、当庁理事会が講ずる全般的な指示であり、DKPTO から提供される成果物及びサービスは、その指示により品質的観点から管理されることが求められる。当品質ポリシーは、より詳細な指示のための枠組みを提供しており、それ自身、スタッフが日常業務を行なう上での指針である。このように、品質ポリシーは DKPTO が提供するサービスに求められる画一性を保証している。

DKPTO の品質ポリシーは、その価値に基づいて考案されている。したがって、品質ポリシーは、「ユーザー」、「職員」及び「リーダーシップ」という名の下において、DKPTO 理事会により優先付けされた価値、手法及び手続を表現したものである。

ユーザー

我々は、以下の基準を満たすことにより高品質のサービスを改善し提供する：

- － 正確で、十分な、事実に基づく情報を提供すること
- － 合意された時間枠の中で、一貫性のある、理路整然とした、十分な査定と結論を提供すること
- － 全てのお客様への対応にあたり、礼儀正しく、有益かつ公正であること
- － お客様の要求を見直し、その要求に対するサービス基準を常にチェックすること

職員

DKPTO の全般的な目標達成に貢献できるよう、以下の方法により、我々個々人は継続的に技能を身に付け、それを改善する：

²⁷⁹ DKPTO への質問票調査に基づく情報。

²⁸⁰ 「Quality Management Manual」の p12

- 知識を共有し、お互いの専門性を利用すること
- 仕事に対する定量的成果と目標達成に対して共同責任を負うこと
- 品質方針と品質マニュアルを遵守すること

リーダーシップ

我々は：

- デンマーク特許商標庁の品質目標が明確、かつスタッフによる実施可能であり、ユーザーの要求に沿って継続的に展開されることを保証する。
- 訓練と教育、工程と手続の調整を通して、目標達成に対する不足、不備、品質的欠陥に建設的に取り組む。

また、このポリシーに沿って、品質目標が定められており、品質目標としては、以下のとおり「品質オブジェクティブ (Quality Objectives)」及び「品質ゴール (Quality Goal)」が定められている²⁸¹。品質オブジェクティブには定性的な行動目標が記載されており、品質ゴールには「適時性」及び「ユーザー満足度調査結果」を定量指標とした目標や定性目標が記載されている。

品質オブジェクティブ

1 年行動計画

このオブジェクティブは異なる法域及びサービスに適用される：

業務成果の品質の改善を次のことで達成する。

- 以下の事項を保証する品質管理システムを維持・改善すること
 - 品質基準が観測されること
 - 全ての文書がアクセス可能であること
- 技術者間査読レビュー (Technical peer review) 及び議論を通して品質の維持・改善をすること
- 以下の事項によって職員能力を維持・向上させること
 - 関連する調査テクニック及び審査を利用したトレーニング
 - 知識の共有、例えば専門グループ、専門家フォーラムや勉強会への参加

3 年行動計画

次のことを達成させるために、上記のオブジェクティブを最低でも実行する。

- 作業工程の改善
- システムのエラーが特定される又は減らせるようになるための品質保証
- 具体的な例や決定だけでなく、より一般的な特性の問題について、ユーザーとのより良い対話を確立することによって、補完性の原理 (principle of

²⁸¹「Quality Management Manual」の p16、p17 及び p21 に記載されている。また、巻末にある「Quality Goals for Patents and Utility Models 2014」にも目標となる項目の一覧表が記載されている。

subsidiarity) を洗練

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録の付与については、以下の事項も適用する：

調査及び審査手続の速度は以下の事項によって維持・向上する。

- ・未処理案件の阻止

調査及び審査の品質は以下の事項によって維持・向上する。

- ・正しい判断をする。絶対的拒絶理由の場合には、きちんと特定された理由を出す。判断は、法律に関連する引例に基づき、かつ引例は過去の事例に関連づけられなければならない。
- ・指定商品・役務の一覧を、カスタマイズした個別のものとして、又は出願された商標に合うような分類の形で提案する。
- ・出願人に対して、審査の過程で生じたすべての課題について助言をする。
- ・出願人とは、明確、かつ分かりやすい言葉でコミュニケーションをする。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議申立及び行政取消の手続の処理速度は、以下の事項によって維持・向上する。

- ・ヒアリングの過程は可能な限り短くする。
- ・審査の過程は可能な限り短くする。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議申立及び行政取消の手続の品質は、以下の事項によって維持・向上する。

- ・ヒアリングの過程で生じるあらゆる課題に助言をする。
- ・証拠は妥当で、かつ事例にあうことを確認する。
- ・出願人とは、明確、かつ分かりやすい言葉でコミュニケーションをする。

品質ゴール

1. DKPTO ゴール

次の DKPTO のゴールは、国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願に適用する。

審査速度は、以下の事項により制御する。

- ・国内商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（1 年ゴール）。
- ・国内商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（3 年ゴール）。

- ・マドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（1 年ゴール）。
- ・マドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の最初の審査の平均期間を 1.5 か月以内とする（3 年ゴール）。
- ・国内商標登録出願の最初の審査の 95% を 3 か月以内に実施する。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議及び行政取消の手の速は、以下の事項により制御する。

- ・異議申立の最後の過程からの手の平均期間を 2 か月以内に維持する。
- ・異議申立の最後の過程からの手の 95% を 4 か月以内に実施する。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録出願の調査及び審査の品質は、DS/ISO2859-1²⁸²規格に品質基準評価によって測定する。目標は、以下のとおり。

- ・「不合格」と判断される割合を 4% 以内におさえる。

国内及びマドリッド協定議定書による国際出願経由の商標登録における異議及び行政取消の手の品質は、DS/ISO2859-1 規格に品質基準評価によって測定する。目標は、以下のとおり。

- ・「不合格」と判断される割合を 4% 以内におさえる。

2. ユーザーゴール

次のユーザーゴールは、国内の商標登録出願に適用する。

調査及び審査の品質は以下によって監視される。

- ・対象となるユーザーを選定して、ユーザー満足度調査を 2 年に一度実施する。また、ユーザー満足度調査、次のような品質目標の品質を改善する観点で実施する。
- ・ユーザーが、（審査の）判断の十分な基礎情報を受取る。
- ・ユーザーが、（審査の）判断・報告書を理解することができる。
- ・ユーザーが、自分たちが好意的に、丁寧に、かつ公平に扱われていると感じる。

2.2.2. 審査基準

DKPTO による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：無²⁸³

²⁸² 検査方式に関する国際標準規格

²⁸³ DKPTO による質問票回答では、公開なしということであったが、公開されているウェブサイトは検

商標の審査基準はウェブサイト²⁸⁴で公開されている。商標登録出願の種類及び手続ごとに基準が記載されている。

2.3. 品質のチェック²⁸⁵

2.3.1. 商標審査のための調査

DKPTO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書及び単語の意味の調査及びその他の調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
内部システムを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
内部システム及び商品・役務のリスト等による調査

絶対的拒絶理由に関する調査については、DKPTO 内の一部署が辞書の調査や語句の意味の調査を担当し、それ以外の調査は商標・意匠部が担当する。

相対的拒絶理由については、内部システムを用いて登録商標を調査し、相対的拒絶理由を出願人にも連絡するが、絶対的拒絶理由があっても登録する²⁸⁶。

指定商品・役務の分類のための調査は、商標・意匠課の法律アドバイザーにより実施される。内部システム、TMClass、WIPO の商品・役務のリスト及びその他の知財庁のデータベースを用いて調査する。

2.3.2. 審査品質のチェック

DKPTO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断の妥当性及び審査の手続のチェックは、同僚審査官が、決められた基準を用いて審査結果をサンプルチェックする。サンプリング方法は ISO 2859-1 規格に従う。

索された。ただし、現在の DKPTO のウェブサイトとは、URL が異なるため古いウェブサイトの可能性がある。

²⁸⁴ DKPTO 「商標ガイドライン (Guidelines for varemærker)」

<http://vmguidelines.dkpto.dk/a.aspx> (最終アクセス日：2016年2月15日)

²⁸⁵ DKPTO への質問票調査に基づく情報。

²⁸⁶ 相対的拒絶理由の調査及び報告書発行までは実施するが、相対的拒絶理由の審査はされない。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

DKPTO による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無²⁸⁷

ISO9001 規格の認定を受けている。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

DKPTO による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザー満足度調査は、実施されているが公開はされていない。
また、問合せ窓口はウェブサイト²⁸⁸に掲載されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映²⁸⁹

DKPTO による質問票回答

- ✓ 品質委員会（Quality board meeting）、ISO 等

ISO9001 規格に基づく品質管理に従って、ユーザーからの意見等は品質管理に反映されている。

2.5.3. 審査処理速度

DKPTO による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1.5～3 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 5～6 か月

DKPTO の Annual Report²⁹⁰の中で、表 DK-1 に示すとおり、審査処理速度の目標及びその達成状況について報告されており、適時性の目標については達成されている。

²⁸⁷ 質問票調査の回答では無であったが、ISO9001 規格の認定を受けているので認定維持のための外部監査は実施されている。

²⁸⁸ DKPTO ウェブサイト「Contact us」<http://www.dkpto.org/facts--figures/contact-us.aspx>（最終アクセス日：2016年2月15日）

²⁸⁹ DKPTO への質問票調査に基づく情報。

²⁹⁰ DKPTO 「Annual Report 2014（ÅRSRA PPORT 2014）」の p8
http://www.dkpto.dk/media/1131/15-01889-5-aarsrapport-2014-patent-og-varemaerkestyrelsen-1332422_766640_0.pdf（最終アクセス日：2016年2月15日）

表 DK-1

目標	達成状況
国内商標登録出願の平均審査期間を6か月以内とする。	達成：平均審査期間は5か月以内。
95%の案件について3か月以内に最初の審査をする。	達成：95%の案件について3か月以内に最初の審査をした。

2.6. 審査官²⁹¹

2.6.1. 審査官研修

DKPTO による質問票回答

✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

新人審査官の研修プログラムの具体的な情報は得られなかった。

2.6.2. 離職率

DKPTO による質問票回答（5年毎の留任率²⁹²についての回答）

- ✓ 2010年着任の審査官の留任率：70～50%
- ✓ 2005年着任の審査官の留任率：50～30%
- ✓ 2000年着任の審査官の留任率：10%以下
- ✓ 1995年着任の審査官の留任率：10%以下

2.6.3. モチベーション向上の取組

DKPTO による質問票回答

✓ 無

²⁹¹ DKPTO への質問票調査に基づく情報。

²⁹² 商標審査官は全部で10名しかいないので、着任の年により留任率が極端に低く出る可能性がある。

アイスランド

概要

アイスランド特許庁(Icelandic Patent Office、以下、IPO という。)は ISO9001 の認定を受けており、これに基づいた品質管理が実施されていると考えられる。商標審査の品質管理及び品質チェックを担当している部署は確認でいなかったが、IPO のウェブサイトで公開している組織図には品質管理を担当する「品質・文書管理部」がある。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はアイスランド特許庁 (IPO) である。

1.2. 組織

IPO は、図 IS-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、審査・登録部及び関係部署で構成されている。

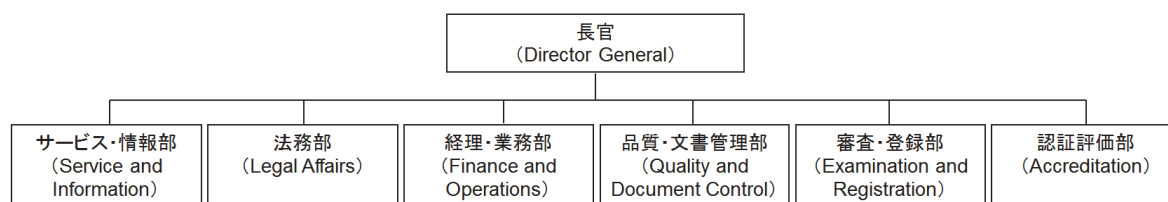


図 IS-1 組織図²⁹³

1.3. 人員

IPO のウェブサイトでは、長官含め 27 名の職員名が公開されている²⁹⁴。審査・登録部には、部長含めた 10 名が記載されている。

1.4. 審査プロセス・体制²⁹⁵

アイスランドの商標制度では、出願後に、方式審査、登録要件の審査、先行商標との抵触に関して審査が行われ、すべての要件を満たしていると判断された場合に登録され、公告される。公告後 2 か月以内に異議申立が可能。

²⁹³ IPO ウェブサイト「組織図 (Diagram)」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.els.is/en/about-us/diagram/> (最終アクセス日: 2016 年 2 月 17 日)

²⁹⁴ IPO ウェブサイト「EMPLOYEES」<http://www.els.is/en/about-us/employees/> (最終アクセス日: 2016 年 2 月 17 日)

²⁹⁵ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“アイスランド”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Iceland.html> (最終アクセス日: 2016 年 2 月 5 日)

1.5. 出願及び登録件数²⁹⁶

商標出願件数：3,601 件

商標登録件数：3,404 件

²⁹⁶ 特許行政年次報告書 2015 年版（統計・資料編）第 4 章「主要国・機関に関する統計」p134～p139
に記載の出願及び登録件数（2013 年）

2. IPOにおける品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署

商標審査の品質管理及び品質チェックを担当している部署は確認できなかったが、IPOのウェブサイトで公開している組織図には品質管理を担当する「品質・文書管理部」がある。

なお、IPOのAnnual Report 2014²⁹⁷では、図 IS-2 のような品質管理を含む業務領域の図が示されている。

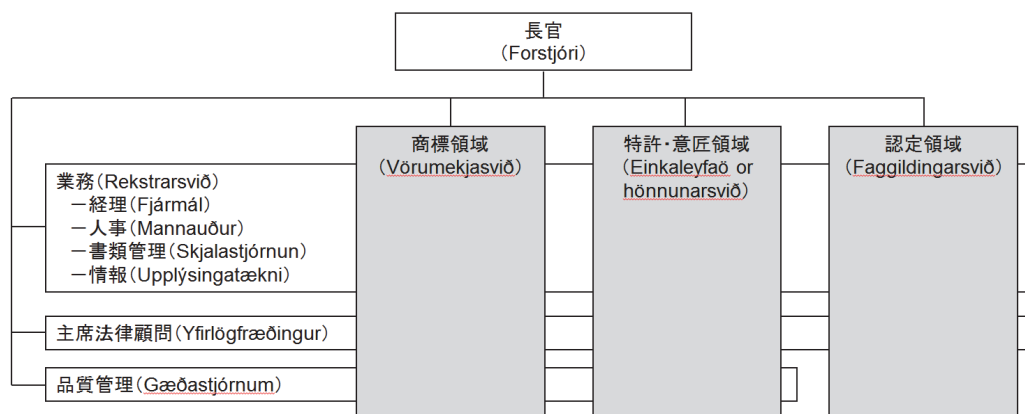


図 IS-2 IPOの業務領域を示した図

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル²⁹⁸

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルの具体的な情報は公開されておらず確認できなかったが、IPOのウェブサイトの「品質システム」の説明では、「IPOポリシー (Policy of the Icelandic Patent Office)」として次の一文が掲げられている。

IPOポリシー

認証評価及び知的財産権の分野において、専門的サービスを提供する。

なお、同様に「品質システム」のページでは、「職員の価値 (The value of the employees of the Office)」として、「能力 (Competence)」、「知識 (Knowledge)」、「信頼 (Trust)」を掲げている。

²⁹⁷ IPO「Annual Report 2014 (Ársskýrsla 2014)」p4 各業務領域の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。http://www.els.is/media/2010/ELS-arsskyrsla-2014.pdf (最終アクセス日：2016年2月19日)

²⁹⁸ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

2.2.2. 審査基準

商標審査に関する法令・規則は、ウェブサイト²⁹⁹に公開されているが、商標の審査基準に関する具体的な情報は公開されていない。

2.3. 品質のチェック

2.3.1. 商標審査のための調査

商標審査のための調査に関する具体的な情報は確認できなかった。

2.3.2. 審査品質のチェック

商標審査の品質チェックに関する具体的な情報は公開されていない。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

IPO は ISO9001 の認証を受けており、これに基づいて品質管理及び第三者によるチェックが実施されていると考えられる。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

IPO のウェブサイト上にて、オンラインでの問合せフォームが公開されている³⁰⁰。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

「品質システム」のページでは、ユーザーからの指摘やコメントを積極的に受入れ、全ての指摘及びコメントは登録され、所定の手続に従って処理される主旨の説明がある。

2.5.3. 審査処理速度

審査処理速度に関する具体的な情報は公開されていない。

2.6. 審査官

IPO のウェブサイト及び Annual Report には審査官の研修及び離職率等に関する具体的な情報は公開されていない。

²⁹⁹ IPO ウェブサイト「ACT AND REGULATIONS~TRADEMARK~」

<http://www.els.is/en/act-and-regulations/trademark/>（最終アクセス日：2016年2月17日）

³⁰⁰ IPO ウェブサイト「CONTACT US」<http://www.els.is/en/contact-us/>（最終アクセス日：2016年2月19日）

ノルウェー

概要

ノルウェー産業財産庁 (Patentstyret; Norwegian Industrial Property Office、以下、NIPO という。) の商標審査の品質管理は独立した部署はなく、品質チェックは品質管理官及び各チームから 1 名選出された品質コーディネーターチームにより実施される。

商標審査の品質目標、ポリシー及びマニュアル類は、いずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている。また、NIPO の Annual Report 等には品質に関する NIPO の目標が公開されている。

品質チェックは、通知書等の内容・記載ぶり、及び審査官の判断の妥当性について、年に 2 回実施されている。

NIPO の中期戦略の中でユーザー志向を目指すことをあげており、ユーザーとのコミュニケーション及びユーザーの声の品質管理への意見の反映には積極的である。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はノルウェー産業財産庁 (NIPO) である。

1.2. 組織

NIPO は、図 NO-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

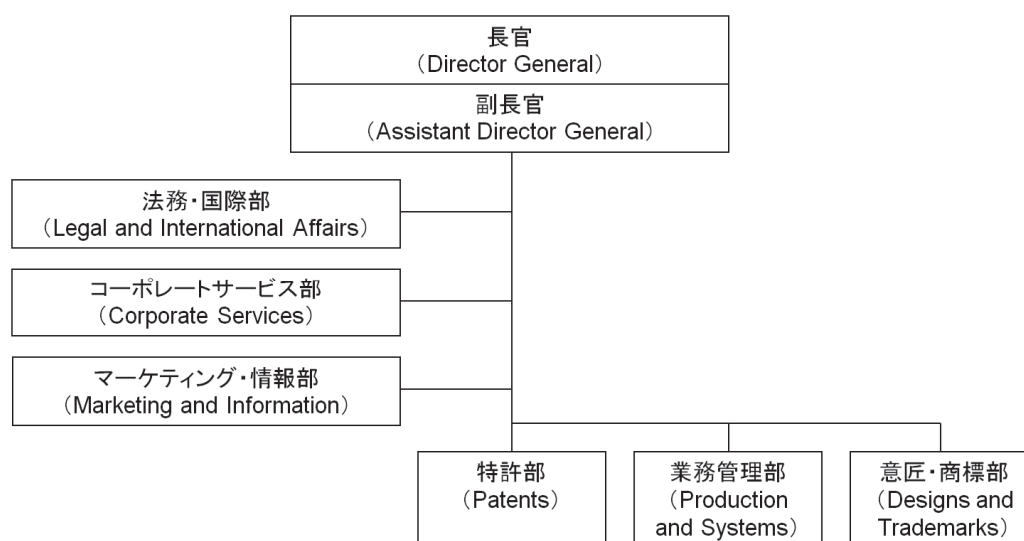


図 NO-1 組織図³⁰¹

³⁰¹ NIPO ウェブサイト「Organisation」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究

1.3. 人員³⁰²

商標審査官：46名

1.4. 審査プロセス・体制³⁰³

ノルウェーの商標制度では、出願後に、方式審査、登録要件の審査、先行商標との抵触に関して審査が行われ、登録要件を満たしていると判断された場合に登録され、公告される。公告後2か月以内に異議申立が可能。

1.5. 出願及び登録件数³⁰⁴

商標出願件数：15,273件

商標登録件数：12,814件

で作成した仮訳である。<http://www.patentstyret.no/en/About-NIPO/Organization/>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁰² NIPOへの質問票調査に基づく情報。

³⁰³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“ノルウェー”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/NORWAY.html>（最終アクセス日：2016年2月5日）

³⁰⁴ 特許行政年次報告書2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. NIPO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署³⁰⁵

NIPO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：独立した部署はない
- ✓ 品質チェックの担当部署：独立した部署はない

商標審査の品質管理を担当する独立した部署はなく、品質のチェックを担当する独立した部署もないが、1名の品質管理官（quality manager）及び各チームから1名選出された品質コーディネータ（quality coordinators）からなるチームがあり5名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³⁰⁶

NIPO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている³⁰⁷。

NIPO の中期戦略³⁰⁸の中で、庁の Vision として、アイデアを資産に変えることが掲げられており、信頼されること（credible）、業務に献身的であること（committed）及びユーザー志向であること（customer-oriented）の3つを重要な価値として、NIPO の取組の基礎とすることが掲載されている。

NIPO の品質ポリシー（kvalitetspolitikk）³⁰⁹については、NIPO の品質に関するウェブサイトにおいて次のように説明されている。

³⁰⁵ NIPO への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

³⁰⁶ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³⁰⁷ NIPO への質問票調査に基づく情報。

³⁰⁸ NIPO ウェブサイト「Strategy」<http://www.patentstyret.no/en/About-NIPO/Strategy/>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁰⁹ NIPO「Quality and ISO certification (Kvalitet og ISO-sertifisering)」品質ポリシーの翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.patentstyret.no/nn/Patentstyret/Kvalitet-ISO-sertifisering/>（最終アクセス日：2016年2月19日）

品質ポリシー

NIPO は、出願を審査し、特許、商標、意匠に権利を付与することを主要業務とする公共機関である。NIPO は、信用性をその価値の一つと位置づけており、品質が日常生活にまで浸透するよう心がけている。

そのため、以下のことを実践している。

ユーザー

NIPO は、監督、擁護、そして割り当てられた役割の全てにおいて、適切な品質のサービスを提供する。適切な品質とは、結果を正確かつ適時にユーザーに提供することで、予測可能性を求めるユーザーのニーズに応えることであると考える。

我々の決定は首尾一貫していなければならない、かつ可能な限りヨーロッパの慣例と一致していなければならない。我々は、ユーザーと連絡や意見交換を密に行い、可能な際は彼らの希望に沿うよう努力し、迅速なフィードバックを提供すべきである。

以上のようにして、我々は、好ましい無形資産の司法当局として機能し、革新的環境及び革新的機関と協調的な関係を維持する。

職員

職員は、NIPO の大きな資産である。

オープンな対話、トレーニング、技術育成を通じて職員の意識を高め育成していくことで、ユーザーのニーズに対応できるようにする。品質の改善に伴う職員の技術とその仕事は、知的財産の中心及びノルウェーの革新システムに不可欠なものとしての特許庁の役割を強化することになる。

手順とシステム

我々の手順とシステムは効果的で、かつ準拠法や規制に適合していません。さらに、可能な限り国際規制とも一致しているようにする。

当機関及び我々の財政、管理、技術システムは、職員間及び我々とユーザーとの間で容易に知識や情報を共有することを可能とする。我々の ICT インフラは十分かつ強力な e ツールを提供することができ、効果的かつ建設的な仕事環境に貢献している。

我々の品質は、特許庁に関わる内外の法的規制を充足しており、ISO

9001:2008 の認証を受けるべきである。

我々は、環境にも配慮し、エコライトハウス³¹⁰としての認証も目指している。

また、Annual Report 2014³¹¹の中で、この Vision に基づく庁の目的や目標が掲載されている³¹²。

目的 (Fomål)

NIPO は、国の認証機関として役割を果たし、知的財産権の指導者及び専門家として、ビジネス及び社会のためのイノベーション及び社会幸福の創生を推進する。

主目標 (Hovedmål)

1. 適切な品質及び処理時間で産業財産権の出願処理を行う。
2. ノルウェーの知的財産権の知識の向上を促進する。

主目標 1 には、さらに下記のような目標が設定されており、これらは品質目標に関係する。

目標

1. 出願処理は、満足のいく品質でなければならない。
2. 出願処理に対するユーザーの満足度は良くななければならない。
3. 特許の出願処理は、ノルウェーの法律の範囲で EPO の出願処理手続と調和するものでなければならない。
4. NIPO の出願処理はコスト効率がよくななければならない。
5. NIPO は特許出願処理を許容範囲の処理時間でしなければならない。
6. 商標及び意匠の出願処理は、満足のいく処理時間でなければならない。

2.2.2. 審査基準

NIPO による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：無

商標の審査基準の公開はないが、NIPO のウェブサイトには商標法、商標規則及び関連法案が掲載されている³¹³。

³¹⁰ ポリシー中の「エコライトハウス」とは、ノルウェーの環境に関する認証システムである。NIPO ウェブサイト「Eco-Lighthouse」<http://eco-lighthouse.org/>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³¹¹ NIPO の Annual Report 2014 (Årsrapport 2014)

http://www.patentstyret.no/Global/Filarkiv/patentstyret/Patentstyret_aarsrapport_2014.pdf（最終アクセス日：2016年2月16日）

³¹² 目的及び目標の訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

³¹³ NIPO ウェブサイト「法律及び規則 (Lover og forskrifter)」<http://www.patentstyret.no/no/For-e>

2.3. 品質のチェック³¹⁴

2.3.1. 商標審査のための調査

NIPO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
各種オンライン辞書を用いた調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
Acsepto（登録商標の検索ツール）を用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
辞書、インターネット刊行物、及び分類のデータベースを用いた調査

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が各種オンライン辞書を用いて実施している。また、相対的拒絶理由に関する調査は、同一及び類似の標章のチェックのため Acsepto を用いて実施している。

指定商品・役務の分類のための調査は、審査官が辞書及び他のインターネット刊行物を用いて実施している。また、同等の意味を持つ用語を調べて正しい分類をするため OHIM のツール（TMClass）及び WIPO のツール（Goods and Services Manager）を用いた調査をしている。

2.3.2. 審査品質のチェック

NIPO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：無

通知書等の内容・記載ぶり、及び審査官の判断の妥当性の品質チェックは、品質管理官が調整し、品質コーディネータ（quality coordinator）により年 2 回の品質チェックが実施されている。また、この他に審査官同士の相互チェックも実施しているようである。

2.4. 品質管理体制のチェック³¹⁵

2.4.1. 品質管理体制の監査

NIPO による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：有

NOIP は ISO 9001 の認定を受けており、ISO 9001 の認定を維持するため外

ksperter/Varemerkeeksperten/Lover-og-forskrifter/（最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

³¹⁴ NIPO への質問票調査に基づく情報。

³¹⁵ NIPO への質問票調査に基づく情報。

部組織（DNV GL）により、毎年監査が実施される。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³¹⁶

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

NIPO による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザー満足度調査の結果が、図 NO-2 のとおり、ウェブサイトでも公開されている。1800 者のユーザーに対して行った調査に対して、540 者から回答があった。（回答率 30%）。4 段階評価（4：非常に良い～1：非常に悪い）でユーザーの評価を調査した結果であり、図は、4 又は 3 の評価を選択したユーザーの割合である。左から順に、「アクセス性(Accessibility)」、「信頼性(Reliability)」、「サービス (Service)」、「能力 (Competence)」、「全体的な印象 (Total impression)」の評価が、各法域について公開されている。NIPO 内部目標である 85%以上に対して、どの法域でもユーザーの満足度を得られている。

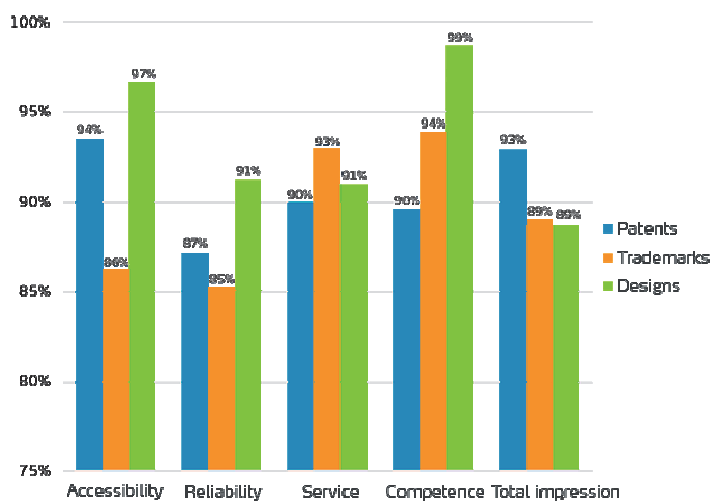


図 NO-2 NIPO によるユーザー満足度調査結果（2014 年）³¹⁷

問合せ窓口のウェブサイト³¹⁸に公開されている。メール、電話等の問合せ先
の他、問合せフォーム等も掲載されている。

³¹⁶ NIPO への質問票調査に基づく情報。

³¹⁷ NIPO ウェブサイト「Focus on quality」

<http://www.patentstyret.no/en/Annual-Reports/Annual-Report-2014/Highlights/Focus-on-quality/>
（最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

³¹⁸ NIPO ウェブサイト「問合せ (Kontakt oss)」<http://www.patentstyret.no/nn/Kontakt-oss/>（最終
アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

NIPO による質問票回答

- ✓ 部門横断グループ (interdisciplinary group) によるレビュー

具体的な活動の情報は公開されていないが、NIPO の中で定期的にアンケート等のレビューが行われて品質管理に反映されている。

2.5.3. 審査処理速度

NIPO による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 3～4 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 5.4 か月

前述のとおり、商標審査の適時性については NIPO の主目標 1 の目標 6 にあげられており、Annual Report 2014³¹⁹の中では、平均処理速度は 4 か月と報告されている。

2.6. 審査官

2.6.1. 審査官研修³²⁰

NIPO による質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

研修プログラムは、約 1 年間である。

2.6.2. 離職率

NIPO による質問票回答 (5 年毎の留任率についての回答)

- ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：90～70%
- ✓ 2000 年着任の審査官の留任率：90～70%
- ✓ 1995 年着任の審査官の留任率：70～50%

2.6.3. モチベーション向上の取組

NIPO による質問票回答

- ✓ キャリアプランシステム及び賃金交渉

³¹⁹ NIPO の Annual Report 2014 (Årsrapport 2014) の p21

http://www.patentstyret.no/Global/Filarkiv/patentstyret/Patentstyret_aarsrapport_2014.pdf(最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日)

³²⁰ NIPO への質問票調査に基づく情報。

ベネルクス

概要

ベネルクス知的所有権庁（The Benelux Office for Intellectual Property、以下、BOIP という。）の商標審査の品質管理及び品質チェックは、登録・法務部により実施されている。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない。

また、商標登録前には、相対的拒絶理由の審査及び調査は実施されていない。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はベネルクス知財庁（BOIP）である。

1.2. 組織³²¹

BOIP は、ベネルクス（ベルギー、オランダ及びルクセンブルク）の商標及び意匠の審査・登録等を行う公的機関であり、知的所有権（商標及び意匠）に関するベネルクス条約に基づいて設立された国際機関である。BOIP は、ベネルクス各国代表からなる理事会（Executive Board）の下に置かれている。

1.3. 人員³²²

商標審査官：23名

1.4. 審査プロセス・体制³²³

BOIP では、出願後に方式審査が実施され、不備がなければ出願公開され、公開後2か月以内は異議申立が可能になる。出願公開後に実体審査が行われるが、絶対的拒絶理由のみ審査される。登録要件を満たしていれば登録される。相対的拒絶理由は登録後に無効請求があった場合に審査される。

³²¹ BOIP ウェブサイト「About BOIP」

https://www.boip.int/wps/portal/site/bbie!/ut/p/a1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKdg5w8HZ0MHQ0MfJ3MDTx9Hb28_Xz8jC0CTIEKIvEosDQmpD9cPwqvEpAJYAUGOICjgX5BboRBpqOiIgBShqhY/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/（最終アクセス日：2016年2月13日）

³²² BOIP への質問票調査に基づく情報。

³²³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“オランダ” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/NETHERLANDS.html>（最終アクセス日：2016年2月5日）

1.5. 出願及び登録件数³²⁴

商標出願件数：24,064 件

商標登録件数：21,448 件

³²⁴ 特許行政年次報告書 2015 年版（統計・資料編）第 4 章「主要国・機関に関する統計」p134～p139
に記載の出願及び登録件数（2013 年）

2. BOIP における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署³²⁵

BOIP による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：登録・法務部
- ✓ 品質チェックの担当部署：登録・法務部

商標審査の品質管理及び品質チェックを担当する部署はいずれも、登録・法務部（Registratie en Juridische zaken）である。部長及び課長の3名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³²⁶

BOIP による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない³²⁷。

2.2.2. 審査基準

BOIP による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

BOIP での商標審査は、知的所有権（商標及び意匠）に関するベネルクス条約³²⁸及び知的所有権（商標及び意匠）に関するベネルクス条約に基づく施行規則³²⁹

³²⁵ BOIP への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

³²⁶ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³²⁷ BOIP への質問票調査に基づく情報。

³²⁸ BOIP ウェブサイト「Download: Benelux Convention on Intellectual Property (BCIP) (version 1 October 2013)」

<https://www.boip.int/wps/wcm/connect/www/8e563086-0af6-4839-a639-3b39ead93fc1/01-BCIP-na+protocol2010+EN-clean.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8e563086-0af6-4839-a639-3b39ead93fc1&lmd=20140311101726>（最終アクセス日：2016年2月15日）

³²⁹ BOIP ウェブサイト「Download: Implementing Regulations under the BCIP (version 1 October 2013)」

<https://www.boip.int/wps/wcm/connect/www/207f9e1d-579c-492c-ada2-b4a944f9827e/02-UR-per+2013-10+EN-clean.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=207f9e1d-579c-492c-ada2-b4a944f9827e&lmd=20140311101916>（最終アクセス日：2016年2月15日）

に基づいて実施される。

商標の審査基準として、BOIP のウェブサイト³³⁰に絶対的拒絶理由³³⁰が公開されている。

2.3. 品質のチェック³³¹

2.3.1. 商標審査のための調査

BOIP による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書及び専門文献を用いた調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
実施していない
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
調査を実施していない

絶対的拒絶理由に関する調査のみ実施している。辞書及び専門文献を用いた単語の意味の調査を、庁内で実施している。

2.3.2. 審査品質のチェック

BOIP による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手續のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断の妥当性及び審査の手續のチェックは、すべて絶対的拒絶理由通知の前に法務部門の承認を受けることで実施している。

2.4. 品質管理体制のチェック

2.4.1. 品質管理体制の監査

BOIP による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックは実施していない。

³³⁰ BOIP ウェブサイト「Refusals on absolute grounds」

https://www.boip.int/wps/portal/site/juridical/refusal!/ut/p/a1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKdg5w8HZ0MHQ0svAOcDTxDDdzCTF0tjPw9jIAKIPEVGPg6mRt4-jp6efv5-BlbWBoT0h-uH4WqBM0EFxMCCkBWgBUY4ACOBvoFuREGmZ6OigBlyt3R/dl5/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/（最終アクセス日：2016年2月15日）

³³¹ BOIP への質問票調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³³²

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

BOIP による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：無
- ✓ 満足度調査の実施：無
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：回答なし

問合せ窓口はウェブサイト³³³に公開されている。連絡先及び問合せのフォーム等が公開となっている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

BOIP による質問票回答

- ✓ ユーザーとの定期的な打合せ

ユーザーとは、テーマに応じた Workshop³³⁴等が開催されており、ユーザーの意見は品質管理にも反映されている。

2.5.3. 審査処理速度

BOIP による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1 週間
- ✓ 出願日から査定日まで：約 3 か月
(登録前の異議申立があれば 2 か月遅延)

審査の適時性に関する具体的な情報は公開されていない。

2.6. 審査官³³⁵

2.6.1. 審査官研修

BOIP による質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

研修プログラムに関する具体的な情報はなし。

³³² BOIP への質問票調査に基づく情報。

³³³ BOIP ウェブサイト「Workshop」

https://www.boip.int/wps/portal/site/juridical/workshops!/ut/p/a1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKdg5w8HZ0MHQ0M_AwsDDxDvc1dvT2CDCzMDIAKIEU-DqZG3j6Onp5-n4GVtYGhPSH64fhaYE1QQXEwIKQFaAFRjgAI4G-gW5EQaZno6KANHjxAg!/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/（最終アクセス日：2016年2月15日）

³³⁴ BOIP ウェブサイト「Contact」

https://www.boip.int/wps/portal/site/contact!/ut/p/a1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKdg5w8HZ0MHQ0MfJ3MDTx9Hb28_Xz8jC2MTYAKIvEosDQmpD9cPwqvEpAJYAUGOICjgX5BboRBp qOigCpB304/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/（最終アクセス日：2016年2月15日）

³³⁵ BOIP への質問票調査に基づく情報。

2.6.2. 離職率

BOIPによる質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- ✓ 2010年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2000年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 1995年着任の審査官の留任率：90%以上

2.6.3. モチベーション向上の取組

BOIPによる質問票回答

- ✓ 昇給又はボーナス

オーストリア

概要

オーストリア特許庁（The Austrian Patent Office、以下、APO という。）の商標審査の品質管理及び品質のチェックを担当する部署は、ともに国内商標部であり、品質管理官が担当している。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている。

品質チェックは、審査の手続のみ品質管理官が担当している。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はオーストリア特許庁（APO）である。

1.2. 組織

APO は、図 AT-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、主に技術グループと法務・サポートグループの 2 つのグループが所属する。技術グループには特許出願の審査に関わる部が 7 部あり、法務・サポートグループには商標出願に関わる部が 2 部及び意匠出願に関わる部が所属している。

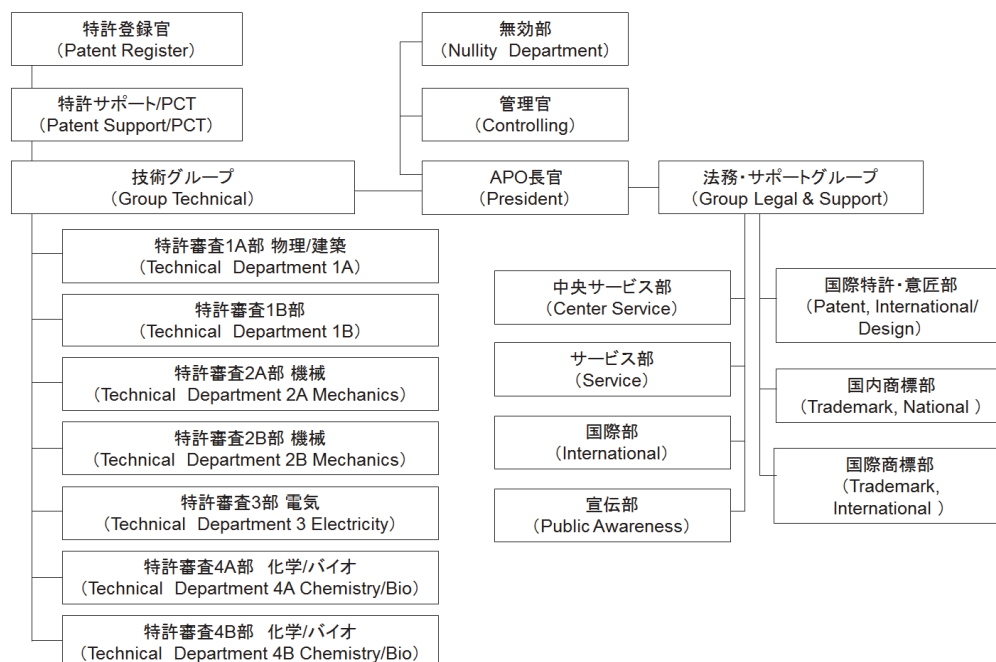


図 AT-1 組織図³³⁶

³³⁶ WIPO「PCT International Authority Quality Reports (Austria)」の「組織図」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

http://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/quality/2014/2014_at.pdf (最終アクセス日: 2016年2

1.3. 人員³³⁷

商標審査官：8名

1.4. 審査プロセス・体制³³⁸

オーストリアの商標制度では、出願後に方式審査が行われ、絶対的拒絶理由についての審査が行われる。方式審査後に出願人より先行商標との類似性（相対的拒絶理由）の調査請求がある場合には調査報告書が出願人に送られ、2か月以内に絶対的拒絶理由についての審査を希望するか否かを決定する。絶対的拒絶理由がない場合には登録となる。登録に対する異議申立制度はないが、登録の無効・取消の請求は可能。相対的拒絶理由は、登録後に取消し請求があった場合に審査される。

1.5. 出願及び登録件数³³⁹

商標出願件数：9,153件

商標登録件数：8,741件

月17日)

³³⁷ APO への質問票調査に基づく情報。

³³⁸ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“オーストリア”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/AUSTRIA.html>（最終アクセス日：2016年2月5日）

³³⁹ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. APO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署³⁴⁰

APO による質問票回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質管理の担当部署：国内商標部✓ 品質チェックの担当部署：国内商標部 |
|---|

商標審査の品質管理及び品質のチェックを担当する部署はともに、国内商標部（National Trademark Department）で、品質管理官（Quality management appointee）が、1名従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³⁴¹

APO による質問票回答

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ 品質目標の有無：有✓ 品質目標の公開の有無：無✓ 品質ポリシーの有無：有✓ 品質ポリシーの公開の有無：有✓ 品質管理マニュアルの有無：無 |
|--|

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されており、品質ポリシーのみ公開されている³⁴²。

APO のウェブサイト³⁴³には、次のとおり APO のあるべき姿（Leitbild）の中で Mission 及び Vision 等が示されている。APO の業務が高品質であることを将来像として掲げ、APO の職員とともに社会的責任を果たしていく主旨が述べられており、審査の品質ポリシーに関連する。

³⁴⁰ APO への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

³⁴¹ 商標における「品質ポリシー」とは、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。また、「品質マニュアル」とは、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、品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³⁴² APO への質問票調査に基づく情報。

³⁴³ APO ウェブサイト「あるべき姿（Leitbild）」の抜粋。記載内容の日本語訳は、当調査研究で作成した仮訳である。http://www.patentamt.at/Das_Oesterreichische_Patentamt/Leitbild/（最終アクセス日：2016年2月17日）

APO のあるべき姿

将来像

社会的責任を果たすためには、組織内部で積極的に責任を果たしていくことが必要とされる。APO の職員は、APO の成功を担う柱であり、APO の業務が高品質であることを確実にしている。

APO の職員は、社会的及び経済的政策に従い、APO の未来志向の Mission を担っている。この“APO のあるべき姿”は、組織内の対話プロセスを通じて誕生し、職員全員が等しく目指し得る組織の Vision と、内部コミュニケーションのための明確な要件を形成するものであり、研修に関する構想も含まれている。

Vision

- ・ APO は、公的機関として国民に仕えるオーストリアの最重要の序の一つである。
- ・ APO は、法に根差し、技術的に見ても適切かつ効率的で、先見性を有している。
- ・ APO は、知的財産に関する業務を提供する組織としては、最も有能な提供者として認知されている。
- ・ 国際的な業務に関しても、APO は信頼の置ける積極的なグローバルメンバーとして、APO の管轄を統轄している。
- ・ APO は、ユーザーのニーズに見合うための組織構造及び手続を発展させ、業務を行っている。
- ・ したがって、APO は革新的な経済活動にとって不可欠なパートナーとなっている。

Mission

- ・ APO はイノベーションを確実に推進させていく。
- ・ APO は、オーストリアで知的財産業務を担っているコンピテンスセンターである。
- ・ APO は、オーストリアにおける発明、商標、そして意匠の保護を可能にする。
- ・ 国内にとどまらず、APO は国際的な知的財産権に対する活動方針も提供する。
- ・ 技術革新、商標、そして意匠の保護が重要であること、その認識の拡大に尽力する。

- ・革新的な発明が与える影響力の程度及び範囲が適切なものであることを確実にする。
- ・市場経済の監督組織として、APO は特許、商標、そして意匠の発行及び継続の可否を決定する。
- ・業務提供者として、APO は各ユーザーに適した情報、助力、そして専門的意見を提供する。
- ・APO は人々の権利を公式文書として形にし、利用可能にする。
- ・APO は法手続における経験を活かし、知的財産権の国際的な枠組みが発達途上にある中で、オーストリア国民の利益を代表する。
- ・上記によって、APO はイノベーションの発展と投資決定のリスク分散に尽力し、オーストリアの経済発展を支援していく。

2.2.2. 審査基準

APO による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：無

APO の商標の審査基準はないようである。

2.3. 品質のチェック³⁴⁴

2.3.1. 商標審査のための調査

APO による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：庁内での調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：実施していない
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：庁内での調査

絶対的拒絶理由に関する調査及び指定商品・役務の分類のための調査は庁内で実施しているが、相対的拒絶理由に関する調査は実施していない。調査の具体的な情報は公開されていない。

2.3.2. 審査品質のチェック

APO による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：無
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：無
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶり及び審査官の判断の妥当性のチェックは実施していない。また、審査の手続の品質チェックについては、品質管理官（quality

³⁴⁴ APO への質問票調査に基づく情報。

management appointee) により出願案件がサンプルチェックされている。

2.4. 品質管理体制のチェック³⁴⁵

2.4.1. 品質管理体制の監査

APO による質問票回答

✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックは実施されていない。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³⁴⁶

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

APO による質問票回答

✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
✓ 満足度調査の実施：無
✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザー満足度調査は実施しておらず、問合せ窓口のウェブサイトはウェブサイト³⁴⁷に公開されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

APO による質問票回答

✓ 案件に応じて品質管理に反映

ユーザーの意見の反映については具体的な情報は公開されていないが、問合せ窓口等から受付けた意見は品質管理に反映されている。

2.5.3. 審査処理速度

APO による質問票回答

✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1 か月
✓ 出願日から査定日まで：約 3 か月

審査処理速度に関する具体的な情報は公開されていない。

³⁴⁵ APO への質問票調査に基づく情報。

³⁴⁶ APO への質問票調査に基づく情報。

³⁴⁷ APO ウェブサイト「ユーザー（Kundencenter）」

<http://www.patentamt.at/Beratung/Servicestellen/Kundencenter/>（最終アクセス日：2016年2月17日）

2.6. 審査官³⁴⁸

2.6.1. 審査官研修

APOによる質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

研修プログラムは、1年半～3年である。

2.6.2. 離職率

APOによる質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- | |
|--------------------------|
| ✓ 2010年着任の審査官の留任率：90%以上 |
| ✓ 2005年着任の審査官の留任率：90～70% |
| ✓ 2000年着任の審査官の留任率：90～70% |
| ✓ 1995年着任の審査官の留任率：90～70% |

2.6.3. モチベーション向上の取組

APOによる質問票回答

- | |
|-----|
| ✓ 無 |
|-----|

³⁴⁸ APOへの質問票調査に基づく情報。

フィンランド

概要

フィンランド特許庁（National Board of Patents and Registration of Finland、以下、PRH という。）の商標審査の品質管理に関する独立した部署はなく、また、品質チェックに関しても専門の部署はない。

商標審査の品質目標及びマニュアル類は、いずれも整備されているが、公開されておらず、品質ポリシーは整備されていない。しかし、PRH のウェブサイト等には、品質に関する PRH の Vision 及び戦略目標が公開されている。

品質チェックは、審査室の中でサンプルチェックが実施されている。

PRH の Vision や戦略でユーザー志向を目標としてあげており、ユーザーとのコミュニケーションには積極的である。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はフィンランド特許庁（PRH）である。

1.2. 組織

PRH は、図 FI-1 のような組織体制を敷いている。長官以下、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

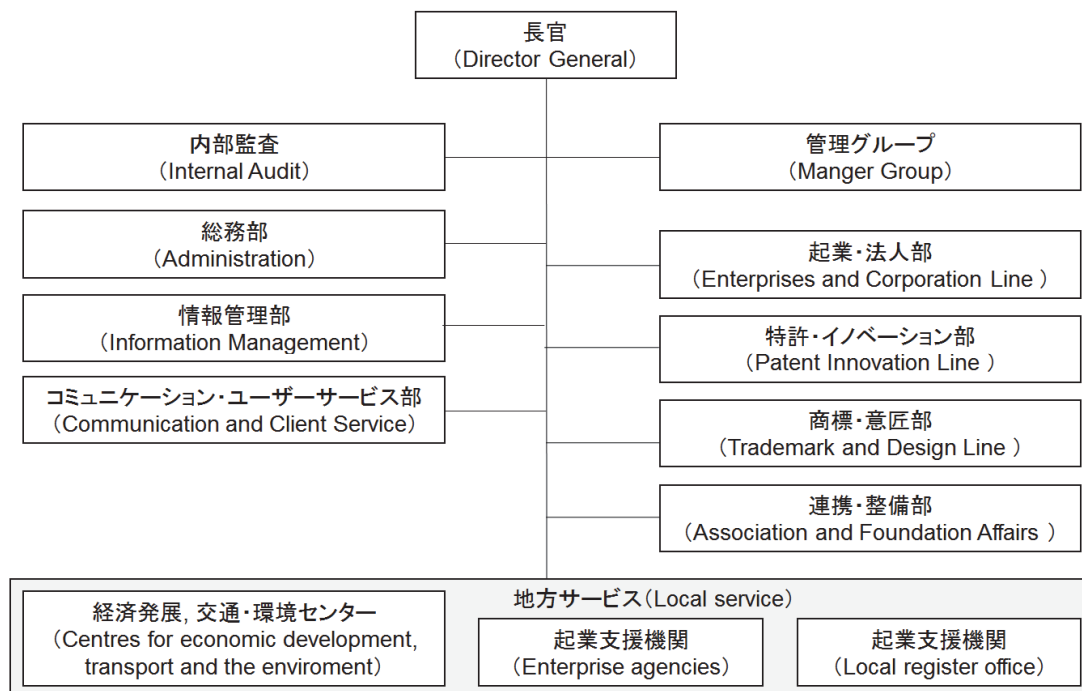


図 FI-1 組織図³⁴⁹

³⁴⁹ PRH 「PPH User Seminar (PPH in Finnish Patent and Registration Office, PRH Organisation)」

1.3. 人員³⁵⁰

商標審査官：12名

1.4. 審査プロセス・体制³⁵¹

フィンランドの商標制度では、出願後に、方式審査、実体審査（識別性及び他人の商標と混同を生じるおそれ等についての審査）が行われ、拒絶理由がない場合には登録され、公告される。公告後2か月以内に異議申立可能。

1.5. 出願及び登録件数³⁵²

商標出願件数：5,431件

商標登録件数：4,363件

を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

<http://www.dpma.de/docs/patent/fi.pdf>（最終アクセス日：2016年2月10日）

³⁵⁰ PRH への質問票調査に基づく情報。

³⁵¹ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“フィンランド” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/FINLAND.html>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁵² 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. PRHにおける品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署

PRHによる質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：特別な部署はない
- ✓ 品質チェックの担当部署：無

商標審査の品質管理をする特別な部署はなく、品質チェックの専門の部署もない。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³⁵³

PRHによる質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標及び品質マニュアルは整備されているが、公開されていない。また、品質ポリシーは整備されていない³⁵⁴。

しかし、品質目標に関する内容は、PRHの戦略及びVisionにも含まれている。PRHのVisionとして、以下が公開されており³⁵⁵、PRHの知的財産権の品質が国際競争で不可欠なことが述べられている。

創造、ノウハウ、企業及び外部との連携は、フィンランドにおける技術、経済及び知的財産の発展のための基盤と同様に、PRHのユーザーの成功のキーとなるものです。

ユーザーは、PRHの法的に有効で、公平で、及び国際競争力のある品質を抛り所に、PRHを通して、国際的なビジネス及び多国籍イノベーションシステムで、十分に活躍できる。

PRHのサービスは、迅速に、柔軟に、かつヘルシンキオフィス、地方サービスポイント及び電子情報ネットワークを通して容易にアクセスできる。

PRHの職員は、フィンランドで最も友好的で有能であり、また、一緒に働くものを尊敬し、隠し事がなく、常に業績改善に取り組む。

³⁵³ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³⁵⁴ PRHへの質問票調査に基づく情報。

³⁵⁵ PRHウェブサイト「Our values and vision」Visionの訳は、当調査研究で作成した仮訳である
https://www.prh.fi/en/presentation_and_duties/values.html (最終アクセス日：2016年2月16日)

また、PRH の戦略³⁵⁶についてもウェブサイトに掲載されており、品質が以下の3つの重点領域として含まれている。

- ・電子サービスの導入
- ・品質
- ・専門性

さらに、戦略目標³⁵⁷として、以下の7つがあげられている。

目標 1

PRH は、新しい成長事業活動を推進する。団体や財団の実行要件を支援する。

目標 2

PRH は、排他権の付与機関として認識される。

目標 3

PRH は、オンライン・サービスを提供する行政機関のパイオニアである。

目標 4

PRH が提供する全ての情報が効果的に活用される。

目標 5

PRH は単一統一機関である。

目標 6

PRH の活動を、経済的、効果的なものとする。

目標 7

PRH は、有能でユーザー志向の職員を有し、優れたリーダーシップを発揮する。

品質という言葉は使われていないが、目標 2、目標 6 及び目標 7 は、品質目標に関連する。

2.2.2. 審査基準

PRH による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：無

PRH のウェブサイト³⁵⁸では、商標に関する法律・規則の一覧はあるが、審査

³⁵⁶ PRH ウェブサイト「Strategy」戦略の訳は、当調査研究で作成した仮訳である

https://www.prh.fi/en/presentation_and_duties/strategy.html (最終アクセス日：2016年2月16日)

³⁵⁷ PRH ウェブサイト「Seven objectives for the future」

https://www.prh.fi/stc/attachments/tietoaprhsta/esitteet/PRH_StrategiaEsite_eng_23_4_2013.pdf (最終アクセス日：2016年2月16日)

³⁵⁸ PRH ウェブサイト「Legislation related to our administrative sector」

https://www.prh.fi/en/presentation_and_duties/legislation.html (最終アクセス日：2016年2月17日)

基準については公開されていない。

2.3. 品質のチェック³⁵⁹

2.3.1. 商標審査のための調査

PRH による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
インターネットによる調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
商標検索ツールを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
TMClass、辞書及びインターネットによる調査

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が主にインターネットで実施している。相対的拒絶理由に関する調査は、Accepto（フィンランドの登録商標の検索）、Romarin（商標の国際登録データベース）及びその他 Cesto のツールを用いて実施している。

指定商品・役務の分類のための調査は、TMClass、辞書及びインターネットにより実施している。

2.3.2. 審査品質のチェック

PRH による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：有

通知書等の内容・記載ぶり、審査官の判断の妥当性及び審査の手続については、審査室長（Head of Handling Process）が、月に一度サンプルチェックをしている。

2.4. 品質管理体制のチェック³⁶⁰

2.4.1. 品質管理体制の監査

PRH による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックはない。

日)

³⁵⁹ PRH への質問票調査に基づく情報。

³⁶⁰ PRH への質問票調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³⁶¹

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

PRH による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：無

出願人・代理人との電話・面接等のコミュニケーションについての具体的な情報は公開されていないが、ウェブサイトには PRH の問合せ先の詳細情報が掲載³⁶²されており、ユーザーとのコミュニケーションには積極的である。

ユーザー満足度調査の調査結果は公表されていないが、Annual Report 2014³⁶³には、ユーザーの満足度は、5 段階評価で平均値が 3.9 という高い値であることが記載されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

PRH による質問票回答

- ✓ 品質管理に反映するように努力している

ユーザーの意見の反映についての具体的な情報は公表されていないが、Vision や戦略目標でも述べられているように PRH ではユーザー志向の取組を目指しているので、ユーザーの声が反映する取組が実施されていると考えられる。

2.5.3. 審査処理速度

PRH による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：
- ✓ 出願日から査定日まで：約 4 か月

審査処理速度に関する具体的な情報は公開されていない。

³⁶¹ PRH への質問票調査に基づく情報。

³⁶² PRH ウェブサイト「Contact details」<https://www.prh.fi/en/yhteystiedot.html>（最終アクセス日：2016年2月16日）

³⁶³ PRH Annual Report 2014 の p6

https://www.prh.fi/stc/attachments/tietoaprhsta/vuosikertomus/PRH_Vuosikertomus_2014_epdf_medres_ENG.pdf（最終アクセス日：2016年2月16日）

2.6. 審査官³⁶⁴

2.6.1. 審査官研修

PRHによる質問票回答

✓ 審査官の研修プログラムの有無：無

新人審査官の研修プログラムはない。

2.6.2. 離職率

PRHによる質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

✓ 回答無し

2.6.3. モチベーション向上の取組

PRHによる質問票回答

✓ 昇給、表彰及びボーナス

³⁶⁴ PRHへの質問票調査に基づく情報。

タイ

概要

タイ知的財産局（Department of Intellectual Property、以下、DIP という。）では、商標審査の正式な品質管理はまだ実施されておらず、商標品質の品質目標、品質ポリシー及び品質管理マニュアルについても整備されていない。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はタイ知的財産局（DIP）である。

1.2. 組織

DIP は、図 TH-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許、意匠及び商標の審査に関する部署、並びに関連部署で構成されている。

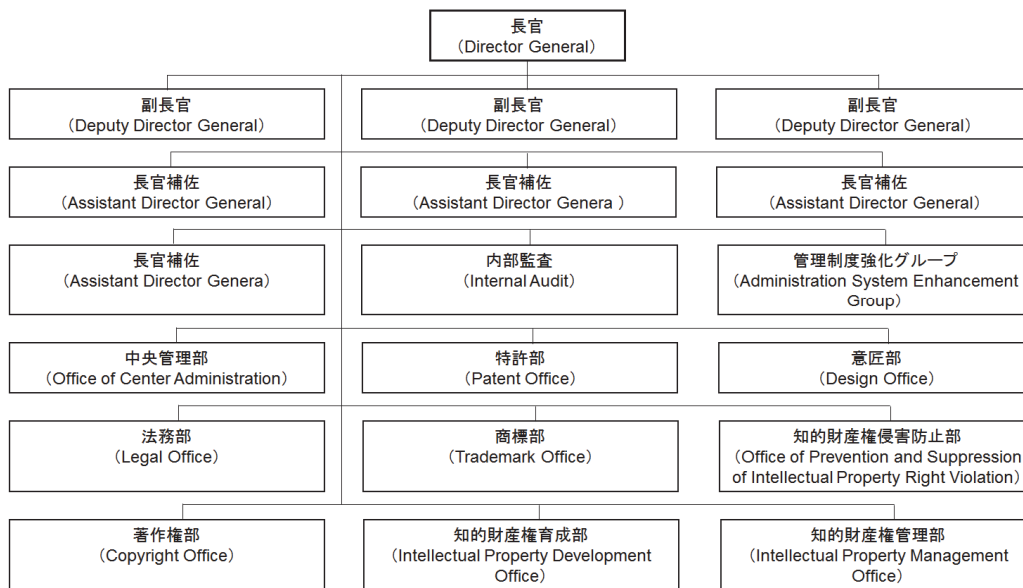


図 TH-1 組織図³⁶⁵

1.3. 人員³⁶⁶

商標審査官：20名

³⁶⁵ DIP ウェブサイト「組織図（Organization Chart）」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

http://www.ipthailand.go.th/en/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=140
(最終アクセス日：2016年2月17日)

³⁶⁶ DIP への質問票調査に基づく情報。

1.4. 審査プロセス・体制³⁶⁷

タイの商標制度は、出願後に方式審査及び絶対的拒絶理由（識別性の有無、公序良俗違反等）の審査がなされ、登録要件を満たしていると判断された場合に出願公告される。出願公告後 90 日以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数³⁶⁸

商標出願件数：46,097 件

商標登録件数：19,563 件

³⁶⁷ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“タイ”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/thailand.html>（最終アクセス日：2016年1月27日）

³⁶⁸ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. DIPにおける品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署

DIPによる質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：無
- ✓ 品質チェックの担当部署：無

商標審査の品質管理及び品質チェックを担当する部署はない。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³⁶⁹

DIPによる質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標品質の品質目標、品質ポリシー及び品質管理マニュアルはいずれも整備されていない³⁷⁰。

DIPのウェブサイトには、以下のとおり Vision³⁷¹及び戦略³⁷²に関する内容が記載されているが、いずれも品質管理に関する直接的な記載はなかった。

Vision

知的財産権の保護に責任ある中心的行政機関であり、ビジネスにおける継続的競争優位を獲得、向上させる。

Mission

1. 国内外における知的所有権保護を目的として登録サービスを行うこと。
2. イノベーションを促進し、積極的に知的財産の適切な管理だけでなく、知的財産権の商業的利用を奨励すること。

³⁶⁹ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³⁷⁰ DIPへの質問票調査に基づく情報。

³⁷¹ DIPウェブサイト「Vision and Mission」記載事項の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。
http://www.ipthailand.go.th/en/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=139
(最終アクセス日：2016年2月17日)

³⁷² DIPウェブサイト「Strategies of the Department of Intellectual Property」記載事項の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。
http://www.ipthailand.go.th/en/index.php?option=com_content&view=article&id=22:2013-09-17-13-21-29&catid=39:2013-09-17-13-27-17&Itemid=138 (最終アクセス日：2016年2月17日)

戦略1 知的所有権の保護システムの発展と知的財産関連法の遵守

目標

1. 適時かつ効果的な知的財産登録を推進する。
2. タイ国内及び外国での知的財産権の法的保護を獲得するためにビジネス担当者を支援する。
3. 知的財産の侵害を阻止するための効率的措置を強化する。
4. 他人の知的財産権を尊重するように社会の意識付けをする。

方策

1. 出願及び登録サービスをより効果的にする。
2. 国際水準及び国際情勢の変化に適合するため、知的財産に関連する法律を発達させる。
3. タイ国内外の伝統的知恵／知識に基づく知的財産を含め、知的財産権の保護のための如何なる努力も支援する。
4. 知的財産権の侵害防止施策と抑制活動を統合する。
5. 知的財産権の侵害に反対するキャンペーンを実施し、他者の知的財産権の尊重を浸透させる。

戦略2 持続可能な競争上の優位性維持のための知的財産の活用推進

目標

1. タイ国民に知的財産の知識を普及させその重要性を認識させる。
2. 知的財産の活用についてのビジネス担当者の能力開発を支援する。

方策

1. 知的財産の重要性の認識と理解を強化し、創造性を推進する。
2. 調査成果、イノベーション、アイデア、実用的な知恵／知的財産を商業的に活用することにより、タイ製品及びサービスの標準品質を向上させ、価値を高めるためのいかなる努力も支援する。
3. 全ての部署とのネットワーク及び協働を推進する。

2.2.2. 審査基準

DIPによる質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：有
- ✓ 公開の有無：有

商標の法令、規則及び審査基準は、DIPのウェブサイト³⁷³でまとめて公開さ

³⁷³ DIPウェブサイト「タイ知財法 商標 (Thai IP Laws ~trademark~)」

http://www.ipthailand.go.th/en/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=188&Itemid

れている。

2.3. 品質のチェック³⁷⁴

2.3.1. 商標審査のための調査

DIPによる質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
辞書及び専門文献による単語の意味の調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
データベースを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
専門文献及び過去の事例に基づく調査

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が、商標を構成している単語の意味を辞書及び専門文献を用いて実施している。相対的拒絶理由については、商標審査官が、DIPのコンピューターシステムを用いて類似性の調査をしている。

指定商品・役務の分類のための調査は、審査官が、専門文献及び過去の審査での当該ビジネス分野における指定商品・役務の分類の事例に基づいて実施している。

2.3.2. 審査品質のチェック

DIPによる質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：無
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：無
- ✓ 審査の手続のチェック：無

商標審査の品質チェックは実施されていない。

2.4. 品質管理体制のチェック³⁷⁵

2.4.1. 品質管理体制の監査

DIPによる質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックは実施されていない。

=169（最終アクセス日：2016年2月17日）

³⁷⁴ DIPへの質問票調査に基づく情報。

³⁷⁵ DIPへの質問票調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³⁷⁶

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

DIPによる質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：無
- ✓ 満足度調査の実施：無
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：無

満足度調査は実施されていない。

なお、問合せ窓口のような形式ではないが、DIPには電話、メール等で連絡することは可能である。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

DIPによる質問票回答

- ✓ 回答無し

2.5.3. 審査処理速度

DIPによる質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約5か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約7か月

審査処理速度に関するさらに具体的な情報は公開されていない。

2.6. 審査官³⁷⁷

2.6.1. 審査官研修

DIPによる質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：無

2.6.2. 離職率

DIPによる質問票回答（5年毎の留任率についての回答）

- ✓ 2010年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2000年着任の審査官の留任率：70～50%
- ✓ 1995年着任の審査官の留任率：50～30%

2.6.3. モチベーション向上の取組

DIPによる質問票回答

- ✓ 無

³⁷⁶ DIPへの質問票調査に基づく情報。

³⁷⁷ DIPへの質問票調査に基づく情報。

ベトナム

概要

ベトナム知的財産庁（National Office of Intellectual Property、以下、NOIP という。）では、商標審査の品質管理及び品質チェックを担当する部署はないが、品質チェックは4名の審査官により実施されている。

また、商標品質の品質目標及び品質ポリシーは整備されていないが、品質管理マニュアルは整備されて公開されている。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はベトナム知的財産庁（NOIP）である。

1.2. 組織

NOIPは、図VN-1のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

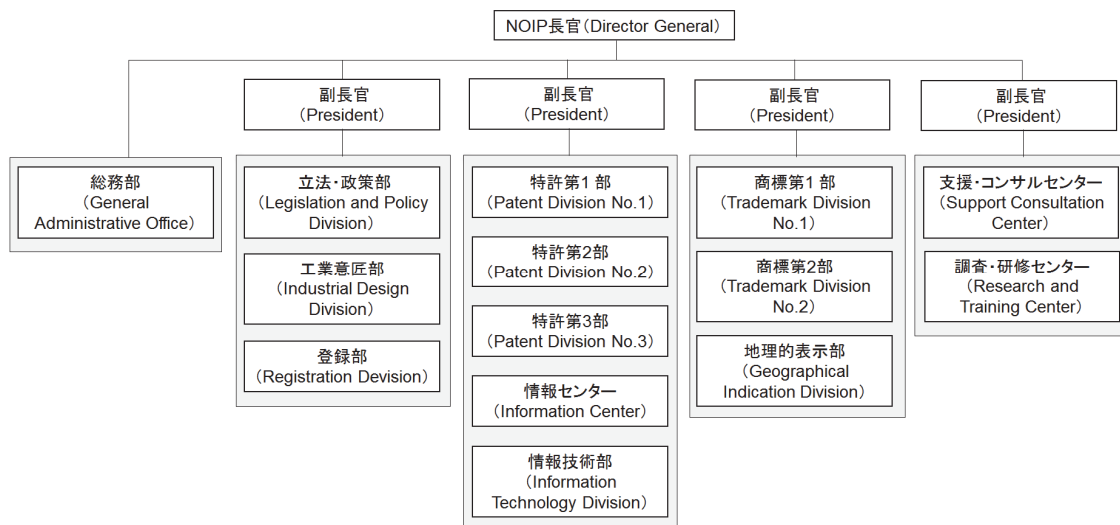


図 VN-1 組織図³⁷⁸

1.3. 人員³⁷⁹

商標審査官：55名

³⁷⁸ 平成23年 JICA 知的財産権研修事業「国際知的財産権 (B)」ベトナム知的財産権に関する報告書に記載の組織図を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。
[http://gwweb.jica.go.jp/km/FSubject1101.nsf/03a114c1448e2ca449256f2b003e6f57/25d2eb0f56abec36492579db00294ef2/\\$FILE/%E5%85%A8%E4%BD%93%E7%89%88.pdf](http://gwweb.jica.go.jp/km/FSubject1101.nsf/03a114c1448e2ca449256f2b003e6f57/25d2eb0f56abec36492579db00294ef2/$FILE/%E5%85%A8%E4%BD%93%E7%89%88.pdf)（最終アクセス日：2016年2月18日）

³⁷⁹ NOIP への質問票調査に基づく情報。

1.4. 審査プロセス・体制³⁸⁰

ベトナムの商標制度では、出願後に方式審査が実施され、不備がなければ出願から2か月以内に公開される。その後、絶対的拒絶理由（識別力等）及び相対的拒絶理由（先行商標との抵触等）の審査が行われる。拒絶理由がなければ登録される。異議申立は出願公開から登録付与前まで可能。

1.5. 出願及び登録件数³⁸¹

商標出願件数：36,454件

商標登録件数：24,360件

³⁸⁰ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“ベトナム”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Vietnam.html>（最終アクセス日：2016年1月27日）

³⁸¹ 特許行政年次報告書2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. NOIP における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署³⁸²

NOIP による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：品質管理の部署はない
- ✓ 品質チェックの担当部署：品質をチェック・監査する部署はない

商標審査の品質管理及び品質チェックを担当する部署はないが、品質チェックは4名の審査官により実施されている。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル³⁸³

NOIP による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：有

商標品質の品質目標及び品質ポリシーは整備されていないが、品質管理マニュアルは整備されて公開されている³⁸⁴。

ただし、NOIP のウェブサイトには、主な業務³⁸⁵については公開されているが、品質管理の文書に関する具体的な情報はなかった。

2.2.2. 審査基準

NOIP による質問票回答

- ✓ 審査基準の有無：無

NOIP のウェブサイト³⁸⁶には、商標の法令・規則が公開されている。審査基準に関連する情報として、商標審査のプロセス、出願に必要な書類等の内容はウェブサイト³⁸⁷に公開されている。

³⁸² NOIP への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

³⁸³ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

³⁸⁴ NOIP への質問票調査に基づく情報。

³⁸⁵ NOIP ウェブサイト「Functions and Tasks」

[http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/\(agntDisplayContent\)?OpenAgent&UNID=C1741ADCDD4AFAE7472576980035F8D1](http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/(agntDisplayContent)?OpenAgent&UNID=C1741ADCDD4AFAE7472576980035F8D1)（最終アクセス日：2016年2月18日）

³⁸⁶ NOIP ウェブサイト「IP Laws and related laws」等

[http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/\(agntDisplayContent\)?OpenAgent&UNID=A3257F48CA99547A4725773100292BFB](http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/(agntDisplayContent)?OpenAgent&UNID=A3257F48CA99547A4725773100292BFB)（最終アクセス日：2016年2月18日）

³⁸⁷ NOIP ウェブサイト「Trademark Examination Procedure」等

2.3. 品質のチェック³⁸⁸

2.3.1. 商標審査のための調査

NOIP による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
商標調査のソフトを用いた調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
検索ソフトを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
ニース国際分類による調査、及びベトナムで登録された商品・役務の確認

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が商標調査のソフトを用いて実施しており、拒絶理由に基づき対象となる商標が保護されているか否か、又は紛らわしい商標か否かを厳密に調べている。

相対的拒絶理由の調査は、様々なコンテンツ（商標検索キーワード、ニース国際分類、ベネチア分類、商品・役務等）を検索できるソフトを用いて実施している。

指定商品・役務の調査には、商品・役務のニース国際分類（第10版）を適用して実施している。またベトナムの商標検索ソフトを用いて、過去に登録された商品・役務の有無についても調査している。

2.3.2. 審査品質のチェック

NOIP による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：無
- ✓ 審査の手続のチェック：無

通知書等の内容・記載ぶりの品質チェックのみ実施している。

4名の審査官により出願商標は審査・決裁され、具体的には、審査官による審査⇒上司又はチーム長による決済⇒審査部長の決裁⇒副局長による決済が実施されているようである。

[http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/\(agntDisplayContent\)?OpenAgent&UNID=B3437AED611864A44725767B00216D2E](http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/en?proxyUrl=/noip/cms_en.nsf/(agntDisplayContent)?OpenAgent&UNID=B3437AED611864A44725767B00216D2E)（最終アクセス日：2016年2月18日）
³⁸⁸ NOIP への質問票調査に基づく情報。

2.4. 品質管理体制のチェック³⁸⁹

2.4.1. 品質管理体制の監査

NOIP による質問票回答

- | |
|-------------------------------------|
| ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無 ³⁹⁰ |
|-------------------------------------|

NOIP は、出願及び審査に関して ISO9001：2008 の認定を受けている³⁹¹。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）³⁹²

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

NOIP による質問票回答

- | |
|------------------|
| ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有 |
| ✓ 満足度調査の実施：無 |
| ✓ 問合せ窓口の設置の有無：無 |

満足度調査は実施されていない。

また、問合せフォームはウェブサイト³⁹³に設置されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

NOIP による質問票回答

- | |
|----------------------|
| ✓ ユーザーから庁へ書面で問合せがある。 |
|----------------------|

Annual Report 2014 には、知的財産権へのユーザーの意識を高めるための宣伝活動にも積極的である記載³⁹⁴があるが、品質管理等に関するユーザーの意見の反映についての具体的な情報はなかった。

³⁸⁹ NOIP への質問票調査に基づく情報。

³⁹⁰ 質問票調査の回答では無であったが、ISO9001 規格の認定を受けているので認定維持のための外部監査は実施されている。

³⁹¹ NOIP ウェブサイト「ニュースとイベント（Tin tức & sự kiện）」

[http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/vn?proxyUrl=/noip/cms_vn.nsf/\(agntDisplayContent\)?OpenAgent&UNID=C0E3F1F5CF4C6C4647257B6E0036894B](http://www.noip.gov.vn/web/noip/home/vn?proxyUrl=/noip/cms_vn.nsf/(agntDisplayContent)?OpenAgent&UNID=C0E3F1F5CF4C6C4647257B6E0036894B)（最終アクセス日：2016年2月21日）

³⁹² NOIP への質問票調査に基づく情報。

³⁹³ NOIP ウェブサイト「Contact us」<http://www.noip.gov.vn/web/noip/contact/en>（最終アクセス日：2016年2月18日）

³⁹⁴ NOIP 「Annual Report 2014」 p25 の冒頭部分

[http://noip.gov.vn/noip/resource.nsf/vwResourceList/620BB00435845C7147257E66002617A0/\\$FILE/AnnualReport_2014.pdf](http://noip.gov.vn/noip/resource.nsf/vwResourceList/620BB00435845C7147257E66002617A0/$FILE/AnnualReport_2014.pdf)（最終アクセス日：2016年2月18日）

2.5.3. 審査処理速度

NOIP による質問票回答

- | |
|------------------------------|
| ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 1 か月 |
| ✓ 出願日から査定日まで：約 12 か月 |

出願処理速度に関する具体的な情報は公開されていない。

2.6. 審査官³⁹⁵

2.6.1. 審査官研修

NOIP による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

新人審査官の研修プログラムは、約 2 週間のである。Annual Report 2014 にも新人審査官及び通常の審査官に対して研修プログラムを実施しているという記載³⁹⁶があった。

2.6.2. 離職率

NOIP による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

- | |
|--------------------------|
| ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：90%以上 |
| ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：90%以上 |
| ✓ 2000 年着任の審査官の留任率：90%以上 |
| ✓ 1995 年着任の審査官の留任率：90%以上 |

2.6.3. モチベーション向上の取組

NOIP による質問票回答

- | |
|-----|
| ✓ 有 |
|-----|

³⁹⁵ NOIP への質問票調査に基づく情報。

³⁹⁶ NOIP ウェブサイト「Annual Report 2014~1.Intellectual property education and professional training~」 p25
[http://noip.gov.vn/noip/resource.nsf/vwResourceList/620BB00435845C7147257E66002617A0/\\$FILE/AnnualReport_2014.pdf](http://noip.gov.vn/noip/resource.nsf/vwResourceList/620BB00435845C7147257E66002617A0/$FILE/AnnualReport_2014.pdf)（最終アクセス日：2016 年 2 月 18 日）

台湾

概要

台湾智慧財産局 (Taiwan Intellectual Property Office、以下、TIPO という。) では、商標審査の品質管理及び品質チェックは審査品質改善課が担当している。

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備され、品質目標及び品質ポリシーの情報が公開されている。品質目標については、推進政策及び評価指標等が定められている。

品質チェックは、品質改善課長、副課長等によりサンプルチェックが実施されている。

ユーザーからの意見収集や情報公開も積極的に行われている。

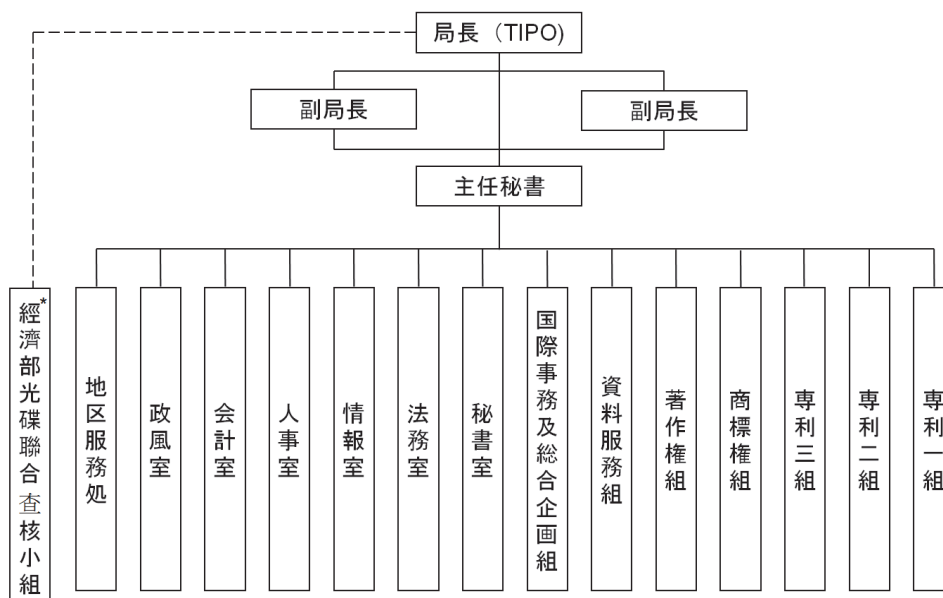
1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁は台湾智慧財産局 (TIPO) である。

1.2. 組織³⁹⁷

TIPO は、図 TW-1 のような組織体制を敷いている。局長以下、特許及び意匠の審査等を行う専利組、並びに商標の審査等を行う商標権組等で構成されている。



*經濟部光碟聯合查核小組は、違法CD/DVDを取締る部署

図 TW-1 組織図³⁹⁸

³⁹⁷ TIPO ウェブサイト「組織図 (組織架構)」

<http://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=155615&CtNode=6808&mp=1> (最終アクセス日: 2016年2月13日)

³⁹⁸ TIPO のウェブサイトの「組織図 (組織架構)」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、

1.3. 人員³⁹⁹

商標審査官：53名

1.4. 審査プロセス・体制⁴⁰⁰

台湾の商標制度では、出願後に、方式審査、不登録事由（識別力の有無、他人の商標との抵触等）の審査が行われ、すべての要件を満たしていると判断された場合に登録され、公告される。公告後3か月以内に異議申立が可能。

1.5. 出願及び登録件数⁴⁰¹

商標出願件数：74,031件

商標登録件数：60,577件

当調査研究で作成した仮訳である。

³⁹⁹ TIPO への質問票調査に基づく情報。

⁴⁰⁰ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“台湾”<http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Taiwan.html>（最終アクセス日：2016年2月6日）

⁴⁰¹ 特許行政年次報告書2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. TIPO における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署⁴⁰²

TIPO による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：審査品質改善課
- ✓ 品質チェックの担当部署：審査品質改善課

商標審査の品質管理及び品質のチェックを担当する部署はともに、審査品質改善課（Examination Quality Improvement Work Team）で、課長、副課長及びチーム長（Director, Deputy director, Section chief）の10名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル⁴⁰³

TIPO による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：有
- ✓ 品質目標の公開の有無：有
- ✓ 品質ポリシーの有無：有
- ✓ 品質ポリシーの公開の有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：有
- ✓ 品質管理マニュアルの公開の有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質管理マニュアルはいずれも整備されており、品質目標及び品質ポリシーが公開されている⁴⁰⁴。

TIPO のウェブサイトには、庁の Vision（願景）⁴⁰⁵が説明されており、産業科学の発展及び人民の生活福祉の改善を目標として掲げ、この目標達成のために、イノベーション・発明の奨励、並びに知的財産の尊重、保護及び利用を任務としてあげている。この Vision に沿って、中期計画及び年間作業計画が策定され、品質目標及び品質ポリシーもこの中に含まれている。

2013～2016 年の中期計画⁴⁰⁶の中で、商標品質及び有効性を高めること、及び

⁴⁰² TIPO への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁴⁰³ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

⁴⁰⁴ TIPO への質問票調査に基づく情報。

⁴⁰⁵ TIPO ウェブサイト「TIPO の Vision の説明（智慧財産局之願景説明）」

<http://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=207050&ctNode=6880&mp=1>（最終アクセス日：2016年2月13日）

⁴⁰⁶ TIPO ウェブサイト「中期計画（中程施政計畫）」

<http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=6803&CtUnit=3303&BaseDSD=7&mp=1>（最終アクセス日：2016年2月13日）

商標の審査等における電子化の環境整備を進めることが中期計画の方針としてあげられている。

また、商標審査の品質目標については、ウェブサイトに公開されている年作業計画度計画⁴⁰⁷に表 TW-1 に示すとおり、商標審査の品質及び効率の推進に関する目標が記載されている。

表 TW-1 年間作業計画の目標二（審査の品質と効率の推進）⁴⁰⁸

推進政策	評価指標	完成期限 2016年
商標処理案件の加速	1 商標、団体商標、証明標章及び団体標章を、2016年1月から11月までの間に88000件、年間で96000件を処理する。	11月
	2 全案件のファーストアクションを平均5.5か月以内とする（受理増加が3%以内という前提）。	11月
	3 2014年12月31日以前に受理して処理していない案件5,181件を処理する。	11月
	4 商標の異議申立の審決までの期間を12か月以内に短縮する； 商標法第49条第3項に基づいて、200件以上審決（新規案件）	11月
	5 2013年12月31日以前に受理して審決の出ていない異議申立案件583件を処理する。	11月
審査の統一性の確保及び商標の正確な処分の推進	1 毎月審査の終了した案件の2%をサンプリングチェックする。	11月
	2 商標審査会議を年4回開催する。	11月
	3 商標審査の実務経験の共有を6回実施する。	11月
	4 商標の作業改善提案を10件提出する。	11月
	5 2015年以前の異議申立及び拒絶の取消案件の分析をして、報告書を作成する。	6月
商標審査の品質の強化	1 「商標新知月刊」11期を発行する。	11月
	2 「商標法院判決例月刊」を発行する	11月
	3 英文の読書会を6回開催する	8月
	4 パリ条約第6条の3で保護されている紋章、旗章、頭文字・名前等の文字、図形についての研鑽をする	11月
	5 中国の重要商標判決5件を解析・分析する	11月

⁴⁰⁷ TIPO ウェブサイト「年間作業計画（年度工作計畫）」

<http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=6805&CtUnit=3305&BaseDSD=7&mp=1>（最終アクセス日：2016年2月13日）

⁴⁰⁸ 「年間作業計画（年度工作計畫）」に掲載されていた、目標二（審査の品質と効率の推進）の抜粋。記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

6	商標審査官補の研修を実施する。	4月
7	商標審査官の研修を実施する。	11月

2.2.2. 審査基準

TIPOによる質問票回答

✓ 審査基準の有無：有
✓ 公開の有無：有

商標の法令・規則は、TIPOのウェブサイトに一覧表⁴⁰⁹が掲載されており、商標の審査基準についても改正等の詳細な情報が掲載⁴¹⁰されている。

2.3. 品質のチェック⁴¹¹

2.3.1. 商標審査のための調査

TIPOによる質問票回答

✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査： 辞書、専門文献及びインターネットを用いた調査
✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査： 内部データベース及びインターネットを用いた調査
✓ 指定商品・役務の分類のための調査： 専門文献及びインターネットによる指定商品・役務の分類の調査

絶対的拒絶理由に関する調査は、審査官が直接、辞書、専門文献及びインターネットを用いて実施している。また、相対的拒絶理由に関する調査は、審査官が直接、内部データベース及びインターネットを用いて実施している。

指定商品・役務の分類が不明確な場合には、商標審査官が直接、専門文献及びインターネットによる指定商品・役務の分類を調査する。場合によっては、出願人に対して指定商品・役務の補正の通知を出すことがある。

TIPOのウェブサイトには商標検索システムの一覧⁴¹²も公開されている。

⁴⁰⁹ TIPO ウェブサイト「商標関連法規情報（商標法規相關資訊）」

<http://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=7028&mp=1>（最終アクセス日：2016年2月14日）

⁴¹⁰ TIPO ウェブサイト「商標審査基準改編（商標審査基準彙編）」

<http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7048&CtUnit=3492&BaseDSD=7&mp=1>（最終アクセス日：2016年2月14日）

⁴¹¹ TIPO への質問票調査に基づく情報。

⁴¹² TIPO ウェブサイト「商標検索システム（商標検索系統）」

http://tmsearch.tipo.gov.tw/TIPO_DR/index.jsp（最終アクセス日：2016年2月14日）

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映⁴¹⁸

TIPO による質問票回答

- ✓ 品質改善課による解析及び審査官への折返し

ユーザーからの問合せ内容は、品質改善課で解析され、その結果は四半期ごとの全審査官の打合せで報告されている。

2.5.3. 審査処理速度

TIPO による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 5.7 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 7.8 か月

商標審査における適時性の実績値については、「Annual Report 2014」⁴¹⁹の中にも記載があり、2014年のファーストアクション平均期間（Average First Office Action Pendency）は 5.7 か月、最終処分平均期間（Average Disposal Pendency）は 7.8 か月となっている。

2.6. 審査官⁴²⁰

2.6.1. 審査官研修

TIPO による質問票回答

- ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有

新人審査官の研修プログラムとして 120 時間の集中講義及び OJT 研修がある。その他経験のある審査官向けの集中講義も実施されている。

2.6.2. 離職率

TIPO による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

- ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 2000 年着任の審査官の留任率：90%以上
- ✓ 1995 年着任の審査官の留任率：90%以上

⁴¹⁸ TIPO への質問票調査に基づく情報。

⁴¹⁹ 「Annual Report 2014」の p27 <http://www.tipo.gov.tw/public/data/571616123171.pdf>（最終アクセス日：2016 年 2 月 14 日）

⁴²⁰ TIPO への質問票調査に基づく情報。

2.6.3. モチベーション向上の取組

TIPO による質問票回答

✓ 昇進及び表彰

TIPO では、経験年数や業績により昇進するシステムがある。また、毎年優秀な審査官を表彰する仕組みもある。

シンガポール

【概要】

シンガポール知的財産庁（Intellectual Property Office of Singapore、以下、IPOS という。）の商標審査の品質管理は、商標登録部の品質ピラー課と呼ばれる部署が担当している。また、品質のチェックは商標登録部から独立して担当する部署はないが、商標登録部の審査室長及び法律顧問が審査の質のチェックを実施している。商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない。

IPOS の Vision にもあるとおり、アジアの知的財産のハブとなるべく、商標審査の品質向上及びユーザー対応に力をいれている。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はシンガポール知的財産庁（IPOS）である。

1.2. 組織

IPOS は、図 SG-1 のような組織体制を敷いている。長官、副長官以下、機能別に部署が分かれており、商標の審査・登録手続は、法務クラスターの中の商標登録部で行われる。

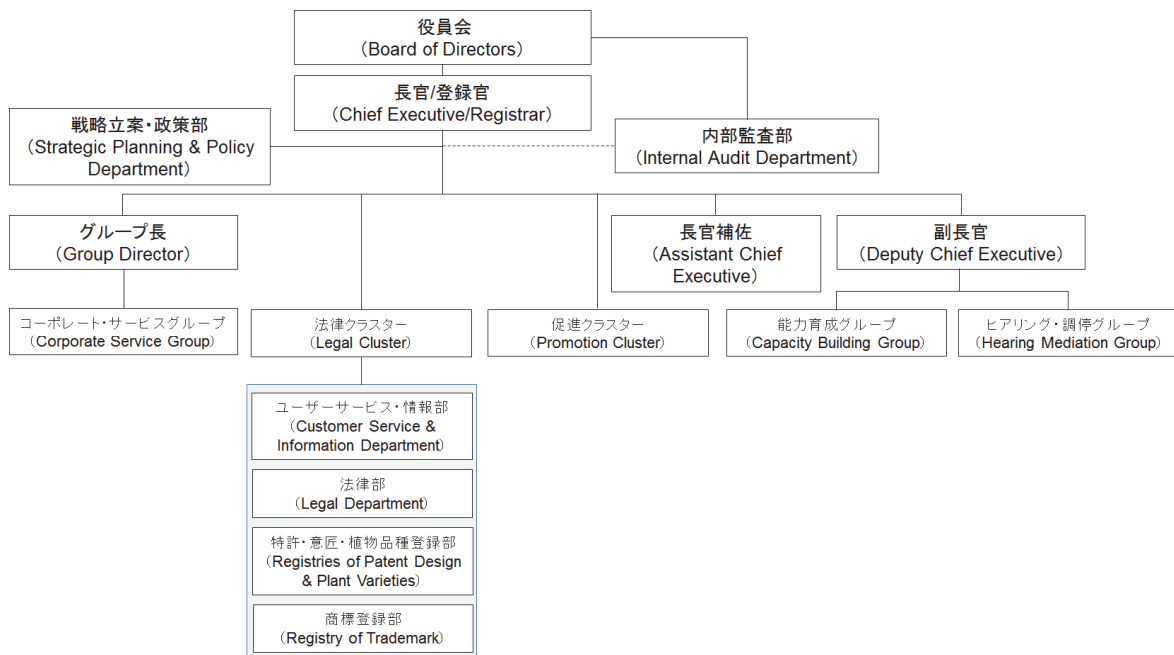


図 SG-1 組織図⁴²¹

⁴²¹ IPOS ウェブサイト「Organisation Structure」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、

1.3. 人員⁴²²

商標審査官：39名

1.4. 審査プロセス・体制⁴²³

シンガポールの商標制度では、出願後に、方式審査、絶対的拒絶理由（識別力の有無、公序良俗違反等）及び相対的拒絶理由（先行商標との抵触等）について審査が行われ、すべての要件を満たしていると判断された場合には、出願公告される。出願公告後2か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数⁴²⁴

商標出願件数：20,968件

商標登録件数：15,436件

当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/OrganisationStructure.aspx>（最終アクセス日：2016年2月16日）

⁴²² IPOS への質問票調査に基づく情報。商標審査官の数は2015年10月23日時点での人数。

⁴²³ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“シンガポール” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Singapore.html>（最終アクセス日：2016年2月16日）

⁴²⁴ 特許行政年次報告書2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. IPOS における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署⁴²⁵

IPOS による質問票回答

- ✓ 品質管理の担当部署：品質ピラー課
- ✓ 品質チェックの担当部署：商標登録部の審査室長及び法律顧問

商標審査の品質管理は、商標登録部（Registry of Trade Marks）から独立して担当する部署はないが、商標登録部内の品質ピラー課（Quality Pillar）と呼ばれる部署が担当している。

品質のチェックは商標登録部から独立して担当する部署はないが、商標登録部の審査室長及び法律顧問が審査の質のチェックを実施しており、審査室長及び法律顧問の6名が従事している。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル⁴²⁶

IPOS による質問票回答

- ✓ 品質目標の有無：無
- ✓ 品質ポリシーの有無：無
- ✓ 品質管理マニュアルの有無：無

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルはいずれも整備されていない⁴²⁷。

しかし、IPOS のウェブサイトには、品質目標に関連する以下のような IPOS の Vision 等が公開されている⁴²⁸。

IPOS の役割

知的財産の創造、保護、発展を支援するためにインフラを整備し、専門性を高め、知財を育成しやすい環境を作る。

IPOS の VISION

アジアの知的財産のハブとなる。

⁴²⁵ IPOS への質問票調査に基づく情報。各部署名及び役職名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁴²⁶ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

⁴²⁷ IPOS への質問票調査に基づく情報。

⁴²⁸ IPOS ウェブサイト「Vision, Mission and Values」を参考にして作成した。記載内容の翻訳は、当調査研究で作成した仮訳である。<http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/VisionMissionandValues.aspx>（最終アクセス日：2016年2月16日）

IPOS の目的

知識経済の創生者に権利付与するための信頼できるパートナーとなる。

価値観

誠実

専門性

チームワーク

人を中心とした活動

また、Annual Report 2014/2015 の品質の章の冒頭に「世界とのベンチマーク及びイノベーションと創造をサポートする専門的な職場作りを通して、高品質な知的財産機関の地位を確保する」⁴²⁹という記載がある。さらに、特許に関しては、IPOS が PCT の国際調査機関（International Search Authority）となり、2014 年に調査及び審査ユニットが ISO9001:2008 の認定を受けている。

Annual Report 2014/2015 の中で、商標の審査期間を 4 か月以内とする目標⁴³⁰が示されている。適時性及び審査プロセスの品質に関する目標の進捗については、具体的な達成基準までは公開されていないが、図 SG-2 及び図 SG-3 に示すとおりウェブサイト公開されている。

Timeliness of IP Registration

(Note: There were no patent certificates issued for straightforward cases in October 2015)



図 SG-2 IPOS の適時性に関する目標及び達成状況の公開
(IPOS ウェブサイトより)⁴³¹

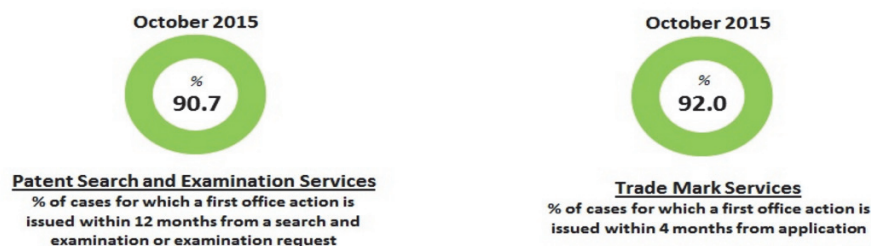
⁴²⁹ IPOS Annual Report 2014/2015 の p30。冒頭の記載「Ensuring a quality IP regime through global benchmarking and developing a professional workforce that supports innovation and creativity.」の訳は、当調査研究で作成した仮訳である。

<http://ipos.gov.sg/Portals/0/Annual%20Report/2014-2015/Annual%20Report%202014-15.pdf>（最終アクセス日：2016年2月16日）

⁴³⁰ IPOS Annual Report 2014/2015 の p33。

⁴³¹ IPOS ウェブサイト「Corporate Dashboard」のサービス公約（Our Service Commitments）からの抜粋 <http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/CorporateDashboard.aspx>（最終アクセス日：2016年2月16日）

Timeliness of First Office Actions for Patent Search and Examination and Trade Mark Examination



Quality Indicators for Patent and Trade Mark Examination Processes

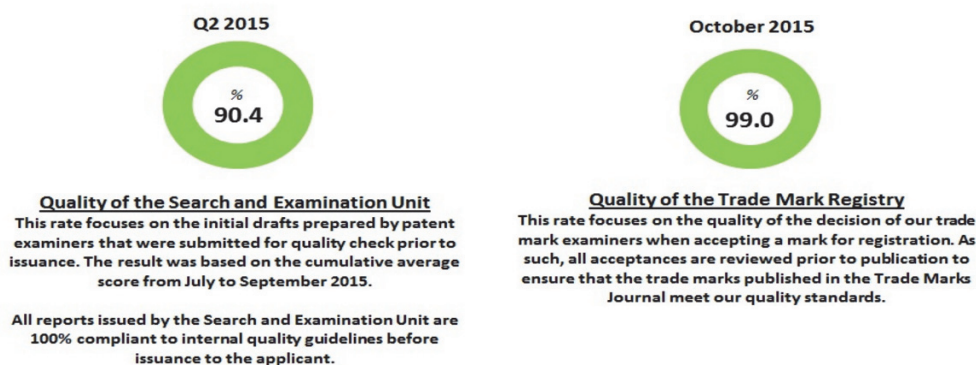


図 SG-3 IPOS のその他の目標及び達成状況の公開 (IPOS ウェブサイトより)⁴³²

商標審査に関しては、具体的に下記の項目の進捗が公開されている

- ・ 商標の審査期間に関する目標の達成度：
審査期間が 9 か月以内であった案件の割合
- ・ 商標のファーストアクションまでの期間に関する目標の達成度：
ファーストアクションまでの期間 4 か月以内であった案件の割合
- ・ 商標審査の品質に関する目標の達成度：
登録となった案件で、公開前の品質チェックで品質基準に適合した割合

2.2.2. 審査基準

IPOS による質問票回答

- | |
|-------------|
| ✓ 審査基準の有無：有 |
| ✓ 公開の有無：有 |

IPOS のウェブサイト⁴³³に公開されている商標マニュアルが商標の審査基準にあたる。

⁴³² IPOS ウェブサイト「Corporate Dashboard」のサービス公約 (Our Service Commitments) からの抜粋 <http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/CorporateDashboard.aspx> (最終アクセス日：2016年2月16日)

⁴³³ IPOS ウェブサイト「Trade mark resources」
<http://www.ipos.gov.sg/AboutIP/TypesofIPWhatisIntellectualProperty/Whatisatrademark/Trademarkresources.aspx> (最終アクセス日：2016年2月16日)

2.3. 品質のチェック⁴³⁴

2.3.1. 商標審査のための調査

IPOS による質問票回答

- ✓ 絶対的拒絶理由（識別性等）に関する調査：
インターネットによる識別性の調査
- ✓ 相対的拒絶理由（他人の商標との抵触等）に関する調査：
データベースを用いた調査
- ✓ 指定商品・役務の分類のための調査：
分類データベースを用いた調査

絶対的拒絶理由に関する調査については、審査官がインターネット（辞書及び翻訳調査含む）を用いて一般的な調査を実施している。また、相対的拒絶理由に関する調査については、審査官が IPOS の電子データベースを用いて、他人の商標との抵触について確認している。

指定商品・役務の調査については、審査官が IPOS の内部の分類データベース及び WIPO の Madrid Goods and Services Manager 等のインターネットのデータベースを用いた調査を実施している。

2.3.2. 審査品質のチェック

IPOS による質問票回答

- ✓ 通知書等の内容・記載ぶりのチェック：有
- ✓ 審査官の判断の妥当性のチェック：有
- ✓ 審査の手続のチェック：回答無し

通知書等の内容・記載ぶりについては、審査室長（Team Leader of the examiner）が毎月、審査ユニットの 10 件をチェックしており、審査官の判断の妥当性については、上級審査官（senior examiners）が登録案件の全件をチェックしている。

2.4. 品質管理体制のチェック⁴³⁵

2.4.1. 品質管理体制の監査

IPOS による質問票回答

- ✓ 外部による品質管理体制のチェック：無

第三者による品質管理体制のチェックはない。

⁴³⁴ IPOS への質問票調査に基づく情報。

⁴³⁵ IPOS への質問票調査に基づく情報。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）⁴³⁶

2.5.1. ユーザーとのコミュニケーション

IPOS による質問票回答

- ✓ 電話・面接等の義務・推奨：有
- ✓ 満足度調査の実施：有
- ✓ 問合せ窓口の設置の有無：有

ユーザー満足度調査の結果は公開されていないが、調査が毎年実施されていることは Annual Report 2013/2014 に記載されている⁴³⁷。

また、問合せ窓口は、ウェブサイトにて問合せフォーム⁴³⁸等が設置されている。

2.5.2. ユーザーの声の品質管理への反映

IPOS による質問票回答

- ✓ 問合せ内容のレビューと研修内容・審査基準への反映

具体的な内容は公開されていないが、ユーザーからの問合せ内容は、IPOS でレビューわれ、研修内容及び審査基準へ反映させている。

2.5.3. 審査処理速度

IPOS による質問票回答

- ✓ 出願日からファーストアクションの日まで：約 4 か月
- ✓ 出願日から査定日まで：約 9 か月

審査処理速度の進捗はウェブサイト⁴³⁹に公開されており、出願日からファーストアクションの日までの期間が 4 か月以内となった案件の割合は 92.0%（2015 年 10 月現在）、また、登録査定となった日までの期間が 9 か月以内となった案件の割合は 97.9%（2015 年 10 月現在）である。

⁴³⁶ IPOS への質問票調査に基づく情報。

⁴³⁷ IPOS Annual Report 2013/2014 の p34。

http://www.ipos.gov.sg/Portals/0/Annual%20Report/2013-2014/IPOS%20AR%202013_2014%20FINAL%20v2.pdf（最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

⁴³⁸ IPOS ウェブサイト「Enquiry Form」

https://crm.ipos.gov.sg/IPOSCRMS_Online/UI/Enquiry/IPOSCRMS_Enquiry.aspx（最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

⁴³⁹ IPOS ウェブサイト「Corporate Dashboard」のサービス公約（Our Service Commitments）

<http://www.ipos.gov.sg/AboutUs/CorporateDashboard.aspx>（最終アクセス日：2016 年 2 月 16 日）

2.6. 審査官⁴⁴⁰

2.6.1. 審査官研修

IPOS による質問票回答

- | |
|--------------------|
| ✓ 審査官の研修プログラムの有無：有 |
|--------------------|

研修プログラムの期間は、最低 18 か月である。

2.6.2. 離職率

IPOS による質問票回答（5 年毎の留任率についての回答）

- | |
|---------------------------|
| ✓ 2010 年着任の審査官の留任率：90～70% |
| ✓ 2005 年着任の審査官の留任率：90～70% |
| ✓ 2000 年着任の審査官の留任率：90～70% |
| ✓ 1995 年着任の審査官の留任率：90～70% |

2.6.3. モチベーション向上の取組

IPOS による質問票回答

- | |
|-----|
| ✓ 無 |
|-----|

⁴⁴⁰ IPOS への質問票調査に基づく情報。

インドネシア

概要

インドネシア知的財産権総局（Directorate General of Intellectual Property Rights、以下、DGIPR という。）の商標審査の品質管理に関する情報は、ウェブサイトや Annual Report でもほとんど公開されていない。

1. 管轄知財庁及び審査組織

1.1. 管轄知財庁

管轄知財庁はインドネシア知的財産権総局（DGIPR）である。

1.2. 組織⁴⁴¹

DGIPR は、図 ID-1 のような組織体制を敷いている。長官の下に、特許、意匠及び商標の審査に関する部署並びに庁全体の業務に係る部署で構成されている。

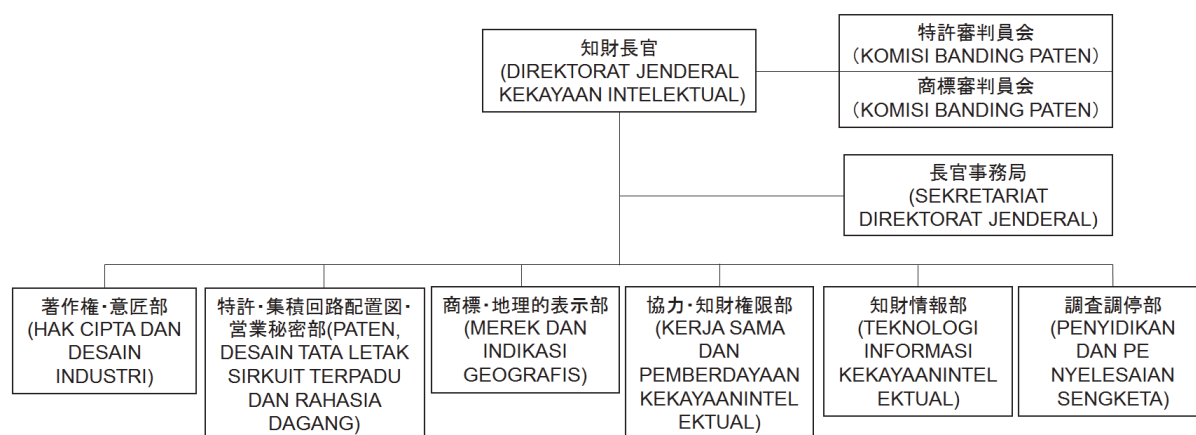


図 ID-1 DGIPR の組織図⁴⁴²

1.3. 人員

審査官の人数は、ウェブサイト及び Annual Report⁴⁴³で確認することができなかった。

⁴⁴¹ DGIPR ウェブサイト「組織図（Struktur Organisasi DJKI）」

<http://www.dgip.go.id/tentang-kami/struktur-organisasi-djhki>（最終アクセス日：2016年2月13日）

⁴⁴²DGIPR ウェブサイトの組織図（Struktur Organisasi DJKI）を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。

⁴⁴³DGIPR Annual Report 2012 <http://ebook.dgip.go.id/media-hki/?book=laporan-tahunan-2012>（最終アクセス日：2016年2月18日）

1.4. 審査プロセス・体制⁴⁴⁴

図 ID-2 に示すとおり、商標・地理的表示部は、商標及び地理的表示の部署に分かれ、商標審査は、商標審査課（SUBDIREKTORAT PEMERIKSAAN MEREK）で行われる。

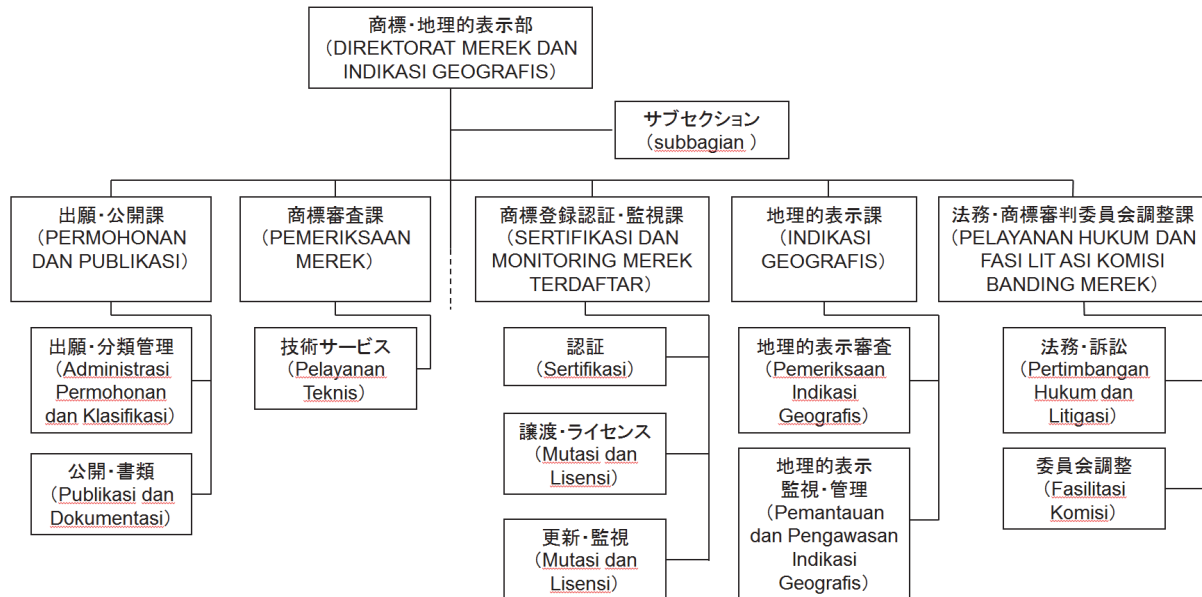


図 ID-2 商標・地理的表示部の組織図⁴⁴⁵

インドネシアの商標制度では、出願後に、方式審査、絶対的拒絶理由（識別力の有無、公序良俗違反等）及び相対的拒絶理由（先行商標との抵触等）について審査が行われ、拒絶理由がないと判断された場合には、出願公告される。出願公告後 3 か月以内に異議申立がない場合、又は異議申立が成立しなかった場合に商標登録される。

1.5. 出願及び登録件数⁴⁴⁶

商標出願件数：60,983 件

商標登録件数：16,955 件

⁴⁴⁴ 外国産業財産権侵害対策等支援事業ウェブサイト「世界の産業財産権制度および産業財産権侵害対策概要ミニガイド」“インドネシア” <http://iprsupport-jpo.go.jp/miniguide/pdf2/Indonesia.html>（最終アクセス日：2016年2月13日）

⁴⁴⁵ DGIPR ウェブサイト「商標・地理的表示部の組織図（Struktur Organisasi Direktorat Merek dan Indikasi Geografis）」を参考にして作成した。各組織名の日本語名称は、当調査研究で作成した仮訳である。 <http://www.dgip.go.id/struktur-organisasi-direktorat-merek>（最終アクセス日：2016年2月17日）

⁴⁴⁶ 特許行政年次報告書 2015年版（統計・資料編）第4章「主要国・機関に関する統計」p134～p139に記載の出願及び登録件数（2013年）

2. DGIPR における品質管理

2.1. 品質管理及び品質保証担当部署

商標審査の品質管理に関する情報は公開されておらず、DGIPR のウェブサイト上に公開されている組織図においても品質に関連する部署は確認できなかった。

2.2. 商標審査の品質目標、ポリシー、マニュアル類の整備状況

2.2.1. 品質目標、ポリシー、マニュアル⁴⁴⁷

商標審査の品質目標、品質ポリシー及び品質マニュアルは公開されていない。

2.2.2. 審査基準

商標制度に関する法律はウェブサイト⁴⁴⁸に公開されているが、審査基準に関する情報は公開されていない。

2.3. 品質のチェック

商標審査のための調査及び品質チェックに関する具体的な情報は公開されていない。

2.4. 品質管理体制のチェック

品質管理体制のチェックに関する情報も公開されていない。

2.5. ユーザー対応（ユーザーフレンドリネス）

DGIPR への問合せ先はウェブサイト⁴⁴⁹で公開されているが、ユーザー対応及びユーザーからの意見の反映等の具体的な情報については公開されていない。

2.6. 審査官

審査官の研修及び離職率の情報も公開されていない。

⁴⁴⁷ ここで「品質ポリシー」とは、日本の特許庁が公開しているような、商標審査の質の維持・向上に取り組むための商標審査の品質管理の基本原則を示すものである。また、「品質マニュアル」とは、品質ポリシーに基づく品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文書化したものである。

⁴⁴⁸ DGIPR ウェブサイト「法律 (Produk Hukum HKI)」<http://www.dgip.go.id/produk-hukum-hki> (最終アクセス日：2016年2月17日)

⁴⁴⁹ DGIPR ウェブサイト「コンタクト先 (Kontak Direktorat Kerjasama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual)」<http://www.dgip.go.id/kegiatan-internasional> (最終アクセス日：2016年2月18日)

第IV部 ユーザー評価調査

1. 調査の概要

1.1. 本調査の目的

本調査は、商標審査において改善すべき点をユーザー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た。

1.2. 調査方法

下記 1.4.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 1.3.の調査票を送付した。

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た。

1.3. 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った。

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・率直な意見を得るために、無記名での回答を可能にした。

また、調査票における個別項目の内容に応じて、「満足」「概ね満足」「普通」「やや不満」「不満」の 5 段階評価、もしくは、「非常に良い」「良い」「普通」「悪い」「非常に悪い」の 5 段階評価にて回答を依頼した。

1.4. 調査対象

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 に記載のとおりである。

1.5. 回収結果

調査票の回収率は、以下のとおりである。

A 票回収率：67.3%（回収数：268 者）

B 票回収率：66.8%（回収数：266 者）

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 25 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 540 者のうち、平成 26 年度に調査対象であった 180 者を除く 36 者を対象として実施する。
	外国出願	平成 25 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 60 者のうち、平成 26 年度に調査対象であった 20 者を除く 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 26 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 400 者 *調査対象者の出願件数ベースで平成 25 年の商標登録出願の約 15%の割合を占める

2. 集計結果

2.1. 商標審査全般の質に関する調査（A票）の集計結果¹

2.1.1. 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

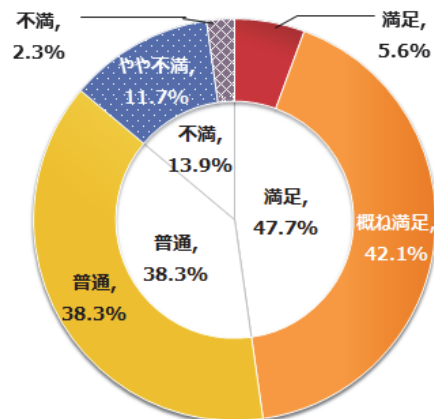
- ・ 商標審査に関する全体としての質の評価において、「普通」以上の評価の割合は86%であり、そのうち、「満足」と「概ね満足」の評価を合わせると、47.7%の割合を示した。
- ・ 最近（1年程度）の審査の質全般の印象の変化については、「改善傾向にある」の評価が18.9%の割合を示した。

表2及び図1は、商標審査における審査官の判断的的確性、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ある。また表3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ある。

表2. 全体評価

5段階評価	回答数	割合	割合 (昨年)
満足	15	5.6%	19.1%
概ね満足	112	42.1%	58.9%
普通	102	38.3%	—
やや不満	31	11.7%	19.1%
不満	6	2.3%	2.8%
合計	266	100%	100%

図1. 全体評価



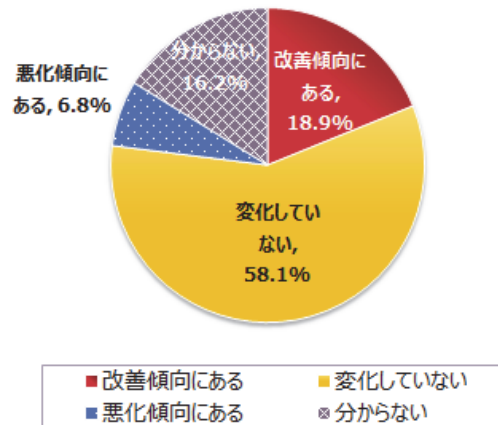
¹ 本報告書内では、表3及び図2の「最近の傾向（1年間）」を除いて、「無回答」の場合及び「分からない」の場合は、集計母数から除いて集計した。また、比較のため、昨年度に特許庁により実施された「平成26年度商標審査の質に関するユーザー評価調査報告書」のデータの一部も引用した。

https://www.jpo.go.jp/shiryoutoushin/chousa/h26_shohyo_shinsa.htm（最終アクセス日：2016年2月10日）

表 3. 最近の傾向（1年間）

評価	回答数	割合
改善傾向にある	50	18.9%
変化していない	154	58.1%
悪化傾向にある	18	6.8%
分からない	43	16.2%
合計	265	100%

図 2. 最近の傾向（1年間）



2.1.2. 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、17項目中11項目あった。
- ・ 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、「審判決との統一性」（27.5%）、「審査官間の統一性」（27.1%）及び「基準・便覧との統一性」（18.2%）の項目であった。

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ある。

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ある。
 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・便覧との統一性（3. ②-1）、審判決との統一性（3. ②-2）、審査官間の統一性（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・FAX対応（3. ④-1）、面接対応（3. ④-2）

図3. 個別項目への評価の度数分布

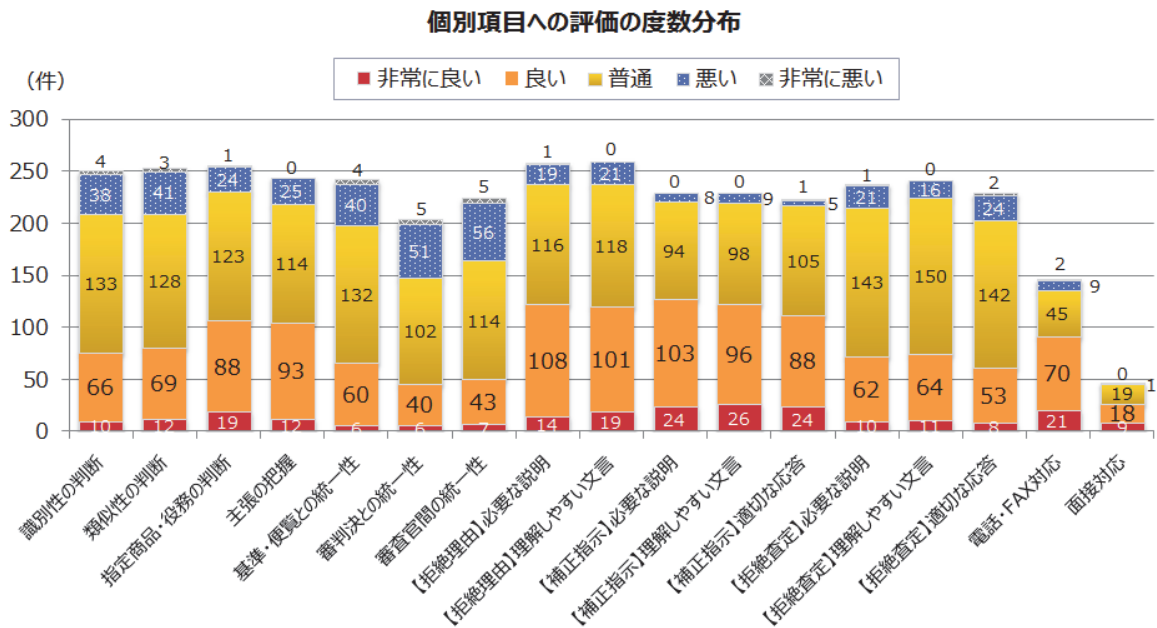
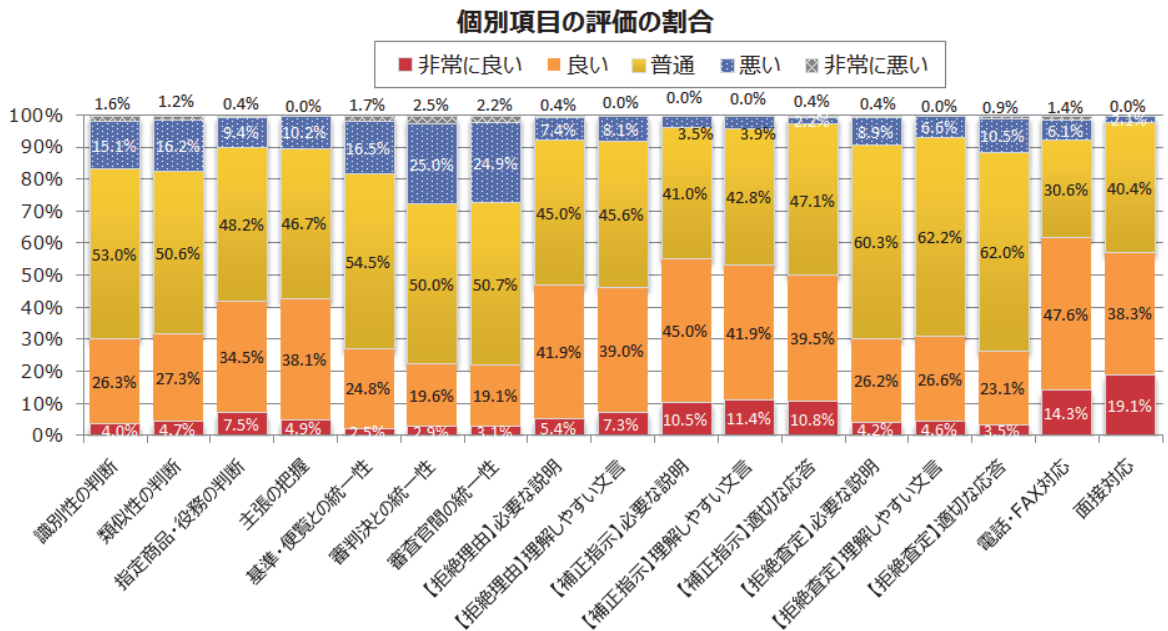


図4. 個別項目への評価の割合



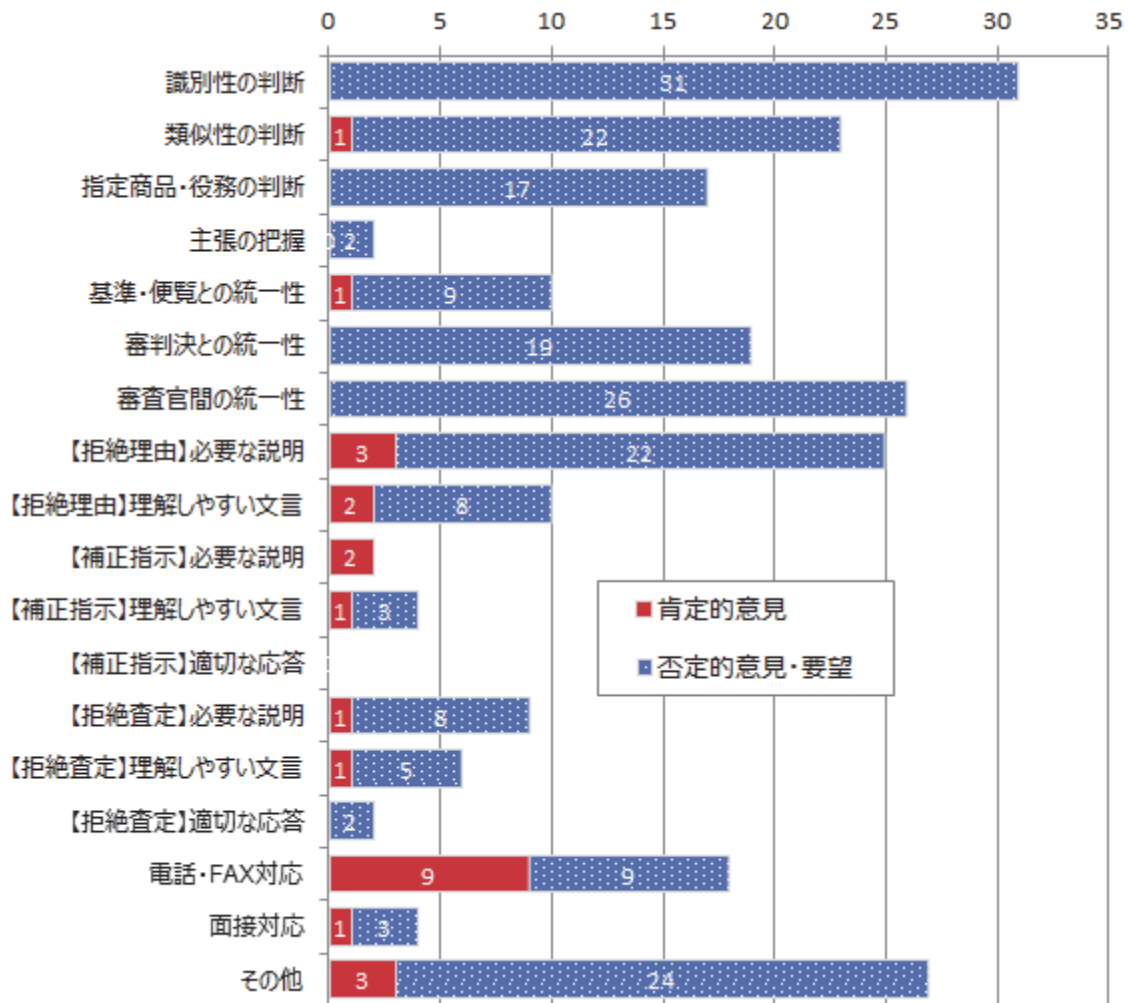
2.1.3. 商標審査に関する個別項目に係る質に対するコメント（意見・要望）について

- 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」（31件）、「審査官間の統一性」（26件）、「【拒絶理由】必要な説明」（25件）等に関し、多くのコメントがあった。

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、識別性に関する審査が甘いと感じられるので判断基準を統一して欲しいという意見が複数あった。また、第三者に識別性が無い又は弱いと思われる商標を登録されて困るので、識別性の審査基準をもう少し厳しくして欲しいという意見も複数あった。

コメント数が2番目に多かった「審査官間の統一性」に関しては、審査官間の判断のばらつきを改善して欲しいという意見が多数を占めた。

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、拒絶理由通知書の記載内容をもう少し具体的で分かりやすいものにして欲しいという意見が複数ある一方で、記載内容が明確で分かりやすくなったという肯定的な意見もあった。

「電話・FAX対応」に関しては、肯定的な意見の割合が最も多く、電話・メール等により拒絶理由通知書等の内容を正しく理解できたという意見が複数あった。

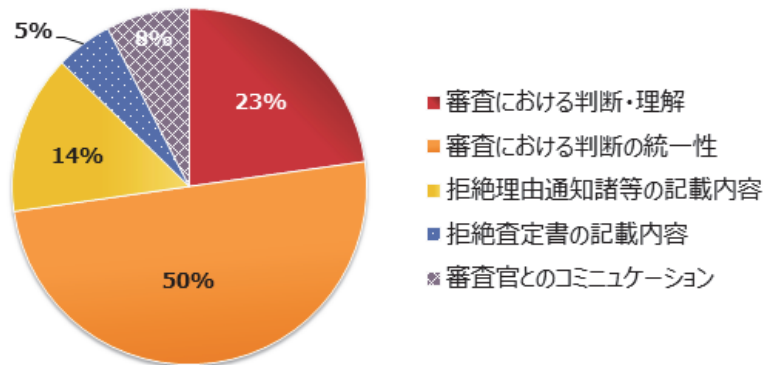
²1つの回答に複数の項目に対する内容が含まれる場合は、各々、項目別に集計した。

2.1.4. 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統一性」（50%）の割合が最も多く、「審査における判断・理解」（23%）、「拒絶理由通知等の記載内容」（14%）がそれに続いて多かった。

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る。

図6. 審査の充実にむ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統一性」を選択したユーザーが最も多く、全体の約半分の割合を占める結果になった。

自由記載欄のコメントにおいても、「審査官間の統一性」に関して審査官間の判断のばらつき改善を要望する意見を、また「識別性の判断」、「類似性の判断」及び「指摘商品・役務の判断」の個別項目に関して、判断の統一性の改善を要望する意見が多数を占めた。

2.2. 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

2.2.1. 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

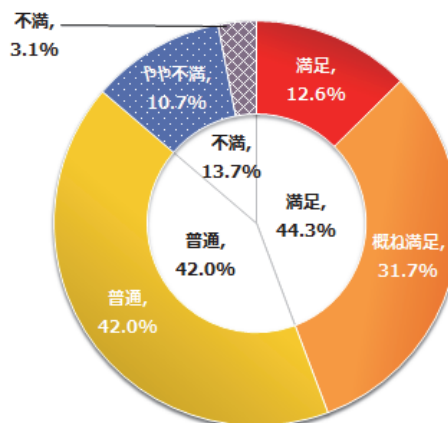
- ・ 調査対象となった特定の商標登録出願における審査に関する全体としての質の評価（全体評価）において、「普通」以上の評価の割合は86.3%であり、そのうち、「満足」と「概ね満足」の評価を合わせると44.3%の割合を示した。

表4及び図7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ある。

表 4. 全体評価（特定出願）

5段階評価	回答数	割合	割合 (昨年)
満足	33	12.6%	19.1%
概ね満足	83	31.7%	58.9%
普通	110	42.0%	—
やや不満	28	10.7%	19.1%
不満	8	3.1%	2.8%
合計	262	100%	100%

図 7. 全体評価（特定出願）



2.2.2. 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）

- ・ 「不満」と「やや不満」の評価を合わせた割合は、「拒絶査定」案件（16.4%）＞「解消登録査定」案件（11.7%）＞「即登録査定」案件（0%）の順に少なくなった。
- ・ 「満足」と「概ね満足」の評価を合わせた割合は、「解消登録査定」案件が最も多く 60.2%になった。

表 5～表 7 及び図 8～図 10 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ある。

なお、ここでは最終処分別に以下の 3 種類に分けて集計した。

「拒絶査定」案件：拒絶査定がなされた案件。

「解消登録査定」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。

「即登録査定」案件：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 5. 全体評価（「拒絶査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (昨年)
満足	13	8.9%	14.6%
概ね満足	35	24.0%	56.1%
普通	74	50.7%	—
やや不満	20	13.7%	26.8%
不満	4	2.7%	2.4%
合計	146	100%	100%

図 8. 全体評価（「拒絶査定」案件）

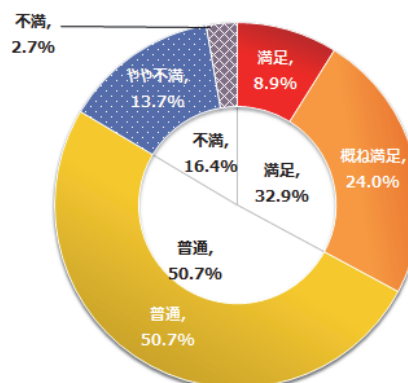


表 6. 全体評価（「解消登録査定」案件） 図 9. 全体評価（「解消登録査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (昨年)
満足	15	14.6%	23.6%
概ね満足	47	45.6%	63.6%
普通	29	28.2%	—
やや不満	8	7.8%	9.1%
不満	4	3.9%	3.6%
合計	103	100%	100%

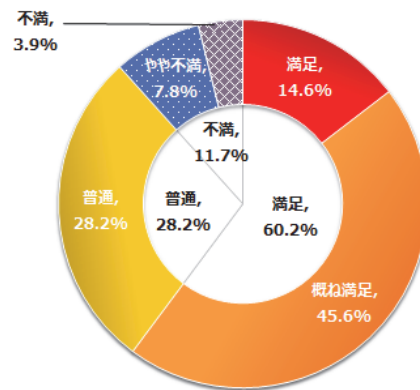
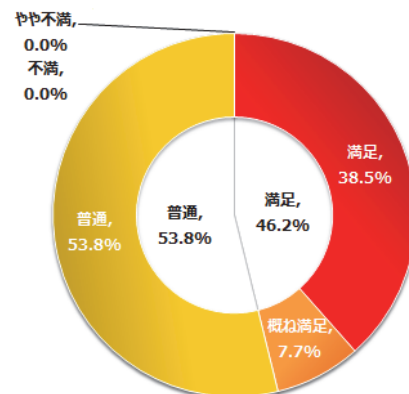


表 7. 全体評価（「即登録査定」案件） 図 10. 全体評価（「即登録査定」案件）

5段階評価	回答数	割合	割合 (昨年)
満足	5	38.5%	50.0%
概ね満足	1	7.7%	50.0%
普通	7	53.8%	—
やや不満	0	0%	0%
不満	0	0%	0%
合計	13	100%	100%



2.2.3. 調査対象案件における商標審査の質について（通知理由別の集計）

表 8～表 10 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ある。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 8 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ある。

表 8. 商標法第 3 条第 1 項各号の拒絶理由が通知された対象案件に関する評価
(識別性の判断と全体評価との相関係数は、「0.64」)

全体評価				識別性の判断			
5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)	5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)
満足	11	10.6%	10.5%	非常に良い	7	7.1%	11.1%
概ね満足	35	33.7%	61.4%	良い	33	33.7%	70.4%
普通	40	38.5%	—	普通	46	46.9%	—
やや不満	16	15.4%	22.8%	悪い	12	12.2%	16.7%
不満	2	1.9%	5.3%	非常に悪い	0	0%	1.9%
合計	104	100%	100%	合計	98	100%	100%

(b) 商標法第 4 条第 1 項第 11 号 (類似性) の拒絶理由が通知された案件

表 9 は、調査対象案件中、商標法第 4 条第 1 項第 11 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ある。

表 9. 商標法第 4 条第 1 項第 11 号の拒絶理由が通知された対象案件に関する評価 (類似性の判断と全体評価との相関係数は、「0.69」)

全体評価				類似性の判断			
5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)	5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)
満足	13	11.0%	17.9%	非常に良い	13	11.5%	13.0%
概ね満足	37	31.4%	55.4%	良い	36	31.9%	74.1%
普通	51	43.2%	—	普通	55	48.7%	—
やや不満	11	9.3%	25.0%	悪い	8	7.1%	11.1%
不満	6	5.1%	1.8%	非常に悪い	1	0.9%	1.9%
合計	118	100%	100%	合計	113	100%	100%

(c) 商標法第 6 条各項 (商品・役務) の拒絶理由が通知された案件

表 10 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、全体評価及び商品・役務の判断に関する評価について集計したものである。

表 10. 商標法第 6 条各項の拒絶理由が通知された対象案件に関する評価

(商品・役務の判断と全体評価との相関係数は、「0.83」)

全体評価				商品・役務の判断			
5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)	5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)
満足	7	20.0%	40.9%	非常に良い	3	9.1%	45.0%
概ね満足	11	31.4%	59.1%	良い	14	42.4%	55.0%
普通	15	42.9%	—	普通	16	48.5%	—
やや不満	2	5.7%	0.0%	悪い	0	0%	0.0%
不満	0	0%	0.0%	非常に悪い	0	0%	0.0%
合計	35	100%	100%	合計	33	100%	100%

2.2.4. 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)

表 11～表 14 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。

(a) 主張の把握

表 11 は、意見書等における出願人・代理人等の主張の把握は適切だったか否かに関する評価を集計したものである。

表 11. 主張の把握に関する評価

(全体評価との相関係数は、0.61)

5 段階評価	回答数	割合	割合 (昨年度)
非常に良い	33	12.6%	21.4%
良い	83	31.7%	69.0%
普通	110	42.0%	—
悪い	28	10.7%	7.1%
非常に悪い	8	3.1%	2.4%
合計	262	100%	100%

(b) 通知の内容・記載ぶりについて

表 12～表 14 は、拒絶理由通知書、手続補正指示書及び拒絶査定について、各々、内容・記載ぶりに関する評価を集計したものである。

表 12. 拒絶理由通知書の内容・記載ぶりに関する評価
(全体評価との相関係数は、0.59)

5段階評価	拒絶理由通知書		
	回答数	割合	割合 (昨年度)
非常に良い	15	6.3%	14.3%
良い	71	30.0%	71.4%
普通	136	57.4%	—
悪い	14	5.9%	11.9%
非常に悪い	1	0.4%	2.4%
合計	237	100%	100%

表 13. 手続補正指示書の内容・記載ぶりに関する評価
(全体評価との相関係数は、0.53)

5段階評価	手続補正指示書		
	回答数	割合	割合 (昨年度)
非常に良い	7	6.5%	16.7%
良い	25	23.1%	75.0%
普通	73	67.6%	—
悪い	3	2.8%	8.3%
非常に悪い	0	0%	0%
合計	108	100%	100%

表 14. 拒絶査定の内容・記載ぶりに関する評価
(全体評価との相関係数は、0.61)

5段階評価	拒絶査定		
	回答数	割合	割合 (昨年度)
非常に良い	6	4.1%	12.2%
良い	30	20.4%	72.0%
普通	101	68.7%	—
悪い	10	6.8%	13.4%
非常に悪い	0	0%	2.4%
合計	147	100%	100%

3. 集計分析

3.1. 商標審査全般の質に関する調査結果の分析（A票）

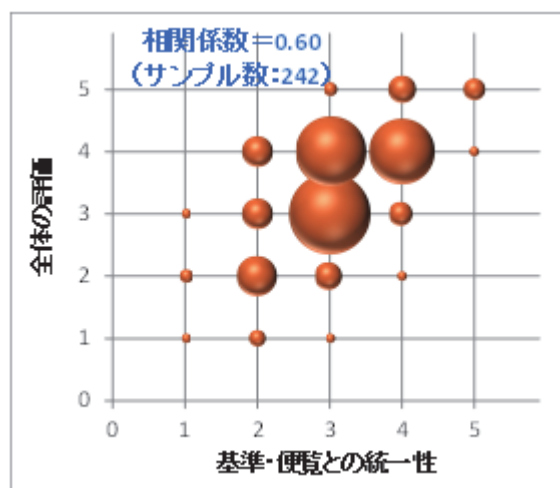
3.1.1. 分析の内容

商標審査に関する質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A票の結果を分析した。

このような影響の強さについて、一般の顧客満足度調査においてもよく行われるとおり、全体評価（商標審査の質全般に対する5段階評価）と、各個別項目の評価（5段階評価）との間の相関係数の大きさにより分析した。

図11は個別項目（基準・便覧との統一性）の評価と、全体評価との関係を示した例である。円の大きさは当該評価の回答件数を表す（ただし各グラフの中での相対割合）。

図11. 個別項目の評価と全体評価との相関図（例）



3.1.2. 各個別項目の評価と全体評価との相関係数

- ・ 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、「基準・便覧との統一性」、「類似性の判断」、「識別性の判断」及び「審査官間の統一性」といった項目が重点課題であると言える。
- ・ 一方、「【拒絶理由】必要な説明」の項目は、ユーザーから一定の評価を得ていると言える。

表15は、各個別項目の評価の平均と（「満足」「非常に良い」を5、「概ね満足」「良い」を4、「普通」を3、「やや不満」「悪い」を2、「不満」「非常に悪い」を1とした。）、各個別項目の評価の平均値と全体評価の相関係数を示したものである。図12は、縦軸に全体評価の相関係数、横軸に各個別項目の評価の平均値をとってプロットしたものである。図12の見方は以下のとおりである。

グラフの左上：個別項目の評価が、全体の評価に与える影響が大きい（相関係数が大きい）が、その評価の平均値が他の項目と比較して低い。この領域にプロットされた個別項目は、重点的に解決すべき課題であると考えられる。

グラフの右上：個別項目の評価が、全体の評価に与える影響が大きく、かつ、その評価の平均値が他の項目と比較して高い。この領域にプロットされた個別項目は、ユーザーから一定の評価を得ている点であると考えられる。

図 12（上）のグラフの左上にプロットされた個別項目の中で、「基準・便覧との統一性」、「類似性の判断」、「識別性の判断」及び「審査官間の統一性」といった項目が、改善に取り組むべき重点的な課題であることが分かった。

一方、図 12（上）のグラフの右上にプロットされた個別項目、すなわち「【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項目と言える。

表 15. 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	3.16	0.55	0.61
類似性の判断 ⁵	3.18	0.57	0.58
指定商品・役務の判断	3.39	0.39	0.37
主張の把握	3.38	0.44	0.40
基準・便覧との統一性	3.10	0.60	0.63
審判決との統一性	2.96	0.47	0.52
審査官間の統一性	2.96	0.53	0.54
【拒絶理由】必要な説明 ⁶	3.45	0.50	0.42
【拒絶理由】理解しやすい文言	3.46	0.44	0.35
【補正指示】必要な説明	3.62	0.40	0.36
【補正指示】理解しやすい文言	3.61	0.40	0.37
【補正指示】適切な応答	3.58	0.41	0.43
【拒絶査定】必要な説明	3.25	0.40	0.44
【拒絶査定】理解しやすい文言	3.29	0.41	0.34
【拒絶査定】適切な応答	3.18	0.41	0.48
電話・FAX対応	3.67	0.45	0.48
面接対応	3.74	0.51	0.72

³ なお、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）相関があるとされている。2つの評価項目の度数分布（回答件数の分布）と相関係数の典型例については（付録2）を参照。

⁴ 「識別性の判断」及び「基準・便覧との統一性」は、今年度及び昨年度の両方の調査において重点課題と考えられる評価項目である。

⁵ 「類似性の判断」及び「審査官間の統一性」は、今年度及び昨年度の両方の調査において重点課題と考えられる評価項目である。

⁶ 今年度、ユーザーから評価されたと考えられる評価項目

図 12. 個別項目の評価と全体評価との相関係数（下は昨年度）

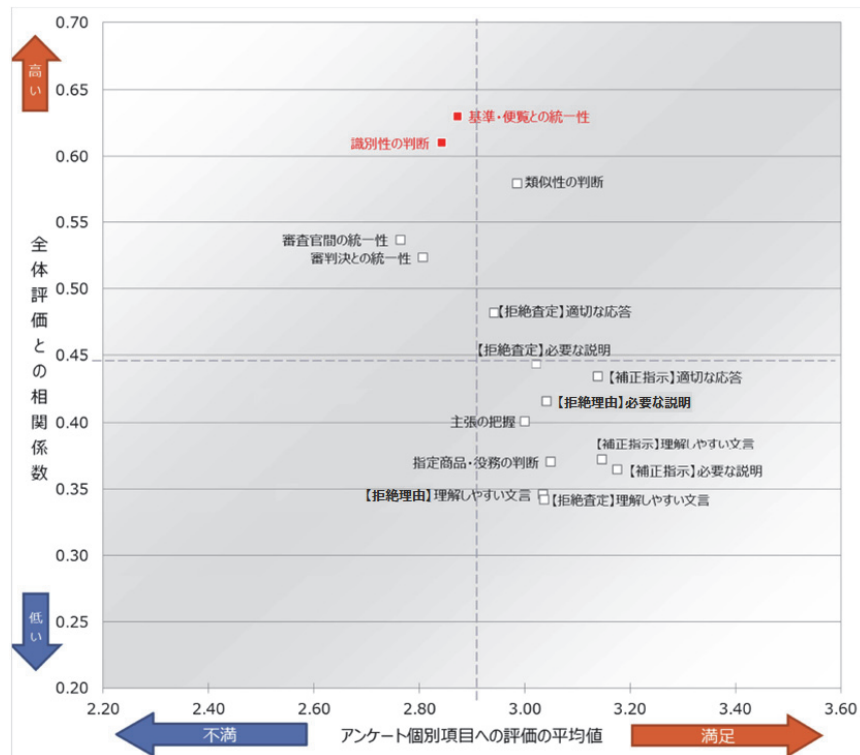
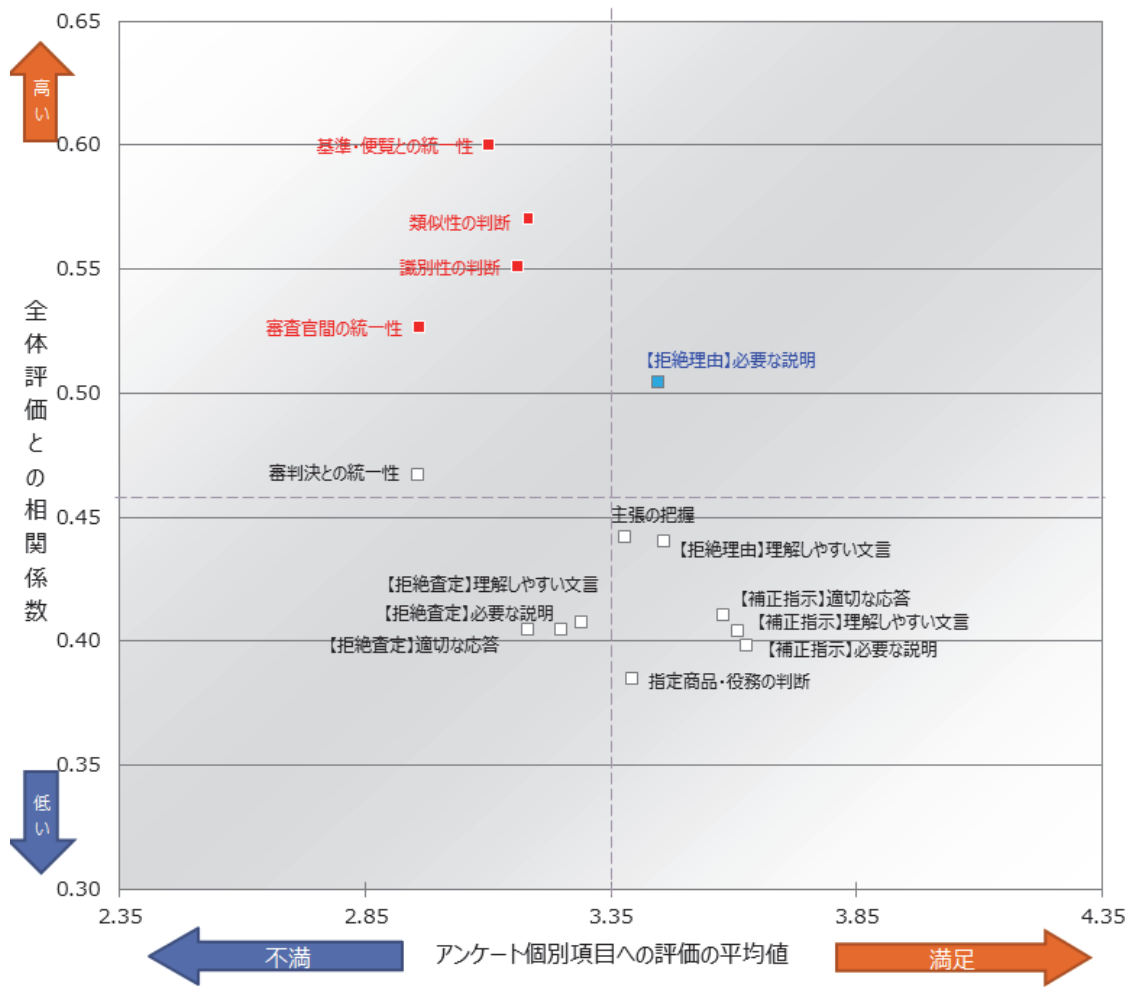
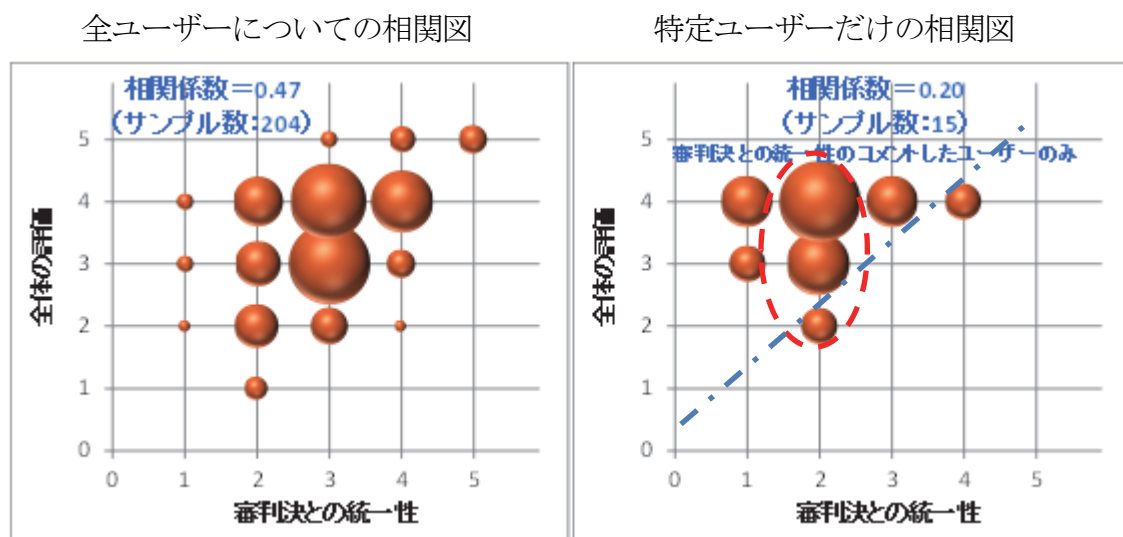


表 15 及び図 12（上）において全体評価との相関係数が大きい個別項目のうち、「類似性の判断」、「識別性の判断」及び「【拒絶理由】必要な説明」については、図 5 に示すとおり自由記載欄におけるコメント数も 20 以上と多かった。一方、「審判決との統一性」については、自由記載欄におけるコメント数が 19 と比較的多かった割に、全体評価との相関係数が「0.47」とやや小さめであった。

そこで「審判決との統一性」について、詳細に分析すると、ユーザー全体を母集団とした場合と自由記載欄で「審判決との統一性」のコメントをしたユーザーを母集団とした場合で、全体評価との相関係数を比較した。図 13（右）のグラフに示すとおり、「審判決との統一性」のコメントをしたユーザーを母集団にとした場合には、「審判決との統一性」の評価結果の影響が大きく、全体評価との相関係数が大きく低下する傾向が見られた。

図 13. 全体評価と「審判決との統一性」の評価の相関
（母集団の違いによる比較）

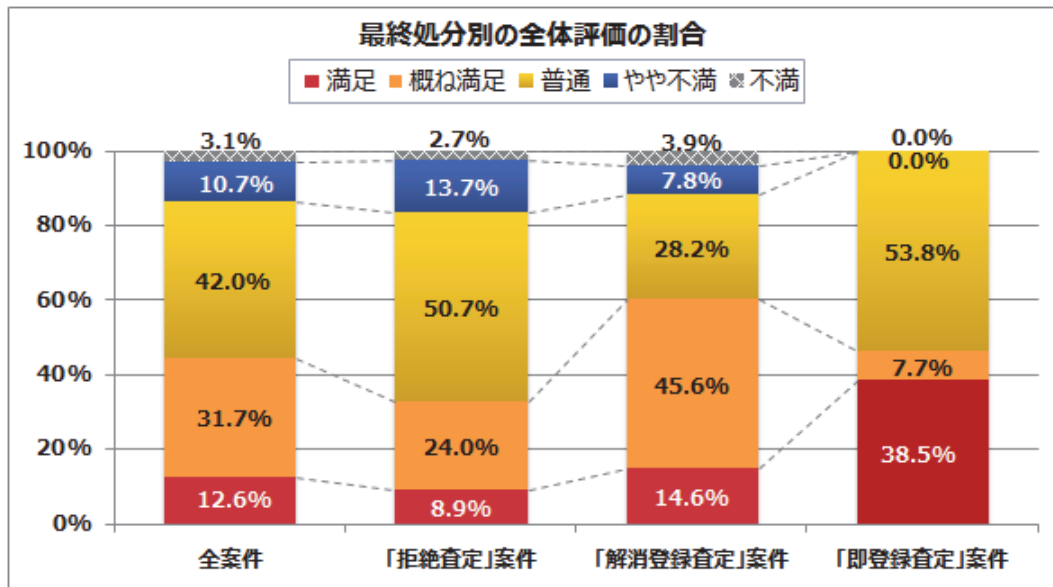


3.2. 特定の商標登録出願における審査の質の調査結果の分析（B票）

3.2.1. 最終処分別の評価の違い

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）を最終処分別に集計した表 5～表 7、並びに全案件で集計した表 4 の全体評価の割合をまとめたグラフが図 14 である。

図 14. 最終処分別の全体評価の割合の変化

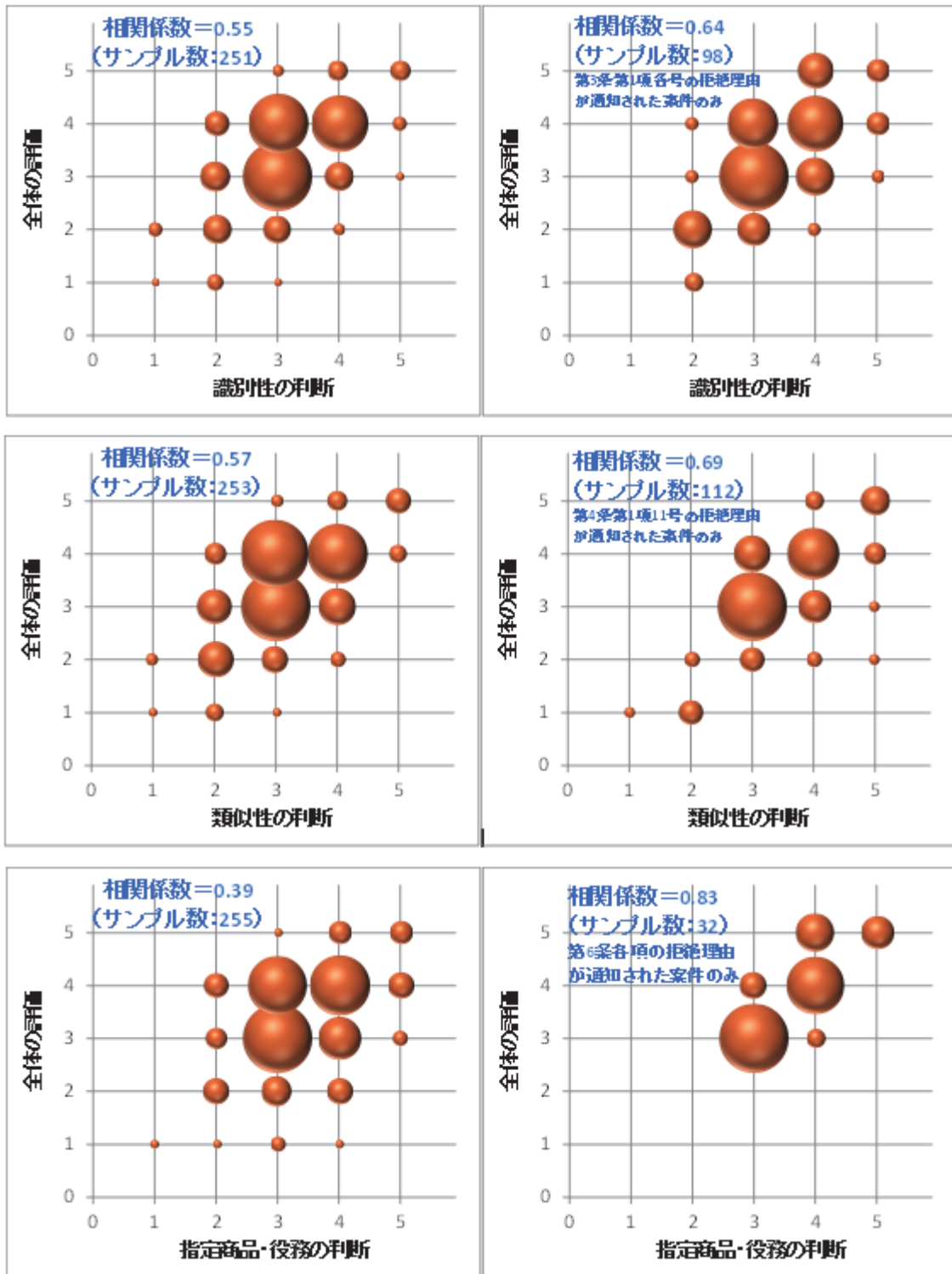


全体評価のうち「不満」及び「やや不満」の割合は、「拒絶査定」案件で一番多く、「即登録査定」案件で最も少ない結果となった。また、「解消登録査定」案件については、「普通」の割合が最も少なく、5段階評価で一般的にみられる中心化傾向（真ん中の評価（普通）が多くなる傾向）は見られなかった。

3.2.2. 拒絶理由に対応する評価項目と全体評価との相関係数

拒絶理由に対応する評価項目と全体評価との相関を示した表 8 から表 10 をグラフにしたものが図 15（右）である。また比較のために同じ評価項目についてA票の結果を図 15（左）に示した。

図 15. 拒絶理由別に対応する評価項目と全体評価の相関
 全体評価との相関図 (A票) 全体評価 (特定出願) との相関図 (B票)



いずれの案件においても全体評価との相関係数は 0.6 以上で、A票の場合と比較して高い値であった。特に「商標法第 6 条各項の拒絶理由が通知された」案件については、対応する「指定商品・役務の判断」の評価と全体評価との相関係数の値が、「0.39」から「0.83」へ顕著に高くなった。

3.3. 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重点事項等は、以下のとおりである。今後の商標審査の質の向上のために、これらの点に留意する必要があると考えられる。

3.3.1. 基準・便覧との統一性

商標の基準・便覧との統一性については、審査全般の質に関する評価において、図4に示すとおり「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合の合計が18.2%となっており、また、表15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た。

また、自由記載欄のコメントについては、「現行の審査基準が取引実態にあっていないのではないか」という意見が複数あった。

3.3.2. 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に示すとおり「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合の合計が17.4%となっており、また、表15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た。

また、特定の商標登録出願に関する評価（B票）においても、図15に示すとおり相関係数は「0.69」となっており全体評価（特定出願）に影響しやすいという分析が得られた。

自由記載欄のコメントについても、類似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が高かった。具体的には、「商標の要部抽出の考え方について、一体不可分とする判断傾向が強く、非類似と判断されている」という意見が複数あった。

3.3.3. 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に示すとおり「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合の合計が16.7%となっており、また、表15に示すとおり相関係数は「0.55」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た。

また、特定の商標登録出願に関する評価（B票）においても、図15に示すとおり相関係数は「0.64」となっており全体評価（特定出願）に影響しやすいという分析が得られた。

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が高かった。具体的には、「安易にインターネット情報を引用し、識別力が無いと判断されるのは納得できない」という意見や、逆に「最近、識別力の無い（極めて弱い）商標が登録されているため、識別性の判断を厳しくして欲しい」という意見の双方が複数あった。

これらのことから、「識別性の判断」については、業界によって事情が異なるので、業界の特性や最新の取引実情を踏まえた審査判断が必要と考えられる。

3.3.4. 審査官間の統一性

商標の審査官間の統一性については、審査全般の質に関する評価において、図4に示すとおり「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合の合計が27.1%となっており、また、表15に示すとおり相関係数は「0.53」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た。

自由記載欄のコメントについても、審査官間の統一性に関するコメントは数多くあり、具体的には、「類似性の判断、識別性の判断及び指定商品・役務の判断のばらつきを低減して欲しい」という意見が複数あった。また、「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統一性」の割合が最も多く、審査における判断のばらつき低減が、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った。

3.3.5. 審判決との統一性

商標の審判決との統一性については、審査全般の質に関する評価において、図4に示すとおり「悪い」及び「非常に悪い」の評価の割合の合計が27.5%であった。相関係数は表4に示すとおり「0.47」とやや小さめであったが、図13に示すとおりこの項目に関するコメントを寄せたユーザーの評価が全体評価に関わらず偏っていたため、相関係数が低下していることを考慮すると、「審査官間の統一性」と同様に比較的全体評価に影響しやすいと考えられる。

自由記載欄のコメントでは、具体的には「類否判断等において、審査では拒絶になったものが審判で覆るケースが多く、審判の費用や時間を考えると審査で登録にして欲しい」という趣旨の意見が複数あった。審判決との統一性については、審判制度の意義等を考慮すると、必ずしも一義的に判断を揃えるのがよい訳ではなく難しい課題ではあるが、ユーザーの関心は高く、改善に取り組むべき課題であることが分かった。

3.3.6. 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に示すとおり「非常に良い」及び「良い」の評価の割合の合計が50%前後と、その他の項目と比較して大きい結果が得られた。

特に「【拒絶理由】必要な説明」の項目については、図5に示すとおり拒絶理由通知書等の内容・記載ぶりに関する項目の中では、肯定的な意見も含めてコメント数が最も多く、また表15に示すとおり相関係数は「0.50」となっており全体評価に比較的影響しやすいとの分析が得られた。

このことから「【拒絶理由】必要な説明」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った。

自由記載欄のコメントについても、「6条1項、2項の拒絶を受けた際、補正案の提案があるため、検討の参考になる」等、指定商品・指定役務に関する補正案の提示や補正

方法の指示について、肯定的な意見が多くあった。

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」という意見・要望も依然としてあり、引き続き改善に取り組むべき項目であることが分かった。

3.3.7. 特定の商標登録出願における審査の評価結果

B票の調査のような特定の商標登録出願における審査の評価結果の分析においては、ユーザーごとに対象案件が異なるため評価結果の絶対値の単純比較による課題抽出等の分析は難しい。一方でA票の調査と異なり具体的な案件が対象なので、案件の種類別に評価の傾向を分析することは可能である。図14は、対象案件を最終処分別に分類して全体評価（特定出願）の傾向を分析したものである。「拒絶査定」案件<「解消登録査定」案件<「即登録査定」案件の順に“満足”と回答した割合が顕著に大きくなり登録査定になったものほど満足度が高い傾向があることが分かった。また「解消登録査定」案件においては、評価が全体的に分布しており、審査の課題抽出のために意見を聞く案件として適しているとも考えられる。

B票の調査のもう一つの特徴は、今回のようにユーザーごとに特定の商標登録出願の審査の判断について質問することで、調査対象案件を絞った調査が可能な点である。調査対象案件を絞ることで、該当する評価項目の全体評価との相関は、A表の調査と比べて大きくなると考えられる。実際に図15に示すとおり、B票の調査では商標審査における代表的な拒絶理由である「識別性の判断」、「類似性の判断」及び「指定商品・役務の判断」と全体評価（特定出願）との相関係数が、A票の調査の同じ項目の相関係数と比較して高くなっており、B票の調査結果からも「識別性の判断」及び「類似性の判断」については、A票の調査結果と同様にユーザーの関心が高いことが確認された。また「指定商品・役務の判断」についてはA票の調査では全体評価との相関係数は小さいという結果であったが、分析するデータの母集団を第6条各号の拒絶理由が通知された案件に絞ることで全体評価との相関係数が大きいことが確認でき、「識別性の判断」及び「類似性の判断」とともに改善に取り組むべき項目である可能性が考えられる。

今後、商標審査の質の向上のために各項目に対して、さらに詳細に調査・分析を行う際には、B票のような特定の商標登録出願についての調査も有効であると考えられる。

4. 平成 26 年度調査結果との比較検証

本調査結果を、特許庁が実施した昨年度⁷の商標審査の質に関するユーザー評価調査と比較した。なお、昨年度の調査では 4 段階評価であったが、今年度は 5 段階評価であった。

5 段階評価においては、一般的に中心化傾向（真ん中の評価（普通）が多くなる傾向）が見られるので、昨年度との単純な比較はできないが、今年度の評価において「非常に良い」及び「良い」（全体評価においては「満足」及び「概ね満足」）の合計が、「悪い」「非常に悪い」（全体評価においては「やや不満」及び「不満」）の合計を大きく上回っており、全体として昨年度に引き続き肯定的な評価が多いという結果になった。

また表 3 及び図 2 に見られるように最近の傾向として、「改善傾向にある（18.9%）」が、「悪化傾向にある（6.8%）」を大きく上回り、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った。

今年度の調査では、5 段階評価にすることで、表 15 及び図 12 の「個別項目の評価及びこれらの全体評価との相関係数」の個別項目のプロットが全体的に広がり、より詳細に評価・解析することが可能となった。「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、昨年度（図 12 の下）と今年度（図 12 の上）の結果とを比較すると、「基準・便覧との統一性」「識別性の判断」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った。

各個別項目に関するコメント数（図 5）については、昨年度と比較してコメント全体に占める肯定的なご意見が相対的に増加し、特に「拒絶理由通知」に関する項目及び「電話・FAX 対応」では肯定的なご意見が多くなった。

⁷「平成 26 年度 商標審査の質に関するユーザー評価調査報告書」（特許庁 平成 27 年 3 月 17 日）

https://www.jpo.go.jp/shiryoutouushin/chousa/h26_shohyo_shinsa.htm（最終アクセス日：2016 年 2 月 10 日）なお、昨年度（平成 26 年度）の調査は、商標審査の質に関する調査として特許庁が初めて実施したもので、全体の傾向を把握する観点で 4 段階評価を実施した。

5. 付録

5.1. 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く場合がございます。						
【1】商標審査全般の質について						
		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
1.	商標審査全般の質（審査官の判断の的確性、通知内容、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ますか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		改善傾向にある			変化していない	悪化傾向にある
		3	2	1	分からない	
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
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						
		非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い 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(※1)は適切でしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
※1 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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
② 審査における判断の統一性について						
		非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い 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、審査官の判断とは統一性はありましたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
②-2.	判決・審決の判断と、審査官の判断とは統一性はありましたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
②-3.	拒絶理由等について、審査官間の判断に統一性はありましたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③ 通知内容について						
		非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い 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。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③-1-2. 理解しやすい文書で、簡潔・平明に記載されていましたか。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③-2-2. 理解しやすい文書で、簡潔・平明に記載されていましたか。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③-2-3. 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。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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						画面へ続く

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	分からない
	5	4	3	2	1	
③-3. 拒絶査定記載内容について						
③-3-1. 必要な説明がされていましたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③-3-2. 理解しやすい文書で、簡潔・平明に記載されていましたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
④ 審査官とのコミュニケーションについて						
	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	分からない
	5	4	3	2	1	
④-1. 電話、FAXの際の対応はいかがでしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
④-2. 面接の際の対応はいかがでしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。						
<input type="checkbox"/> 審査における判断・理解について <input type="checkbox"/> 審査における判断の統一性について <input type="checkbox"/> 拒絶理由通知書等の記載内容について <input type="checkbox"/> 拒絶査定書の記載内容について <input type="checkbox"/> 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、具体的なご意見の内容をご記入ください。特に「悪い」「非常に悪い」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）						

【2】その他

1. その他、審査の事務や質に関してご意見がございましたら、ご記入ください。
 なお、特定の案件に関してのご意見の場合には、より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、ご意見の内容を具体的に記入ください。
 （記入欄）

2. 特許庁では、ユーザーの方々からのご意見等を収集し、品質管理施策に反映させるべく、次年度以降も継続してユーザー評価調査を実施する予定です。本調査の実施方法、本調査票の様式等に関し、ご意見、ご要望がございましたら、ご記入下さい。
 （記入欄）

※ご回答頂いた内容を担当審査官にフィードバックしても構わない場合は、チェックボックスにチェックをしてください。

担当審査官へのフィードバック可

●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

2013-XXXXXX

* 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	概ね満足	普通	やや不満	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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

【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、4.のコメント欄にご記入ください。

1. 審査官の判断は、法令や審査基準に沿って行われたと感じましたか。

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	分からない
	5	4	3	2	1	
① 商標の識別性（商標法第3条第1項1号～6号）の判断(※1)は適切でしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
※1 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。						
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. 通知の内容・記載ぶりについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③ 拒絶査定の内容・記載ぶりについてはいかがでしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. 審査官とのコミュニケーションについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	分からない
	5	4	3	2	1	
① 電話、FAXの際の対応はいかがでしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
② 面接の際の対応はいかがでしたか。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. コメント（上記1.～3.に関して、具体的なお意見の内容をご記入ください。特に「悪い」「非常に悪い」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)

※ご回答頂いた内容を担当審査官にフィードバックしても構わない場合は、チェックボックスにチェックをしてください。

担当審査官へのフィードバック可

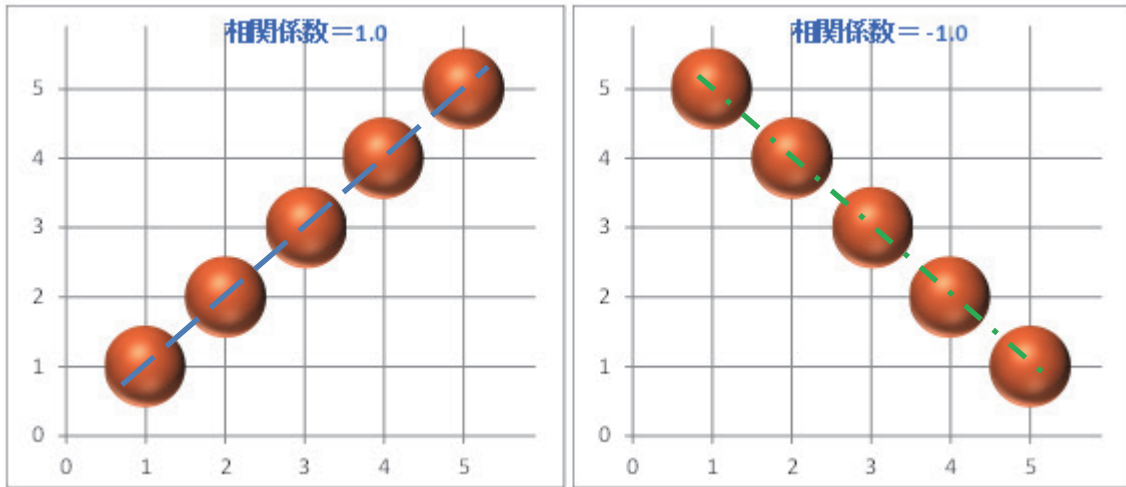
●ご回答、誠にありがとうございました。●

5.2. 2つの評価項目の度数分布と相関係数の典型例

以下度数（回答件数）はすべて同じとして分布のみを比較した。

正の相関（相関係数1）

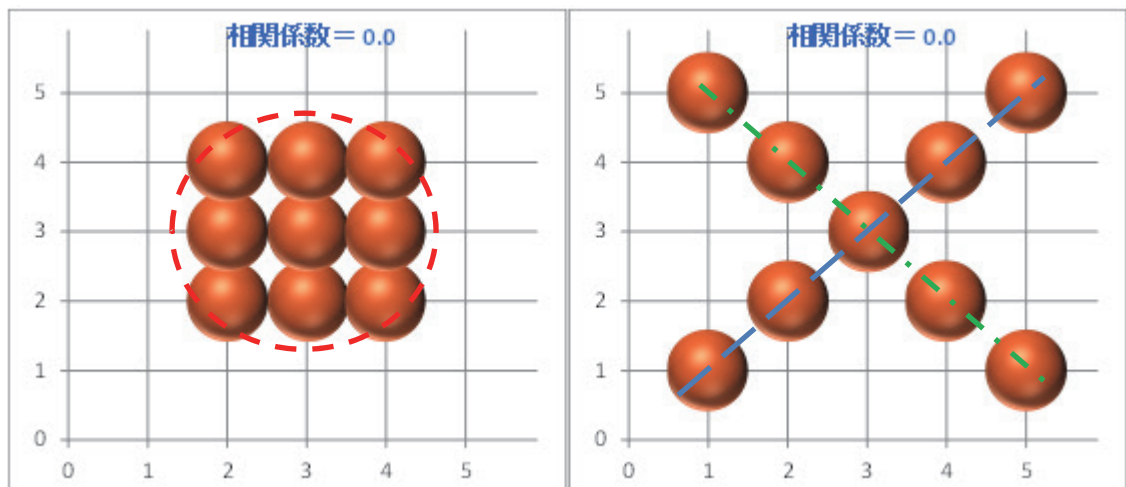
負の相関（相関係数-1.0）



相関係数が0となる分布の典型例

全体的な広がった分布

負の相関の分布で相殺される分布

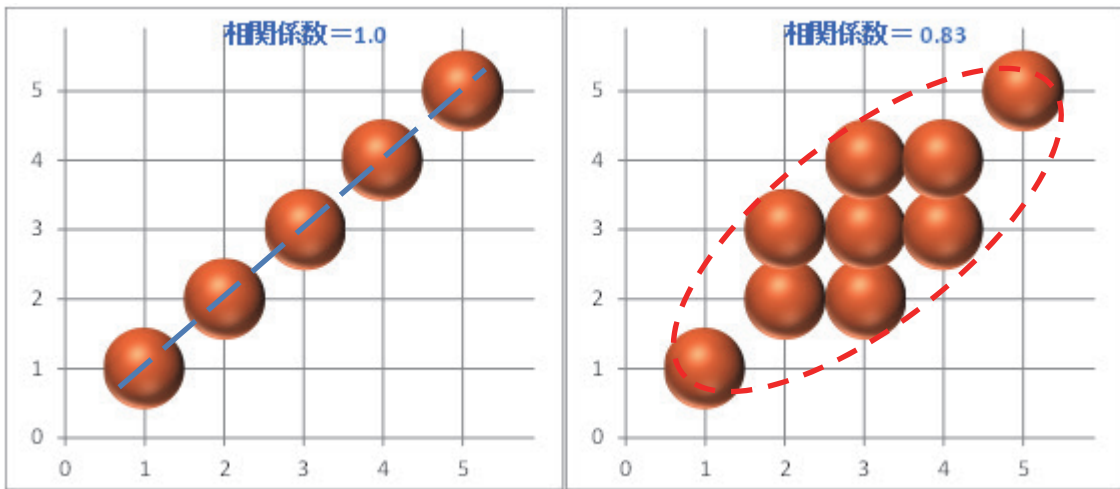


相関係数が0となる分布の典型例として、全体的に広がった分布（相関なし）の場合と正の相関の分布に対して負相関の分布が重なり相殺される場合がある。今回の調査においては、後者のような分布になる可能性はほとんどなく、相関係数が低い分布としては基本的には全体的にひろがった分布を考慮した。

相関係数が低下した分布の典型例

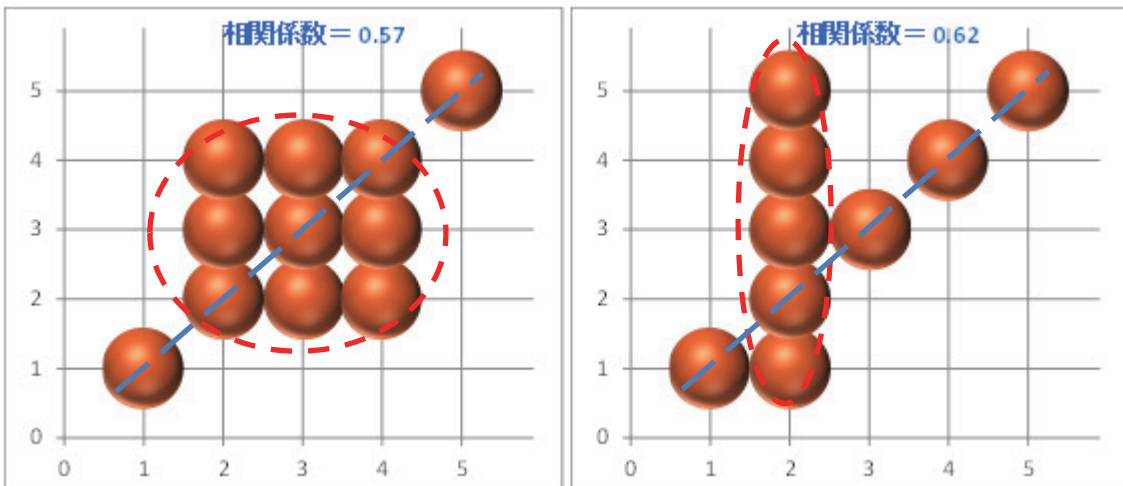
正の相関（相関係数 1）

直線性を保持した広がり分布



全体的広がった分布により低下

偏った分布により低下



今回の調査結果においては、2つの評価項目（例えば、A票における「全体評価」と「指定商品・役務の判断」など）の相関係数の低い場合には、正の相関の分布に対して全体的に広がった分布（相関なし）が多かった。ただ、特定の組合せ（例えば、A票における「全体評価」と「審判との統一性」の相関）においては、一方の評価結果（「審判との統一性」）が強く反映された分布（偏った分布）になることで相関係数が低下している場合もあった。2つの評価項目の相関を分析する場合には、相関係数の数値の大小だけでなく分布の詳細な分析が必要な場合もある。

資料編

本調査研究で用いた質問票（日本語・英語）

品質目標・管理体制に関するアンケート

- 貴庁における、**商標**に関する品質目標・管理体制についてお伺いいたします。
- アンケート受取時点での状況をご回答ください。
- 回答欄に Yes/No の選択肢がある場合は該当するものにチェックを付けてください。
- 回答欄に選択肢がない場合は、記入欄に回答を記載してください。

■アンケートの目次

- I 品質目標と関連文書
- II. 商標審査における調査
- III. 審査における品質向上の取組
- IV. 外部組織によるチェック
- V. ユーザーニーズに応じた審査
- VI. 審査官

I 品質目標と関連文書

■品質管理体制・審査体制

*JPO の品質管理体制・審査体制については巻末の付録を参照ください。

<p>Q.(1-1) 貴庁の商標審査の品質管理（審査の品質の管理及び／又は品質関連の取組の立案等を含む。ただし、品質のチェック、レビュー又は監査を除く。）を担当する部署・役職がある場合、その部署名・役職名・人数を教えてください。</p>
<p>A.(1-1) 部署名： 役職名： 人数：</p>
<p>Q.(1-2) 貴庁の商標審査のチェック、レビュー又は監査を担当する部署・役職がある場合、その部署名・役職名を教えてください。</p>
<p>A.(1-2) 部署名： 役職名： 人数：</p>
<p>Q.(1-3) 回答(1-1)及び(1-2)の役職の専任者及び兼任者の人数を教えてください。（概算可）</p>
<p>A.(1-3) (1-1)の役職： 専任者： _____名、兼任者： _____名 (1-2)の役職： 専任者： _____名、兼任者： _____名</p>
<p>Q.(1-4) 商標出願を審査する審査官の数を教えてください。（概算可）</p>
<p>A.(1-4) 審査官： _____名</p>

■品質ポリシー

*JPOの「品質ポリシー」については巻末の付録を参照ください。

**当該ポリシーは、PCT国際調査及び予備審査ガイドライン第21章で言及される品質ポリシーに相当するものです。

<p>Q.(2-1) 貴庁には、商標審査の品質に関する職員の意識づけや意識向上を図るためのビジョン、ポリシー、スローガン等（JPOの「品質ポリシー」に相当するもの）はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(3-1)</p>
<p>Q.(2-2) 上記ビジョン、ポリシー、スローガン等は一般に公開されていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(2-4)</p>
<p>Q.(2-3) 上記ビジョン、ポリシー、スローガン等はどこで公開されていますか？またどうやって入手することができますか？ (例：Web URL, Annual Report etc.)</p>		
<p>A.(2-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(3-1)</p>		
<p>Q.(2-4) 上記ビジョン、ポリシー、スローガン等を教えていただくことはできますか？ (当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表することはありません)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■品質目標

*当該ポリシーは、PCT 国際調査及び予備審査ガイドライン第 21 章で言及される品質ポリシーに相当するものです。

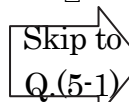
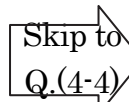
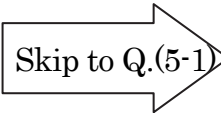
<p>Q.(3-1) 貴庁には商標審査の品質に対する目標（「品質目標」はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-2) 上記「品質目標」は一般に公開されていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(3-4)</p>
<p>Q.(3-3) 上記「品質目標」はどこで入手することができますか？ (例：Web URL, Annual Report etc.)</p>		
<p>A.(3-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(3-5)</p>		
<p>Q.(3-4) 上記「品質目標」を教えていただくことはできますか？ (当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表することはありません)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-5) 「品質目標」を達成させるための具体的な施策・取組はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-6) その施策・取組は一般に公開されていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(3-8)</p>
<p>Q.(3-7) その施策・取組をどこで入手することができますか？ (例：Web URL etc.)</p>		
<p>A.(3-7)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(4-1)</p>		

Q.(3-8) その施策・取組を教えてください (当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表 することはありません)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
---	--	---------------------------------------

■品質マニュアル

*JPOの「品質マニュアル」については巻末の付録を参照ください。

**当該ポリシーは、PCT国際調査及び予備審査ガイドライン第21章で言及される品質ポリシーに相当するものです。

Q.(4-1) 貴庁には、商標審査の品質管理手法を記載したマニュアル(JPOの 「品質マニュアル」に相当するもの)はありますか?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> 
Q.(4-2) 上記マニュアルは一般に公開されていますか?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> 
Q.(4-3) 上記マニュアルはどこで入手することができますか? (例: Web URL, etc.)		
A.(4-3) 		
Q.(4-4) 上記マニュアルの内容を教えてください (当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表 することはありません)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■審査基準

<p>Q.(5-1) 商標審査を行う際の規範となる審査基準はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(6)</p>
<p>Q.(5-2) 上記審査基準は一般に公開されていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(5-4)</p>
<p>Q.(5-3) 上記審査基準はどこで入手することができますか？ (例：Web URL,etc.)</p>		
<p>A.(5-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(6)</p>		
<p>Q.(5-4) 上記審査基準の内容を教えてください (当協会及び JPO のみが本調査の目的のために使用し、他者に公表 することはありません)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■その他

<p>Q.(6) 品質管理に関するその他の公開可能な書類があれば、教えてください。</p>

II. 商標審査における調査

■ 商標審査における調査

<p>Q.(7-1) 貴庁では、審査対象の商標の絶対的拒絶理由（識別性）を判断するために、どのような調査をしていますか？ 例えば、JPO では、審査対象の商標を構成する語句の意味を、外部の調査機関に依頼して辞書や専門文献により調査しています。</p>		
<p>A.(7-1)</p>		
<p>Q.(7-2) 貴庁では、審査対象の商標の相対的拒絶理由（類似性）を判断していますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(7-4)</p>
<p>Q.(7-3) 上記の判断をするために、どのような調査をしていますか？</p>		
<p>A.(7-3)</p>		
<p>Q.(7-4) 貴庁では、審査対象の指定商品・指定役務の内容や分類が不明確な場合に、それを明らかにするために、調査をしていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(8-1)</p>
<p>Q.(7-5) 上記の調査をどのように行っていますか？ 例えば JPO では、ビジネス分野（機械分野等）の指定商品・指定役務の内容や分類を、外部の調査機関に依頼して、専門文献や過去の審査例等により調査しています。</p>		
<p>A.(7-5)</p>		

III. 審査における品質向上の取組

■品質向上のための取組：通知文書の内容・記載ぶりのチェック

Q.(8-1) 貴庁では、拒絶理由等の通知文書の内容・記載ぶりが十分であるか否かについて、他の審査官や管理職などの第三者（担当審査官以外の者）がチェックをする取組はありますか？	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(9-1)
Q.(8-2) チェックは、誰が、どのように行っていますか？		
A.(8-2)		
Q.(8-3) そのチェックは全ての案件に対して行っていますか？	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■品質向上のための取組：判断のチェック

Q.(9-1) 貴庁では、商標審査において、審査官が行った「登録要件の判断」やその判断の際の「適用条文」に対して、他の審査官や管理職などの第三者（担当審査官以外の者）がチェックをする取組はありますか？	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(10-1)
Q.(9-2) チェックは、誰が、どのように行っていますか？		
A.(9-2)		
Q.(9-3) そのチェックは全ての案件に対して行っていますか？	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■品質向上のための取組：手続のチェック

<p>Q.(10-1) 貴庁では、商標審査プロセスの手続きが、法律・規則に従っているか否かについて、他の審査官や管理職などの第三者（担当審査官以外の者）がチェックをする取組はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(11-1)</p>
<p>Q.(10-2) チェックは、誰が、どのように行っていますか？</p>		
<p>A.(10-2)</p>		
<p>Q.(10-3) そのチェックは全ての案件に対して行っていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

IV. 外部組織によるチェック

■外部組織による品質管理体制のチェック.

<p>Q.(11-1) 貴庁では、貴庁や出願人・代理人以外の第三者、又は当該第三者を含む組織による、貴庁の品質管理体制をチェックする取組はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(12-1)</p>
<p>Q.(11-2) チェックは、誰が、どのように行っていますか？</p>		
<p>A.(11-2)</p>		

■外部組織による品質管理体制のチェック(2)

<p>Q.(12-1) 貴庁では、品質管理に関する規格を取得していますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(13-1)</p>
<p>Q.(12-2) 取得している規格名およびその取得範囲を教えてください？ (例：ISO9001 を品質管理プロセスで取得。)</p>		
<p>A.(12-2)</p>		

--

V. ユーザーニーズに応じた審査

■ユーザーニーズに応じた審査：審査官とのコミュニケーション

<p>Q.(13-1) 貴庁では、商標審査の過程で、通知書でのコミュニケーションに加えて、審査官が電話対応や面接等の手段により出願人・代理人とのコミュニケーションをとることを義務付けられていたり、奨励されたりしていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(14-1)</p>
<p>Q.(13-2) そのような電話対応や面接等のコミュニケーションの義務や推奨は、法律で定められていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(13-3) そのような電話対応や面接等のコミュニケーションの義務や推奨は、ガイドライン等の文書で定められていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(14-1)</p>
<p>Q.(13-4) そのガイドライン等の文書は、一般に公開されていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(13-6)</p>
<p>Q.(13-5) そのガイドライン等の文書はどこで入手することができますか？ (Web URL,etc.)</p>		
<p>A.(13-5)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(14-1)</p>		
<p>Q.(13-6) そのガイドライン等の文書の内容を教えてください （当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表することはありません）</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■ユーザーニーズに応じた審査：ユーザー満足度調査・苦情窓口

<p>Q.(14-1) 貴庁では、商標審査の品質に関するユーザーアンケート（ユーザー満足度調査）を実施していますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(14-3)</p>
<p>Q.(14-2) 実施している場合、最新のユーザー満足度調査及びその結果を頂くことはできますか？（当協会及びJPOのみが本調査の目的のために使用し、他者に公表することはありません）</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(14-3) 貴庁には、商標審査の品質に関する苦情窓口はありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(15)</p>
<p>Q.(14-4) 苦情窓口はどのように設けられていますか？ （例：Web, Telephone, E-mail, etc.）</p>		
<p>A.(14-4)</p>		

■ユーザーニーズに応じた審査：ユーザー満足度調査・苦情窓口(2)

<p>Q.(15) ユーザー満足度調査の結果や、苦情窓口に寄せられた意見を、品質管理にどのように役立てていますか？（どのようにフィードバックしていますか）？</p>
<p>A.(15)</p>

■ユーザーニーズに応じた審査：審査速度

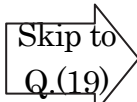
<p>Q.(16) 商標審査において、ファーストアクションまでの平均期間と査定までの平均期間を教えてください。</p>
<p>A.(16) ファーストアクション発行までの平均期間、約_____月 査定までの平均期間、約_____月</p>

■ユーザーニーズに応じた審査：適時性

<p>Q.(17) 貴庁では、出願人の希望により、審査結果を早くあるいは希望の時期に受け取ることが可能な制度はありますか？（例：早期審査制度等）</p>
<p>A.(17)</p>

VI. 審査官

■審査官

<p>Q.(18-1) 貴庁では、商標出願を審査する審査官になるために必須の研修プログラムがありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(19) </p>
<p>Q.(18-2) その研修は、法定されたカリキュラムに基づいた研修ですか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(18-3) その研修は、座学の抗議や演習等を含まず OJT のみで行われていますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(18-4) 審査官になるための研修期間（研修時間）はどの程度ですか？ （例：3年間の研修や計1000時間の講習等）</p>		
<p>A.(18-4)</p>		
<p>Q.(18-5) 商標出願を審査する審査官に昇任するための試験がありますか？</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■審査官(2)

Q.(19)

商標審査をする審査官の離職の割合について、下記に示す年度に着任した審査官の何パーセントが特許庁に留任していますか？適切なものを選択してください。

A.(19)

2010年に着任した審査官：_____％が留任している

90%以上 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% 10%以下

2005年に着任した審査官：_____％が留任している

90%以上 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% 10%以下

2000年に着任した審査官：_____％が留任している

90%以上 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% 10%以下

1995年に着任した審査官：_____％が留任している

90%以上 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% 10%以下

■審査官(3)

Q.(20)

商標審査をする審査官のモチベーションを向上させるため（勤続を促すため）の取組はありますか？（例：昇進、昇給、表彰など）

（もしある場合は、具体的な審査年数や審査実績と、それによって審査官が得られるものを教えて下さい。）

A.(20)

■審査官(4)

Q.(21)

貴国では、商標審査をする審査官の勤続年数等に応じて、弁理士等の資格を取得できる制度や手続きはありますか？

（もしある場合は、具体的に何年でどのような資格が取得できるかを教えて下さい。）

A.(21)

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

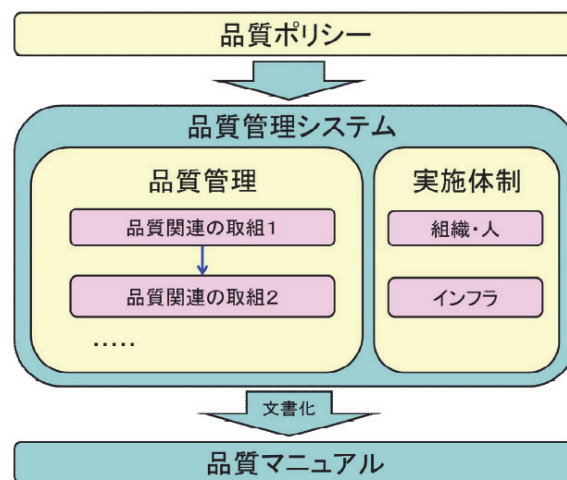
<付録> Examination Quality Management of the JPO

JPO では、「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」を整備し、品質管理システムを運用しています。

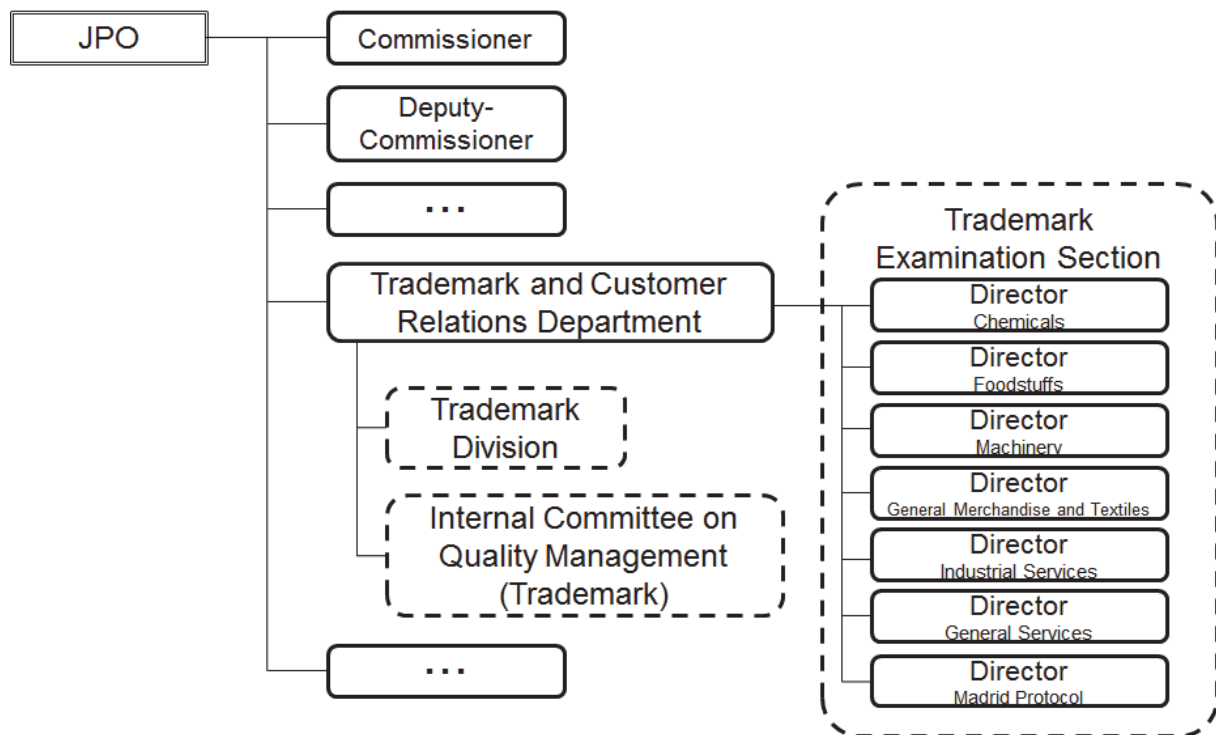
商標における「品質ポリシー」とは、ブランドの保護育成及び消費者の消費活動の円滑化へ貢献するような商標審査の実現に向けた商標審査の品質管理の基本原則を示し、特許庁が商標審査の質の維持・向上に取り組むためのものです。

「品質管理システム」とは、品質管理及びその実施体制からなるものです。

「品質マニュアル」とは、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、品質管理システムを文書化したものです。



また、商標は産業分野別に6つの審査室及び国際商標登録出願を審査する審査室が1つ設けられ、審査官の数は約140名になる。各審査室内において、品質管理を含む審査業務のマネジメントを行っている。品質管理官は12名の職員が選任され、各種品質関連施策の企画・立案・実施を行っている。



JPOの「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」は、英語でも公開されていますので、ご参照ください。

【Quality Policies on Trademark Examination】

http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/quality_mgt/trademark.pdf

【Quality Management Manual for Trademark Examination】

http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/trademark_manual/manual.pdf

Questionnaire on "Quality Objectives and Management System"

- This questionnaire asks you about the quality objectives and quality management system for **Trademark** at the IP Office in your country.
- Please answer questions based on the situation of the time when you receive this questionnaire.
- To answer a closed-ended question, check (tick) a box by selecting from Yes/No or a list of answer choices.
- To answer an open-ended question, enter your comment in the answer "A.(# - #)" field.

■ Contents of the questionnaire

- I. Quality objectives and relevant documents
- II. Search for trademark examination
- III. Measures for quality improvement
- IV. Check of quality management system by external organization
- V. Examination based on user needs
- VI. Examiners

I. Quality objectives and relevant documents

■ System for examination and its quality management

* See Appendix for System for examination and its quality management at the JPO

Q.(1-1)

Is there any department responsible for quality management on trademark examination (including managing the trademark examination quality and/or planning quality-related measures, but except for checking, reviewing or auditing the quality) at your office? If there is, what is the name of the department?

Are there people in charge of quality management on trademark examination? If there are, what are their job title(s)? And how many people are assigned for the job?

A.(1-1)

Name of department: _____

Job title(s): _____

Number: _____

Q.(1-2)

Is there any department responsible for checking, reviewing or auditing quality on trademark examination at your office? If there is, what is the name of the department?

Are there any people in charge of checking, reviewing or auditing the quality on trademark examination? If there are, what are their job title(s)? And how many people are assigned for the job?

A.(1-2)

Name of department: _____

Job title(s): _____

Number: _____

Q.(1-3)

How many people are assigned exclusively (i.e. on a full-time basis) and not exclusively (i.e. also having other job responsibility) to the quality management as the job title(s) you answered in A.(1-1) and A.(1-2) above? (Approximate figures are fine if more exact ones are unavailable.)

A.(1-3)

Job title(s) you answered in A.(1-1) : Number of full-time: _____, not full-time: _____,

Job title(s) you answered in A.(1-2) : Number of full-time: _____, not full-time: _____,

Q.(1-4)

How many examiners are engaged in examination of trademark applications?

(Approximate figures are fine if more exact ones are unavailable.)

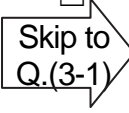
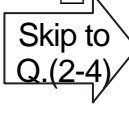
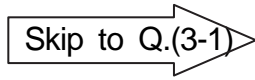
A.(1-4)

Number of trademark examiners: _____

■Quality policy

* See Appendix for the quality policy at the JPO

** This policy corresponds to a quality policy referred to in Chapter 21 of the PCT International Search and Preliminary Examination Guidelines.

<p>Q.(2-1) Do you have a vision, policy, or slogan (hereinafter "quality policy") to be shared by the staff to increase their awareness of the trademark examination quality?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(3-1) </p>
<p>Q.(2-2) Is that quality policy accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(2-4) </p>
<p>Q.(2-3) Where is that quality policy found? (e.g. web page, annual report etc.)</p>		
<p>A.(2-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(3-1) </p>		
<p>Q.(2-4) Would it be possible for you to let us know the details of the quality policy? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■ Quality objectives

* This objectives corresponds to quality objectives referred to in Chapter 21 of the PCT International Search and Preliminary Examination Guidelines.

<p>Q.(3-1) Do you have a set of objectives for the quality of trademark examination (hereafter “quality objectives”)?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-2) Are those quality objectives accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(3-4)</p>
<p>Q.(3-3) Where are those quality objectives found? (e.g. web page, annual report etc.)</p>		
<p>A.(3-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(3-5)</p>		
<p>Q.(3-4) Would it be possible for you to let us know the details of the quality objectives? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-5) Are there any specific measures or strategies adopted to achieve your quality objectives?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(4-1)</p>
<p>Q.(3-6) Is the information on those measures or strategies accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(3-8)</p>
<p>Q.(3-7) Where is that information found? (e.g. web page, quality manual, annual report etc.)</p>		
<p>A.(3-7)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(4-1)</p>		

Q.(3-8)

Would it be possible for you to let us know the details of the measures or strategies?

(Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)

Yes

No

■Quality manual

* See Appendix for quality manual at the JPO

** This manual corresponds to a quality manual referred to in Chapter 21 of the PCT International Search and Preliminary Examination Guidelines.

<p>Q.(4-1) Do you have a manual on how to manage the quality of trademark examination (hereinafter "quality manual")?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(5-1) </p>
<p>Q.(4-2) Is that quality manual accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(4-4) </p>
<p>Q.(4-3) Where is that quality manual found? (e.g. web page etc.)</p>		
<p>A.(4-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(5-1) </p>		
<p>Q.(4-4) Would it be possible for you to give us a copy of the manual? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■Examination guidelines (Examination standard)

<p>Q.(5-1) Do you have guidelines or standards on trademark examination (hereafter "examination guidelines")?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(6) </p>
<p>Q.(5-2) Are those examination guidelines accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Skip to Q.(5-4) </p>
<p>Q.(5-3) Where are those examination guidelines found? (e.g. web page, etc.)</p>		
<p>A.(5-3)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(6) </p>		

Q.(5-4) Would it be possible for you to give us a copy of the guidelines? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■Other documents on quality management

Q.(6) Are there any other documents related to quality management in your office that are accessible to us? What documents are they?
A.(6)

II. Search for trademark examination

■ Search for trademark examination

Q.(7-1)

How do you conduct a search for examination based on absolute grounds for refusal of registration (distinctive characters) of the trademark?

For examples, JPO commits an external organization to conduct searches by dictionaries and specialized literatures for meanings of words consisting the trademark.

A.(7-1)

Q.(7-2)

Do you examine the trademark based on relative grounds for refusal of registration (similarity)?

Yes

No

Skip to
Q.(7-4)

Q.(7-3)

How do you conduct the search for the examination above?

A.(7-3)

Q.(7-4)

Do you conduct searches to make clear of identifications or classifications of designated goods or designated services when they are unclear?

Yes

No

Skip to
Q.(8-1)

Q.(7-5)

How do you conduct the search above?

For examples, JPO commits an external organization to conduct searches by checking specialized literatures and examples of the examination in the past for classifications of designated goods or designated services of the trademark in the field of business (Machinery applications etc.)

A.(7-5)



III. Measures for quality improvement

■ Measures for quality improvement: verification of notices to be sent to applicants

Q.(8-1) Do you have a procedure by which a third party (someone other than the examiner) checks whether a notice (of grounds for refusal, etc.) drafted by the examiner is adequate?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Skip to Q.(9-1)		
Q.(8-2) Who checks it and how?		
A.(8-2)		
Q.(8-3) Is this check performed on all applications?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■ Measures for quality improvement: verification of examiner's decisions

Q.(9-1) Do you have a measure by which a third party including a manager and a colleague (someone other than the examiner) checks the adequacy of the examiner's "decision on registrability as a trademark," and "application of laws" etc. in trademark examination?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Skip to Q.(10-1)		
Q.(9-2) Who checks it and how?		
A.(9-2)		
Q.(9-3) Is this check performed on all applications?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

■ Measures for quality improvement: Check of procedure

Q.(10-1) Do you have a measure by which a third party including a manager and a colleague (someone other than the examiner) checks whether the procedure in trademark examination process is compliant with laws, regulations, guidelines etc.?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Skip to Q.(11-1)		

Q.(10-2)

Who checks it and how?

A.(10-2)

Q.(10-3)

Is this check performed on all applications?

Yes

No

IV. Check of quality management system by external organization

■ Check of quality management system by external organization (1)

Q.(11-1)

Do you have a measure / a procedure for checking the quality management system by (or with the participation of) a third party, i.e. someone from outside the IP Office?

Yes

No

Skip to
Q.(12-1)

Q.(11-2)

Who checks it and how?

A.(11-2)

■ Check of quality management system by external organization (2)

Q.(12-1)

Have you obtained any quality management certification or standard?

Yes

No

Skip to
Q.(13-1)

Q.(12-2)

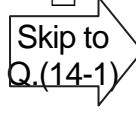
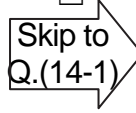
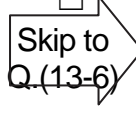
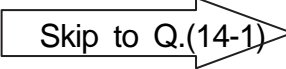
What certification or standard and in what area?

(e.g. ISO 9001 Certification in quality management processes)

A.(12-2)

V. Examination based on user needs

■ Examination based on user needs: Communication between applicants / attorneys and examiners.

<p>Q.(13-1) Is an examiner in your office required or recommended to communicate with applicants or attorneys by phone, interview, etc. in the course of trademark examination, in addition to communication through the notices written by the examiner?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(14-1) </p>
<p>Q.(13-2) Is the requirement or the recommendation of communications such as telephone conversations and interviews stipulated by law?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(13-3) Is the requirement or the recommendation of communications such as telephone conversations and interviews specified in a document such as guidelines?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(14-1) </p>
<p>Q.(13-4) Is that document accessible to the public?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(13-6) </p>
<p>Q.(13-5) Where is that document found? (e.g. web page, etc.)</p>		
<p>A.(13-5)</p> <p style="text-align: right;">Skip to Q.(14-1) </p>		
<p>Q.(13-6) Would it be possible for you to give us a copy of the document? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>

■Examination based on user needs: User satisfaction survey and complaint window (1)

<p>Q.(14-1) Do you conduct a user satisfaction survey (questionnaire) on the quality of trademark examination?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(14-3)</p>
<p>Q.(14-2) Would it be possible for you to give us a copy of your recent questionnaire forms and their results? (Used only for research purposes by AIPPI JAPAN and the JPO.)</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Q.(14-3) Do you have a complaint window to deal with complaints from users about the quality of trademark examination?</p>	<p>Yes <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/> Skip to Q.(15)</p>
<p>Q.(14-4) How is the complaint window provided? (e.g. web page, telephone, email, etc.)</p>		
<p>A.(14-4)</p>		

■Examination based on user needs: User satisfaction survey and complaint window (2)

<p>Q.(15) How do you utilize and reflects feedbacks (user questionnaire results, complaints from users, etc.) into your quality management?</p>
<p>A.(15)</p>

■ Examination based on user needs: Speed of examination

Q.(16)

What are the average periods from the "date of filing" to the "date of first action" and to the "date of final decision" (to register or refuse a trademark)?

A.(16)

From the date of filing to the date of first action: approx. ____ months

From the date of filing to the date of final decision: approx. ____ months

■ Examination based on user needs: Timeliness

Q.(17)

Do you have a measure / a system for providing an examination result earlier or within a period requested by the applicant? (e.g. accelerated examination)

A.(17)

VI. Examiners

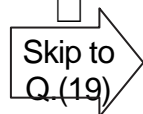
■ Examiners (1)

Q.(18-1)

Does your office provide an essential training program which a trainee has to take to become a trademark examiner?

Yes

No



Q.(18-2)

Is it an official training program (based on a statutory curriculum)?

Yes

No

Q.(18-3)

Is it provided only in the form of OJT (on-the-job training)?

Yes

No

Q.(18-4)

How many hours of training (or what is the length of a training period) does a trainee need to take to become a trademark examiner?

(e.g. training period of 3 years, training session of 1000 hours in total, etc.)

A.(18-4)

Q.(18-5)

Does a trainee need to pass an exam to get qualified as a trademark examiner?

Yes

No

■ Examiners (2)

Q.(19)

With regard to **staff turnover**, what percentage(%) of trademark examiners assigned in each year below keep working in your office? Check(tick) the box.

A.(19)

Examiners assigned in **2010**: ___ % of them keeps working in the Office.

over90% 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% under 10%

Examiners assigned in **2005**: ___ % of them keeps working in the Office.

over90% 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% under 10%

Examiners assigned in **2000**: ___ % of them keeps working in the Office.

over90% 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% under 10%

Examiners assigned in **1995**: ___ % of them keeps working in the Office.

over90% 90~70% 70~50% 50~30% 30~10% under 10%

■Examiners (3)

Q.(20)

Do you have a kind of incentive scheme to keep up your examiners' motivation (for example, promotion, pay raise, award, etc.), which may lead to improving the trademark examination quality and / or decreasing the turnover rate?

A.(20)

■Examiners (4)

Q.(21)

In your country, is there a system / a procedure that allows an examiner to get qualified as a trademark attorney or a trademark lawyer based on the length of the experience? If yes, how many years are needed for what qualifications?

A.(21)

**This is the end of the questionnaire.
Thank you very much for your cooperation!**

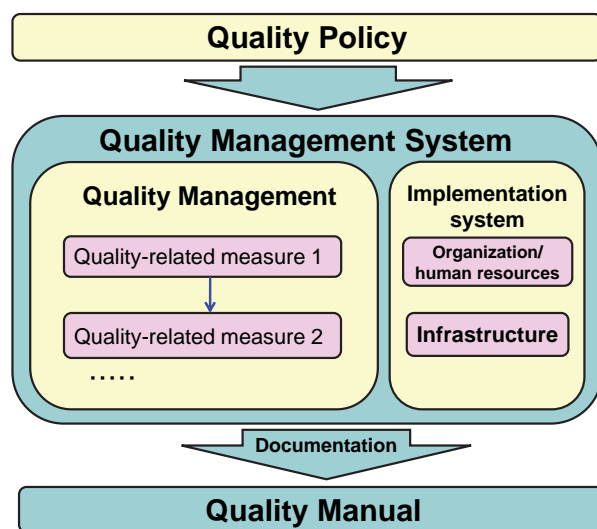
<Appendix> Examination Quality Management at the JPO

The Japan Patent Office (JPO) operates a "Quality Management System" based on its "Quality Policy" and "Quality Manual" created for this purpose.

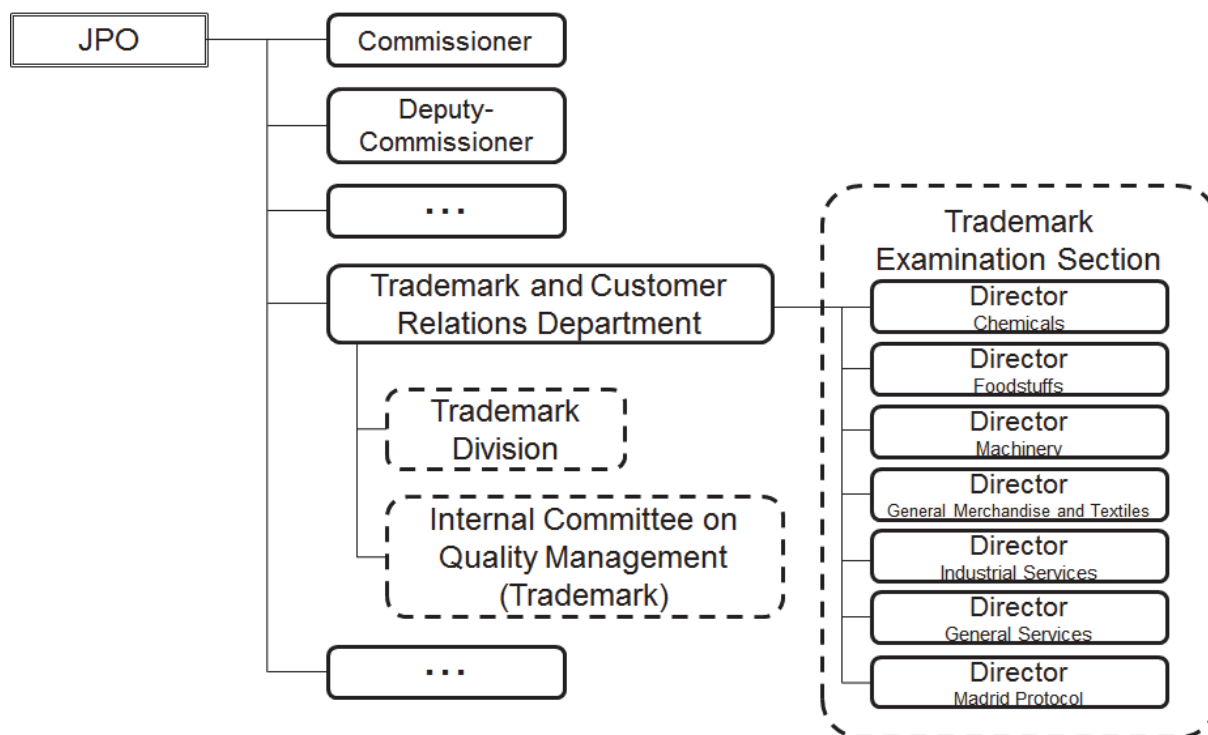
The Quality Policy consists of fundamental principles of quality management for trademark examination, intended to provide such examination that may promote protection & fostering of brands and enhance consumers' trust in brands. Under this policy, the JPO aiming to improve and maintain the quality of trademark examination.

The Quality Management System consists of quality management measures and its implementing system.

The Quality Manual is a detailed description of the management system, intended to facilitate the implementation of quality management in a unified way in accordance with the fundamental principles stipulated by the policy.



At the JPO, there are 6 divisions (supervised by their respective directors) for working on different industrial sectors and one for the international trademark application. The number of examiners is approximately 140. The examination management (including the quality management) is implemented at each division. 12 "Quality Management Officers" are selected within these divisions and working on development, planning and implementation of the measures related to the examination quality.



The policy and the manual (in English) are available online:

[Quality Policies on Trademark Examination] (English)

http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/quality_mgt/trademark.pdf

[Quality Management Manual for Trademark Examination] (English)

http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/trademark_manual/manual.pdf

平成 28 年 2 月

平成 27 年度 特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業

各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価
に関する調査研究報告書
【商標編】

本調査研究報告書の著作権は特許庁に帰属します。

作成： 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-14-1 郵政福祉琴平ビル 4 階

電話 (03)3591-5315 FAX (03)3591-1510

<http://www.aippi.or.jp/>