

出願商標「ネットワークおまかせサポート」拒絶審決取消請求事件：知財高裁
平成26(行ケ)10056・平成26年8月6日（4部）判決＜請求棄却＞

【キーワード】

役務商標の自他識別機能（商標法3条1項3号）、標章の表示方法、過去の商標登録例

【事案の概要】

1 特許庁における手続の経緯等

(1) 原告（関彰商事株式会社）は、平成24年9月4日、下記の商標（以下「本願商標」という。）について、指定役務を第37類「事務用機械器具の修理又は保守，電子応用機械器具の修理又は保守，電話機械器具の修理又は保守，ラジオ受信機又はテレビジョン受信機の修理，電気通信機械器具（「電話機械器具・ラジオ受信機及びテレビジョン受信機」を除く。）の修理又は保守，民生用電気機械器具の修理又は保守，電動機の修理又は保守，配電用機械器具の修理又は保守，発電機の修理又は保守」（平成25年3月15日提出の手續補正書により補正されたもの。以下「本件指定役務」という。）として、商標登録出願をした（商願2012-71381号）。

記（本願商標）



(2) 原告は、上記商標登録出願に対して、平成25年5月10日付けで拒絶査定を受けたので、同年7月24日、拒絶査定に対する不服の審判を請求した。

(3) これに対し、特許庁は、原告の請求を不服2013-14191号事件として審理し、平成26年1月20日、「本件審判の請求は、成り立たない。」とする審決（以下「本件審決」という。）をし、同年1月30日、その謄本は原告に送達された。

(4) 原告は、平成26年3月1日、本件審決の取消しを求めて本件訴訟を提起した。

2 本件審決の理由の要旨

本件審決の理由は、別紙審決書の写しのとおりである。要するに、「ネットワークおまかせサポート」の文字からなる本願商標は、「コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらおうサービス」という程の意味合いを表すもの

として理解されるものであり、本願商標を、指定役務に使用しても、その役務の質を表示したものと認識・理解するにとどまるものであって、自他役務の識別標識としての機能を果たし得ないものというべきであるから、商標法3条1項3号に該当し、登録を受けることができない、というものである。

3 取消事由

本願商標の商標法3条1項3号該当性の判断の誤り

【判 断】

1 商標法3条1項3号が、その役務の提供の場所、質、提供の用に供する物、効能、用途、数量、態様、価格又は提供の方法若しくは時期を普通に用いられる方法で表示する標章のみからなる商標について商標登録の要件を欠くと規定しているのは、このような商標は、指定役務との関係で、その役務の提供の場所、質、提供の用に供する物、効能、用途その他の特性を表示記述する標章であって、取引に際し必要適切な表示として何人もその使用を欲するものであるから、特定人によるその独占使用を認めるのは公益上適当でないとともに、一般的に使用される標章であって、多くの場合自他役務の識別力を欠くものであることによるものと解される。

そうすると、本願商標が商標法3条1項3号に該当するというためには、本件審決時である平成26年1月20日の時点において、本願商標がその指定役務との関係で役務の提供の場所、質、提供の用に供する物、効能、用途その他の特性を表示記述するものとして取引に際し必要適切な表示であり、本願商標がその指定役務に使用された場合に、将来を含め、指定役務の取引者、需要者によって役務の上記特性を表示したものと一般に認識されるものであれば足りると解される。

2 本願商標について

(1) 本願商標は、前記第2の1(1)のとおり、「ネットワークおまかせサポート」の文字を、赤色の文字を白色で縁取りした太文字体で、これに陰影を付してなる商標であり、「ネットワーク」の片仮名6字と、「おまかせ」の平仮名4字と、「サポート」の片仮名4字とを結合して一連表記した結合商標である。本願商標からは「ネットワークオマカセサポート」の称呼が自然に生じる。

(2) そして、乙1（広辞苑第六版）には、本願商標を構成する「ネットワーク【net work】」の語義については、「コンピューター・ネットワークの略。」と、その「コンピューター・ネットワーク【computer network】」の語義については、「複数のコンピューターを通信回線を介して接続し、データのやりとりを行えるようにしたもの。」と、また本願商標を構成する「おまかせ【御任せ】」の語義については、「自分で判断・選択せず、他人にまかせること。一任すること。」と、さらに本願商標を構成する「サポート

【support】」の語義については、「支えること。支持。支援。助け。」と、それぞれ記載されていることが認められる。

(3) 本件指定役務は、前記第2の1(1)のとおりであるところ、本件指定役務中には、コンピューターやモバイル等の「電子応用機械器具の修理又は保守、電気通信機械器具の修理又は保守」が含まれると解されるから、本件指定役務には「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」が含まれるということができる。

ア そして、上記「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」の役務と関連の深いコンピューターやモバイル等の電子応用機械器具・電気通信機械器具などを取り扱う業界分野においては、本件審決時（平成26年1月20日）までに、インターネットのホームページにおいて、本願商標を構成する文字のうち、「ネットワーク」と「サポート」の文字からなる「ネットワークサポート」の語について、コンピューターネットワークシステムの障害箇所や問題点を解決するサポートサービス（乙7）、コンピューターネットワークの構築やトラブルなど情報システムの幅広い問題に対応するサポートサービス（乙11）等の意味合いを有するものとして用いられていることが認められる。

具体的には、

- (ア) 「ネットワークサポートサービス ネットワークサポートは、ネットワークの監視、診断、ヘルプ、性能管理などのサービスから構成されています。これらのサービスによりお客様のネットワークシステムの障害箇所や問題点を早期に発見し、迅速な障害復旧・問題を解決するサポートサービスを提供いたします。」（乙7）
- (イ) 「ネットワークサポート すでに利用されているネットワーク機器の不具合に際し、その原因究明と復旧に努めます。」（乙8）
- (ウ) 「ネットワークサポート お客様の業務ニーズにお答えし、インフラ系～業務系、各工程に於いては運用設計から構築、企画提案、改善サポート業務等、幅広い業務を一貫して行っています。ネットワークサーバーに関する業務を一貫して行うのが「ネットワークサポート部」。当部は「システムグループ」と「カスタマーグループ」に分かれており、「システムグループ」では、ネットワークサーバーの改善や新規導入におけるコンサルタント業務、さらにはネットワークサーバーの設計、構築、運用に携わっています。カスタムグループでは、PC・ネットワーク利用者に対するサポート・ヘルプ業務等を行っています。…ネットワークサポートから構築まで、幅広くサービス提供をしています。」（乙9）
- (エ) 「ネットワークサポート保守のご案内…弊社ではより安全で快適なコンピュータ・ネットワーク環境構築のお手伝いをいたします。」「【主なサービス内容】パソコン診断サービス…修理・クレーム出向サービス…業務改善相談サービス…修理一括相談サービス」（乙10）
- (オ) 「PC・ネットワークサポート ネットワークの構築やパソコンのトラブルなど、情報システムの幅広い問題に対応いたします。」「サポート

内容 PCトラブルアドバイス…インターネットに接続できない、メールが受信できない等のトラブルに際し、設定の方法をサポート。

ネットワーク構築アドバイス お客さまのネットワーク環境を確認し、必要なハードウェア、ソフトウェア、PC等の選定及びアドバイス。」

(乙11)

(カ) 「PCネットワークサポート」「ITコンシェルジュ パソコンの導入支援・メールの管理・ファイルの共有など、「貴社のサービス」に「+WEB（プラスウェブ）」でITを活用するためのサービスです。ITスキルの高い専門のスタッフがトラブルを事前に回避出来るように、社内のITインフラを整備し、強力でバックアップします」(乙12)

など、「ネットワークサポート」の語が前記意味合いを有するものとして用いられている。

イ また、前記アと同じく「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」の役務と関連の深いコンピューターやモバイル等の電子応用機械器具・電気通信機械器具などを取り扱う業界分野においては、本件審決時（平成26年1月20日）までに、平成22年の技術情報誌や、インターネットのホームページにおいて、本願商標を構成する文字のうち、「おまかせ」と「サポート」の文字からなる「おまかせサポート」の語については、顧客のコンピューターネットワーク接続等を遠隔（リモート）サポートや出張サポートにより解決するサポートサービス（乙13）、サポートスタッフが顧客のパソコンを直接操作して問題解決するインターネットを通じた遠隔サポートサービス（乙14）、操作方法の問い合わせ対応、障害発生の原因究明・対処、その他付随する相談等のサービス（乙16）、コンピューターネットワークにおける顧客の困りごとにワンストップで対応するサービス（乙18）など、コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらふサービスの意味合いを有するものとして用いられていることが認められる。

具体的には、

(ア) 「おまかせサポート トラブルの時も安心！リモートでもサポートが受けられるオプションサービスです。」「サポート内容 トラブルの時にお客様宅に訪問することなく、遠隔（リモート）でサポートが受けられるサービスです。また、遠隔サポートでトラブルが解決できない場合には、お客様宅へお伺いする「出張サポートサービス」…もごさいます。WiMAX機器だけでなく、周辺機器（プリンター、デジタルカメラ等）やインターネットの設定までサポートします。」「おまかせサポート（遠隔サポート）の対応範囲…パソコンの設定、パソコンの初期化等…スマートフォン・スマートパッドの初期設定等…インターネット接続サービスの初期設定等」(乙13)

(イ) 「おまかせサポート おまかせサポートはインターネットを通じた遠隔サポートサービスです。…サポートスタッフはお客様のパソコンを直接操作して問題解決いたします。」 (乙14)

(ウ) 「おまかせサポート」「遠隔サポート 電話をしながらパソコンの遠隔操作で解決」「訪問サポート 専門スタッフが無料…で訪問対応」「NET訪問サポート詳細 作業内容 …PC基本設定 (以下5点★のセット) PCとモデムの有線/無線接続★, 市販無線LANルーター (親機/子機) 設定★, ブラウザ設定★, メールソフト設定★, セキュリティソフトのインストール★…スマホ・タブレットの設定…パソコンのテレビチューナー接続…Windows Update (30分毎) Windowsリカバリー…トラブル調査 (30分毎) ウイルス駆除」 (乙15)

(エ) 「おまかせサポートの内容 ①操作方法がわからない場合の問い合わせ対応, ②障害発生の原因究明・対処 (メーカーへの保守依頼*), ③データ破損, システム停止等の原因究明・対処, ④データ量増加による記憶容量調査・助言, ⑤コンピュータ関連情報の提供・助言, ⑥上記各項に付随した相談, ⑦システムレベルアップに対する相談」 (乙16)

(オ) 「充実のサポート体制でおまかせ・安心!おまかせサポート〈マンションコース〉」「おまかせ1 おたすけマンの「かけつけ設定サポート」…初心者の方でも, 専門スタッフがお宅におうかがいして, モデム接続からパソコン設定まで行いますので心配はご無用。」「おまかせ2「おたすけ電話サポート」設定中に疑問が発生しても…疑問・質問に電話でお答えします。」 (乙17)

「家庭内のICT環境は, PC単体でのインターネット利用から, 複数のPCや, TV, ゲーム機などの情報家電をネットワークに接続し利用する環境に進展しており, お客様のサポートニーズもさらに複雑化してきます。…お客様のお困りごとに対して互いに情報を引き継ぎワンストップで対応するサポート連携を実施しており, …加えて, 2009年12月から…TVのインターネット接続設定サービスをトライアルで実施しており, 「ホームネットおまかせサポートサービス (仮称)」の本格実施に向けて取り組んでいます。」「2009年9月からフレッツ光と接続しているLAN配線からPC・ルータなどのネットワーク機器までの定期点検やトラブルなどに対応する「オフィスネットおまかせサポートサービス」を展開し, ホームネットワークとオフィスネットワークの両面において「お客さまのお困りごとに対応する」ことをテーマに宅内サポートビジネスの拡大に取り組んできました。」 (乙18)

など, 「おまかせサポート」の語が前記意味合いを有するものとして用いられている。

(4) また, 本願商標は, 前記第2の1(1)のとおりであるところ, 赤色の文字を白色で縁取りした太文字体で表した文字に陰影を付するデザインは, 当該文

字を目立たせ、これに接する需要者等の注目を引くためのものであるが、かかるデザインは、ごく普通に用いられる一般的な表現方法であって、特殊な態様で表示されているものというほどの特徴はない。そして、白色で縁取りした文字に陰影を付したデザインについては、コンピューターやモバイル等の電子応用機械器具・電気通信機械器具のサポートサービスを行う業界分野においても、かかるデザインを使用した例が、インターネットのホームページ（乙2～6）においても存在し、格別特殊なものということとはできない。

したがって、本願商標の態様は、普通に用いられる形態であるといえることができる。

3 本願商標の商標法3条1項3号の該当性

(1) 前記2で認定した事実によれば、本願商標を構成する「ネットワークおまかせサポート」の語は、本件審決当時、「コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらうサービス」程の意味合いを有する語として、本件指定役務のうち「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」に係る事業の取引者、需要者によって一般に認識されるものであったことが認められる。したがって、本件審決当時、本願商標は、本件指定役務のうち「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」の役務に使用されたときは、「コンピューターネットワークに関する相談や接続設定の代行など、顧客が自分で判断・選択せず、他人にまかせてサポートしてもらうサービス」といった役務の質（内容）を表示するものとして、取引者、需要者によって一般に認識されるものであって、取引に際し必要適切な表示として何人もその使用を欲するものであったと認められるから、特定人によるその独占使用を認めるのは公益上適当でないとともに、自他役務の識別力を欠くものというべきである。

そして、本願商標は、前記2(4)のとおり、「ネットワークおまかせサポート」の文字を普通に用いられる方法で表示する標章のみからなるものであるといえることができる。

以上によれば、本願商標は、商標法3条1項3号に該当するものと認められる。

(2) 原告の主張について

ア 原告は、本願商標は、一体不可分に接合されて一連一体に横書きされた造語であり、このような本願商標の外観及び称呼によって、本件指定役務の質（内容）を表示するものは存在せず、インターネットで検索しても見当たらないのであって、一体不可分の造語である「ネットワークおまかせサポート」からは特定の観念が生じることはなく、本願商標は、称呼、外観及び観念のいずれにおいても自他役務の識別力を有するものであるから、本願商標が商標法3条1項3号に該当すると判断した本件審決は、違法なものとして取り消されるべきである旨主張する。

しかし、前記1で説示したとおり、本願商標が商標法3条1項3号に該当するというためには、本件審決時において、本願商標がその指定役務との関係で役務の提供の場所、質、提供の用に供する物、効能、用途その他の特性を表示記述するものとして取引に際し必要適切な表示であり、その指定役務に使用された場合に、将来を含め、指定役務の取引者、需要者によって役務の上記特性を表示したものと一般に認識されるものであれば足り、それが取引上現実使用されていた事実があったことまで必要とするものではないというべきである。

また、本願商標が自他役務の識別力を欠くものであることは、前記(1)のとおりである。

したがって、原告の上記主張は採用することができない。

イ 原告は、本願商標が、一連一体に横書きされ一体不可分に構成された造語であって、造語である「ネットワークおまかせサポート」からは特定の観念が生じることはなく、かつ、商標の識別力の存否は商標の全体を観察して判断すべきであるにもかかわらず、本件審決が本願商標をあえて「ネットワーク」の構成、「ネットワークサポート」の構成及び「おまかせサポート」の構成に分離させた上で、それぞれの語から生じる意味合いから全体の意味合いを認定して、本願商標は自他役務の識別力がないと判断したことは誤りである旨主張する。

しかし、本願商標の「ネットワークおまかせサポート」の語は、仮にそれ自体としては一体不可分の造語であるとしても、それを構成する各単語の語義並びに本件指定役務に関連するコンピューターやモバイル等の電子応用機械器具・電気通信機械器具などを取り扱う業界分野における「ネットワークサポート」及び「おまかせサポート」の文字の使用状況などを勘案すれば、前記(1)の意味合いを有する複合語として認識されるものである。

したがって、原告の上記主張は採用することができない。

ウ 原告は、本件指定役務は、前記第2の1、各種機械器具の修理又は保守であり、「インターネット用にのみ使用する電子応用機械器具・電気通信機械器具の修理又は保守」ではなく、本件指定役務の分野において、「ネットワークおまかせサポート」の文字が、取引上普通に使用されている事実もないから、本願商標である「ネットワークおまかせサポート」が、本件指定役務の質（内容）を普通に用いられる方法で表示した標章であるとした本件審決の判断は誤りである旨主張する。

しかし、商標法3条1項3号の「普通に用いられる方法で表示する標章」かどうかは、標章の書体や全体の構成等が特殊な態様のものかどうかという問題であって、当該商標が取引上現実使用されている事実があるかどうかによって判断されるものではない。そして、前記2(4)のとおり、本願商標においてみられる赤色の文字を白色で縁取りした太文字体で表した文字に陰影を付するデザインは、ごく普通に用いられる一般的な表現方法であって、

格別特殊な態様で表示されているものというほどの特徴はないのであるから、本願商標は、普通に用いられる方法で表示する標章に当たるということができる。

また、商標登録出願に係る指定商品又は指定役務のうちの一部の指定商品又は指定役務について拒絶の理由があれば、その商標登録出願全体が拒絶されることになる（商標法15条）。本件指定役務は、前記第2の1(1)のとおりであるが、本件指定役務には「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」が含まれることは前記2(3)のとおりであるから、本願商標は、これを本件指定役務のうち「コンピューターネットワークに関連する電子応用機械器具・電気通信機械器具等の修理又は保守」の役務に使用しても、これに接する取引者、需要者によって、単に役務の質（内容）を表示したものと認識・理解されるにとどまるものであるから、商標法3条1項3号に該当し、商標登録を受けることができない。

したがって、原告の上記主張は採用することができない。

エ 原告は、「サポート」の文字を含む指定役務を第37類等とする商標登録の例を挙げ、本件審決が本願商標の登録を認めないのは、審査の統一性の観点から逸脱し不当であること、また、「おまかせ」の文字を含む指定役務を第37類とする商標登録の例を挙げ、被告がこれらの商標登録を認めていることからすれば、「おまかせ」の文字部分に自他役務の識別力があることは明らかであることから、本件審決は違法であり取り消されるべきである旨主張する。

しかし、登録出願に係る商標が商標法3条1項3号に該当するものであるかどうかの判断は、当該商標の構成態様と指定商品又は指定役務とに基づいて、個別具体的に検討・判断されるべきものであって、原告主張に係る各商標登録例が存在するからといって、前記(1)で説示したとおり本願商標が同号に該当することを否定することはできず、また、本願商標についての同号該当性の判断が、これらの各商標登録例によって左右されるものでもない。

したがって、原告の上記主張は採用することができない。

4 結論

以上の次第であるから、本件審決は相当であって、原告主張の取消事由は理由がなく、原告の本訴請求は棄却されるべきものである。

よって、主文のとおり判決する。

【論 説】

1. 本件商標に対して、特許庁審決は商標法3条1項3号の規定を適用したが、それは本願商標が役務の効能、用途を表示する標章のみから成る商標に該当するものであるから、自他役務を識別するだけの機能を有していないと認定された商標である。

換言すれば、本願商標はその指定役務との関係を見れば、標準文字書体に近い書体から成るキャッチフレーズ風の表示であり、それ自体、自他役務を区別するための特別な観念を有するものではないということである。したがって、裁判所は、これをもって「普通に用いられる方法で表示する標章からなるもの」と認定したのであり、妥当である。

2. 原告は、「サポート」の文字を含む標章について指定役務を第37類等とする商標登録例を挙げて、本願商標の登録を認めないのは審査の統一性を欠くと主張したが、これについては裁判所も審決のとおり、各商標登録例によっては左右されず、法3条1項3号に該当するかどうかの判断は、「個別具体的に検討・判断されるべきである」と説示している。

筆者は、原告が本件で例示した登録例は知らないが、これは多くの弁理士が経験しているところである。すると、たとえ「サポート」の文字を含むとしても、「ネットワークおまかせ」というような常識的な文言ではなく、もう少し創作性のある文言にすとか、出願人会社のロゴマークを付記すとか、表示全体の態様を図形化すとか、工夫を凝らすことを助言することが必要であろう。

[牛木 理一]