

平成25年11月27日判決言渡

平成25年（行ケ）第10254号 審決取消請求事件

口頭弁論終結日 平成25年11月13日

判 決

原 告

X

訴訟代理人弁理士

佐 藤 富 徳

被 告

特 許 庁 長 官

指 定 代 理 人

谷 村 浩 幸

同

井 出 英 一 郎

同

堀 内 仁 子

主 文

- 1 原告の請求を棄却する。
- 2 訴訟費用は原告の負担とする。

事 実 及 び 理 由

第1 請求

特許庁が不服2013-5424号事件について平成25年7月30日にした審決を取り消す。

第2 前提となる事実

1 特許庁における手続の経緯等

原告は、平成24年8月15日、「お客様第一主義の」（標準文字）からなり、別紙「指定役務目録」記載のと通りの役務を指定役務とする商標（以下「本願商標」という。）の商標登録出願をしたが、同年12月25日、拒絶査定され、不服審判請求（不服2013-5424号事件）をした。これに対して、特許庁は、平成25年7月30日、不服審判請求は成り立たない旨の審決（以下「審決」という。）をし、その謄本は、同年8月12日、原告に送達された。

2 審決の概要

審決の理由は、別紙「審決書写」記載のとおりである。審決は、要するに、本願商標は、「お客様第一主義の」に続く語が省略された構成からなるものであるとしても、「お客様第一主義」の文字が強く印象され、自他識別標識としての機能を果たし得ないものであり、需要者が何人かの業務に係る役務であることを認識することができない商標であるとして、商標法3条1項6号に該当するとした。

### 第3 取消事由に係る当事者の主張

#### 1 原告の主張

審決は、本願商標に接した取引者・需要者は、本願の指定役務との関係で、「お客様第一主義のもとで提供されるもの（役務）」の意味合いを表したものと理解し、把握すると判断したが、同判断は、以下のとおり、誤りである。

すなわち、確かに、「お客様第一主義」の文字をその指定商品に使用するときには、これに接する取引者・需要者は、企業理念の一種の宣伝文言として理解することがあり得る。

しかし、本願商標は、「お客様第一主義」と「の」の文字からなり、「お客様第一主義の」の後に続く語が省略されていることから、表現態様において特徴がある。また、本願商標から想起される観念も、多岐にわたる。そのため、本願商標は、指定役務との関係において、特定の役務の質・内容を具体的に表示したものではなく、特定の役務の具体的内容や特徴等を宣伝するためのキャッチフレーズとして認識・理解されることはない。

審決は、インターネット上での使用例を挙げるが、それらは、「お客様第一主義の」との語のみが使用された例ではないもの、又は本願商標の指定役務とは無関係の業界で使用された例であって、そのような使用例があったとしても、本願商標が自他識別標識としての機能を果たし得ないものとの結論を導く理由にはならない。

#### 2 被告の反論

本願商標は、「お客様第一主義の」の文字からなるところ、その構成は、「お客様を第一にする主義」という程度の意味合いを理解させる「お客様第一主義」の文字

に、助詞「の」の文字を付加したものである。

一般に、「お客様第一主義」の文字は、企業の宣伝、広告に広く使用されているものであり、また、本願の指定役務に係る業界でも、顧客の満足度を高めるための企業の理念や方針を表すものとして、広く使用されている。

一方、「の」の文字は、「連体格を示す。前の語句の内容を後の体言に付け加え、その体言の内容を限定する。」との働きを有する助詞であり、また「後に付く体言が省略され、体言に準じて使われる」こともある。

そうすると、「お客様第一主義の」の文字に続く体言が省略された構成である本願商標は、これに接する需要者が、「お客様第一主義」の文字が企業の宣伝や広告において、その理念を表すものとして広く使用されている実情から、当該文字に注目し、強く印象づけられ、その指定役務との関係において、構成全体として「お客様第一主義のもとで提供されるもの（役務）」程の意味合いを表したものとして理解するといえる。

以上のとおり、本願商標は、これをその指定役務に使用する場合、これに接する需要者が、企業理念を謳った、一種の宣伝、広告の文言として理解するに止まり、自他役務を識別できる標識部分を有しないものである。本願商標は、需要者が何人かの業務に係る役務であることを認識することができない商標であるから、商標法3条1項6号に該当する。

#### 第4 当裁判所の判断

当裁判所は、審決に原告の主張に係る誤りはないものと判断する。その理由は、以下のとおりである。

##### 1 本願商標の構成等について

ア 本願商標「お客様第一主義の」（標準文字）は、「お客様第一主義」と「の」の各文字から構成される商標である。

本願商標中「お客様第一主義」との文字部分は、顧客（役務の提供先）を大切に、満足度を高めるとの基本理念や姿勢等を表した語であると理解される。同文字

部分は、自己を犠牲にしてまで、顧客に尽くすとの印象を与える語であることから、別紙2『お客様第一主義』の使用事例』のとおり、宣伝、広告等において数多く用いられている。

また、本願商標中「の」との文字部分は、前の語句の内容を後続する名詞等に結び、後続する名詞等の内容を限定する働きを有する助詞と解される。また、後続する名詞等が省略される場合においては、名詞等の意味を漠然と示唆する代用語として使われることもある（乙31参照）。

イ そうすると、本願商標は、指定役務に使用する場合、これに接する需要者は、顧客を大切にするとその基本理念や姿勢等を表わした語であり、場合によっては、宣伝・広告的な意図をも含んだ語であると認識するものと認められ、これを超えて、何人かの業務に係る役務表示であると認識することはないと認められ、自他役務識別力を有しない商標と解するのが相当である。

なお、本願商標は、商標法3条1項3号に該当すると解する余地もなくはないが、本願商標には「の」の文字部分が含まれ、同文字部分は、普通に用いられる方法で表示する標章とは必ずしもいえないことに照らすと、「お客様第一主義の」からなる本願商標は、同項同号所定の、普通に用いられる方法で表示する標章「のみ」から構成される商標とまではいえない。

ウ 以上のとおりであり、本願商標は、「前各号に掲げるもののほか、需要者が何人かの業務に係る役務であることを認識することができない商標」であって、これが商標法3条1項6号に該当するとした審決に誤りはない。

## 2 結論

以上のとおり、審決には原告の主張に係る取消事由はない。原告は、その他縷々主張するが、いずれも採用の限りではない。よって、原告の請求を棄却することとして主文のとおり判決する。

裁判長裁判官

---

飯 村 敏 明

裁判官

---

八 木 貴 美 子

裁判官

---

小 田 真 治

別紙 「指定役務目録」

第45類「金庫の貸与，ファッション情報の提供，結婚又は交際を希望する者への異性の紹介，婚礼（結婚披露を含む。）のための施設の提供，葬儀の執行，墓地又は納骨堂の提供，工業所有権に関する手続の代理又は鑑定その他の事務，訴訟事件その他に関する法律事務，登記又は供託に関する手続の代理，著作権の利用に関する契約の代理又は媒介，社会保険に関する手続の代理，施設の警備，身辺の警備，個人の身元又は行動に関する調査，占い，身の上相談，愛玩動物の世話，乳幼児の保育（施設において提供されるものを除く。），家事の代行，衣服の貸与，祭壇の貸与，火災報知機の貸与，消火器の貸与，装身具の貸与，特許情報・実用新案情報・意匠情報・商標情報に関する先行調査，工業所有権（特許権・実用新案権・意匠権・商標権を含む。）の移転の仲介・斡旋，工業所有権（特許権・実用新案権・意匠権・商標権を含む。）に関する実施許諾若しくは使用許諾の仲介・斡旋，金庫の貸与に関する情報の提供，ファッション情報の提供に関する情報の提供，結婚又は交際を希望する者への異性の紹介に関する情報の提供，婚礼（結婚披露を含む。）のための施設の提供に関する情報の提供，葬儀の執行に関する情報の提供，墓地又は納骨堂の提供に関する情報の提供，工業所有権に関する手続の代理又は鑑定その他の事務に関する情報の提供，訴訟事件その他に関する法律事務に関する情報の提供，登記又は供託に関する手続の代理に関する情報の提供，著作権の利用に関する契約の代理又は媒介に関する情報の提供，社会保険に関する手続の代理に関する情報の提供，施設の警備に関する情報の提供，身辺の警備に関する情報の提供，個人の身元又は行動に関する調査に関する情報の提供，占いに関する情報の提供，身の上相談に関する情報の提供，愛玩動物の世話に関する情報の提供，乳幼児の保育（施設において提供されるものを除く。）に関する情報の提供，家事の代行に関する情報の提供，衣服の貸与に関する情報の提供，祭壇の貸与に関する情報の提供，火災報知機の貸与に関する情報の提供，消火器の貸与に関する情報の提供，装身具の貸与に関する情報の提供，特許情報・実用新案情報・意匠情報・商標情報に関する先行調査に関する

る情報の提供，工業所有権（特許権・実用新案権・意匠権・商標権を含む。）の移転の仲介・斡旋に関する情報の提供，工業所有権（特許権・実用新案権・意匠権・商標権を含む。）に関する実施許諾若しくは使用許諾の仲介・斡旋に関する情報の提供」

別紙 『お客様第一主義』の使用事例」

(1) Aのウェブページには、「これからも、今お客様が何を求められているのかを大事にする『お客様第一主義』・・・を念頭に、Aを引っ張っていく所存です。」との記載がある(乙1)。

(2) Bのウェブページには、「Client-First(お客様第一主義)」、「お客様に知財サービスを提供する私たちは、お客様第一主義に徹することを基本的な理念としています。」との記載がある。(乙2)

(3) Cのウェブページには、「お客様第一主義に徹する私達は、・・・全力で戦います。」との記載がある。(乙3)

(4) Dのウェブページには、「・・・お客様第一主義で、質の高いサービスを提供できる経験豊かなスタッフにより構成されています。」との記載がある。(乙4)

(5) Eのウェブページには、「1. 当事務所は『お客様第一主義』を徹底してまいります」、「今後ともこの『お客様第一主義』を推し進めてまいります。」との記載がある。(乙5)

(6) Fのウェブページには、「当事務所は、お客様第一主義です。」との記載がある。(乙24)

(7) Gのウェブページには、「Gはお客様第一主義を掲げ、お客様にサービスをご提供しております。」との記載がある。(乙6)

(8) Hのウェブページには、「Hはお客様第一主義を掲げ、お客様にサービスをご提供しております。」との記載がある。(乙7)

(9) Iのウェブページには、「お客様第一主義に徹し信頼関係の構築。」との記載がある。(乙8)

(10) Jのウェブページには、「『お客様第一主義』を実践し、・・・ご納得頂いた上でお手伝いさせていただきます。」との記載がある。(乙20)

(11) Kのウェブページには、「『至誠』をモットーに『お客様第一主義』の精神で・・・ご喪家が求める満足を追求する『お客様第一主義』の精神で仕事にのぞん



でいます。」との記載がある。(乙21)

(12) Lのウェブページには、「お客様第一主義の精神をもって、・・・施行しております。」との記載がある。(乙22)

(13) Mのウェブページには、「【お墓作りにかかる思いとお客様へ対する思い】『お客様第一主義』を常に念頭に置いた接客を心掛けております。」との記載がある。(乙23)

(14) Nのウェブページには、「お客様第一主義」との項目が設けられている。(乙9)

(15) Oのウェブページには、「お客様第一主義」との項目が設けられ、「当社が目指す『お客様第一主義』とは」、「『お客様第一主義』や『顧客満足』の先にある『顧客感動』、「お客様の視点で考え、お客様を中心に、第一優先とする『お客様第一主義』や・・・当然のこととなってきております。」と記載されている。(乙10)

(16) Pのウェブページには、「お客様第一主義」との項目が掲げられ、「掲げるのは、お客様第一主義」、「Pは、お客様第一主義を掲げ、より良いサービス・商品を提供してまいります。」、「お客様第一主義を実践するための教育」、「Pではお客様第一主義を掲げ、それを実践するために・・・。」、「お客様第一主義の取組みと実績」との記載がある。(乙11)

(17) Qのウェブページには、「qでは、『お客様第一主義』をモットーに日々頑張っております。私共の考える『お客様第一主義』とは、全ての場面でどうしたらお客様に満足して頂けるかという事だと考えております。」との記載がある。(乙12)

(18) Rのウェブページには、「創業以来、一貫して『お客様第一主義』をモットーに、・・・活動しております。私たちの目指すお客様第一主義とは、弊社のものづくりによりお客様ニーズを満足させること。」との記載がある。(乙13)

(19) Sのウェブページには、「1. お客様第一主義に徹します お客様第一主義とは、・・・なくてはならない存在になることである。」との記載がある。(乙14)

(20) Tのウェブページには、「T企業行動憲章」「1.【お客様第一主義の実践】」との記載がある。(乙15)

(21) Uのウェブページには、「お客様第一主義は、・・・確信しています。」との記載がある。(乙16)

(22) Vのウェブページには、「私たちVは“お客様第一主義”の理念のもと・・・」との記載がある。(乙17)

(23) Wのウェブページには、「Wの販売スタッフはお客様第一主義を徹底的に貫きます。」との記載がある。(乙18)

(24) aのウェブページには、「お客様第一主義」との項目が設けられている。(乙19)

(25) bのウェブページには、「当店は『お客様第一主義』のペットシッターです。」との記載がある。(乙25)

(26) cのウェブページには、「モットーである”お客さま第一主義”を心に、日々精進全力疾走中。」「仕事におけるモットー お客さま第一主義」との記載がある。(乙26)

(27) dのウェブページには、「1.お客様第一主義」との項目が設けられている。(乙27)

(28) eのウェブページには、「お客様第一主義」の項目に、「『お客様第一主義』であることを常に念頭に置き・・・」との記載がある。(乙28)

(29) fのウェブページには、「親切、丁寧をモットーにお客様第一主義を貫きます。」との記載がある。(乙29)

(30) gのウェブページには、「・・・お客様第一主義に徹し、社会に貢献させていただく企業を目指して社員一同努力いたす所存でございます。」との記載がある。(乙30)