

電子出願ソフトに係る運用支援業務 一式
意見招請関係資料

特許庁総務部会計課

内訳

1. 意見招請に関する説明書
2. 調達仕様書(案)
3. 意見書作成要領
4. 意見書

意見招請に関する説明書

特許庁総務部会計課

令和7年12月8日付け官報に掲載のとおり、下記調達物品の仕様書案の作成が完了したので、仕様書案に対する意見を招請します。

記

1 調達内容

- (1) 購入物品等特定役務及び数量 電子出願ソフトに係る運用支援業務 一式
詳細については、調達仕様書（案）を参照

2 意見の提出方法

- (1) 意見の提出期限 令和8年1月9日（金） 17時00分（郵送の場合は必着のこと）
(2) 提出先 特許庁審査業務部出願課特許行政サービス室
特許行政サービス調整班 <PA1822@jpo.go.jp>
電話番号 03-3581-1101 内線2508

〒100-8915 東京都千代田区霞が関三丁目4番3号
特許庁総務部会計課契約第二班
契約第五係 <PAKEIYAKU05@jpo.go.jp>
電話番号 03-3581-1101 内線2215

3 仕様書案の交付

- (1) 交付期間 令和7年12月8日（月）から
令和8年1月9日（金）まで
(2) 交付場所 特許庁ホームページによる
<https://www.jpo.go.jp/news/chotatsu/iken/iken-shosei/index.html>
※紙配布は行っておりません。

4 仕様書案の説明会

- (1) 開催日時 令和7年12月17日（水）15時00分
(2) 開催場所 オンライン開催（「Microsoft Teams」を活用して実施）
参加希望の場合は、本説明書「2（2）」に記載の連絡先へ、オンライン参加者連絡先（法人名、担当者氏名、電話番号、メールアドレス）を令和7年12月16日（火）12時までに登録すること。連絡の際は、メールの件名（題名）は1.（1）の件名を記載すること（説明会の前にテスト連絡をする可能性があります。）。

電子出願ソフトに係る運用支援業務
調達仕様書（案）

令和7年12月

特許庁 審査業務部 出願課

目次

第1章	調達要件	1
1.	事業概要	1
2.	調達件名及び数量	1
3.	調達範囲	1
4.	契約期間	1
第2章	調達対象業務の概要	3
1.	電子出願ソフトに係るサポートセンター窓口業務	3
1.1	サポートセンター窓口の設置	3
1.2	申請人等からの問い合わせ対応	3
1.3	関連ソフトウェアの検証	5
1.4	障害調査	5
1.5	FAQ の作成	6
1.6	相談窓口の対応履歴、障害調査からの申請人要望の吸い上げ	6
1.7	各種原稿の査読・修正・作成等	6
2.	電子出願運用支援サーバの管理	6
2.1	電子出願ソフト等の新バージョンアップロード	6
2.2	電子出願ソフトの通知情報アップロード	7
2.3	その他コンテンツのアップロード	7
2.4	メールマガジンの配信	7
2.5	電子出願運用支援サーバ接続用機器の貸与	7
2.6	アクセス情報等の報告	7
3.	電子出願ソフトサポートサイトの管理	7
3.1	電子出願ソフト関連情報コンテンツの作成	7
3.2	電子出願ソフト関連情報コンテンツの掲載、保守	8
3.3	電子出願ソフト関連情報のコンテンツの管理	8
3.4	書面デジタル関連コンテンツの管理	8
4.	サービスレベルの維持・管理	8
4.1	サービスレベルの適用対象業務	8
4.2	サービスレベルについての報告と見直し	10
4.3	サービスレベル未達時の対応	10
5.	各業務の想定される業務量	10
5.1	電子出願ソフトでの対象書類	11
5.2	相談窓口	11
5.3	電子出願ソフトサポートサイトの管理	12
6.	運用マニュアルの作成	12
第3章	事業実施についての要件	13
1.	資格要件	13
2.	現行事業からの引き継ぎ、データ移行	13
3.	実施体制	13

3.1	統括責任者の選任.....	13
3.2	作業要員に求める資格の要件.....	14
3.3	実施体制の構築.....	14
3.4	連絡体制の整備.....	14
3.5	人員交代等の際における対応.....	14
3.6	再請負	14
4.	スケジュール管理.....	15
4.1	年次運用計画の作成	15
4.2	月間スケジュールの作成.....	15
5.	本業務実施にあたっての関係ベンダー	15
5.1	関係ベンダー	15
5.2	予定外の業務発生に係る費用に関する関係ベンダーとの調整.....	15
5.3	電子出願ソフト関連の定例会議.....	16
6.	本業務に必要な機器等について	16
7.	特許庁からの提供資料.....	16
8.	事業実施状況の定期報告	16
9.	納品物	17
第4章	情報セキュリティ要件.....	18
1.	情報セキュリティに関する事項.....	18
2.	情報管理体制	22
3.	履行完了後の情報の取扱い	23
第5章	その他	25
1.	作業場所	25
2.	留意事項	25
3.	課室情報セキュリティ責任者.....	26
4.	担当者	26
	【表1】 サポート分野毎の問合せに対する回答・対応	31
	【表2】 特殊な問合せに対する回答・対応	34

別 紙 電子出願ソフトに係る運用支援業務に必要なサーバ等機器 一式
要件定義書

参考資料1 用語集

参考資料2 電子出願に係る運用支援窓口業務 対応事例集

第1章 調達要件

1. 事業概要

特許庁では、平成2年12月から、特許・実用新案の出願手続及び特許・実用新案・意匠・商標の登録料や年金納付のオンライン手続を開始した。

平成10年4月からは、汎用パソコンから特許庁とオンライン手続が可能な電子出願ソフトを提供し、ISDN回線を利用する電子出願（ソフト名：パソコン出願ソフト）を開始した。平成17年10月からは、インターネット回線を利用する電子出願（ソフト名：インターネット出願ソフト）を開始し、平成22年3月末でパソコン出願ソフトを廃止し、現在はインターネット出願ソフトに一本化している。

また、書類作成支援ツールとして平成22年7月から提供していた「かんたん願書作成」を令和2年12月で廃止し、それに替わりWEBアプリケーションを利用して操作性を重視した「さくっと書類作成」を提供している。

汎用パソコンでの電子出願を開始した当時から、電子出願を利用し申請する者等（以下。「申請人」という。）を支援するための電子出願を行うために必要な情報を提供するWebサイトの開設、さらに申請人からの各種問い合わせに対して迅速かつ的確に対応するサポートセンター窓口を設置している。

さらに、インターネット回線を利用してからは、回線の利点（大容量送受信・常時接続）を活かし、専用サーバを設置し、電子出願ソフトのダウンロード提供や利用時の支援を行っている。

現契約が令和9年3月末を持って終了することから引き続き電子出願申請人の利用促進・支援を行うため、各種問い合わせを受け付けるサポートセンター窓口の設置、電子出願運用支援サーバの設置及び電子出願ソフトに関する情報を提供するサポートサイトを開設するなど、電子出願ソフトに係る運用支援業務を調達するものである。

2. 調達件名及び数量

電子出願ソフトに係る運用支援業務 一式

3. 調達範囲

- (1) 電子出願ソフトに係るサポートセンター窓口業務
- (2) 電子出願運用支援サーバの提供
- (3) 電子出願ソフトサポートサイトの開設
- (4) サービスレベルの維持・管理

「電子出願ソフト」には、インターネット出願ソフト、さくっと書類作成及び申請書類の書き方ガイドを含む。デジタル庁の作成する署名ツール、WIPOの作成するWIPO Sequenceなどは含まない。なお、電子出願ソフトにおける国際出願申請機能は、2028年6月末または12月末をもって廃止となる予定。

4. 契約期間

請負者との契約期間は契約締結日から令和13年3月31日までとする。

ただし、法令及び予算の範囲内で当該履行期間を変更することがあり得る。

なお、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までを事業準備期間、令和 9 年 4 月 1 日から事業を開始するものとする。

第2章 調達対象業務の概要

1. 電子出願ソフトに係るサポートセンター窓口業務

1.1 サポートセンター窓口の設置

請負者は、申請人（導入拡張ソフト開発ベンダー、自社システム請負ベンダーを含む）、電子出願ソフト導入検討者及び特許庁、独立行政法人 工業所有権情報・研修館（相談部、知財総合支援窓口等）（以下、「申請人等」という。）からの各種問い合わせを受け付けるサポートセンター窓口を設置する。

(1) サポートセンター窓口作業環境

サポートセンター窓口の作業環境については、問い合わせ内容等の秘密保持のためのセキュリティを十分に確保するとともに、他の窓口業務、要員、付帯設備（電話、PC等）について共有を行わないこと。

また、窓口を設置した地域が大規模災害や感染症等に遭っても、他の地域においてサポートセンター窓口が継続できる体制を整えておくとともに、対策マニュアルも作成しておくこと。

(2) サポートセンター窓口受付時間

受付時間は、開庁日（土・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの間）を除く。以下同じ。）の9:00～18:15とする。

ただし、新たな電子出願ソフトバージョンリリース後においては開庁日5日間（リリース日含む）については9:00～19:00とする。

(3) 受付方法

問い合わせ受付は電話によるものとし、窓口専用の一般固定電話番号は基地局が異なる2つ以上の電話番号を用意すること。さらに、特許庁と窓口開設時間帯に接続可能となる電話番号を1つ以上用意すること。

なお、IP電話網は大規模災害や感染症等の発生、電話設置施設の停電によりサポートセンター窓口が不通にならないよう、回線の冗長化や無停電電源装置による電力の供給等を考慮した構成とすること。

また、回線混雑時に「このままお待ち頂くか、しばらくたってからお掛け直してください」等のボイスメッセージ対応を行うこと。

1.2 申請人等からの問い合わせ対応

(1) 主な問合せ内容

① 申請人

電子出願ソフトの使用方法、通信環境設定、障害時の原因調査、仕様の確認、パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること、申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること、電子証明書、手数料の納付方法、等に関すること。

② 電子出願ソフト導入検討者

電子出願の概要、書面と電子出願の違い、必要な事前準備、等に関すること。

③ 導入拡張ソフト開発ベンダー、自社システム構築者（請負ベンダー含む。）

バージョンアップによる仕様変更の導入拡張ソフトに関すること、自社システムで実現したい内容について電子出願ソフト（部品の利用含む）利用可否、代替案の提案等に関すること。

④ 特許庁

申請人からの問い合わせの確認、法改正時の申請人手続きへの影響調査、電子出願ソフト及び特許庁システム変更による申請人への影響調査の確認、電子出願ソフトの仕様確認（過去分含む）。

(2) 回答範囲と範囲外の対応

申請人からの問い合わせに対する回答範囲は原則、サポートサイト掲載内容、出願ソフトマニュアル掲載内容、特許庁 HP 電子出願に関する掲載内容とし、回答範囲外の問合せ先案内等の対応については以下のとおりとする。

① 通常の間合せに対する回答・対応

サポート分野毎の間合せに対する回答・対応は【表 1】のとおりとする。

② 特殊な間合せに対する回答・対応

【表 1】のサポート分野に分類されない間合せで特殊な間合せに対する回答・対応は【表 2】のとおりとする。

【表 1】【表 2】いずれにも分類されない間合せであって、回答範囲、範囲外の判断が困難な場合は特許庁の指示に従うものとする。

(3) 回答の実施

① 一次回答

請負者は、申請人からの問い合わせ内容を把握し、過去に同様の問い合わせ内容や対応が存在するか対応履歴を確認して申請人に適切な回答を行う。対応履歴にない場合、原因（申請人の環境・関連ソフト・電子出願ソフト・特許庁サーバトラブル等）を見極め、必要に応じて特許庁から提供する各種資料を参照し、申請人に適切な回答を行い、一次回答完了後、下記の《記録項目》を対応履歴に残す。

《記録項目》

- 受付日時
- 氏名又は名称（識別番号）
- 問い合わせ内容
- 回答完了日時
- 回答担当者
- 回答内容
- その他特記事項

② 二次回答の実施

請負者は、申請人からの問い合わせに対し、再現試験等を行い回避／解決策を検討しても一次回答が困難な場合は、速やかに特許庁へ連絡し指示を受けること。なお、特許

庁から電子出願ソフトウェア開発ベンダーへ問い合わせるよう指示を受けた場合は、請負者が電子出願ソフトウェア開発ベンダーに問い合わせを行い、回答を得ること。また、電子出願ソフトウェア開発ベンダーに問い合わせた際に発生する電子出願ソフトウェア開発ベンダー側の費用は、請負者が負担すること。

請負者は、特許庁または電子出願ソフトウェア開発ベンダーから回答を受け取り、申請人に適切な回答（以下、「二次回答」という。）を行い、二次回答完了後、下記の《記録項目》を対応履歴に残す。

《記録項目》

- （一次回答の）受付日時
- 氏名又は名称（識別番号）
- 問い合わせ内容
- 回答完了日時
- 回答担当者
- 回答内容
- その他特記事項

③ 回答内容の記録

問合せに対する回答は過年度分に追加しデータベースに記録するものとする。

記録形式は特許庁において利用可能である Microsoft Access 又は Excel とする。

1.3 関連ソフトウェアの検証

請負者は、電子出願ソフト関連ソフトの必要な設定の確認を行う。

関連ソフトとは、通信環境に関わるウイルス対策ソフト、申請書類作成に関わるワープロソフト・イメージ編集ソフト、表示や印刷に関わるブラウザソフト・Adobe Reader などである。

各関連ソフトの新バージョンレベルが公表された場合はその都度検証し、動作確認を行い、必要があれば代替、回避手段の調査を行う。検証対象とする関連ソフトは、申請人による利用の多いソフトとし、具体的な種類については、特許庁と協議の上、決定する。特許庁サーバとの通信が必要となる場合は、特許庁システムインテグレーションベンダー（以下「SI ベンダー」という。）と調整した上で、検証を行い、検証結果を特許庁へ報告すること。

また、関連ソフトウェアの変更により、電子出願ソフトの利用に問題が生じる場合は、特許庁及び電子出願ソフトウェア開発ベンダー（以下「AP ベンダー」という。）に速やかに報告し、対策や周知を検討する。

※サポート対象 OS のバージョンは電子出願ソフトサポートサイトを参照。なお、契約期間中において、IT 環境の変化によりサポート対象 OS バージョンについて変更が発生する可能性がある。

1.4 障害調査

請負者は、サポートセンター窓口での対応履歴にない問い合わせ内容を受け、一次的な回避／解決策を回答したが、根本的解決になっていない場合、引き続きその障害について申請人の環境を作成して再現試験等を行い、「7. 特許庁からの提供資料」に記載された内

容と照らし合わせて、その障害の原因（申請人の環境・関連ソフト・電子出願ソフト・特許庁サーバトラブル等）を調査する。

請負者は、原因が申請人の環境・関連ソフトによる場合は、申請人の環境についてヒアリング等を行いその調査結果・解決策を特許庁へ報告する。

また、原因が電子出願ソフトによる場合は、特許庁及び AP ベンダーへ、特許庁サーバトラブルや通信障害による場合は、特許庁及び SI ベンダーへ速やかに報告する。

1.5 FAQ の作成

請負者は、サポートセンター窓口の対応履歴、障害調査結果から、頻度の高い問い合わせや事象を FAQ として取りまとめて、定期的に特許庁へ報告する。

1.6 相談窓口の対応履歴、障害調査からの申請人要望の吸い上げ

請負者は、サポートセンター窓口の対応履歴や障害調査結果について分析を行い、申請人がどのような要望や不満等を持っているかを把握し、最新の分析結果（改善を要するものについてを含む）を定期的に特許庁へ報告する。

1.7 各種原稿の査読・修正・作成等

請負者は、特許庁が行う以下の申請人等に対する広報、説明会等に配布する原稿について新規案の作成又は査読、修正案の作成を行うものとする。

- (1) 出願ソフトニュース、ペーパーレスニュースなどのメール配信原稿の査読、修正案の作成
- (2) 出願ソフトマニュアルについてユーザー目線からの、使用単語、記載方法の確認、修正案の作成
- (3) 特許庁、関係団体が作成した説明会資料、寄稿の査読、修正案の作成
- (4) ユーザー連絡会、意見交換会等に用いる以下の原稿案の新規作成
 - ・ オンライン手続可能なインターネット出願ソフトのバージョンについて
 - ・ 仕様変更 Ver. [i*.**]の変更内容
 - ・ 意見交換会における意見に対する対応履歴から見た要望頻度と対応案

2. 電子出願運用支援サーバの管理

請負者は、24 時間 365 日電子出願ソフト等のデータ提供を行うため、電子出願運用支援サーバ（以下「運用支援サーバ」という。）を構築し、管理を行う。なお、調達する機器については、別紙「電子出願ソフトに係る運用支援業務に必要なサーバ等機器一式 要件定義書」に示す要件を満たすこと。

2.1 電子出願ソフト等の新バージョンアップロード

請負者は、新バージョン電子出願ソフト等のアップロードをする場合、特許庁及び関係ベンダーと以下の項目のスケジュール調整を行い、新バージョンのアップロード、及びバージョンチェック用 XML データの作成、さくっと書類作成機能についてもアップロードを実施する。

- 書類作成機能のリリース日（さくっと書類作成の場合）

※さくっと書類作成については、検証環境にて事前検証を実施し、アップロードを行うこと。

- ソフトのリリース日
- そのソフトでのオンライン受付開始日
- バージョンチェック開始日

2.2 電子出願ソフトの通知情報アップロード

請負者は、特許庁から電子出願ソフトの動的お知らせ機能用通知情報の更新依頼があった場合は、XML データへの変換を行い、画面確認した結果を特許庁に提示・承認を受けた後、指定日時から表示されるようにアップロードすること。

2.3 その他コンテンツのアップロード

請負者は、アプリケーション開発ベンダーが作成したコンテンツ（ひな型・操作マニュアル・書式チェックエラージャンプ・PCT 関連手数料の基本料金表・ルート証明書更新情報・SSL サーバ証明書情報）を特許庁の指示の下、アップロードすること。

2.4 メールマガジンの配信

特許庁が電子出願申請人へ配信するメールマガジンについては、特許庁から送付先リストをアップロード及び配信できるようにすること。

2.5 電子出願運用支援サーバ接続用機器の貸与

請負者は、特許庁が運用支援サーバに接続するための機器を 2 台貸与すること。

また、SI ベンダーが特許庁サーバの稼働状況やメンテナンス情報を更新できるように、特定の機器からの接続を許可すること。

2.6 アクセス情報等の報告

請負者は、電子出願ソフトサポートサイトへのアクセス情報（各コンテンツへのアクセス件数、電子出願ソフトのダウンロード件数（請求版・アップグレード版）、電子出願ソフト種別（バージョン）、搭載 OS、ネットワーク接続方法及びダウンロードに要した時間等）を取得し、分析した結果を取りまとめて定期的に特許庁へ報告すること。

3. 電子出願ソフトサポートサイトの管理

請負者は、電子出願ソフト等に関する有用な情報を提供する Web サイト「電子出願ソフトサポートサイト」を開設し、管理すること。

3.1 電子出願ソフト関連情報コンテンツの作成

請負者は、特許庁から電子出願ソフト等の最新情報や関連データ等を入手し、「電子出願ソフトサポートサイト」に掲載するコンテンツ案を作成し、特許庁へ提示し、承認を得ること。コンテンツ案作成にあたっては、必要に応じて各種資料を参照し、特許庁及び関係ベンダーへの確認を行うこと。特許庁へコンテンツ案を提示し、指摘事項や要望があった場合は、その内容を検討し適宜修正を行うこと。

《電子出願ソフトサポートサイトの主なコンテンツ》

- 電子出願ソフト等関連情報（最新情報、ダウンロード・アップグレード関連、仕様変更）
- 電子証明書関連
- 手数料の納付関連
- 申請人利用登録関連
- Q&A 集（サポートセンター窓口での FAQ）
- 手続書類関連（PCT 国際出願（英語出願）を含む）
- 通信全般に係る各種設定（関連ソフトの検証結果）
- 特許庁サーバの稼働状況やメンテナンス情報
- 申請書類の書き方ガイド
- さくっと書類作成
- 関係ホームページとリンク設定及び問い合わせ先一覧の更新

※上記以外にも、特許庁が必要と判断した項目や、請負者が本業務を適切に実施する上で必要と判断した項目（電子出願ソフト改造がなくても申請人への影響を考慮し、周知が必要と思われる事項）についても作成対象とする。

3.2 電子出願ソフト関連情報コンテンツの掲載、保守

請負者は、「電子出願ソフトサポートサイト」掲載中のコンテンツについて保守（更新・削除等）を行う場合は、特許庁に提示し、了承を得ること。なお、掲載中のコンテンツについて、特許庁から指摘事項や要望があった場合や、仕様変更などにより内容が不適切になった場合は、請負者はその内容を検討の上、修正案を提示し保守を行うこと。

3.3 電子出願ソフト関連情報のコンテンツの管理

請負者は、「電子出願ソフトサポートサイト」のコンテンツについて保守を行った更新履歴を定期的に特許庁へ報告すること。また、コンテンツのデータを管理し、特許庁からの要請があった場合には、これを提示すること。

3.4 書面デジタル関連コンテンツの管理

請負者は、特許庁が運用支援サーバの特許庁専用領域に、書面デジタル向け PDF 生成プログラム、及びフォーム入力 PDF、デジタル庁のアップロードが行えるようにすること。アップロードするファイルに関する内容及びセキュリティについては、特許庁が責任を負う。

4. サービスレベルの維持・管理

本業務において、サービスレベルを設定することにより、品質・サービス向上を目指すものである。請負者は、本業務を実施するにあたり、特許庁が設定したサービスレベルを維持する責任を負う。

4.1 サービスレベルの適用対象業務

サービスレベルの適用対象となる業務は、以下のとおりとする。

- 「第2章 1. 電子出願ソフトに係るサポートセンター窓口業務」

● 「第2章 2. 電子出願運用支援サーバの管理」

(1) サービスレベル項目を設定する上での前提事項

前提事項	詳細説明	設定値
サポートセンターの受付時間	● 申請人からの電話での問い合わせを受け付ける時間	9:00～18:15 (閉庁日は除く。以下同じ。)ただし、新たな電子出願ソフトウェアリリース後においては閉庁日5日間について9:00～19:00
運用支援サーバの稼働時間	● 運用支援サーバの各機能が提供される時間 ※定期保守、法定停電等の計画的な停止時間は除く	24 時間 365 日
サーバ障害回復時間	● 運用支援サーバに障害が発生した場合にその障害から回復するまでの時間	360 分/回

(2) サービスレベル項目及び設定値

サービスレベル項目	詳細説明	サービスレベル設定値
サポートセンターの平均回答時間	● サポートセンターへの電話での全ての問い合わせに対して、回答完了までにかかった時間の平均を表す ● 測定期間は1ヶ月単位とする	20 分以内
サポートセンターの一次回答率	● サポートセンターへの電話での全ての問い合わせに対して、一次回答により回答を完了した割合を表す ● 測定期間は1ヶ月単位とする	97.5%以上
自動実行ジョブキャンセル処理回数	● 運用支援サーバにおいてスケジュールされた全ての自動実行ジョブ処理回数の中で、キャンセル処理が発生した回数を表す ● 測定期間は1ヶ月単位とする	1 回以内
サーバ可用性	● 前提条件において、運用支援サーバの稼働時間の割合 ● 測定期間は1ヶ月及び1年単位とする	98.95%以上 (月) 99.83%以上 (年)
サーバ障害回復時間非遵守件数	● 運用支援サーバの障害発生時に予め設定した基準時間内に障害が回復できなかった件数を表す ● 測定期間は1年単位とする	2 件以内

(3) 一次回答と二次回答の時間算出基準

回答時間は以下の算出基準に基づいて入力・計算を行うこととする。

- ① 回答時間はサポートセンター受付時間内で算出を行う。
- ② 回答まで数日を要した場合、サポートセンター受付時間外は回答時間に含めない。
- ③ 調査用データの到着待ち時間は回答時間から除くものとする。(データ到着後の調査時間は回答時間に含む。)
- ④ 二次回答を要した場合、一次回答時間より二次回答時間は除くものとする。
- ⑤ 二次回答時間は依頼を行った時間から回答・指示を受けるまでの時間とする。
- ⑥ 当日中に回答・指示がなかった場合、サポートセンター電話受付時間外は二次回答時間から除くものとする。

(4) 平均回答時間の算出方法

平均回答時間は、「時間算出基準」の方法で計算した一次回答時間の合計を、受付件数で除したものとする。

問合せ内容が操作手順の誘導を求める（以下「全誘導問合せ」という。）場合、すべての操作を誘導すると、1回の問合せ時間が数時間に及ぶ場合がある。

このような全誘導問合せは、「回答提供までに掛った時間」の観点からは外れることとなるため、平均回答時間は「全誘導問合せを含めた場合」と「除外した場合」の両方を算出するものとする。

サービスレベル管理対象としては、以下の「②平均回答時間（通常）」とする。

① 平均回答時間（全）

全ての一次回答時間の合計÷受付件数

② 平均回答時間（通常） ※サービスレベル管理対象

（全ての一次回答時間の合計－全誘導問合せの一次回答時間の合計）÷（受付件数－全誘導問合せの件数）

(5) 一次回答率の算出方法

一次回答率は、サポートセンターのみで回答を行った件数を受付件数で除したものである。

一次回答率＝サポートセンターのみで回答した件数÷受付件数×100

ただし、サポートセンターのみで回答を行った内容について、問合せ者から苦情等が寄せられた場合、特許庁はその対応履歴を確認し回答が不適切と認めた場合は、「サポートセンターのみで回答した件数」から除外するものとする。

4.2 サービスレベルについての報告と見直し

請負者は、サービスレベルの達成状況を定期的に特許庁へ報告する。

また、請負者は、年次報告時に前年度のサービスレベル達成状況を踏まえ、更なる品質・サービス向上を目指し、次年度のサービスレベル設定値について特許庁と協議した上で、次年度のサービスレベル設定値を設定する。

4.3 サービスレベル未達時の対応

請負者は、サービスレベル未達時には、以下の文書を作成し、特許庁へ提出することとする。なお、天変地異等の不可抗力によりサービスレベル未達となった場合、又は、サービスレベル未達の理由が正当であると特許庁に認められた場合については、請負者に責任がないものとする。

- 報告書：サービスレベル未達の項目とその事象及び理由を記載した文書
- 改善提案書：サービスレベル達成のためのプロセスを記載した文書
- サービスレベル未達が続く場合の措置

サービスレベル未達時に提出した改善提案書に添って業務改善を行ったにも関わらず再度サービスレベル未達となった場合は、契約不履行として扱う。

契約不履行と判断した場合は、発生時の状況によって違約金、損害賠償等が生じると共に、契約解除を行う場合がある。

5. 各業務の想定される業務量

本業務の実施にあたり、請負者には、特許庁が想定する業務量を実施することが可能な体制の確保及び維持が求められ、さらなる業務効率の向上に努めることが求められる。現

在、本業務に想定される業務量は以下のとおりである。

5.1 電子出願ソフトでの対象書類

特許庁への申請書類・審査結果等の通知発送書類・庁内書類のうち、電子出願ソフトでの対象書類は以下のとおりである。

- オンライン出願・請求 書式チェック対象書類：約 400 種類
- オンライン発送 表示等の対象書類：約 450 種類
- 発送デジタルの対象書類：14 書類
- オンライン閲覧 表示等の対象書類：約 1,000 種類
- 国際出願（日本語・英語） 願書部分及び添付書類、一部中間書類
- 書面デジタル 書類作成対象書類：約 990 種類

※オンライン手続の各種書類一覧参照

https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/pcinfo/outline/doc_list.html

5.2 相談窓口

(1) 問い合わせ処理件数

定義：相談窓口で受け付ける申請人からの問い合わせ処理件数

過去実績：	令和 2 年度	10,146 件	(846 件／月)
	令和 3 年度	10,214 件	(851 件／月)
	令和 4 年度	9,515 件	(792 件／月)
	令和 5 年度	9,764 件	(814 件／月)
	令和 6 年度	10,616 件	(885 件／月)

(2) 各種原稿の査読・修正・作成等

- 出願ソフトニュース、ペーパーレスニュースなどのメール配信原稿の査読、修正案の作成
年間 10 回以内
- 出願ソフトマニュアルについてユーザー目線からの使用単語、記載方法の確認、修正案の作成
年間 4 回以内
- 特許庁、関係団体が作成した説明会資料、寄稿の査読、修正案の作成
年間 10 回以内
- ユーザー連絡会、意見交換会等に用いる以下の原稿案の新規作成
 - ・ オンライン手続可能なインターネット出願ソフトのバージョンについて
年間 4 回以内
 - ・ 仕様変更 Ver. [i*.**]の変更内容
年間 4 回以内
 - ・ 意見交換会における意見に対する対応履歴から見た要望頻度と対応
年間 4 回以内

5.3 電子出願ソフトサポートサイトの管理

(1) コンテンツデータ量

定義：電子出願ソフトサポートサイトに提供中のコンテンツデータ量

基準量：10GB

(2) コンテンツ更新回数、HTML ファイル数

定義：電子出願ソフトサポートサイトのコンテンツ更新回数、HTML ファイル数

基準量：

- 電子出願ソフトサポートサイト更新数
1 回／週を最大とする
- 「申請書類の書き方ガイド」更新数
2 回／年（新規申請書類が追加されるリリース数を最大とする。）
- 1HTML ファイルあたりの新規／修正／追記行数が 200 行未満の更新
年間 130 ファイル以内
- 1HTML ファイルあたりの新規／修正／追記行数が 200～1,000 行未満の更新
年間 5 ファイル以内

※サイトデザイン、複数 HTML ファイルに跨がるレイアウトの大幅な変更はこの範囲に含まない。

- 郵便番号 HTML の更新
日本郵便株式会社の郵便番号データを元に更新する。
年間 12 回以内
- 動のお知らせ、さくっと書類作成の更新情報、更新履歴の更新
年間 24 回以内

(3) 電子出願ソフトの新バージョンのアップロード

- ダウンロード請求版：1GB
- アップグレード版：1GB
- マニュアル等：200MB
年間 4 回以内

6. 運用マニュアルの作成

請負者は本仕様書（添付資料含む）、特許庁ホームページ、過去の対応履歴等から電子出願ソフトに係る運用支援業務を円滑に行うため、具体的な運用方法を取りまとめた以下の運用マニュアルを作成し、特許庁の承認後、運用開始前に提出すること。改訂が行われた場合も同様とする。

なお、マニュアルには具体的な電話番号、担当部署名、担当者名を記載すること。

- サポートセンター運用マニュアル
- 運用支援サーバ運用マニュアル

第3章 事業実施についての要件

1. 資格要件

請負者は、以下の資格等をすべて有していること。

- ISO/IEC27001 認証（国際基準）または JIS Q 27001 認証
- JIS Q 15001 に適合したマネジメントシステムを有することについて、第三者の制度による認証

2. 現行事業からの引き継ぎ、データ移行

請負者は、現行事業の業務を引き継ぐことになる。この点を踏まえ、事業準備期間中にすべての引き継ぎ・データ移行を完了するための作業内容及び作業スケジュールを作成し、特許庁へ提出すること。

請負者は、本業務開始時には、確実に本業務を実施できるよう、業務引き継ぎを通じ、必要な準備を十分に行い、特許庁の求めに応じて業務引き継ぎ状況を適宜通告するとともに、業務引き継ぎの結果について特許庁の了承を得ること。

なお、現行事業からの引き継ぎ、データ移行に関する研修等が必要な場合は、すべて請負者負担とする。

3. 実施体制

3.1 統括責任者の選任

請負者は、本業務の実施のため、統括責任者1名、業務実施にあたっての責任者及びリーダーを選任し、各者の氏名、所属部署及び連絡先（電話及び電子メールアドレスをいう。以下同じ。）とともに、各者の経歴、専門分野、情報処理技術に係る資格、実務経験等（以下「職歴等」という。）について、本業務開始前に特許庁に「第4章2. 情報管理体制」とは別に提出すること。

※統括責任者、責任者、リーダーとは、下記の者を言う。

統括責任者	請負者の企業において、電子出願ソフトに係る運用支援業務全体に対して責任を負い、特許庁の業務やシステム等に関する知識があり、出願ソフトの操作等に精通している者であって、申請人の利便性確保のため知財検定2級から3級レベルの知識を有する者
責任者	電子出願ソフトに係る運用支援業務のうち、いくつかの業務を分担し、それぞれの業務の実施に対して責任を負い、特許庁の業務やシステム等に関する知識があり、出願ソフトの操作等に精通している者であって、申請人の利便性確保のため知財検定2級から3級レベルの知識を有する者
リーダー	業務毎のグループのリーダー等、業務実施にあたっての実務上の中心的存在になり、特許庁の業務やシステム等に関する知識があり、出願ソフトの操作等に精通している者であって、申請人の利便性確保のため知財検定2級から3級レベルの知識を有する者
従事者	特許庁の業務やシステム等に関する知識があり、出願ソフトの操作等に精通している者であって、申請人の利便性確保のため知財検定2級から3級レベルの知識を有する者

知財検定2級レベルの知識を有する者は統括責任者である必要はないが、責任者を含め3名以上とする。

3.2 作業要員に求める資格の要件

- (1) 責任者は、下記資格のうち一つ以上を有すること。
 - ・プロジェクトマネージャ（情報処理技術者試験）
 - ・Project Management Professional (PMP) (Project Management Institute)
- (2) 業務を遂行する要員において、少なくとも1人は、下記資格のうち一つ以上を有すること。
 - ・IT サービスマネージャ（情報処理技術者試験）
 - ・情報処理安全確保支援士（情報処理技術者試験）

3.3 実施体制の構築

請負者は、上記統括責任者、責任者、リーダー及び従事者（リーダー配下に属する、個々の業務を行う者。）を全て含めた、本業務を行うための全体体制を構築し、組織図（責任者、リーダー及び従事者の担当業務、指揮命令系統がわかるもの「組織図イメージ（例）」を参照）、各従事者の氏名、所属部署及び連絡先とともに、各従事者の経歴等について、本業務開始前に「第4章 2. 情報管理体制」の記載事項とは別に特許庁に提出すること。

また、月により業務負荷が変動する場合があるが、その際にも本業務が円滑に実施するため、請負者は実施体制を確保すること。

3.4 連絡体制の整備

責任者及びリーダーは、常時、特許庁からの連絡を行うことができ、かつ、障害への対応等を直接指揮できる状態（電話等による従事者への指示等を含む。）になければならない。

3.5 人員交代等の際における対応

請負者は、リーダー以上に相当する者を交代させる場合またはリーダー以上の新たな従事者を追加する場合（以下、「交代等」という。）は、後任者等の氏名、所属部署、連絡先及び経歴を遅滞なく特許庁へ提出すること。

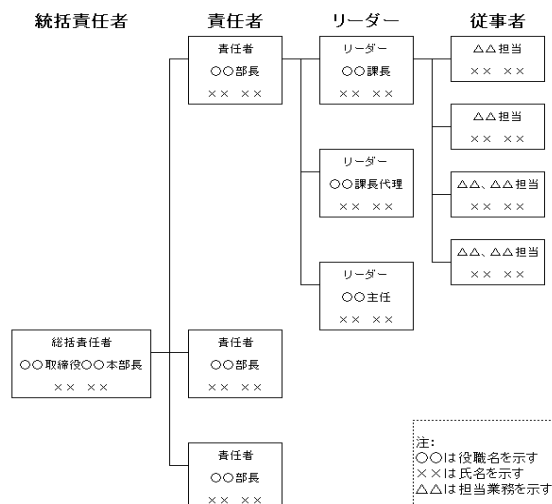
また、請負者は、人員の交代等に当たって、それまで蓄積されてきた特許庁の業務やシステム等に関する知識、ノウハウ等が後任者等に確実に引き継がれるよう取り計らい、本業務の実施に支障が生じないようにする。

3.6 再請負

請負者は、本業務のうち一切について再請負をしてはならない。ただし、予め特許庁の了承を得た場合（提案書に記載の場合を含む。）はこの限りでない。請負者は、再請負をさせる場合には、本業務のために遵守しなければならない事項について、再請負者と約定しなければならない。

また、請負者は、再請負者の行為について全て責任を負うものとする。

【組織図イメージ図（例）】



4. スケジュール管理

4.1 年次運用計画の作成

請負者は、本業務を実施するために必要となる実施体制について、年次運用計画を作成し、電子媒体で特許庁へ提出すること。その内容について特許庁からの指摘事項や要望があった場合、請負者はその内容を検討し、年次運用計画に反映させ、特許庁へ再提出すること。

上記以外にも、特許庁が必要と判断した項目や、請負者が本業務を適切に実施する上で必要と判断した項目は作成対象とする。

4.2 月間スケジュールの作成

請負者は、年次運用計画を基に月間スケジュールを作成し、電子媒体で特許庁へ提出すること。その内容について特許庁からの指摘事項や要望があった場合、請負者はその内容を検討し、月間スケジュールに反映させ、特許庁へ再提出すること。

5. 本業務実施にあたっての関係ベンダー

5.1 関係ベンダー

請負者が本業務を実施するにあたっての関係ベンダーとしては、AP ベンダー及び SI ベンダーがあり、必要に応じて調整・連絡等を行う必要がある。特に、AP ベンダーに関しては、電子出願ソフトの提供という側面において、本業務と密接な連携の下で実施されるべきものであり、請負者は、特許庁の了承のもとにそれらのベンダーと連携して業務を実施する。

5.2 予定外の業務発生に係る費用に関する関係ベンダーとの調整

請負者の責に帰すべき原因によって障害の発生等が起こり、それによって関係ベンダーが予定外の業務を行わざるを得なくなった場合、当該予定外業務の実施に必要な費用については原則として請負者が負担するものとし、請負者は、特許庁の了承のもとに、具体的な負担内容等についても当該関係ベンダーと調整する。

5.3 電子出願ソフト関連の定例会議

請負者は、電子出願ソフトの運用に係る特許庁、関係ベンダーと円滑な連携を行うために、事業開始（令和9年4月1日）以降に特許庁が主催する以下の会議に出席し、本業務の実施に必要な情報を収集すること。なお、請負者からの出席者は、リーダーとする。

- ① 電子出願開発会議（毎週木曜日）（原則オンライン開催）
- ② 出願ソフト連絡会議（月1回）（原則オンライン開催）
- ③ ユーザー連絡会（年2回程度）（原則オンライン開催）
- ④ 意見交換会（年1回程度）（原則オンライン開催）

次期出願ソフト開発会議が開催された場合、特許庁の要請により出席を行うこと。

6. 本業務に必要な機器等について

本業務の実施に必要な通信機器、回線、通信料、消耗品、ツール類及び備品類等一切については、全て請負者の負担とする。

7. 特許庁からの提供資料

特許庁から本業務に必要な以下の資料を提供する。

- ① 電子出願ソフト設計書（約14,700頁）
- ② 電子出願ソフト開発標準書（約240頁）
- ③ インターフェース解説書
- ④ オンライン出願用機器端末開発指針
- ⑤ 出願ソフトにおけるチェック要件書（約870頁）
- ⑥ XML文書仕様（約7,160頁）
- ⑦ SGML文書仕様（約3,400頁）
- ⑧ PCT中間書類標準仕様（約630頁）
- ⑨ 過年度相談窓口における対応履歴データ

8. 事業実施状況の定期報告

請負者は、事業実施状況について定期的に特許庁へ報告すること。

(1) 月次報告

- 開催時期：月1回
- 開催場所：特許庁（原則オンライン開催）
- 出席者：請負者からは、リーダーが出席することとする。
- 議事内容：各種実績（相談窓口対応件数・電子出願ソフト等ダウンロード件数）、運用支援サーバ管理状況、月次のサービスレベルの達成状況報告、相談窓口におけるFAQ・申請人要望、その他（各業務における改善提案）

(2) 年次報告

- 開催時期：年1回
- 開催場所：特許庁（原則オンライン開催）
- 出席者：請負者からは、リーダーが出席することとする。
- 議事内容：各種年次実績（相談窓口対応件数・電子出願ソフト等ダウンロード件

数)、運用支援サーバ管理状況、年次のサービスレベルの達成状況報告、年次報告を踏まえた次年度におけるサービスレベル設定値の見直し

(3) 電子出願ソフトリリース後の状況報告

電子出願ソフトの新バージョンのリリース直後の 5 日間は進捗状況を報告すること。報告対象は以下とし、メールでの報告とする。緊急性を要する内容のものについては、別途担当者と調整をし、報告することとする。

- サポート状況
- ダウンロード状況
- その他

9. 納品物

(1) 請負者は、以下の納品物を定期報告時に電子媒体で特許庁へ納品すること。

- 相談窓口における対応履歴 一式 (月次)
- 相談窓口における対応履歴データ (月次)
- 相談窓口問い合わせ対応状況報告書 (月次・年次)
- 電子出願運用支援サーバ報告書 (月次・年次)

(2) 請負者は、以下の納品物を電子媒体で運用開始前、改訂後に特許庁へ納品すること。

- サポートセンター運用マニュアル
- 運用支援サーバ運用マニュアル

(3) 請負者は、以下の納品物を電子媒体で運用開始後、速やかに特許庁へ納品すること。

- 電子出願ソフトサポートサイトコンテンツ 一式
- 書き方ガイドコンテンツ 一式

第4章 情報セキュリティ要件

1. 情報セキュリティに関する事項

以下の事項について遵守すること。

【情報セキュリティ関連事項の確保体制および遵守状況の報告】

- (1) 請負者は、契約締結後速やかに、情報セキュリティを確保するための体制を定めたものを含み、以下(2)～(17)に記載する事項の遵守の方法及び提出を求める情報、書類等（以下「情報セキュリティを確保するための体制等」という。）について、特許庁(以下「当庁」という。)の担当職員（以下「担当職員」という。）に提示し了承を得た上で確認書類として提出すること。ただし、別途契約締結前に、情報セキュリティを確保するための体制等について担当職員に提示し了承を得た上で提出したときは、この限りでない。また、定期的に、情報セキュリティを確保するための体制等及び対策に係る実施状況（「情報セキュリティに関する事項の遵守の方法の実施状況報告書」（別添））を紙媒体又は電子媒体により報告すること。加えて、これらに変更が生じる場合は、事前に担当職員へ案を提出し、同意を得ること。

なお、報告の内容について、担当職員と請負者が協議し不十分であると認めた場合、請負者は、速やかに担当職員と協議し対策を講ずること。

【情報セキュリティ関連規程等の遵守】

- (2) 請負者は、「経済産業省情報セキュリティ管理規程（平成18・03・22 シ第1号）」、「経済産業省情報セキュリティ対策基準（平成18・03・24 シ第1号）」及び「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群（令和5年度版）」（以下「規程等」と総称する。）を遵守すること。また、契約締結時に規程等が改正されている場合は、改正後の規程等を遵守すること。

- (3) 請負者は、当庁又は内閣官房内閣サイバーセキュリティセンターが必要に応じて実施する情報セキュリティ監査、マネジメント監査又はペネトレーションテストを受け入れるとともに、指摘事項への対応を行うこと。

【情報セキュリティを確保するための体制】

- (4) 請負者は、本業務に従事する者を限定すること。また、請負者の資本関係・役員の情報、本業務の実施場所、本業務の全ての従事者の所属、専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）、実績及び国籍に関する情報を担当職員に提示すること。なお、本業務の実施期間中に従事者を変更等する場合は、事前にこれらの情報を担当職員に再提示すること。
- (5) 請負者は、本業務を再委託（業務の一部を第三者に委託することをいい、外注及び請負を含む。以下同じ。）する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるよう、上記(1)から(17)までの措置の実施を契約等により再委託先に担保させること。また、(1)の確認書類には再委託先に係るものも含むこと。

【情報の取扱い】

- (6) 請負者は、本業務遂行中に得た本業務に関する情報（紙媒体及び電子媒体であつてこ

これらの複製を含む。)の取扱いには十分注意を払い、当庁内に複製が可能な電子計算機等の機器を持ち込んで作業を行う必要がある場合には、事前に担当職員の許可を得ること。なお、この場合であっても、担当職員の許可なく複製してはならない。また、作業終了後には、持ち込んだ機器から情報が消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明すること。

(7) 請負者は、本業務遂行中に得た本業務に関する情報(紙媒体及び電子媒体)について、担当職員の許可なく当庁外で複製してはならない。また、作業終了後には、複製した情報が電子計算機等から消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明すること。

(8) 請負者は、本業務を終了又は契約解除する場合には、請負者において本業務遂行中に得た本業務に関する情報(紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。)を速やかに担当職員に返却又は廃棄若しくは消去すること。その際、担当職員の確認を必ず受けること。

(9) 請負者は、契約期間中及び契約終了後においても、本業務に関して知り得た特許庁の業務上の内容について、他に漏らし又は他の目的に利用してはならない。

なお、当庁の業務上の内容を外部に提供する必要が生じた場合は、提供先で当該情報が適切に取り扱われないおそれがあることに留意し、提供の可否を十分に検討した上で、担当職員の承認を得るとともに、取扱上の注意点を示して提供すること。

【情報の取扱い】

(10) 請負者は、本業務に使用するソフトウェア、電子計算機等に係る脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、アクセス制御対策、情報漏えい対策を講じるとともに、契約期間中にこれらの対策に関する情報セキュリティ教育を本業務にかかわる従事者に対し実施すること。

(11) 請負者は、本業務の遂行において、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合の対処方法について担当職員に提示すること。また、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがあることを認知した場合には、速やかに担当職員に報告を行い、原因究明及びその対処等について担当職員と協議の上、その指示に従うこと。

【クラウドサービス】

(12) 請負者は、本業務を実施するに当たり、民間事業者等が不特定多数の利用者に対して提供する、定型約款や利用規約等への同意のみで利用可能となるクラウドサービスを利用する場合には、これらのサービスで要機密情報を取り扱ってはならず、2)に掲げる規程等で定める不正アクセス対策を実施するなど規程等を遵守すること。

(13) 請負者は、本業務を実施するに当たり、利用において要機密情報を取り扱うものとしてクラウドサービスを調達する際は、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)」のISMAPクラウドサービスリスト又はISMAP-LIUクラウドサービスリストから調達することを原則とすること。

(14) 請負者は、前(12)(13)におけるクラウドサービスの利用の際は、提供条件等から、利

用に当たってのリスクの評価を行い、リスクが許容できることを確認して担当職員の利用承認を得るとともに、取扱上の注意点を示して提供し、その利用状況を管理すること。

【セキュアな情報システム（外部公開ウェブサイトを含む）の構築・運用】

(15) 請負者は、情報システム（ウェブサイトを含む。以下同じ。）の設計、構築、運用、保守、廃棄等（電子計算機、電子計算機が組み込まれた機器、通信回線装置、電磁的記録媒体等のハードウェア又はソフトウェア（以下「機器等」という。）の調達を含む場合には、その製造工程を含む。）を行う場合には、以下を実施すること。

① 各工程において、当庁の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。また、具体的な管理手順や品質保証体制を証明する書類等を提出すること。

② 情報システムや機器等に意図しない変更が行われる等の不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、特許庁と連携して原因を調査し、排除するための手順及び体制を整備していること。これらが妥当であることを証明するため書類を提出すること。

③ 不正プログラム対策ソフトウェア等の導入に当たり、既知及び未知の不正プログラムの検知及びその実行の防止の機能を有するソフトウェアを導入すること。また、以下を含む対策を行うこと。

a) 不正プログラム対策ソフトウェア等が常に最新の状態となるように構成すること。

b) 不正プログラム対策ソフトウェア等に定義ファイルを用いる場合、その定義ファイルが常に最新の状態となるように構成すること。

c) 不正プログラム対策ソフトウェア等の設定変更権限については、システム管理者が一括管理し、システム利用者に当該権限を付与しないこと。

d) 不正プログラム対策ソフトウェア等を定期的に全てのファイルを対象としたスキャンを実施するように構成すること。

e) EDR ソフトウェア等を利用し、端末やサーバ装置（エンドポイント）の活動を監視し、感染したおそれのある装置を早期にネットワークから切り離す機能の導入を検討すること。

④ 情報セキュリティ対策による情報システムの変更内容について、担当職員に速やかに報告すること。また、情報システムが構築段階から運用保守段階へ移行する際等、他の事業者へ引継がれる項目に、情報セキュリティ対策に必要な内容を含めること。

⑤ サポート期限が切れた又は本業務の期間中にサポート期限が切れる予定がある等、サポートが受けられないソフトウェアの利用を行わないこと、及びその利用を前提としないこと。また、ソフトウェアの名称・バージョン・導入箇所等を管理台帳で管理することに加え、サポート期限に関するものを含むソフトウェアの脆弱性情報を収集し、担当職員に情報提供するとともに、情報を入手した場合には脆弱性対策計画を作成し、担当職員の確認を得た上で対策を講ずること。

⑥ 請負者自身（再委託先を含む。）が管理責任を有するサーバ等を利用する場合には、

OS、ミドルウェア等のソフトウェアの脆弱性情報を収集し、セキュリティ修正プログラムが提供されている場合には業務影響に配慮しつつ、速やかに適用を実施すること。

⑦ ウェブサイト又は電子メール送受信機能を含むシステム等の当庁向けシステムを構築又は運用する場合には、政府機関のドメインであることが保証されるドメイン名「. go. jp」を使用すること。

⑧ 外部に公開するウェブサイトを構築又は運用する場合には、以下の対策を実施すること。

- a) サービス開始前および、運用中においては年1回以上、ポートスキャン、脆弱性検査を含むプラットフォーム診断を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施すること。
- b) インターネットを介して通信する情報の盗聴及び改ざんの防止並びに正当なウェブサーバであることを利用者が確認できるようにするため、TLS(SSL)暗号化の実施等によりウェブサイトの暗号化の対策等を講じること。

なお、必要となるサーバ証明書には、利用者が事前のルート証明書のインストールを必要とすることなく、その正当性を検証できる認証局（証明書発行機関）により発行された電子証明書を用いること。

⑨ 電子メール送受信機能を含む場合には、SPF（Sender Policy Framework）等のなりすましの防止策を講ずるとともに SMTP によるサーバ間通信の TLS（SSL）化や S/MIME 等の電子メールにおける暗号化及び電子署名等により保護すること。

⑩ ウェブサイト又は電子メール送受信機能を含むシステム等の当庁外向けシステムを構築又は運用する場合は、当庁が指定する期日にドメインの抹消、DNS や CDN 情報の削除、運用環境の削除を行える事業者を選定すること。

また、運用を閉鎖する場合は、終了告知を一定期間行うこと。一定期間の終了告知を終えた後は、ドメインの抹消、DNS や CDN 情報の削除、ドメインへのリンクの削除、SNS を利用していた場合はアカウント削除等、なりすましの防止策を漏れなく講ずること。

なお、本事項は、「実施」の場合はその実施内容、「未実施」又は「該当なし」の場合はその理由等を必ず報告すること。

【アプリケーション・コンテンツの情報セキュリティ対策】

(16) 請負者は、アプリケーション・コンテンツ（アプリケーションプログラム、ウェブコンテンツ等の総称をいう。以下同じ。）の開発・作成を行う場合には、利用者の情報セキュリティ水準の低下を招かぬよう、以下の内容も含めて行うこと。

① 提供するアプリケーション・コンテンツが不正プログラムを含まないこと。また、そのために以下を含む対策を行うこと。

- a) アプリケーション・コンテンツを提供する前に、不正プログラム対策ソフトウェアを用いてスキャンを行い、不正プログラムが含まれていないことを確認すること。
- b) アプリケーションプログラムを提供する場合には、当該アプリケーションの仕様

に反するプログラムコードが含まれていないことを確認すること。

c) 提供するアプリケーション・コンテンツにおいて、当庁外のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生する機能が仕様に反して組み込まれていないことを、HTML ソースを表示させるなどして確認すること。

② 提供するアプリケーション・コンテンツが脆弱性を含まないこと。

③ 実行プログラムの形式以外にコンテンツを提供する手段がない場合を除き、実行プログラム形式でコンテンツを提供しないこと。

④ 電子証明書を用いた署名等、提供するアプリケーション・コンテンツの改ざん等がなく真正なものであることを確認できる手段がある場合には、それをアプリケーション・コンテンツの提供先に与えること。なお、電子証明書を用いた署名を用いるときに、政府認証基盤（GPKI）の利用が可能である場合は、政府認証基盤により発行された電子証明書を用いて署名を施すこと。

⑤ 提供するアプリケーション・コンテンツの利用時に、脆弱性が存在するバージョンの OS、ソフトウェア等の利用を強制するなどの情報セキュリティ水準を低下させる設定変更を OS、ソフトウェア等の利用者に要求することがないように、アプリケーション・コンテンツの提供方式を定めて開発すること。

⑥ 当外へのアクセスを自動的に発生させる機能やサービス利用者その他の者に関する情報が本人の意思に反して第三者に提供されるなどの機能がアプリケーション・コンテンツに組み込まれることがないように開発すること。ただし、必要があつて当該機能をウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツに組み込む場合は、当庁外へのアクセスが情報セキュリティ上安全なものであることを確認した上で、他のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生すること、サービス利用者その他の者に関する情報が第三者に提供されること及びこれらが無効にする方法等が、サービス利用者において容易に確認ができるよう、担当職員が示すプライバシーポリシー等を当該アプリケーション・コンテンツに掲載すること。

(17) 請負者は、外部に公開するウェブサイト上のウェブアプリケーションの構築又は改修を行う場合には、独立行政法人情報処理推進機構が公開する最新の「安全なウェブサイトの作り方」（以下「作り方」という。）に基づくこと。また、ウェブアプリケーションの構築又は更改時においてはサービス開始前に、運用中においてはウェブアプリケーションへ修正を加えた場合や新たな脅威が確認された場合に、「作り方」に記載されている脆弱性の検査等（ウェブアプリケーション診断）を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施すること。併せて、「作り方」のチェックリストに従い対応状況を確認し、その結果を記入したチェックリストを担当職員に提出すること。なお、チェックリストの結果に基づき、担当職員から指示があつた場合は、それに従うこと。

2. 情報管理体制

(1) 請負者は本業務で知り得た情報を適切に管理するため、次の履行体制を確保し、発注者に対し「情報取扱者名簿」（氏名、住所、生年月日、所属部署、役職等が記載されたもの）（【図表 1】）及び「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図）」（【図表 2】）を契約前に提出し、担当課室の同意を得ること。（住所、生

年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても担当課室から求められた場合は速やかに提出すること。) なお、情報取扱者名簿は、本業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を掲載すること。

(確保すべき履行体制)

契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した一切の情報が、特許庁が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

(2) 本業務で知り得た一切の情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏えいしてはならないものとする。ただし、担当課室の承認を得た場合は、この限りではない。

(3) (1) の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者名簿に変更がある場合は、予め担当課室へ届出を行い、同意を得なければならない。

3. 履行完了後の情報の取扱い

特許庁から提供した資料又は特許庁が指定した資料の取扱い（返却・削除等）については、担当職員の指示に従うこと。

情報取扱者名簿及び情報管理体制図

【図表 1】 情報取扱者名簿 様式

		氏名	個人住所	生年月日	所属部署	役職	パスポート番号及び国籍 (※4)
情報管理責任者 (※1)	A						
情報取扱管理者 (※2)	B						
	C						
業務従事者 (※3)	D						
	E						
下請負先	F						

(※1) 請負事業者としての情報取扱の全ての責任を有する者。必ず明記すること。

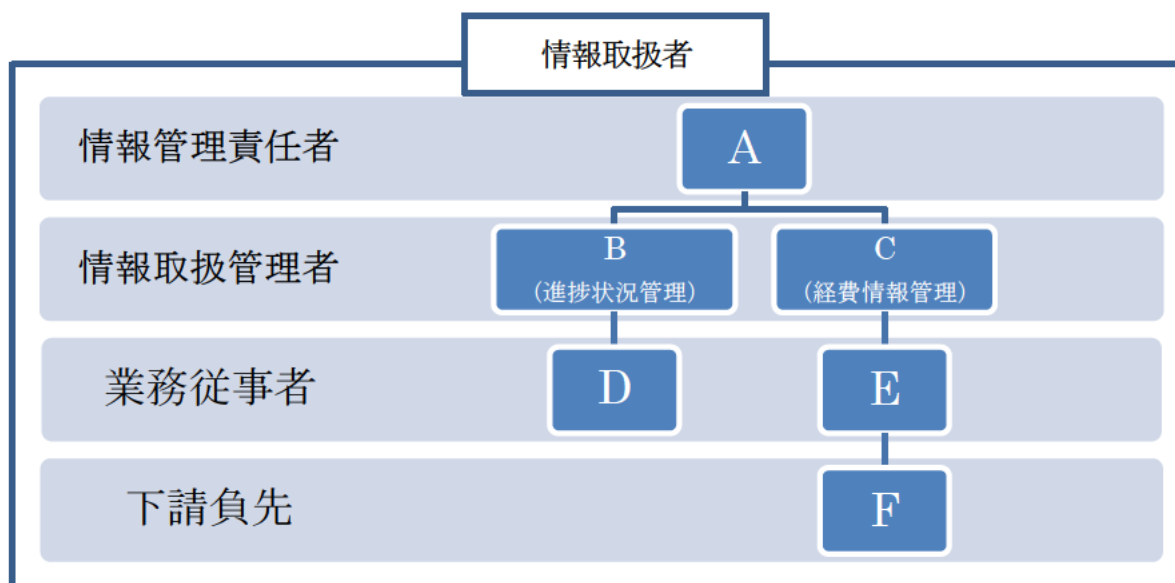
(※2) 本業務の遂行にあたって主に保護すべき情報を取り扱う者ではないが、本業務の進捗状況などの管理を行うもので、保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※3) 本業務の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※4) 日本国籍を有する者及び法務大臣から永住の許可を受けた者（入管特例法の「特別永住者」を除く。）以外の者は、パスポート番号等を記載。

(※5) 住所、生年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても担当課室から求められた場合は速やかに提出すること。

【図表 2】 情報管理体制図 例



【情報管理体制図に記載すべき事項】

- ・ 本業務の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う全ての者。（下請負先も含む。）
- ・ 本業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を設定し記載すること。

第5章 その他

1. 作業場所

原則として請負先で作業を行うこと。ただし、特許庁との打合せ等の作業は、特許庁において行う。作業にあたっては、特許庁と常時連絡を取り、疑義のある点については協議すること。

2. 留意事項

(1) 作業形態

作業にあたっては、特許庁と常時連絡を取り、疑義のある点については協議すること。

(2) 著作権の帰属

機器の設定情報、運用等、本業務に係るドキュメント及び作成した Web サイト画面等の著作権は全て特許庁に帰属するものとする。請負者は、特許庁が著作物の変更を行うことに同意し、著作者人格権を主張しないこと。

(3) 価格表の提出

応札者は、本調達における各物品（消耗品を含む）・作業等、サービスの提供に要する費用の定価・価格表を別途提出すること。なお、契約締結後においては、それぞれの割引率表も提出することが望ましい。

(4) 変更契約

本契約の変更が必要となった場合において、本調達のサービスと同等以上のサービスを請負者から調達する際は、原則として、上記（3）の定価・価格表における全体の割引率を適用した価格と、その時点における市場の実勢価格とを比較し、いずれか低い方の価格を基準として契約すること。なお、上記（3）において、各物品・作業等それぞれの割引率表が提出されている場合においては、各物品・作業等それぞれの割引率を適用した価格と比較する。

(5) 製品化されていない物品

応札者は、提案時において未だ製品化されていない物品を本システムの構成に含めた場合、以下の条件を遵守すること。

- ① 未だ製品化されていない物品の存在及びその範囲を明確にすること。
- ② 上記①に関して納入時まで利用可能である根拠を十分に説明できる資料を提出すること。

(6) 契約延長における保証

本調達で提供される物品、クラウドサービス等については、最低でも契約期間満了後 1 年間の提供が可能であること。なお、契約期間後も本業務を継続する場合の条件、費用等については、特許庁と協議の上、決定することとするが、費用については、本契約の費用を原則超えないものとし、月額費用には導入における経費等本業務を行う上必要となる経費以外の算入を行わないこと。

また、一部の物品等について賃貸借契約の形態を行っているものについては、当該年額費用の 1/10 を新たな年額とし延長期間の費用とすること。

(7) 提案物品の保証

請負者は、提案した物品の製造が中止された場合や、導入された物品の保守期限を超える場合等、本業務に支障が生じる場合、当該物品と同一又は同等以上の物品に交換し、本業務を継続すること。交換に際しては、作業内容や作業スケジュール等を特許庁及び SI ベンダーへ報告し承認を得た上で作業を実施すること。なお、交換については、可能な限り実施回数を少なくすること。

(8) 環境等への配慮

請負者は、本業務において使用する関係車両については、排出ガス規制に係る法律及び条例（「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）」、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）」等）に規定されている、基準に適合した車両を使用しなければならない。

(7) 請負者は、本システムを効率的に運用・管理するために必要な物品及び作業も併せて提案・用意すること。

3. 課室情報セキュリティ責任者

特許庁審査業務部出願課

出願課長 駒崎 利徳

TEL 03-3581-1101（内線：2750）

※人事異動等による当該職員に変更があった場合には、新たに当該職に就いた者とする。

4. 担当者

特許庁審査業務部出願課特許行政サービス室特許行政サービス調整班

特許行政サービス調整班長 金子 広道

特許行政サービス調整係長 松崎 由喜男

TEL 03-3581-1101（内線：2508）

※人事異動等により当該職員に変更があった場合には、新たに当該職に就いた者とする。

令和 年 月 日

特許庁審査業務部出願課長 殿

住 所
名 称
代 表 者 氏 名

情報セキュリティに関する事項の遵守の方法の実施状況報告書

情報セキュリティに関する事項1)の規定に基づき、下記のとおり報告します。

記

1. 契約件名等

契約締結日	
契約件名	

2. 報告事項

項目	確認事項	実施状況
情報セキュリティに関する事項 2)	本業務全体における情報セキュリティの確保のため、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」(令和5年度版)、「経済産業省情報セキュリティ管理規程」(平成18・03・22シ第1号)及び「経済産業省情報セキュリティ対策基準」(平成18・03・24シ第1号)(以下「規程等」と総称する。)に基づく、情報セキュリティ対策を講じる。	
情報セキュリティに関する事項 3)	特許庁又は内閣官房内閣サイバーセキュリティセンターが必要に応じて実施する情報セキュリティ監査、マネジメント監査又はペネトレーションテストを受け入れるとともに、指摘事項への対応を行う。	
情報セキュリティに関する事項 4)	本業務に従事する者を限定する。また、受注者の資本関係・役員の情報、本業務の実施場所、本業務の全ての従事者の所属、専門性(情報セキュリティに係る資格・研修実績等)、実績及び国籍に関する情報を担当職員に提示する。なお、本業務の実施期間中に従事者を変更等する場合には、事前にこれらの情報を担当職員に再提示する。	
情報セキュリティに関する事項 5)	本業務の一部を再委託する場合には、再委託することにより生ずる脅威に対して情報セキュリティに関する事項1)から17)までの規定に基づく情報セキュリティ対策が十分に確保される措置を講じる。	
情報セキュリティに関する事項 6)	本業務遂行中に得た本業務に関する情報(紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。)の取扱いには十分注意を払い、特許庁内に複製が可能な電子計算機等の機器を持ち込んで作業を行う必要がある場合には、事前に特許庁の担当職員(以下「担当職員」という。)の許可を得る。 なお、この場合であっても、担当職員の許可なく複製しない。また、作業終了後には、持ち込んだ機器から情報が消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明する。	
情報セキュリティに関する事項 7)	本業務遂行中に得た本業務に関する情報(紙媒体及び電子媒体)について、担当職員の許可なく特許庁外で複製しない。また、作業終了後には、複製した情報が電子計算機等から消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明する。	
情報セキュリティに関する事項 8)	本業務を終了又は契約解除する場合には、受注者において本業務遂行中に得た本業務に関する情報(紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。)を速やかに担当職員に返却し、又は廃棄し、若しくは消去する。その際、担当職員の確認を必ず受ける。	

情報セキュリティに関する事項 9)	契約期間中及び契約終了後においても、本業務に関して知り得た特許庁の業務上の内容について、他に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。 なお、特許庁の業務上の内容を外部に提供する必要が生じた場合は、提供先で当該情報が適切に取り扱われないおそれがあることに留意し、提供の可否を十分に検討した上で、担当職員の承認を得るとともに、取扱上の注意点を示して提供する。	
情報セキュリティに関する事項 10)	本業務に使用するソフトウェア、電子計算機等に係る脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、アクセス制御対策、情報漏えい対策を講じるとともに、契約期間中にこれらの対策に関する情報セキュリティ教育を本業務にかかわる従事者に対し実施する。	
情報セキュリティに関する事項 11)	本業務の遂行において、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合の対処方法について担当職員に提示する。また、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがあることを認知した場合には、速やかに担当職員に報告を行い、原因究明及びその対処等について担当職員と協議の上、その指示に従う。	
情報セキュリティに関する事項 12)	本業務を実施するに当たり、民間事業者等が不特定多数の利用者に対して提供する、定型約款や利用規約等への同意のみで利用可能となるクラウドサービスを利用する場合には、これらのサービスで要機密情報を取り扱ってはならず、「情報セキュリティに関する事項2）」に定める不正アクセス対策を実施するなど規程等を遵守する。	
情報セキュリティに関する事項 13)	本業務を実施するに当たり、利用において要機密情報を取り扱うものとしてクラウドサービスを調達する際は、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)」の ISMAP クラウドサービスリスト又は ISMAP-LIU クラウドサービスリストから調達することを原則とすること。	
情報セキュリティに関する事項 14)	情報セキュリティに関する事項12) 及び13) におけるクラウドサービスの利用の際は、提供条件等から、利用に当たってのリスクの評価を行い、リスクが許容できることを確認して担当職員の利用承認を得るとともに、取扱上の注意点を示して提供し、その利用状況を管理すること。	
情報セキュリティに関する事項 15)	<p>情報システム（ウェブサイトを含む。以下同じ。）の設計、構築、運用、保守、廃棄等（電子計算機、電子計算機が組み込まれた機器、通信回線装置、電磁的記録媒体等のハードウェア又はソフトウェア（以下「機器等」という。）の調達を含む場合には、その製造工程を含む。）を行う場合には、以下を実施する。</p> <p>(1) 各工程において、特許庁の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。また、具体的な管理手順や品質保証体制を証明する書類等を提出すること。</p> <p>(2) 情報システムや機器等に意図しない変更が行われる等の不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、特許庁と連携して原因を調査し、排除するための手順及び体制を整備していること。これらが妥当であることを証明するため書類を提出すること。</p> <p>(3) 不正プログラム対策ソフトウェア等の導入に当たり、既知及び未知の不正プログラムの検知及びその実行の防止の機能を有するソフトウェアを導入すること。また、以下を含む対策を行うこと。</p> <p>①不正プログラム対策ソフトウェア等が常に最新の状態となるように構成すること。</p> <p>②不正プログラム対策ソフトウェア等に定義ファイルを用いる場合、その定義ファイルが常に最新の状態となるように構成すること。</p> <p>③不正プログラム対策ソフトウェア等の設定変更権限については、システム管理者が一括管理し、システム利用者に当該権限を付与しないこと。</p> <p>④不正プログラム対策ソフトウェア等を定期的に全てのファイルを対象としたスキャンを実施するように構成すること。</p> <p>⑤EDR ソフトウェア等を利用し、端末やサーバ装置（エンドポイント）の活動を監視し、感染したおそれのある装置を早期にネットワークから切り離す機能の導入を検討すること。</p> <p>(4) 情報セキュリティ対策による情報システムの変更内容について、担当職員に速やかに報告すること。また、情報システムが構築段階から運用保守段階へ移行する際等、他の事業者へ引き継がれる項目に、情報セキュリティ対策に必要な内容を含めること。</p> <p>(5) サポート期限が切れた又は本業務の期間中にサポート期限が切れる予定がある等、サポートが受けられないソフトウェアの利用を行わないこと、及びその利用を前提としないこと。また、ソフトウェアの名称・バージョン・導入箇所等を管理台帳で管理することに加え、サポート期限に関するものを含むソフトウェアの脆弱性情報を収集し、担当職員に情報提供するとともに、情報を入手した場合には脆弱性対策計画を作成し、担当職員の確認を得た上で対策を講ずること。</p> <p>(6) 受注者自身（再委託先を含む。）が管理責任を有するサーバ等を利用する場合には、OS、ミドルウェア等のソフトウェアの脆弱性情報を収集し、セキュリティ修正プロ</p>	

	<p>グラムが提供されている場合には業務影響に配慮しつつ、速やかに適用を実施すること。</p> <p>(7) ウェブサイト又は電子メール送受信機能を含むシステム等の特許庁外向けシステムを構築又は運用する場合には、政府機関のドメインであることが保証されるドメイン名「. go. jp」を使用すること。</p> <p>(8) 外部に公開するウェブサイトを構築又は運用する場合には、以下の対策を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス開始前および、運用中においては年1回以上、ポートスキャン、脆弱性検査を含むプラットフォーム診断を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施すること。 ・インターネットを介して通信する情報の盗聴及び改ざんの防止並びに正当なウェブサーバであることを利用者が確認できるようにするため、TLS(SSL)暗号化の実施等によりウェブサイトの暗号化の対策等を講じること。 ・必要となるサーバ証明書には、利用者が事前のルート証明書のインストールを必要とすることなく、その正当性を検証できる認証局（証明書発行機関）により発行された電子証明書を用いること。 <p>(9) 電子メール送受信機能を含む場合には、SPF（Sender Policy Framework）等のなりすましの防止策を講ずるとともに SMTP によるサーバ間通信の TLS（SSL）化や S/MIME 等の電子メールにおける暗号化及び電子署名等により保護すること。</p> <p>(10) ウェブサイト又は電子メール送受信機能を含むシステム等の当庁外向けシステムを構築又は運用する場合は、当庁が指定する期日にドメインの抹消、DNS や CDN 情報の削除、運用環境の削除を行える事業者を選定すること。</p> <p>また、運用を閉鎖する場合は、終了告知を一定期間行うこと。一定期間の終了告知を終えた後は、ドメインの抹消、DNS や CDN 情報の削除、ドメインへのリンクの削除、SNS を利用していた場合はアカウント削除等、なりすましの防止策を漏れなく講ずること。</p> <p>なお、本事項は、「実施」の場合はその実施内容、「未実施」又は「該当なし」の場合はその理由等を必ず報告すること。</p>	
<p>情報セキュリティに関する事項 16)</p>	<p>アプリケーション・コンテンツ（アプリケーションプログラム、ウェブコンテンツ等の総称をいう。以下同じ。）の開発・作成を行う場合には、利用者の情報セキュリティ水準の低下を招かぬよう、以下の内容も含めて行う。</p> <p>(1) 提供するアプリケーション・コンテンツが不正プログラムを含まないこと。また、そのために以下を含む対策を行うこと。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①アプリケーション・コンテンツを提供する前に、不正プログラム対策ソフトウェアを用いてスキャンを行い、不正プログラムが含まれていないことを確認すること。 ②アプリケーションプログラムを提供する場合には、当該アプリケーションの仕様に反するプログラムコードが含まれていないことを確認すること。 ③提供するアプリケーション・コンテンツにおいて、特許庁外のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生する機能が仕様に反して組み込まれていないことを、HTML ソースを表示させるなどして確認すること。 <p>(2) 提供するアプリケーション・コンテンツが脆弱性を含まないこと。</p> <p>(3) 実行プログラムの形式以外にコンテンツを提供する手段がない場合を除き、実行プログラム形式でコンテンツを提供しないこと。</p> <p>(4) 電子証明書を用いた署名等、提供するアプリケーション・コンテンツの改ざん等がなく真正なものであることを確認できる手段がある場合には、それをアプリケーション・コンテンツの提供先に与えること。なお、電子証明書を用いた署名を用いるときに、政府認証基盤（GPKI）の利用が可能である場合は、政府認証基盤により発行された電子証明書を用いて署名を施すこと。</p> <p>(5) 提供するアプリケーション・コンテンツの利用時に、脆弱性が存在するバージョンの OS、ソフトウェア等の利用を強制するなどの情報セキュリティ水準を低下させる設定変更を OS、ソフトウェア等の利用者に要求することがないよう、アプリケーション・コンテンツの提供方式を定めて開発すること。</p> <p>(6) 当庁外へのアクセスを自動的に発生させる機能やサービス利用者その他の者に関する情報が本人の意思に反して第三者に提供されるなどの機能がアプリケーション・コンテンツに組み込まれることがないよう開発すること。ただし、必要があって当該機能をアプリケーション・コンテンツに組み込む場合は、当庁外へのアクセスが情報セキュリティ上安全なものであることを確認した上で、他のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生すること、サービス利用者その他の者に関する情報が第三者に提供されること及びこれらを無効にする方法等が、サービス利用者において容易に確認ができるよう、担当職員が示すプライバシーポリシー等を当該アプリケーション・</p>	

	コンテンツに掲載すること。	
情報セキュリティに関する事項 17)	<p>外部公開ウェブサイト上のウェブアプリケーションの構築又は改修を行う場合には、独立行政法人情報処理推進機構が公開する最新の「安全なウェブサイトの作り方」（以下「作り方」という。）に従う。また、ウェブアプリケーションの構築又は改修時においてはサービス開始前に、運用中においてはウェブアプリケーションへ修正を加えた場合や新たな脅威が確認された場合に、「作り方」に記載されている脆弱性の検査等（ウェブアプリケーション診断）を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施する。併せて、「作り方」のチェックリストに従い対応状況を確認し、その結果を記入したチェックリストを担当職員に提出する。</p> <p>なお、チェックリストの結果に基づき、担当職員から指示があった場合には、その指示に従う。</p>	

記載要領

1. 「実施状況」は、情報セキュリティに関する事項2) から17) までに規定した事項について、情報セキュリティに関する事項1) に基づき提出した確認書類で示された遵守の方法の実施状況をチェックするものであり、「実施」、「未実施」又は「該当なし」のいずれか一つを記載すること。「未実施」又は「該当なし」と記載した項目については、別葉にて理由も報告すること。
2. 上記に記載のない項目を追加することは妨げないが、事前に特許庁と相談すること。
(この報告書の提出時期：定期的（契約期間における半期を目処（複数年の契約においては年1回以上））。)

【表1】サポート分野毎の問合せに対する回答・対応

サポート分野	回答対象	対象外
1) インストール・設定・操作方法	●出願ソフトに関するもの ※他サポート分野に関するもの除く。	●左記以外 【案内先】 他サポート分野、特許庁 HP「お問い合わせ先一覧」を参照しても切り分けができない場合は ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
2) オンライン手続書類の書き方	●出願ソフト上でのチェックエラーの原因や回避方法の説明 ※出願ソフトにおけるチェック要件書、XML 文書仕様、SGML 文書仕様、PCT 中間書類標準仕様に記載の範囲をすべて含む。	●審査基準や法制面での是非、「どのように記載するのが望ましいか」、「チェックで警告だがそれで問題ないか」など 【案内先】 直接、担当課室を案内せず以下とする ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班 ●審判同時補正に関すること 【案内先】 ■審判課調査班 ●書面申請する方法について（四法が明確でない、手続内容が明確でない場合など） ●書面申請する場合の記載方法について（四法や手続したい内容が明確な場合） 【案内先】 ■工業所有権情報・研修館相談部
3) オンライン発送の受け取り方	●出願ソフトでの操作方法 ※発送書類取得時のログ確認方法含む。	●オンライン発送制度に関すること 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
4) 入出力データ	●イメージ形式、タグ形式、送信ファイル形式とファイル拡張子などに関する簡単な仕様レベル	●JPEG マーカーなど、データ内部の処理基準や出願ソフト仕様 ●XML ファイルのタグ構成など、詳細仕様 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
5) 申請人利用登録／変更	●出願ソフトでの操作方法 ●出願ソフトの入力画面で「誰の氏名を入力すべきか」等の意義的判断に係るものは除外しない	●入力内容（どのように書くべきか）、審査基準などについて ●特許庁に登録されている氏名／住所／証明書情報などの申請人登録情報の確認 ●出願ソフトまたは紙申請で、それぞれの項目に何を記入すべきか、また既に登録されている内容との関連性などに関する事 ●インターネット出願で利用可能な電子証明書と登録状況、審査状況などの確認 ●申請人の登録、包括委任状に関すること ※いずれも出願ソフト上での操作方法を除く 【案内先】 ■出願課申請人等登録担当
6) 電子現金納付	●出願ソフトでの操作方法	●インターネットバンキング操作、ATM の設置場所、対応金融機関など 【案内先】 ■各金融機関 ●納付済額納付番号の使用期限 【案内先】 ■会計課財政班 ●納付反映状況確認 【案内先】 ■工業所有権情報・研修館相談部
7) 指定立替納付クレジットカード納付	●出願ソフトでの操作方法	●3D セキュアの登録方法、クレジットカード利用明細の確認 【案内先】 ■カード会社 ●照会機能出力での 20,000 レコードを超える明細取得 【案内先】 ■出願課申請人等登録担当 ●エラーコード対応 【案内先】 エラーコードにより ■カード会社 ■決済代行事業者（納付受託者） ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班

サポート分野	回答対象	対象外
		<ul style="list-style-type: none"> ●クレジットカード決済画面の操作 ●カード会社からの返還日（特許料等手数料） 【案内先】 ■会計課財政班 ●登録免許税に係る自己負担手数料 ●税務署からの返還日（登録免許税） 【案内先】 ■登録室登録企画班
8) 現金予納	●出願ソフトでの操作方法	予納台帳へ入金されたか、いつ反映されるかの確認など 【案内先】 ■出願課申請人等登録担当
9) 国際出願（RO 願書、中間書類）	●出願ソフトでの操作方法	<ul style="list-style-type: none"> ●審査基準や法制面での是非など 【案内先】 ■出願課国際出願室受理官庁担当 ●ePCT など、出願ソフト以外の操作方法。 ●WIPO スタイルシートに依存するワードラップや表記 【案内先】 ■出願課国際出願室企画調査班
10) 特殊申請	●出願ソフトでの操作方法	<ul style="list-style-type: none"> ●選択すべき書類カテゴリ・筆頭物件 ●筆頭物件、添付書類の様式や記載内容 ●署名をつけるか否か ●審査基準や法制面での是非、どのように記載するのが望ましいか 【案内先】 ■書類カテゴリ担当課室
11) 緊急避難	<ul style="list-style-type: none"> ●出願ソフトでの操作方法 ●オンライン手続可能サイズ（200MB）超えの場合であってイメージ操作などによりデータサイズ縮小が可能そうか、質問者にヒアリングのうえ改善策を回答 	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急避難出願の決定 ●イメージサイズ操作により手続可能サイズを下回るが、時間的、又は技術手時に行うことが困難な場合 ●個人番号カード取得の遅延、法務省証明書の失効で緊急を要する出願 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
12) 仕様等	-	<ul style="list-style-type: none"> ●出願ソフトに関する仕様等は、特許庁にのみに回答 ●資料提供要求 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
13) Web ブラウザ	『さくっと書類作成』動作確認済みブラウザでの、『さくっと書類作成』の操作方法、動作に必要な設定	Web ブラウザのインストールや基本設定、セキュリティ設定など。 【案内先】 ■販売元
14) インターネット出願ソフトを利用するためのネットワーク要件	●接続先 URL、使用するプロトコルなどの情報提供依頼※配布先を確認のうえ「インターネット出願を利用するためのネットワーク要件」をセキュアな方法で提供する。	<ul style="list-style-type: none"> ●左記以外●ネットワーク管理者またはプロバイダへ問合せるべき内容や設定方法 【案内先】 ■ネットワーク管理者、プロバイダ
15) Word 等での書類作成操作	<ul style="list-style-type: none"> ●Word 等一般的なソフトでのオンライン手続対象書類作成に関すること ※HTML 作成ソフトは手続書類作成の重要要素であるため、イメージの貼り方、配列表のリンク方法、HTML での保存法など基本操作であってサポートサイト公開情報を対象とする。 ●上記以外については対応者知識範囲で回答 	<ul style="list-style-type: none"> ●左記以外 【案内先】 ■販売元
16) Paint, Paint Shop Pro 等のソフトでのイメージ作成	<ul style="list-style-type: none"> ●Paint, Paint Shop Pro 等一般的なソフトでのオンライン手続対象書類作成に関すること ※イメージ作成ソフトは手続書類作成の重要要素であるため、イメージの形式、色数、大きさの変更方法など基本操作であってサポートサイト公開情報を対象とする。 ●上記以外については対応者知識範囲で回答 	<ul style="list-style-type: none"> ●左記以外 【案内先】 ■販売元

サポート分野	回答対象	対象外
17) プリンタ、プリンタドライバ	他ソフトで印刷可、出願ソフトで印刷不可の場合で、他プリンタで印刷可能か、データに破損がないか等の切り分け調査	●左記以外 【案内先】 ■販売元
18) オンライン手続き可能なバージョンの出願ソフトがサポートする WindowsOS	出願ソフトの操作に直接関係する範囲のみ	●左記以外の範囲 ●提供元のサポート終了日以降の OS に起因するサポート ●新規 OS の場合、対応版の出願ソフトリリース前 【案内先】 ■販売元
19) 電子証明書	●利用可能な電子証明書タイプ等 ●各認証局の固定の情報 ※電子証明書格納ファイル格納場所や電子証明書へのパスワード等）は対応者知識範囲で回答	●入手方法等の認証局に質問すべき事項 【案内先】 ■各認証局 ●マイナンバーカード発行状況や発行遅延に伴い電子出願できない場合の対処方法 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班
20) セキュリティ対策ソフト	●出願ソフトの操作に直接関係する範囲のみ	●サポートセンターで入手困難、または検証できないソフト 【案内先】 ■販売元
21) デジタル庁 GPKI 電子署名アプリ	●出願ソフトでの操作方法 ※出願ソフトとの連携部分のみに限る ●インターネット接続中かの確認 ●アプリのマニュアルに掲載している範囲	●アプリの仕様や異常対応 【案内先】 ■出願課企画調整班（電話番号ではなく Web フォームを案内すること。）
22) WIPO Sequence	●出願ソフトでの操作方法 ※出願ソフトとの連携部分のみに限る	●WIPO 標準 ST. 26、関係省令、塩基配列又はアミノ酸配列を含む明細書等の作成のためのガイドラインに関する事項 【案内先】 ■調整課審査基準室 ●左記除く WIPO Sequence 全般 【案内先】 ■調整課審査推進室特許分類業務班
23) ハード（スキャナ、CD-R 等）ソフト（Windows, Mail 等）	-	●ATMS/PPW、PATENT BOY など電子出願用拡張ソフト固有の機能に関すること ●出願ソフト以外のソフトウェア（サポート分野・範囲に記載のもの除く）に関すること ●パソコン、プリンタ等のハードに関すること 【案内先】 ■販売元
24) その他	●電子化手数料要否 特許庁 HP 公開の一覧表で判断できるレベルで回答	●法改正予定、Windows（OS）対応予定など 【案内先】 ■特許行政サービス室特許行政サービス調整班 ●具体的な申請相談で権利として取得となるか、電子証明書は持っているが出願ソフトの操作に不安があり人手でのサポートを要する場合等 【案内先】 ■各知財総合支援窓口

【表2】特殊な問合せに対する回答・対応

特殊な問合せ	対応
1) 受付サーバトラブルの可能性がある場合 受付サーバトラブルにより、利用者のオンラインによる申請が行えないと認められる場合、又は可能性がある場合	特許庁担当者、システムインテグレーションベンダーに状況報告を行った後、特許庁の指示に基づき対応を行う。 ※システムインテグレーションベンダーに連絡がつかない場合は、ホットラインに対し状況報告を行う。
2) 出願日確保が困難な場合 受付サーバトラブル以外に、何らかの事由（インターネット通信経路上のトラブル等、受付サーバ及び出願ソフト以外の事由も含む）により、利用者のオンラインによる出願日確保のオンラインによる申請が行えないと認められる場合、又は可能性がある場合	出願ソフトの緊急避難用出力機能利用の可否を聴取し、特許庁担当者に報告を行った後、特許庁担当者の指示に基づき対応を行う。
3) 特許庁の担当者が不在な場合 何らかの緊急を要する事由（主に出願日確保に関する事由）により特許庁の指示が必要となり、かつ、特許庁の担当者が不在の場合	特許庁担当者不在の場合、必ず代理の者が駐在していることから、その者に報告を行った後、指示に基づき対応を行う。 いずれも不在の場合は予め作成した「緊急連絡網」に沿って対応を行う。
4) 申請人利用登録時、通信履歴を見ても氏名が一致しているのに「別の名前で既に登録されている」理由で却下となる場合、 特許庁側の申請人登録状態に問題がある（登録された氏名の後に、全角空白が入っている等）場合	特許庁担当者に発生している問題と確認事項の報告を行った後、特許庁の指示に基づき対応を行う。
5) 別部門の回答が誤っている場合 特許庁、工業所有権情報・研修館から、問合せに回答された方法が、出願ソフトの実装上行えない場合	代替の方法が明確な場合は、代替方法を回答し、明確で無い場合は、特許庁担当者に発生している問題と確認事項の報告を行った後、特許庁の指示に基づき対応を行う。 事例) ・方式審査室から指示された補正方法では補正ができない。 ・申請人等登録担当から指示された方法では申請人情報変更がでない。
6) 別部門の問合せ先案内や回答内容が誤っている場合 別部門で「出願ソフトサポートセンターに問い合わせるように」と回答した内容が、出願ソフトサポートセンターの回答範囲外の場合	①本来の回答部署が明確な場合、問合せ先を案内 ②たらい廻しになる可能性がある場合や、問合せ者の説明等の問題により、本来の回答部門が「自部門でない問合せ」と認識しているような場合は、特許庁担当者に発生している問題の報告を行った後、指示に基づき対応を行う。 ※②の場合は原則、特許庁より回答を行う。
7) 特許庁被災時の対応	通常時に回答範囲外の内容であって、回答先が特許庁であるものについては、「特許庁復旧後に各担当部署にご確認ください。」の旨回答を行う。
8) 問合せ内容が「特許出願非公開制度に基づく特許庁による審査において、経済施策を一体的に講ずることによる安全保障の確保の推進に関する法律第78条第1項に規定する外国出願の禁止に該当する出願」に該当する出願と明に分かっている場合	申請書類データ提供が必要な場合であっても、申請書類データの受取を行わない方法で調査し回答を行う。

用語集

用語	説明	備考
さくっと書類作成	インターネット出願ソフト用の書類を、ブラウザで簡易的に作成する機能。 https://dl-sv1.pcinfo.jpo.go.jp/sakutto/	
特許庁システムインテグレーションベンダー	特許庁の場合、システム毎に「システムインテグレーションベンダー」があり、担当システムの要件定義、他システムとの調整、運用管理全般を行う。 アプリの設計・開発・テスト等は、アプリケーション開発ベンダーが行う。	略称： SI ベンダー
電子出願ソフトアプリケーション開発ベンダー	以下の作成を行うベンダー。サポートサイトの記事作成、サイト運営等は行わない。 ・インターネット出願ソフト ・さくっと書類作成 ・ひな型 ・操作マニュアル ・申請書類の書き方ガイド ・書式チェックエラージャンプ ・PCT 関連手数料の基本料金表 ・ルート証明書更新情報 ・SSL サーバ証明書情報	略称： AP ベンダー
書式チェック対象書類	オンライン出願・請求できる書類は、事前に「書式チェック」機能で様式をチェックし、特許庁送信用の形式（XML、SGML）に変換する。その対象書類。	
バージョンチェック	インターネット出願ソフトは起動時に、サポートサイトから「バージョンチェック用 XML データ」をダウンロードする。XML 内に記載されたバージョンと、現在のバージョンを比較し、古い場合はバージョンアップを促す画面を表示する。 「バージョンチェック用 XML データ」の XML データ作成と、サイトへの掲載は、運用支援業務の範疇。	
動のお知らせ機能	インターネット出願ソフトは起動時に、サポートサイトから「動のお知らせ機能用通知情報（XML）」をダウンロードし、記載された内容を、出願ソフトのお知らせ画面に表示する。 動のお知らせには「通常」と「緊急」の 2 種類がある。 「動のお知らせ機能用通知情報」の XML データ作成と、サイトへの掲載は、運用支援業務の範疇。但し、「緊急」の動のお知らせ	

用語	説明	備考
	の XML データ作成とサイトへの掲載は、特許庁システムインテグレーションベンダーが行うため、運用支援業務側はそのための手段の提供までを行う。	
申請書類の書き方ガイド	電子出願用の書類の記載方法等のガイド。現行は以下に掲載。 http://www.pcinfo.jpo.go.jp/site/2_appl/1_guide/index.html	
書式チェックエラージャンプ	文書入力による書式チェックでエラー発生した場合に、エラー内容と対処方法を掲載したサポートサイトページへ誘導するためのリンクを表示する機能。	
PCT 関連手数料の基本料金表	インターネット出願ソフトの国際出願（PCT 関連）に関する手数料は、為替レートの変動等により、数か月に一度変更される。変更された場合、新しい料金表 (XML) をサポートサイトに掲載する。申請人は手動でダウンロードし、出願ソフトに取り込む。	
ルート証明書更新情報	インターネット出願ソフトが許可する認証局の CA 証明書の更新情報。 インターネット出願ソフトは起動時に、サポートサイトからこの更新情報をダウンロードし、取込を行う。	
SSL サーバ証明書情報	インターネット出願ソフトが許可する SSL サーバの証明書情報。 インターネット出願ソフトは起動時に、サポートサイトからこの証明書情報をダウンロードし、取込を行う。	
ダウンロード請求版 アップグレード版	インターネット出願ソフトのインストーラには、「ダウンロード請求版」と「アップグレード版」の 2 種類がある（海外利用防止の為）。 ・「ダウンロード請求版」は、氏名、住所、メールアドレスを入力して「ダウンロード請求」を行った申請人のみダウンロード可能。 ・「アップグレード版」は誰でもダウンロード可能だが、「ダウンロード請求版」をインストール済みでなければ、インストールできない。	
動のお知らせ情報、緊急お知らせ情報	動のお知らせ機能において作成するお知らせ情報。緊急度により 2 段階に分けられる。	

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
1	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	低	高	初めて出願ソフトを利用しています。 ①実用新案の送信ファイルに間違いが見つかり、書類を削除しました。 次に出願ソフトを起動すると、利用者1フォルダがなくなっていました。 ②この後どうすれば良いですか？ ③支払をしたいのですが、どうすれば良いでしょうか？ ④先ほど「特許庁に未受信の発送書類が…」というメッセージが表示されました。 これはどういことですか？	①こみ箱からフォルダを元に戻し、〔最新の情報に更新〕で利用者1と受理済等のフォルダが戻ったことを確認 ②さくっと書類作成で(明細書付)を作成されている。 文書入力:警告 →イメージの警告で、確認済みとのこと ③電子現金納付を希望、今は書類には「指定立替納付」を記載している 書類の修正が必要になることを説明。 〔サービスメニュー照会/変更〕で電子現金納付専用パスワードは設定済を確認したが、思い出せないで再設定。 以下を誘導。 ・〔納付番号取得〕し、インターネットバンキングで即お支払い。 →〔納付番号照会/更新〕で「納付済」になったことを確認 ・さくっと書類作成で納付方法を「電子現金納付」に修正し、データ出力 ・利用者1で文書入力:警告 →警告はイメージについてで、問題ない事は確認済みとのこと ・表示にて書類内容確認 ・オンライン出願し、受理済・受領書を確認 ④発送書類について説明。 電子での受け取りを希望されたため、〔発送書類の受取〕を誘導。 →識別番号通知を1件受取
2	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	低	中	相談者の方が非課税者なので、特許料減免申請書だけを出します。 特許庁に確認したら、特殊申請で出せるはずだと言われました。 詳しいことはサポートセンターに聞くようにとのこと。	特許料減免申請書をPDFで保存して、特殊申請タブで書類作成をすることを説明。 →PDFで保存されたので以下を誘導 ・以下で〔書類作成〕 書類カテゴリ:登録関連手続(移転登録申請関連手続以外) 筆頭物件名 :特許法に基づく特許料減免申請書 ・設定納付なので、各項目入力欄で出願番号を入力し、提出物件欄の筆頭物件にPDFを添付 その他添付書類はないとのこと ・〔プレビュー〕で間違いがないことを確認後〔送信ファイル作成〕し送信ファイルが作成されたことを確認 →送信ファイルの内容を確認して問題なければ〔オンライン出願〕で提出することを説明。
3	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	低	中	窓口の利用者の方が、自分の未公開の特許の出願資料を入手したいと言われています。 特許庁に相談したら「書面だと2週間以上かかるので、電子での閲覧であればすぐ見れますよ」と提案されました。 これはどうすればよいのでしょうか？	出願した書類とその補正書などが見たいとのこと。 以下の内容を説明。 ・出願ソフトでの閲覧請求を行う為、申請人利用登録が必要。 ・ファイル記録事項の閲覧請求を出願ソフトで行うと、約1時間後に閲覧タブから受取ができる。 利用者の方と相談されとのこと。
4	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	中	中	未成年者の出願で、戸籍謄本と住民票を物件名に記載して、【書類名】にそれぞれつけると、書類名が6回以上記載されているとエラーです	以下を説明 ・特許願にそのまま書類として添付できない ・通常は、手続補足書で提出し、願書の提出物件の目録には記載しない ・手続補足書で、それらの書類を提出する 公的証明書は、「複写」等の透かしなどによる偽造防止措置がされているPDFなら、特殊申請で提出可能なので、手続補足書、戸籍謄本、住民票それぞれをPDFで保存することを説明 操作不明な場合は連絡してこれらとのこと
5	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	中	中	本権の移転登録申請書(特定承継)ですか 本権の移転登録申請書(一般承継)ですか	さきほど「登録名義人の表示変更申請」と伺っているので再確認 ・書類名:登録名義人の表示変更申請 ・●●市の行政区変更に伴う住所の変更 ・通常料金は1000円で、5件なので5000円だが、行政区の変更なので料金は免除される ・1つの書類に5件分を入力されている (最初の質問の女性と男性で交互に質問・説明される) 上記確認点より、以下で作成するよう案内 書類カテゴリ:移転登録申請関連手続 四法 :商標 筆頭物件 :本権の登録名義人の表示変更登録申請 以下説明を一緒にみてもらう 特許権者等の住所(居所)や氏名(名称)を変更する手続 送付票 登録番号 = 書類に記載した5件のうち1番目の番号を入力 併合納付の有無 = 有り 同権利に対して同日に提出する = 無し 他の移転申請書類 料金欄 = 不要 一緒に提出すべきものがあるなら、添付書類に追加するよう案内
6	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	中	低	意匠登録願をさくっと書類作成で作成しています。 【特記事項】を記載する必要があるのですが、どうすれば良いのでしょうか？	対象案件タブで以下を選択されているとのこと。 ・書類種別 → 本意匠 ・新規性確認 → 公知 項目の選択により【特記事項】が反映されることを説明 確認タブへ誘導し、記載予定の【特記事項】が表示されていることを確認
7	a1)電子出願ソフト及びさくっと書類作成の使用手法	中	低	刊行物等提出書でエラーです。 64KBを超えたため、処理を打ち切ります。[V1AHHB1630P-E]	【提出の理由】に長文を入力されている。 1つの項目内容に64KB=32000文字以上の入力されているためのエラーであることを説明。 【添付物件】には【物件名】を9つ記載して、PDFで添付されている。 【添付物件】には10PDFまで添付可能なので、以下を提案。 ・【提出の理由】の内容をPDFにする。 ・【添付物件】に【物件名】を追加して添付し、【提出の理由】には添付物件に添付する旨を記載する。 →そのように対処いただけたとのこと。

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
8	a2)通信環境設定	中	高	<p>パソコン変更をしてデータの移行はできませんが、[発送書類の受取]でエラーです</p> <p>---</p> <p>通信処理中に異常が発生しました 関数名 [V5IPIP05_Connect():SSL_Connect1()] エラーNo[-11] ファイル名[] 情報[特許庁サーバのソケットへの接続でエラー、connect関数でエラーが発生しています]</p> <p>---</p>	<p>以下を確認</p> <p>◆新パソコン</p> <ul style="list-style-type: none">・ネットワーク>プロキシで「セットアップスクリプトを使用する」がオン・環境設定のプロキシサーバ設定: インターネットオプションの設定に従う <p>◆旧パソコン</p> <ul style="list-style-type: none">・環境設定のプロキシサーバ設定:「プロキシサーバを設定する」で値の設定あり <p>→新旧パソコンは同一ネットワークなので 新パソコンの環境設定にも「プロキシサーバを設定する」で値の設定をしていただくよう案内</p> <p>→設定後、接続テストが成功し、[発送書類の受取]ができたことを確認</p> <p>※[i5.20]なので後でバージョンアップされるとのこと 今週末に[i5.40]がダウンロード開始されることとリリース日も説明。</p>
9	a2)通信環境設定	中	高	<p>[申請人利用登録/証明書追加]を行っていますが、通信で以下のエラーになります。</p> <p>関数名 [V5IPIP 05_Connect():GetHostName()] エラーNo[-10] ファイル名[] 情報[特許庁サーバのホスト情報取得エラー GetHostName() ERROR CODE=[11002] リトライオーバー]</p>	<p>以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none">・新端末に設定中、旧端末は既にある状態・旧端末で最後に通信したのは今年の4月・インターネットに接続できている・バージョンは「i5.30」・プロキシサーバ設定は「インターネットオプションの設定に従う」・インターネットオプションのLANの設定:「設定を自動的に検出する」のみチェック有り <p>以下を誘導</p> <ul style="list-style-type: none">・接続テスト:接続1～3すべて失敗 <p>・環境設定の『通信』タブで[証明書情報更新]→[終了](現在の版:2024/05/29) ・[証明書情報ダウンロード]→[証明書情報の取込] ・接続テスト:接続1～3すべて失敗</p> <p>・MSVCを修復して再起動(エラー無し)→CAを変名して上書きインストール(エラー無し) ・[証明書情報ダウンロード]→[証明書情報の取込] ・接続テスト:接続1～3すべて失敗</p> <p>出願ソフトの通信に係る箇所を修復したが改善しない為、御社の環境の問題の可能性を説明。 相談窓口ライブラリよりネットワーク要件を提供し、ネットワーク担当者に確認を取っていただくことに (現行分と、2025年12月28日以降分の両方を説明して提供)</p> <p>16:53 連絡あり 切り分けのために、ポケットWi-Fiで接続してみたところ接続ができたとのこと ネットワーク管理者に「会社のセキュリティが厳しいので接続先が制限されている、 接続先のURLを設定したら接続できそうだ」と言われたのですが、教えてもらえますか？</p> <p>前回、ネットワーク要件を提供済なので、それが接続先の情報であることを説明 最低限(1)×(2)の必須項目を設定いただくよう案内。 12月28日以降も提供しているので、12月28日以降はそちらの設定も必要なことも説明。</p> <p>ポケットWi-Fiは一時的に接続されているが、ネットワークの設定に時間がかかり そうなので、しばらくこちらで接続されるとのこと。</p>
10	a2)通信環境設定	中	中	<p>ネットワーク要件を提供いただき、設定を行いました。</p> <p>①発送書類の受取で、以下のエラーになります。</p> <p>SSL接続に失敗しました。 関数名 [V5IPIP05_Connect():SSL_Connect2()] エラーNo[-14] ファイル名[] 情報[SSLハンドシェイクエラー、 SSL_Connect2() 戻り値=[-1]、 ERROR CODE=[0x00700001] DETAIL CODE=[0x00020028]接続テスト 認証テスト を行い、ネットワーク状況や証明書 登録状況を確認して下さい。]</p>	<p>①[接続経路確認]→isp1.2ともに全て×</p> <p>以下を確認。</p> <ul style="list-style-type: none">・元々出願ソフトを利用していた。・VPNで▲▲▲を使用するようになってからエラーになるようになった・▲▲▲側には問い合わせ中・出願ソフト端末は1台のみ <p>許可を得て▲▲▲をOFFにして[接続経路確認]→isp1.2ともに全て○</p> <p>▲▲▲側で通信の制限が行われていることを説明。 どういった対応が必要か▲▲▲側に確認していただくようお願い。</p> <p>②明確に海外だと判断される接続の場合は、制限されると聞いていることを説明。 →その可能性があるため、その線で▲▲▲側に問い合わせられるとのこと。</p>
11	a2)通信環境設定	高	低	<p>特許願が接続エラーになり改善しません。 どうすれば良いでしょうか。</p>	<p>最初は、クレジットカード決済まで進まなかったが、パソコン再起動後にクレジットカードの決済まで完了でき、その後の通信でエラー:情報[SSLハンドシェイクエラー]</p> <p>・接続経路確認1回目 isp1 ○○○×○ isp2 ××○○×</p> <p>接続経路確認2回目 isp1 ×○○×○ isp2 ××○○×</p> <p>・特許願は「要送信」の状態、サイズが2,011KBなので、sv4(長大系) 2週間ほど前にパソコンを変更しており、それ以降長大系を送信したことがあるか不明。</p> <p>・端末変更と同時にセキュリティ対策ソフトも変更している。 ▲▲▲ー■■■■ (2端末あり、2台とも同じ環境で、変更後からエラーになることがありパソコン再起動で回避できていたとのこと)</p> <p>・ネットワーク環境の変更はないはず</p> <p>現在、このサイズの書類を送信するための経路が全部×のため、送信できない状況にあり、 ■■■■に、インターネット出願ソフトの通信を事前登録する必要がある可能性を説明。</p> <p>・長大系がNGのため書類送信できていないはずだが、念のため通信履歴を確認</p> <p>**** SUM1000 N7033 指定立替納付関連業務(クレジットカード利用承認照会)が完了しました 出願要求 特許 特許願 レスポンス受信 **** <サーバ側の処理結果メッセージ>通信処理中にエラー</p> <p>・履歴照会 本件の記録はなく、直前の手続が正常受理</p> <p>クレジットカード決済しても書類が送信されないと、その決済は無効になることを説明。 今回、書類が送信できていないので、この決済について正式に請求はされないことを説明。</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
11-2					<p>以下の状況のため、本日中の対応ができないため、後日にされるとのこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク管理の方が本日不在のため、すぐの対応は難しい状況。 ・本件の特許願の提出期日には余裕がある。 →「要送信」の書類を削除して、作成しなおして提出いただくことに。 （一定期間はオーダーIDが有効だが、対応日不明のため再オーソリした方が無難なため） <p>ネットワーク要件を提供して、担当の方に対応いただくよう案内。</p> <p>ここで以下のご希望</p> <p>旧端末がまだ残っており、その端末は今も通信ができる状況のため、そちら「要送信」を持って行って提出したい。</p> <p>ウイルス対策ソフトだけの影響であれば、旧端末で送信できる可能性があるため、「要送信」の書類をデータ出力して旧端末に持って行って送信いただくことに。</p> <p>データ出力等、いくつかのタイミングで要送信についての警告がでることも説明。</p> <p>（バスケット情報は端末管理のため、再オーソリされる）</p> <p>異常や不透明は即ご連絡いただくようお願い。</p> <p>→更問なし</p>
12	a3)障害時の原因調査	低	高	<p>〔識別番号取得&利用登録〕でエラーです</p> <p>V5ECS0900S ファイル例外が発生しました</p> <p>関数名[V1CRF011_OpenShareWrite> Cfile:Open] エラーNo[0]</p> <p>情報[パスが不当です]</p>	<p>環境設定を起動、ルートフォルダの場所はC:\JPODATAを確認して、〔OK〕で更新。</p> <p>再度、〔識別番号取得&利用登録〕を行い、エラーなく進めたことを確認。</p>
13	a3)障害時の原因調査	低	中	<p>2台で出願ソフトを利用していたのですが、1台が壊れてしまいました</p> <p>新端末を取得して出願ソフトをインストールしたのですが、起動時にエラーが発生します</p> <p>入出力異常 関数名</p> <p>[V5SMEE01_SetExtmod:C_QQ_EX_SetExtMod ()]</p> <p>情報[PKCS#11 モジュールの登録に失敗しました]</p>	<p>以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カードリーダーは▲▲▲の「●●●」 基本ソフトは入っていないとのこと ・公的個人認証サービスはインストールしていない <p>以下を行っていただくよう案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・▲▲▲のサイトより基本ソフトをインストールする →公的個人認証サービスポータルサイトよりは▲▲▲のリンクを案内 ・サポートサイト「個人の方へ」の「マイナンバーカード入手後の手順」を行う
14	a3)障害時の原因調査	高	低	<p>〔発送書類の受取〕で通信がエラーになります。</p> <p>昨日まではできていました。</p> <p>—</p> <p>V5APC0002S 通信処理中に異常が発生しました</p> <p>関数名[Mkdir]</p> <p>ファイル名</p> <p>[E:\JPODATA\ITAK.JP0\OTHERS.JP1\SUPPORT.JPN\NOTICE~]</p> <p>情報[ファイル又はディレクトリなし]</p> <p>—</p>	<p>特許事務所が1人でされている</p> <p>Eは外付けのディスクで、E:\JPODATA\ITAK.JP0\OTHERS.JP1まではあるが、SUPPORT.JPN以下がない</p> <p>このフォルダを削除した覚えはないとのこと</p> <p>環境設定で、ルートフォルダを作成する場所は「E:\JPODATA」</p> <p>「全てのユーザが変更可能とする」にチェックをいれて〔OK〕</p> <p>→時間はかかったが更新でき、OTHERS.JP1配下に以下フォルダが作成されたことを確認</p> <p>SUPPORT.JPN</p> <p>—APP-INFO</p> <p>—SERVICE</p> <p>—TRANSFER</p> <p>〔発送書類の受取〕を行い、正常に通信が完了したことを確認</p> <p>フォルダが削除されていた件は、ディスクの問題か他原因かが不明だが様子を見ていただき、問題が発生した場合はご連絡いただくようお願い</p>
15	a3)障害時の原因調査	高	低	<p>2書類をオンライン出願したところ、パソコンの再起動がかかってしまいました</p> <p>起動すると、1書類が「送信中」の状態です。</p>	<p>以下を聞き取り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拒絶査定不服審判の同時補正 ・審判請求書が接受になり、手続補正書が送信中の状態を受領書なし ・本日の通信 <p>パソコンから離れているため以下を案内</p> <p>この後、続行を行い、補正書が受理され、受領書が受信できたら、受領書に2件分表記されるはずで問題はないが、それ以外の結果になった場合は、特許庁の担当窓口にご相談いただく必要があることを説明。</p> <p>特許庁の担当窓口の連絡先を案内(審判課 調査班 内線3622)</p> <p>先に、出願ソフトで「続行」を行ってから結果によって特許庁に問い合わせされとのこと</p> <p>今回のパソコン再起動が一時的なものかパソコンの不具合かわからず、通信ができるかも確認しないとわからないとのこと。</p> <p>「続行」された結果、通信ができない、意図していない結果になった場合はすぐご連絡いただくようお願い</p> <p>↓</p> <p>(同日続きのご質問)</p> <p>特許庁では「本日中に手続補正書を提出すれば、同日なので同時とみなします」と言われました。</p> <p>出願ソフトを見ると審判請求書と手続補正書の状態が変わっています。</p> <p>受領書も受信できたのですが、これはどうすれば良いのでしょうか？</p> <p>〔続行〕は実施済み</p> <p>→「受領書が残っている」がでてそのまま受領書が受信できた</p> <p>この受領書は印刷済みで、今回の審判請求書の受領書であることを確認済み</p> <p>現在、両書類とも送信ファイルフォルダにあり以下の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審判請求書は「送信中」 ・手続補正書は「未送信/**」 <p>端末の近くに移動して操作できる状態で連絡をいただくことに。</p> <p>↓</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
15-2					<p>先方より連絡あり、以下を再確認 ・送信ファイルフォルダ 審判請求書「送信中」 手続補正書「未送信」</p> <p>・〔履歴照会〕→前回の処理が残っている〔OK〕→自動リカバリ完了し、履歴照会中断 〔履歴照会〕→受信した照会結果で、審判請求書＝接受、受領書＝送信済</p> <p>審判請求書は受理されているが、パソコンの落ちたタイミングにより、受理済がなく「送信中」の送信ファイルになっていることを説明 二重出願チェックについて説明し、審判請求書を送信すると受理済として見える状態にできる ただし、書類状況が「接受」にならない可能性が濃厚であることを説明</p> <p>納品の都合、書類状況が接受でなくても受理済が欲しいとのこと</p> <p>・審判請求書 (続行状態は解除しているので「送信中」を送れるはずなので) 「送信中」をオンライン出願 →審判同時補正の警告〔はい〕 →オンライン出願を開始します〔OK〕 →サーバメッセージ「既に受付を完了した～」〔確認〕 →「E 二重」の状態で受理済格納</p> <p>以下を説明 ・表示・印刷・データ入出力等、通常の受理済と同じことができデータとしては欠損等もない ・「書類状況」が違うため、クライアントの管理システムで問題となる可能性がある →パソコンが途中で落ちたことにより、ここまでしか復旧できなかったことをご説明 いただくことに</p> <p>・手続補正書は、同日に送ればよいと許可を得ているので、そのままオンライン出願して接受を確認 ・パソコン再起動については、社内の管理者に相談し予防策を講じていただくことに</p>
16	a4)仕様の確認	低	低	特許願の明細書中に記載できる段落番号の数の制限はありますか？	<p>マニュアルの付録編の付録Eを見られているので、以下を案内</p> <p>15行目</p> <p>書誌以外の書類に記録できる識別子“【】”数制限</p> <p>明細書は、100,000個で、試験上の上限值であること 書誌以外の全て【】の数の上限になることを説明。</p> <p>送信ファイルで200MBの上限があることは、確認されている。</p> <p>※顧客から質問されたとのこと</p>
17	a4)仕様の確認	中	中	<p>①出願ソフトにデータ出力という機能があると思います。 例えばですが、出願タブの特許願と、閲覧タブの全く同じ特許願をデータ出力すると、 同じデータができるという理解でよいでしょうか？</p> <p>②特許庁ホームページの「手続書類一覧」を見ています。 通番の6番と7番は同じ「手続補正書」なのですが、なぜ中間コードが違うのでしょうか？</p>	<p>①同じ書類であっても出願タブと閲覧タブではデータの形式が違うことを説明。</p> <p>②6番＝特許、実用が△ 7番＝特許、実用が○、意匠、商標が◎ 凡例△＝過去分のXフォーマット ○＝XフォーマットまたはXMLフォーマット ◎＝SGMLフォーマット</p> <p>6番は昔のデータ形式の手続補正書で、7番が現在の手続補正書であることを説明</p>
18	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	中	低	<p>インターネット出願ソフトをバージョンアップしました。 それ以前はできていましたが、発送書類の受取で、エラーになります。</p> <p>V5ECS0900S ファイル例外が発生しました。 関数名 [VICRF011_OpenShareWrite>Cfile::Open] ファイル名 [C:\JPODATA\ITAK.JPO\NOTICE.JP1\HI-STORY.J0\2024～.htm]</p>	<p>・環境設定起動「ルートフォルダの場所＝C:\JPODATA」→OK→エラーなく終了 ⇒同じエラー</p> <p>・環境設定起動「ルートフォルダの場所＝C:\JPODATA」で「全てのユーザが変更可能とする」→OK ⇒アクセス権の追加に失敗したフォルダがあります ※全機能フォルダ</p> <p>・エクスプローラで権限を確認 C:\JPODATA\ITAK.JPO Administratorにフルコントロールがある ※Windowsログインユーザは1つ ※Windows11</p> <p>以下を説明 ・フォルダのアクセス設定を手動で行う ・Windows セキュリティをリセットしてできたケースがある</p> <p>後者を希望されて、操作を誘導して欲しいとのこと。 誘導したが画面が異なるため、再確認してからご連絡することに 13:15</p> <p>13:31 連絡し以下を実施 ・C:\JPODATA\ITAK.JPO Administratorにフルコントロールがあり変更ができない状態(配下のフォルダやファイル継承あり)</p> <p>・Windows セキュリティのリセットは、恐らく出荷時に戻すことになり、責任が負えないことと、解決する確約ができないことを説明→それでもやってみようとのこと。</p> <p>以下を誘導(Windows11の方法) 「設定」→「アプリ」→「インストールされているアプリ」 →リスト下の「システムコンポーネント」 →「Windows セキュリティ」横「…」 →「詳細オプション」 →表示画面下の「リセット」 →インジゲータが全部進んで終わったようなので設定を閉じる。</p> <p>発送書類の受取ができたことを確認</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
19	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	中	中	昨日から通信できなくなり、▲▲▲をアンインストール&再インストールした後、[発送書類の受取]を行いました。 以下のエラーになりました。 V5IPX9999E 通信処理中に異常が発生 関数名[V5IP05.Connect() SSL.SETTIME()] エラーNO[-26] ファイル名[] 情報[SSL ハンドシェイク用のタイム設定時エラー]	セキュリティソフト＝▲▲▲ 同じ環境に出願ソフト端末は2台。 ・別端末で、[申請人利用登録/証明書追加]が同じエラーになったとのこと。 別端末の情報：Windows10、今日[i5.20]にアップグレード プライベート用で普段は使用していないとのこと。 ・CAの作り直し(正常完了)+MSVCの修復(正常完了)+証明書情報更新(2024/05/29)。 接続テストは接続1～3の全て成功。 接続経路確認 ispl.2共に全て× (非常に時間がかかった) ・事務所内のネットワークに関しては、担当者に確認しないと分からないが、 昨日担当者に確認して貰って原因不明のため本日質問されているとのこと。 (担当者は、隔日出勤で本日は休み) ・各端末にセキュリティソフトは1つしか入れていない。 ・急ぎの手続きはないが、発送書類はそろそろ届くはずなので、受け取りをしたい。 出願ソフトの通信に関係する部分を綺麗に入れなおして改善しないため、お客さまの環境の問題の可能性が高いことを説明。 ・ネットワーク要件を提供し、ネットワーク担当者の方に設定の確認頂く ・▲▲▲入れ直し後にテザリングでの通信確認は行っていないので、 ▲▲▲を入れなおした端末でテザリングで[発送書類の受取]を試行 ↓ システム担当から、ネットワーク要件の要件は満たしているので、出願ソフトで「証明書を登録しなおしてみてください」と提案されたとの連絡あり ご質問は弁理士の先生で、「要件は満たしている」の意味は分からないとのこと。 ・現在、接続経路確認が、すべて×であることを確認。 ・個人用端末は、自宅で繋いだら正常通信できたので、手続されたとのこと。 以下を説明。 ・証明書の登録操作のご案内は可能だが、途中で特許庁に通信するので、現状できない ・証明書を参照しないよう操作(は通信しないで)可能だが、これが通信問題に有効とは思えない ・通信に必要な電子証明書などの環境は、昨日操作誘導させていただいているので綺麗に入れ直しができている状態のはず システムの担当の方と直接お話をさせていただくことに ・「要件を満たしている」とは、ネットワーク要件の(1)をすべて透過できるよう設定されたのか確認 →pingが通ることを確認したのみ ・ネットワークセキュリティのすべてについて確認されたのか確認。 具体的に、情報漏洩対策、ファイアウォールなどを上げて確認すると、UTMがある。 以前から導入しているものなので関係ないとのこと見解。 △△△のUTMであることを確認。 以前から△△△のUTMを導入している方で、同時期に類似現象が発生した事例を説明。 UTMでブロックされて、UTMを外すと正常通信できるため、ネットワーク要件で設定して回避しているため、自動更新等の影響でも発生しうることを説明し再確認いただくよう案内。 ・テザリングでも同様だった件は、ネットワークから分断した個人スマホなどでの接続でなかった可能性を説明。 →ネットワークのwi-fi接続だったかもしれないとのこと。 UTM含め再確認いただけるとのこと。
19-2					
20	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	中	中	発送書類で登録証が届きました。(商願2024-XXXXXX 商標登録XXXXXXXXX) 商標の登録証PDFを表示すると、図形商標部分がモヤがかかったようになっています。	以下を確認。 ・印刷でPDF保存しても、紙に印刷しても同じようにモヤがかかってしまっている ・J-PlatPatと受理済ファイルで確認しても、モヤはかかっていない ・PDFは▲▲▲で表示している →発送書類の登録証と、受理済ファイルを提供いただくことに ↓ データ確認 登録証:表示・PDF出力・印刷 いずれも受理済と大差ない 基から周りにドットのゴミがあるが、拡大してもJPEGとPDFで大差ない 連絡し「モヤがかかった」の具体的状態を確認 →商標文字部分がモザイクがかかったようになり、文字として判別できない 登録証をHTML変換したPDFで ダブルクリック→▲▲▲が起動でモザイクの状態 右クリック →■ ■ ■で開く→正しく表示できる よって、▲▲▲の問題 バージョン :2025.001.20630 ▲▲▲B :2025.001.20577 サボセンの▲▲▲A:2025.001.20577 ・最新バージョンの▲▲▲の問題が壊れている可能性があり、サボセンで最新バージョンで表示した結果を確認するまでお待ちいただくか確認→不要とのこと インストールしなおすことで改善する可能性を説明 ※サポート後、サボセンマシンで2025.001.20630にして、正常表示を確認 ・■ ■ ■で表示するよう変更を検討されたので、インターネット出願ソフトからPDFが印刷できなくなることを説明 →「正常に表示できたので大丈夫です」とのこと

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
21	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	中	中	<p>特殊申請に添付するPDFが、以下の問題がでています</p> <ul style="list-style-type: none"> ・[→]ボタンで▲▲▲Aが起動し、PDFの内容が表示されるが、印刷は真っ白になる ・同PDFをブラウザで開いて印刷すると正常に印刷できる <p>既定のアプリを▲▲▲Bにしないといけませんがブラウザではダメですか</p>	<p>・▲▲▲Aの印刷画面のプレビューの段階で真っ白</p> <p>・グレースケール印刷のチェック有無で状態は変わらない</p> <p>以下を説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット出願ソフトの一覧からだと、▲▲▲Aでない印刷ができない ・▲▲▲A以外でも、表示画面で→でPDF表示して、PDF表示画面から印刷はできる <p>・ブラウザに既定のアプリを変更を希望されたので、変更し正常印刷を確認</p> <p>・▲▲▲Aで表示は正しいこと、ブラウザで「は表示も印刷も正しい」これらより、▲▲▲Aの印刷設定か印刷機能の問題の可能性が高いため、このままこのPDFを提出いただいても問題ないと思われる旨を説明</p> <p>気になるようなので、提供可能なPDFのみ調査させていただくことに</p> <p>提供方法のみご案内し、準備ができれば送信いただくことに</p> <p>12:15 3ファイル着[画像×2、文字(委任状)×1]</p> <p>サボセン環境で再現確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PDFを直接開いて印刷 ・▲▲▲B 2バージョンで再現しない(2025.001.20756、2025.001.20813) ・▲▲▲A 2バージョンで再現しない(2025.001.20813と1つ前) ・特殊申請送信ファイル表示から ・▲▲▲B 再現しない(2025.001.20813) ・▲▲▲A 再現しない(2025.001.20813) <p>12:45 上記を連絡</p> <p>実は、▲▲▲Aの印刷画面で「フォームフィールド」になっていて、これを「文書」に変更すると印刷できることを確認したが、出願ソフトから開いたPDFだとこれが変更できないとのこと</p> <p>「文書」に変更して1回印刷すると覚えるはずなので、試行を提案するが外出先「うちの▲▲▲Aの問題か否かの切り分けのために、サボセンでこの動作確認して欲しい」とのこと</p> <p>14時～15時は会議のため連絡がつかないとのこと</p> <p>サボセン環境で確認し、以下手順なら「文書」設定になり、正常印刷できる</p> <ol style="list-style-type: none"> ①▲▲▲AでPDFを表示して印刷 印刷画面左下で「フォームフィールド」に変更して印刷 ②送信ファイルを表示して、起動した▲▲▲Aで印刷 印刷画面左下で「フォームフィールド」になっていて、この画面のプレビューが白紙であることを確認 ③▲▲▲AでPDFを表示して印刷 印刷画面左下で「文書」に変更して印刷 ④送信ファイルを表示して、起動した▲▲▲Aで印刷 印刷画面左下で「文書」になっていて、この画面のプレビュー表示されることを確認 ⑤④を印刷して内容が印刷されることを確認 <p>13:20 連絡し上記を説明</p> <p>メイン印刷からの印刷オプションではこの設定変更ができないため、ご了承ください</p>
22	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	高	低	<p>[発送書類の受取]で画面が止まっています。どうすればいいでしょうか？</p>	<p>メッセージ欄＝SUM1000 N2000 発送書類を送信しました。解析中。。。。</p> <p>受取って解析中なので、メッセージが返るまで待機を提案したが、既に30分ほど待っているとのこと</p> <p>タスクマネージャーより、CPU 17%、メモリ 70%で高負荷でもない。</p> <p>通信画面の[中断]を押してもらいメッセージが返ってくるまで、30分程度は待機をお願い</p> <p>エラーメッセージが出たり、30分待っても終了しない場合はご連絡いただくことに</p> <p>10:45 連絡あり</p> <p>まだ通信画面が残っており[中断]が押された状態のままとのこと。</p> <p>念のため以下データをデスクトップにコピー</p> <p>C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\WORK\NOTICE\PC名\COM\COM</p> <p>タスクマネージャーで以下を案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子出願ソフト → 発送書類の受取 → 「タスクの終了」をするが「応答なし」 ・V5ima000.exe → V5ATN000.exe → 「タスクの終了」をして消えたが画面に変化なし ・V5ima000.exe → 電子出願ソフト → 「タスクの終了」で消えて「インターネット出願ソフトの機能が異常終了しました」の表示でメイン画面は消えたが通信画面が残っている ・電子出願ソフト → 「タスクの終了」で通信画面が消えた <p>パソコンを再起動しインターネット出願ソフト起動時に「発送続行」の確認メッセージ</p> <p>ルートフォルダはC:\JPODATAであることを確認</p> <p>続行を行い、「端末内に不整合が見つかりました。自動リカバリを行いました。」</p> <p>→本日日付のフォルダに、待機件数と同じ10書類あり。発送目録もあり。</p> <p>以下の確認をお願い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書類がすべて表示できること ・発送目録と書類が一致していること <p>※昨年10月にも同状況で問い合わせがあり、今回も同じパソコンとのこと</p> <p>水曜日は社内の何かのシステムが裏で動くので水曜日は[発送書類の受取]をしないことにされていたとのこと。</p> <p>本日火曜日が再度システム担当者に確認されとのこと。</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
23	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	高	低	<p>年金の書類を4件送信したら、クレジットカードの画面が出なくて止まってしまいました。</p> <p>関数名[CFile::Open] エラーNo[2] ファイル名[C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\WORK\APPL\PC名\COM\COM\100181928\credit\JPO1935.PRM] 情報[ファイル、またはディレクトリなし]</p>	<p>以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年金納付書を4件選択して[オンライン出願]でクレジットカードの決済画面まで進んでいない ・支払いは絶対完了していないとのこと ・送信ファイルは4件とも「要送信」 ・セキュリティソフトは入れていない ・現在、ブラウザは起動していない(そもそも起動しなかったとのこと) ・通信画面も出ていないが、パソコンがフリーズしており、なにも操作ができない状態 <p>※今までも急にインターネット出願ソフトが強制終了したことがある模様。 ディスクの異常などの可能性も説明。</p> <p>→Ctrl+ALT+Deleteも効かないので、お客様判断で電源を入れなおしていただく</p> <p>「要送信」になるのは決済が完了した後の書類の送信途中でエラーになった場合であることを説明 整合性が取れていない可能性があるため、データ提供いただくことに</p> <p>15:33 データ着</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オーダーID履歴 : 承認結果=空欄、書類状況は4件共「要送信」 ・送信ファイル : 書類状況=要送信の表示 ・通信履歴 <p>オーダーID取得要求→レスポンス受信で以下</p> <p><サーバ側の処理結果メッセージ>SUM1000 N7030 指定立替納付関連業務(オーダーID取得処理)が完了しました。続いて指定立替納付関連業務(クレジットカード利用承認照会)を開始します。</p> <p>エラー 05ATC0002S 通信処理中に異常が発生しました。関数名[CFile::Open] エラーNo[2] ファイル名[C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\WORK\APPL\PC名\COM\COM\100181928\credit\JPO1935.PRM] 情報[ファイル、またはディレクトリなし]</p> <p>SSL切断要求→SSL切断Resp→通信ビュー終了→PpA終了 警告05ATA3745W ◆◆ 送信要求 (指定立替納付) ◆◆ 特許庁に送信する書類が残っています。「要送信」の書類は、必ず送信してください。 利用者フォルダ: 『出願』タブの 利用者1</p>
23-2					<p>16:30 連絡</p> <p>処理途中で何かの影響で必要なファイルが見つからない(削除された?)ため 処理が完了せず、不整合な状態になっていることを説明し、以下を誘導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以下のファイルをデスクトップに退避 C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\WORK\APPL\PC名\COM\COM\識別番号\Basket.xml 2.出願ソフト起動時に、要送信についてのメッセージは表示されないこと確認 送信ファイルは「要送信/XX」のまま 3.「要送信/XX」を[オンライン出願]し、送信前チェックで、 バスケットと送信ファイルの不整合のためエラー表示で終了。 4.送信ファイルが「未送信/XX」に戻ったので、再度選択して[オンライン出願]し、 クレジットカードの決済完了まで確認、「接受」の受理済、受領書を確認 5.指定立替納付照会を行い、今回の件が明細にあがっていることと、以下を確認 使用状況:納付済 承認結果:承認 売上処理日は空欄だったがこれは後日反映を確認いただくよう案内 <p>今回のエラーも原因が不明だが、時々強制終了することやフリーズすることもあるので、 ディスク異常などパソコンの問題の可能性もあるため、別パソコンを準備することも検討いただくことを提案</p>
24	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	高	中	<p>[5.30]をインストールしました。起動すると以下エラーです。</p> <p>指定されたファイルが見つかりません ファイル名[C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\PROGRAM\V5ECATM0.exe]</p>	<p>インストール完了後に、▲▲▲(個人向けウイルス対策ソフト)の警告メッセージがでて、パソコン再起動を促されたのでパソコン再起動している。警告内容は覚えておられない。</p> <p>JPOI530.exeを再実行→完了後に▲▲▲の警告はでない →インターネット出願ソフト正常起動を確認</p> <p>10:20 再問合せ 発送書類の受取で、▲▲▲から以下の警告</p> <p>V5ATN000.exeをブロックしました idp_generic に感染していることを確認しました</p> <p>〔隔離〕〔その他オプション〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この警告がでた状態で、以下を確認 C:\Program Files (x86)\JPOI1\TAKE\PROGRAM\V5ATN000.exe <ul style="list-style-type: none"> ・サイズが正しい ・デジタル署名が正しい (ファイルプロパティ「デジタル署名」詳細→証明書の表示→正常検証) 上記より、ウイルス感染していないと判断できることを説明 ・▲▲▲メッセージの対応 〔その他のオプション〕をクリック →〔例外を作成〕ボタンのみの画面なので、〔例外を作成〕をクリック →例外を作成しました〔OK〕の画面で、〔OK〕をクリック →そのまま発送書類が1件受信された <p>▲▲▲がこの警告で止めていた通信が、例外に指定したことによりそのまま通信が行われたことを説明 今後、他の機能でも同様の状況が発生する可能性を説明 このあと会議のため、文書入力試行を提案したができなかった</p> <p>↓</p> <p>文書入力結果のご連絡＝同じように警告メッセージが出た</p> <p>▲▲▲メッセージの以下対応を案内 〔その他のオプション〕をクリック →〔例外を作成〕ボタンのみの画面なので、〔例外を作成〕をクリック →例外を作成しました〔OK〕の画面で、〔OK〕をクリック</p> <p>文書入力が正常にできることを確認。</p> <p>▲▲▲のウイルス定義は2025/1/10なので最新。 ソフト名はわかる範囲で画面を確認するがわからなかった。 ▲▲▲のセキュリティの設定を強くされている可能性を説明。 所内で確認されるとのこと。</p>
24-2					

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
25	a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること	高	中	出願ソフトの送信でエラーが発生します。 指定立替納付の支払部分では問題ありません。 何か対策はないでしょうか？ 去年の11月に時々発生しだし、12月から頻度が上がってきて、今年に入って毎回発生しています。	<p>・セキュリティソフトは▲▲▲で、問題が発生する以前から変更はない。 ・2台のパソコンがあるが、2台とも同じ状況</p> <p>●接続経路確認 → ispl1.isp2共に全て○（2回実施し、2回とも同じ） 11月以降の通信履歴とLOGを提供いただき調査することに（欲しいデータは口頭案内のみ） ※本日、17時までであれば、連絡時間に制限はない（本日中に連絡を希望）～10:18 10:25 データ着 ■発生しているエラー、11月以降、通信処理中の異常はこのパターンのみ</p> <hr/> <p>送信完了 16:23:54 レスポンス受信 16:23:55 正常 **** <サーバー側の処理結果メッセージ> SUM1000 N1000 申請書を接受しました。 エラー V5ATC0002S 通信処理中に異常が発生しました。 関数名[V1CRF011_OpenShareWrite> Cfile::Open] エラーNo[1] ファイル名[D:\Dropbox\JP0\WITAK.JP0\APPL.JP1\XXXXXXXXX.J01\ACCEPT.J04\202401151334157550_A1621\AFM.XML] 情報[未定義エラー] ABORT要求 16:23:55 情報 V1ATA3305I ABORT 理由コード[0x0601] 詳細コード[0x0] SSL切断Resp 16:23:55</p> <hr/> <p>※エラーNo[1]=ERROR_INVALID_FUNCTION(関数が正しくありません)</p> <p>■エラーが発生した書類は以下のように様々 2023/11/15 商標登録料納付書 2023/11/16 特許願 2023/12/01 意匠登録料納付書 2023/12/04 特許料納付書(年金)、出願審査請求書 2023/12/06 商標権存続期間更新登 2023/12/14 商標権存続期間更新登、手続補正書 2023/12/20 特許料納付書 2024/01/05 出願審査請求書 2024/01/11 意匠登録料納付書(1件送信、複数件同時送信) 2024/01/15 商標権存続期間更新登 2024/01/16 出願審査請求書</p> <p>■発生頻度 11月:2/42、12月:9/57、1月:6/19</p> <p>■「D:\Dropbox\JP0」なので、オンラインストレージ ※オンラインストレージはクラウドの一種(一部) ※通常「C:\Users\ユーザー名\Dropbox\」だが、「指定した場所\Dropbox\」のようにDropboxフォルダの場所を変更できる。 2019年1月は「D:\XXXX\JP0DATA\WITAK.JP0」→2021年7月頃「D:\Dropbox\JP0\WITAK.JP0」に変更</p> <p>11:47 連絡し、以下を説明 ○エラー内容や、通信の動きをヒアリングして、ご質問と合致することを確認。 ・通信処理中に異常が発生[未定義エラー]→続行でunkownに格納→受領書受信 ・最終的には、受理済が「接受」になり、受付番号や出願番号(願書)がついていることを確認されている。</p> <p>○エラー発生状況を説明 特許庁との通信処理(TR受信)は終わって、端末内で受理済に対して処理しているタイミングで発生</p> <p>頻度は上がってきていて、毎回同じタイミングで同じエラーになっていることから、Dropboxの影響が考えられることを説明。 →ご質問者は、データの場所を把握されていないため、上席の方に確認されとのこと</p> <p>・「D:\Dropbox」より推察しているため、外付けHDDなどに「Dropbox」というフォルダを作っているなら、今回の説明とは異なってくるため、その場合はご連絡をお願い。 ・クラウドやネットワークドライブをデータの場所に指定するのは、このような問題が発生するリスクがあることも禁止している理由の1つで、これを防ぐ対策があるかどうかは、Dropboxの業者様などに確認頂きたい。 ・ローカルディスクでこのような問題発生はゼロとは言えないが、頻度としては低い(セキュリティ対策ソフトとの排他エラー、ディスク破損など)</p> <p>上席の方に確認・相談し、追加質問等あればご連絡いただくことに。</p>
25-2					
26	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	低	高	早期審査に関する事情説明補充書の文書入力で以下のエラーになります ・イメージファイルが見つかりません。確認してください。 イメージファイル名[サーバー上のアドレス] V1AHB04510P-E	<p>ファイルにリンクで挿入しており、Word上では見えているとのこと</p> <p>サーバー上のイメージが参照できていない可能性を説明 HTMLファイルとイメージファイルを、Cドライブの任意のフォルダにコピーし、同じフォルダ内のイメージを「ファイルにリンク」で挿入してから文書入力を試行いただくよう案内</p>
27	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	低	中	日本語シフトJISではない警告が出ます、日本語シフトJISで保存する方法を教えてください	<p>警告は「[&#XX:]は通常の文字とみなされます」で3件のみなので、日本語シフトJISで保存されていないのではなく、一部の文字が「[&#XX:]」に置き換わっている状態であることを説明。</p> <p>[&#32500:]、[&#3118:]、[&#25252:]の3件だが、入力チェック結果上で検索してもヒットせず。</p> <p>Wordでファイル>情報で「タイトル」に、中国語の文字が入っていたのでそれが原因。 →タイトルの文字を削除して保存後、文書入力で正常に処理されたことを確認。</p> <p>日本語シフトJISで保存されていない場合は、もっと大量に警告が出ること等を説明。</p>
28	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	低	中	意匠権の登録をします、書式チェックでJPEGに対してエラーで、APP0マーカがないようです	<p>今のJPEGをWindowsのペイントで開き、別名のJPEG保存してそれを使用してみるよう案内</p> <p>JPEGの中の基本情報が、編集ソフトによってはないものがあるので、ペイントで保存すれば基本になるためのご案内であることを説明 カラーはそのままだが、必ず別名保存するよう案内</p>
29	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	低	中	ファイル記録事項の閲覧(縦覧)請求書を出したいのですが、昭和の出願の場合の書き方を教えてください。	<p>商標なので、2000年以降の出願がオンラインでの閲覧対象、もしくは2000年以降に拒絶査定および補正却下不服の審判請求がされていれば併記することでオンラインでの閲覧対象になることを説明</p> <p>→該当の審判番号もないので対象外だった 閲覧方法については特許庁の閲覧担当窓口を確認いただくようお願い。</p>
30	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	中	中	意匠登録料納付書(設定補充)を送ると、入力チェック結果で書類内容がないとエラーになり、下に文字化けした内容がでています。	<p>メモ帳で編集されている</p> <p>メモ帳で開き、文字コードが「UTF-8」だったので、「ANSI」に変更して上書き保存。 メモ帳で開きなおし、文字化けがないことを確認</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
31	a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること	高	低	英語願書の送信ファイルをHTML変換し、Wordで作成した明細書と比較を行っています。 普段は完全一致しますが、本日は以下の差異があります。 ・元「”」(ダブル引用符)が、HTML変換結果では「G」になっています。 (Gが大文字小文字どちらかは未確認) ・「℃」「α」等が変わっていたりします。 [表示/印刷]で出力したPDFを見ると正しく「”」や「℃」となっています。 これは大丈夫なのでしょうか？	以下のデータ提供をお願いします。 ・送信ファイル、送信ファイルの表示PDF、送信ファイルのHTML変換、比較元Word 提供可否を担当弁理士に確認し、再連絡をいただくことに。 17:23 連絡あり、提供いただけるとのこと。 (ご連絡時間: 本日は18時まで。明日の14時以降にしか電話を受けることができない) ・Wordの「比較機能」で確認している。 ・差異の箇所は以下(伝言欄に記入された内容) ●エラーの箇所明細書 WordとhtmlをWordの比較チェックにて比較したときに別の文字に置き換えられていると表示される箇所です。 htmlそのものやPDF上はWordと同じく表示されているようです。 ①[0003]、[0016]他多数:ダブル引用符使用箇所。 こちらは半角「”」と置き換えれば問題ない点を確認済みです。 ②[0006]他: α、β ③[0024]他: ’、\$ ④[0122]: ‘T-DNA’ ⑤[0124]、[0128]他: °C、μ ⑥[0125]: binary vector、E. coli hygromycin データ確認 ・送信ファイルのXMLとHTML変換結果の①～⑦は合致 ・HTML変換を再取込した送信ファイルのXMLと、提供送信ファイルのXMLの内容部分は合致 ・PDF、HTML変換のブラウザ表示、HTMLのテキスト表示で、問題箇所は合致 Wordの比較について ＜原因＞ HTML変換ファイルにエンコードを設定していないため、Wordに取込んだ状態で違うエンコード(unicode)になっているため、全角記号が相違している。 ①～⑤ エンコードをHTMLタグで指定して開いて保存分と比較すると、問題の記号は合致。 ⑥元Wordと送信ファイルで相違 凡例) ■＝半角空白＋下線付き、↓＝改行 ・binary vector : 元 = binary ■ vector 元をWeb保存 = binary<u></u>vector 送信ファイルPDF = binary ↓ vector 送信ファイルXML = binary<u></u>vector HTML変換 = binary<U></U>vector 同 ブラウザ表示 = binaryvector ・E. coli hygromycin : 元docx = E. coli ■ hygromycin 元をWeb保存 = <U>E. coli</U><u></u>hygromycin 送信ファイルPDF = E. coli hy- ↓ gromycin 送信ファイルXML = E. coli<u></u>hygromycin HTML変換 = E. coli<U></U>hygromycin 同 ブラウザ表示 = E. colihygromycin →どちらも下線のない半角空白にすれば、HTML変換も空白ありになる。 ＜確認結果＞ ①～⑤ 違う文字コードで比較しているため、全角文字について差が生じる。 Wordでエンコードを変更できるが、それを保存しようとするWordが落ちることが多いため、比較に適さない。HTMLにエンコードを指定いただく方が良い。 (方法は、ひな型一覧のMETA行を<HEAD></HEAD>内に貼り付け) ⑥半角空白に文字修飾をつけているための差 英語の場合、半角空白に文字修飾をつけることができない。 半角空白2個以上を連続しても1個になるなど、制限がある。入れるなら”_”に置換。 ※半角空白に文字修飾をつけると、XML上は<u></u>だが、PDFでは文字修飾が消える HTML変換では空白が消える ちなみに ・日本語は、半角空白を として明に設定しており、文字修飾可能 ・E. coli hygromycin」のPDFにあるハイフネーションはPDF表示でつけているため、XMLにはない。 14:04 連絡 ・PDFの状態で出願しても良いなら、提出可能なことを説明 ・元WordとHTML変換結果のWordの比較相違について ・全角記号について 文字コードについて説明し、WordのWebオプションで指定する方法を案内。 今回提供いただいたHTMLで操作誘導すると「日本語ソフトJIS」になっていた。 今後、相違が出るときはこれで指定しなおしをお願いします。 ご説明中に比較され、相違がないことを確認(HTMLとdocxを比較されているとのこと) ただし、単語間の空白差異もなかったため比較対象のファイルが異なった可能性あり。 ・単語間の空白について 一元出願がこの状態のため、要否については担当弁理士に相談されるとのこと。 必要な場合、アンダーバー”_”にするか、全角空白に変えて下線をつければPDFもHTML変換も同じになることを説明。
31-2					
31-3					
32	a7)電子証明書	低	高	4月1日付けで代表者が変更します。 変更する前に使っていた電子証明書でオンライン申請しても問題ありませんか。	証明書について以下を説明。 ・登記変更の場合、前の証明書が失効することがある。 ・代表者変更等の登記変更を申請した段階はオンライン申請可能で、法務局内部の処理が完了した段階でその証明書が失効する。 ・電子証明書が失効すると、すぐ新証明書が申請できるはず。 ・オンライン通信毎にその時の証明書の状態を確認している。 失効する前なら、現在の証明書で手続可能で、代表者名は新しい方を記載してください。 念のため【その他】に記載しておくことを提案。 これから手続予定があるなら、法務局に処理完了予定を聞いておくことを提案。

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
33	a7)電子証明書	低	中	申請人利用登録でエラーになります 利用者証明用電子証明書が特許庁により利用停止されています 再度、登録操作を行ったところ「既に登録されています」と表示されて登録できません	マイナンバーカードを紛失したと勘違いして区役所で一旦無効にしてもらったが、有効に戻した状態のこと ・識別番号リストメンテナンスで削除後「申請人利用登録/証明書追加」を誘導 →「申請された電子証明書は既に登録されています。 電子証明書状態:外部停止 ・JPKI利用者ソフトで「自分の証明書」 利用者証明用:有効性確認:一時保留 署名用:有効性確認:一時保留 「一時保留」は、紛失などにより、一時利用停止措置を行っている状態なので その解除ができていないようであることを説明、市区町村窓口に行ってくださいよう案内 対処後、再度、「申請人利用登録/証明書追加」を行っていただくよう案内し、 別エラーになる場合はご連絡いただくようお願い。
34	a7)電子証明書	低	中	意思確認の手續補足書を私の識別番号で提出する必要があります。 私のマイナンバーカードで私の識別番号に申請人利用登録すると、エラーになりました。	エラーメッセージを覚えておられなかったため、「申請人利用登録/証明書追加」を誘導。 ・1台目:ICカードリーダーダライタのドライバが入っていない。 →ドライバを入れた後、ご自身で「申請人利用登録/証明書追加」されるとのこと。 ・2台目:「申請人利用登録/証明書追加」 →SCM1000 X9200 入力された項目または…「電子証明書が無効である。」 JPKI利用者ソフトの「自分の証明書」で、 利用者証明用=有効 署名用=引越前の住所で有効性確認が「失効済」 マイナンバーカード内の電子証明書の更新ができていないことを説明。 市区町村窓口でマイナンバーカード内の電子証明書の更新を行って頂くよう案内。
35	a7)電子証明書	中	中	出願ソフトをインストールした。 識別番号取得で電子署名に失敗してしまい、先に進めない。	・個人の方 ・インターネット出願ソフトの利用は初めて ・OSはWindows ・ICカードリーダーダライタは、▲▲▲というメーカー ・マイナンバーカードの有効期限は2030年 → 問題なし ・ICカードリーダーダライタの接続 → 問題なし 申請人情報送信確認画面で送信ボタンを押すと以下のエラー。 電子署名に失敗しました。 関数名[V5SMEE09.SignedCreate::pkcs7_signed_create()] エラーNo[-30] ファイル名[] 情報[電子署名付与に失敗しました。 以下の条件で同じ操作を行ったが、解決せず。 ・キャッシュをクリア ・ウイルスソフトを無効 ・パソコンを再起動 ・ICカードリーダーダライタ設定を「自動検出する」から「PC/SC対応」に変更 JPKI利用者ソフトで有効性確認 署名用:確認失敗(702) 利用者証明用:確認失敗(702) ICカードリーダーダライタがマイナンバーカードに対応していないことが原因の可能性あり またはマイナンバーカードの電子証明書に問題がある可能性があるため、市区町村窓口にお問い合わせいただくようお願い
36	a7)電子証明書	中	中	識別番号は登録しています。 マイナンバーカードで申請人利用登録をするとエラーです 「申請された氏名又は名称は、以下の内容で既に登録されています。」	以下に表示されている氏名はカタカナ表記。 外国の方なので、マイナンバーカードに登録されている氏名にローマ字が含まれるなどで 特許庁に登録されている氏名と一致していないためと思われることを説明。 登録画面を氏名の入力画面まで戻っていただき、ローマ字表記だったので、特許庁に登録されているカタカナの表記に変更いただくよう案内。 以降は進めてみられるとのこと
37	a7)電子証明書	中	中	①地方自治体の方の場合、電子証明書はICカードタイプの職責証明書で、 地方公共団体組織認証基盤のソフトが必要なのですか？ ②地方自治体の方が、オンライン手続きがよくわからないので、 こちらの窓口で手続きができるならしてみようと言われていました。 地方公共団体組織認証基盤のソフトをこちらのパソコンにインストールができるのでしょうか？	①その通りです。 ②地方公共団体組織認証基盤のソフトは一般公開されていないので、組織内で入手してインストールいただくはずですが。 地方公共団体組織認証基盤のソフトをお持ちいただいでインストールができたとしても、 窓口のパソコンではマイナンバーカード用のカードリーダーを接続されているので、 職責証明書のカードリーダーを接続すると正しく動作しない可能性があります。 そのため、窓口のパソコンで手続するのは難しいと思います。 できないだけでは断りづらいようなので、以下を説明。 例えば、地方自治体の方がパソコンに専用ソフトとカードリーダーを設定された状態で そちらの窓口を持ってこられるのであれば、ある程度の操作のご案内ができる と思われることを説明。 (インターネットへの接続ができるのかななどの問題もあると思われるが) 一そうにご説明いただけるとのこと。

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
38	a7)電子証明書	中	中	<p>①本人認証画面で起動しようすると、以下の表示です。 「ICカード電子証明書発行元から配布されるソフトがインストールされていません。」</p> <p>「政府認証基盤 利用者クライアントソフト」はインストールして電子証明書の情報を確認できる状態になっています。</p> <p>②このあとの操作を確認したいです。</p> <p>③もし特許庁に行くなら、ICカードリーダーも持参するんですか？</p>	<p>①前QAで「政府認証基盤 利用者クライアントソフト」のインストールをお願いした件 →インストールして電子証明書の情報を確認できる状態になっているとのこと。</p> <p>「政府認証基盤 利用者クライアントソフト」の起動をお願い →起動できないとのこと →「ソフト名は何ですか」とのことで、「政府認証基盤 利用者クライアントソフト」を案内</p> <p>※電子証明書の情報を確認できる状態なら入っているはず＆ソフト名も分かるはずだが、分からないとのこと。他の方がされたか、インストールできていない可能性もありそう。</p> <p>以下を説明。 ・官職証明書の専用ソフトウェアは外部公開されていないため、現在の正式なソフト名等は分からないこと、このインストールがされていないエラーになっている。 このソフトをインストールして使える状態に設定が必要であることを再説明。</p> <p>→「昨日、設定すれば良いと言われましたが」とのこと。 官職証明書の専用ソフトの設定や、インターネット出願ソフトへの設定を行うよう案内しており、その内、官職証明書の専用ソフトが見つからないため対処が必要であることを説明。</p> <p>・この問題を回避した後、特許庁へ通信ができるよう御省内で通信設定が必要な可能性を説明。 2021年9月にも御省でインターネット出願ソフトを使用した時に、この対応をされ時間が かかったことも説明。</p> <p>・お急ぎの手続があったり、これらの対処が困難な場合、特許庁まで出向いて特許庁の端末で電子申請する方法があることをご説明。 この場合、官職証明書と申請書類のデータを持参する必要があるため、可否を省内で確認いただくよう案内。</p> <p>→今日中に手続したいので、検討に加えたいとのことなので、調整班の連絡先と、特許庁の住所をご案内。</p> <p>②このあとの操作＝「識別番号取得＆利用登録」操作の意味なので、誘導。 Pin入力で「ICカード電子証明書発行元から配布されるソフトがインストールされていません。」</p> <p>→「インターネット出願ソフト、この専用ソフトなど4つを申請しているんです」とのこと。 省内で申請しているの意味であることを確認。</p> <p>その申請でどこまで使用できるようになるのか、その辺りがこちらでは分からない旨説明。 通常、インストール後にICカードが使えるよう設定が必要なので、それができていない可能性を説明。</p> <p>この後、必要情報を入力すると特許庁に通信が始まり、使用可能な状態になることを説明。</p> <p>このまま対処されるなら、この通信ができるよう設定するために必要な情報を提供させていただくことを提案。 →「今日、そこまでいくとは思えないので大丈夫です」とのこと。</p> <p>「今日中に手続したい」と言われてこの発言なので、特許庁で手続されるのかを確認するが、詳細をご説明いただけないため、このあとのご予定が不明。</p> <p>念のため、特許庁の担当に可能性があることを事前連絡することへの了承をいただく。</p> <p>③ICカードリーダーは不要です。官職証明書のICカードと申請書類のデータを持参してください。</p> <p><u>14:22 調整班様に、本件をご報告</u> <u>15:35 調整班様より、本日16時頃に来庁予定と旨の情報共有あり</u> →同日、手続完了されたとのこと。</p>
38-2					
39	a7)電子証明書	高	中	<p>識別番号とマイナンバーカードと紐づけ登録しようすると、以下のエラーになります。</p> <p>V5ECAT0-010S 入出力異常が発生しました[7] 関数名 [V5SMEE01_ScmiExLoginSCMIEX_Login0] エラーNo[0] ファイル名[] 情報[SCMI 環境ログインエラー ScmiErrorCode=[0x705L]]</p>	<p>・ICカードリーダードライバ設定で、「PC/SC 対応」に設定（ICカードリーダードライタ名称は1つのみ）</p> <p>JPKI利用者ソフトの「自分の証明書」で利用者証明用、署名用共に有効であることを確認 →どちらも有効性確認で「300704」 再度実行すると「有効」と安定しない</p> <p>・「申請人利用登録/証明書追加」 →同じエラー。</p> <p>・ICカードリーダードライタとマイナンバーカードをセットしたままパソコン再起動 →「申請人利用登録/証明書追加」で同じエラー。</p> <p>・環境設定で「証明書情報更新」→「終了」（版番号2023/01/27） →「申請人利用登録/証明書追加」で同じエラー。</p> <p>以下を確認。 ・ICカードリーダードライタは▲▲▲の「△△△2700R」（対応機種） ・確定申告では問題なく使用できた ・デスクトップパソコンで前面のUSBに接続している ・金属性の物は磁力を帯びた物は近くなし ・セキュリティソフトは「Microsoft Defender」のみ</p> <p>・JPKI利用者ソフトを上書きインストール。 →証明書の情報は表示できるが、有効性確認は何度やっても「300704」エラー。</p> <p>USBを背面の接続に変更して試行 →証明書の情報は表示できるが、有効性確認は何度やっても「300704」エラー。</p> <p>ICカードリーダードライタの読み込みが不安定であることを説明。 ICカードリーダードライタをアンインストールし、再度インストールしなおしを試していただくよう案内。 ※「300704」は「カードリーダー接続不備、またはカードが接続されていない。」というエラー。 https://www.j-lis.go.jp/file/06_siyouninsyoAPI4_C.pdf</p> <p>→ ICカードリーダードライタのドライバ入れ直しにより解消</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
40	a7)電子証明書	高	低	官職証明書で利用登録をしようとすると「ICカードの読み込みに失敗しました。」となります。 GPKIのソフトでカードが読めることは確認できています。	<p>・GPKIの専用ソフトは最新 ・今回はじめて構築する環境（別部署からのお問い合わせが過去にあり） ・不要なICカードリーダードライバが入っていないか →GPKI専用ソフトに「ICカードリーダーライタ設定」というのがあり、それを起動されたが時間がかかる＆制限がある可能性もあるため、あとで確認いただけるとのこと ・複数ある場合は、不要なドライバを削除いただくよう案内 ・インストール中に異常はなかったはず ・証明書情報更新→版番号：2024/05/29であることを確認</p> <p>・インターネット出願ソフトは、以下でソフト有無や動作を行うので存在確認 「C:\Program Files(x86)\Common Files\gov_app\load_path\default.dat」</p> <p>以下両方存在する (1)C:\Program Files (x86)\Common Files\gov_app\load_path\default.dat (2)C:\Program Files\Common Files\gov_app\load_path\default.dat</p> <p>本日期日の手続はないが、できれば早く手続したいものがある ↓ 14:52 ドライバは1つだけだったとのこと 本人認証で、GPKIを選択してPin入力〔証明書表示〕→ICカードの読み込みに失敗（以降の試行はこの方法で行うよう提案）</p> <p>・GPKIの専用ソフトの最新V/Lは、最近リリースか→リリース時期までは不明 ・共通証明書ストア作り直し →CA変名までできるが、インストールができない（庁内の申請が必要）ので変名を戻す ・datファイル内容を確認 (1)(2)とも同じ内容で、nameもPathもJPKIになっている →いったん電話を切って対処方法を検討</p> <p>JPKI利用者ソフトを後でインストールしたため、datファイル内容が上書きされている JPKI、GPKI両方をアンインストールして、GPKIをインストールすれば内容が変わるはず</p> <p>15:10 連絡 インストール等が申請制で時間がかかることから、(1)のファイル名変名を試行 →管理者権限が必要などの方法でも申請が必要なので、以下を行っていただくよう案内</p> <p>JPKIをアンインストールして、GPKIをインストール ※1申請で上書きやアンインストールが可能なら、上書きインストールで試し。 ダメならアンインストール＋インストールする</p> <p>※今までデジタル庁様からご質問いただいていたのは、特許庁から出向でこられた方が環境構築等されていたが、この方が戻られたため、今設定している環境しかインターネット出願できる環境がないとのこと</p> <p>3/5 15:08 JPKIをアンインストールして、GPKIをアンインストールしてからインストールしてdatのパスが書き変わり無事更新手続きできたとのこと連絡あり</p>
41	a8)手数料の納付方法	低	高	さくっと書類作成で意匠登録願を作っています。 手数料で、納付書番号を入力しないと先に進めません	<p>「現金納付」を選択されているためなので、専用の納付書を事前に入手しておき、納付書番号はその納付書に記載されていることを説明</p> <p>予納や口座振替は準備されていないので、すぐできる方法としてクレジットカード納付と電子現金納付を提案 →電子現金納付は確認されており、ページで振り込むことはご存じ</p> <p>クレジットカード納付の3Dセキュア登録不明のために躊躇されているので以下を説明 ・クレジットカード会社側に登録するもので、最近では必須になっていることが多い ・支払い時にセキュリティコードなどの入力が必要で、登録している電話番号やメールに番号が通知されるケースが多い ・この場合は納付金額だけ入力する ・書類の中にはクレジットカード納付用の文言が入力され、この書類をオンライン出願すると、クレジットカードの登録や決済ができる画面に遷移する</p> <p>検討されとのこと</p>
42	a8)手数料の納付方法	低	高	①今度、クレジットカードで納付を希望されている方が来られるため、特許庁サイトの「指定立替納付」を参照しています。 https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/poinfo/outline/payment/credit-card.html 1. クレジットカードの事前準備 → 利用者様の準備 2. 申請書類の作成 → 普段通り書類を作成は分かりました。 クレジットカードはどこで登録しますか。 ②別の画面がでてくるのは何を契機ですか。 ③補助タブに、指定立替納付のフォルダがあります。これは関係ありませんね。	<p>①「3. オンライン出願」で、通常通り[オンライン出願]ボタンをクリックした後で、以下の流れです。</p> <p>クレジットカードを登録するか否かの確認画面がでる。 ↓ 今回初めてなので新規登録を選択するとブラウザが起動してきて、カード情報を入れて決済する ↓ いつもの通信画面に戻って書類が送信され、受領書が受信されます。</p> <p>②【指定立替納付】が記載された書類の場合、自動判定してこの流れになります。</p> <p>③補助には、指定立替納付で納付した書類や金額の照会機能があり、その照会結果が入るフォルダです。</p> <p>領収書代わりに欲しいと言われた場合などに照会することが多く(指定立替納付照会)をクリックします。</p> <p>※今回の方は、識別番号を取得済みでICカードリーダーの調子が悪いので窓口を利用されるということで、インターネット出願利用登録状態が不明であることを確認。</p> <p>はじめて申請人利用登録したり、電子証明書を更新した場合、特許庁に連絡してクレジットカード納付ができるよう早期対応してもらう必要性を説明。 電子現金納付の件なので連絡先はご存知だとのこと。</p>
43	a8)手数料の納付方法	低	中	①特殊申請で何件か書類を作成している際に、料金欄の選択で1つだけ「指定立替納付」ではなく「クレジットカード納付」になっていました。 特許庁に登録しているクレジットカードが使用できますか？ ②もし送信できなかったら郵送すればいいですか？	<p>①以下を説明 ・移転登録申請関連の書類が「クレジットカード納付」になること ・移転登録申請関連は、支払先が国税庁になること ・特許庁に登録しているクレジットカードが特許庁に限定していなければご利用いただける ・国税庁へのクレジットカード納付は、2.2%の決済手数料が加算されて決済されること</p> <p>→多分、支払先は限定はしていないとのこと</p> <p>②「決済ができなかった場合」とのこと 決済ができなかった場合は、[中断]して未送信に戻っていただけるので、別の納付方法で出すか、郵送いただくことになることを説明。</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
44	a8)手数料の納付方法	低	中	口座振替情報照会に反映されていないため、口からの引き落としの確認をお願い 銀行口座から引落されていませんでした。銀行では、その時間特に制限はなかったようです。 当座ですが、9時12分～9時15分に、残高は充分あったとのことでした。	前回、以下をご説明済み ・当座の場合、一瞬マイナスや0円になることがあり、そのタイミングだった場合は、再引落しないため、補充が必要 ・9時過ぎでの手続なので、金融機関の業務時間内だが、金融機関の特別な事情で振替できなかった場合は、再振替可能な時間になってから振り替える可能性がある 以下を再説明 ・銀行での制限がないなら、業務時間内なので自動で再引落されない ・口座の情報で、引き落としが確認できていないなら、引落されていない 引落されないことについての調査を求めているご質問が確認したが、そうではないとのこと 今回の事例は、自動再引落されないことを説明 →補充の手続をされるとのこと
45	a8)手数料の納付方法	中	中	電子現金納付を教えてください	電子現金納付専用パスワード等設定を誘導 →設定済みだったので、再設定 納付番号取得(予納への入金用)を誘導 →100万円を超えるので警告がでて、納付番号通知画面で以下を説明 ・振込み額の制限は、金融機関により異なるので、ATM、インターネットバンキングのページの制限額を確認いただきたい ・今の画面の a)～c)の3番号が、振り込みに必要 ・インターネットバンキングをこのパソコンでするなら、この画面のボタンを押すとインターネットバンキングにログインするときに、a)～c)の3番号が自動設定される(金融機関選択まで操作を試行し、振り込まないなら×で閉じ、終了するよう案内) ATMや他パソコンからインターネットバンキング振り込みする場合は、今の画面のa)～c)の3番号を控えて振り込みしていただく ・500万円で今回取得しており、上限を超えるなら、この番号は放置して新たに番号をとる この時、上限より下の額が100万なら、100万を5回操作して5つの番号を取得する ・納付番号は振り込み可能な期間が1か月で、超えると振り込みできない 振り込み後は、約1年使用可能で、予納に入れたあとは制限はない 振り込み上限を確認いただくことに
46	a8)手数料の納付方法	中	中	①現金予納のフォルダにある内容が予納の残高と違っていいですか？ ②昨年の9月に30,000円現金予納しました。 9月20日に特許願を出しましたが、残高が30,000円なのはどうしてでしょうか？ ③最新の残高を確認するのはどうすればいいですか？ ④開いて残高を確認する以外にもっと簡単に残高を確認する方法はないのですか？ ⑤そもそも私が勘違いしたのが、残高がわかるように表示されていないからです。 わかるように表示されるように改善してください。 ⑥電子現金納付と現金予納は何が違うのですか？一緒にできないのですか？ ⑦納付番号が「期限切」になっているのはどうしてですか？ ⑧納付番号の残高はどうやって確認するのですか？ ⑨金額が誤っていたらどうなるのですか？	①現金予納フォルダにある予納書の金額は、予納台帳に入金した金額なので、予納の残高ではないことを説明。 予納残高は予納残高照会で確認いただくことを説明。 ②2024年9月分で照会した結果を見られているので、9月末時点の残高の表示。 その残高照会結果には、9月20日の特許願の明細が載っていないことを確認。 2024年10月分で予納残高照会をされて、9月20日の特許願の明細が載っていて残高も16,000円になっていることを確認。 ③本日であれば、1月分で予納残高照会をしていただくことを説明。 ④ありません。 ⑤状態はリアルタイムに更新されないのでも照会にはかける必要があることを説明。 「照会結果のリストにせめて金額も表示してもらえたら少しはしました」とのご意見 できればリアルタイムに残高が表示してほしいとのことなので、要望として報告させていただきます。 ⑥電子現金納付は、納付番号を取得し予納台帳に入金したり、書類に直接記載して出す納付方法になり、現金予納は電子現金納付の納付番号から予納台帳に入金する機能なので別物であることを説明。 ⑦納付番号の状態もリアルタイムで更新されないのでも、[納付番号照会/更新]で更新いただく必要があることを説明。[納付番号照会/更新]で「使用済」になったことを確認。 ⑧納付番号は1手続毎に使用して使用済になるので残高という概念はないことを説明。 例えば特許願を電子現金納付で出す場合、14000円で納付番号を取得して振込、書類には納付番号を記載して出すことを説明。 ⑨不足している場合は追加で納付手続きが必要、過納の場合は返還請求をする必要があることを説明。
47	a8)手数料の納付方法	中	低	海外のクライアントが、他の代理人から私に変更しようとしていて、前の代理人と同じものを提出して欲しいと言われてます 前の代理人は口座振替で、このクライアントの案件だけで以下の内容がPDFで提出されています 口座振替情報照会すると振替番号を入力できるので、それによって1件分になるんじゃないですか	ご覧になっているのは以下 口座振替情報照会(XXXX年XX月) 照会日時:XXXX年XX月XX日XX時XX分XX秒 振替番号 : 識別番号 : 氏名又は名称 : 郵便番号 : 住所又は居所 : 電話番号 : 照会対象年月 : 引落日 書類(引落対象) 引落金額 事件の表示 …… ～1件分の内容～ 以下を説明 ・振替番号は、口座から引き落とし情報と紐づくので、1案件ごとではない ・どちらの納付方法も1案件ごとの照会ができない ・見出し項目や情報は、口座振替と指定立替納付では異なる 先ほどはCSV出力を案内しているが、タイトルやこれらの情報がでているので、テキストコピーしたものと考えられるので、指定立替納付照会でテキストコピーを誘導 これで加工したものをPDF保存している可能性を説明

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
48	b1)電子出願の概要	低	高	<p>①オンラインで商標登録願を出したいです。どうしたらいいか教えてください。</p> <p>②どのくらいで発行してもらえますか？1か月とかかりますか？</p> <p>③カードリーダーがあれば手続きができるみたいなのを見たのですが。</p> <p>④マイナポータルと連携したら使えますか？</p> <p>⑤スマートフォンで読み取りはできませんか？</p> <p>⑥カードリーダーは何を使えばいいですか？</p>	<p>①Windowsパソコンにインターネット出願ソフトをインストールし、電子証明書を登録する必要があることを説明</p> <p>法人としての出願とのことなので、法務省の電子証明書を準備して登録が必要であることを説明</p> <p>サポートサイトの以下を案内、取得方法を確認いただくようお願い。 はじめての方へ＞法人の方へ＞STEP-2 電子証明書の準備</p> <p>②どのくらいで発行されるかは管轄の法務局へ確認いただくが、1か月かかることはないことを説明。</p> <p>③個人の手持きの場合は、マイナンバーカードの電子証明書がご利用いただけ、その場合はカードリーダーが必要であることを説明。</p> <p>代理人(弁理士)による手続きも検討されているとのこと。弁理士による手続きであればマイナンバーカードがご利用いただけることを説明。</p> <p>④⑤使えません。カードリーダーが必要です。</p> <p>⑥公的個人認証サービスポータルサイトの以下を案内 マイナンバーカードに対応したICカードリーダー一覧</p>
49	b1)電子出願の概要	低	高	<p>商標の更新をしたいです</p>	<p>・インターネット出願ソフトをインストールしたのみとのこと。 ・個人で、マイナンバーカード、カードリーダーは準備されている。 ・サポートサイトの「マイナンバーカードをご利用の方へ」を案内して説明するが誘導希望</p> <p>以下を誘導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公的個人認証の利用者ソフトをインストール →インストールされていたようであれば上書きインストール ・ICカードリーダードライバ設定で、「PC/SC対応」にチェックを入れてカードリーダー名称は表示されたもので〔設定〕 ・識別番号をJ-PlatPatで確認いただく (書類中の【識別番号】の記載から確認) <p>・「申請人利用登録/証明書追加」 →入力された識別番号は特許庁で認められていません J-PlatPatで再確認いただき、番号の入力間違いだった</p> <p>・再度、「申請人利用登録/証明書追加」～サービスメニュー設定 ・オンライン発送利用希望:あり ・クレジットカードを使用するので電子現金納付のパスワードは未設定</p> <p>・商標権存続期間更新登録申請書は作成していないので、ひな型をインストールし、以下をWordで開く 4501_商標権存続期間更新登録申請書(指定立替納付).htm</p> <p>以下を説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【代理人】項目は削除 ・料金は特許庁サイトで確認できる ・項目内容をお客様の手続き用に編集 ・Webページの形式のまま保存する ・インターネット出願ソフトで書類を読み込んでチェックし、送信ファイルが作成されたら送信するが、クレジットカード納付が明日の12時まで使用できない制限があるため本日は書類を読み込むところまでしかできないこと <p>※書類をWordで編集して保存までされて、明日12時以降に連絡してこれるとのこと。 文書入力から誘導予定。</p>
50	b1)電子出願の概要	低	高	<p>商標の早期審査に関する事情説明書を電子で出したいのですが、方法を教えてください</p>	<p>以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人 ・法務省の電子証明書は持っていない ・出願ソフトは利用したことがない <p>サポートサイトの「法人の方へ」を案内し、準備や手順について説明 →今回は書面で手続されとのこと</p> <p>早期審査に関する事情説明書は電子化手数料の対象ではない為、書面で手続しても追加料金はかかりませんことも説明</p>
51	b1)電子出願の概要	低	高	<p>商標の登録査定が届きました。電子で手続可能と書いてあるのですが、どうすればいいのでしょうか？</p>	<p>以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の方 ・法務省の電子証明書は有効期限が切れている ・商標の出願は知財総合支援窓口で行ったため、出願ソフト端末はない <p>以下を説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今から電子証明書を取得して環境を準備するには時間と証明書の手数料がかかる ・提出いただく商標登録料納付書は電子化手数料のかからない書類 ・そのため、書面で提出したほうが安くなる可能性がある <p>環境の準備が大変なので、今回は書面で提出されとのこと</p>
52	b2)書面と電子出願の違い	低	高	<p>オンラインで商標を出そうと思っています。INPITに聞いたらこちらに聞くように言われました。</p> <p>①フランス語で、アルファベットの上に点がついたような文字を含む商標を出そうと思ったのですが、J-PlatPatでこの文字を入力して検索ができませんでした。この文字を枠で囲んで出すことはできないのでしょうか？ 文字を枠で囲んで出すことができない場合は、JPEG等で貼り付けられないのでしょうか？</p> <p>②オンラインで出したら、書面の時にはかかる3000円の費用がかかりませんか？それ以外にメリットはありますか？</p> <p>③オンラインの場合は、カードリーダーがあればいいですか？</p> <p>④特許庁の様式で、以前は印鑑を押す欄</p>	<p>①アルファベットの上に点がついたような文字(アクセント記号を組み合わせた文字)は標準文字としての登録はできないこと、画像であれば出願可能であることを説明。</p> <p>画像の場合、カラーの内容はJPEG、白黒の内容はPNG,GIF,BMPで保存して書類中に入れて出すことを説明。</p> <p>②オンラインの場合は、書面の時にはかかる3000円＝電子化手数料がかからないこと、書面の場合は電子化のための日数が余分にかかるが、オンラインだとその分早く手続されることを説明。</p> <p>③個人の方でマイナンバーカードを利用予定とのこと</p> <p>Windows/パソコンにインターネット出願ソフトをインストールすること、カードリーダーを接続して、マイナンバーカードを登録する必要があることを説明。</p> <p>④願書についてなので、オンラインで出す書類には、押印は不要であることを説明。</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
53	b2)書面と電子出願の違い	低	高	商標を電子申請しようとサイトを拝見しています。 マイナンバーカードの場合、ICカードリーダーが必要と書いてありますが必要でしょうか。 出願が初めてで、できるだけ早く安く済ませたいと思っています。	<p>・審査着手など早いのは電子申請です。</p> <p>・紙(郵送、窓口)申請の場合は、別に料金が請求されます。</p> <p>・マイナンバーカードで電子申請するならICカードリーダーは必須で2～3千円するかと思います。</p> <p>インターネット出願ソフトをセットした端末を用意しているところがあり、そこに出向くことが可能なら、ICカードを購入しなくてもそこで電子申請が可能です。</p> <p>一電子を希望されたので、知財総合支援窓口を案内。 中野区におられるため東京の電話番号を案内し、場所や予約などについて確認いただくよう案内。</p>
54	b2)書面と電子出願の違い	低	高	会社で商標登録を行おうと考えています。 ①どうすればよいか教えてください。 ②会社の登記簿謄本は必要でしょうか？ ③オンラインで電子証明書を取得する方法はありますか？	<p>①書面、オンラインどちらで提出するかを検討されていなかったため、以下を説明。</p> <p>＜書面＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書面を作成し郵送で提出する ・電子証明書が不要 ・書類によっては電子化手数料がかかる <p>＜電子＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書が必要 ・メンテナンス時間以外いつでも提出が可能 ・電子化手数料がかからない <p>どちらにするか社内で検討されとのこと。</p> <p>②不要であることを説明。</p> <p>③取得可能と聞いているがこちらでは詳細がわからないことを説明。 管轄の法務局の窓口か、登記・供託オンライン申請システム操作サポートデスクに確認していただくようお願い</p>
55	b2)書面と電子出願の違い	低	中	①移転登録の手続きがオンラインでできるようになったと聞きました 出願タブから出すのでしょうか？ ②持分放棄証書を添付する必要があります。押印はオンラインで出す場合は不要でしょうか？ また郵送では印鑑証明書が必要ですが、オンラインでは不要ですか？ ③電子で署名を付けるアプリについてはどこに載っていますか？	<p>①特殊申請タブから出すことを説明</p> <p>②持分放棄証書のような押印が必要な書類について、オンラインで出す場合は電子署名アプリで署名を付けて添付が必要なことを説明 恐らく署名を付ければ印鑑証明書は不要と思われるが、移転登録担当に確認いただくようお願い</p> <p>③特許庁サイトの以下を案内</p> <p>移転登録申請関連手続(権利の移転等に関する手続)における電子特殊申請について 4. 電子特殊申請における留意点 (2) 申請書等に添付する書面 (3) 押印に代わる電子署名について</p> <p>また、特殊申請タブから出す際は、移転登録の書類はPDFで作成すること 添付書類はPDF、署名を付けたものはZIPでの添付になることを説明 ユーザガイドの27～29のいずれかを参照いただくよう案内</p>
56	b3)必要な事前準備	低	高	特許の出願を書面で行いました。 ①続きの手続きで電子化手数料がかからない方法があると聞きました。教えてください。 ②ICカードリーダーを購入しない方法はないでしょうか？ ③知財総合支援窓口はどこにあります	<p>①以下を確認。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人 ・マイナンバーカードは持っているがICカードリーダーは持っていない <p>出願ソフトで電子的に出願すれば電子化手数料がかからないことを説明。 手順としてサポートサイトの「個人の方へ」を案内し、準備や手順について説明。</p> <p>②最寄の知財総合支援窓口を予約して共用端末を利用する方法を提案 → 了承</p> <p>③東京在住のため、知財総合支援窓口の東京ポータルを案内。</p>
57	b3)必要な事前準備	低	高	特許をオンラインで出したいのですが、何からしたらいいかわかりません。	<p>③東京在住のため、知財総合支援窓口の東京ポータルを案内。 個人の方</p> <p>以下を説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Windowsパソコンにインターネット出願ソフトをインストールし、電子証明書を登録する必要がある ・個人の方はマイナンバーカードの電子証明書をご利用いただける → 持っていないとのこと。 ・その他ご利用いただける電子証明書として▲▲▲、■■■■のファイルタイプのものがあり 費用が15000円程度からかかる ・特許願を出す予定なので、書面で出すと電子化手数料がかかるため、 枚数によっては電子証明書の費用の方が安くなる場合がある <p>検討されとのことなので、サポートサイトの以下を案内</p> <p>はじめての方へ> 個人の方へ> STEP-2 電子証明書の準備</p> <p>オンラインで手続きされる場合は、STEP-2以降を行っていただくことも説明</p>
58	b3)必要な事前準備	低	高	全くの初心者です。電子出願をする場合の事前準備を教えてください。	<p>(出先で、Webサイト等も見ることができない状態)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁理士個人の識別番号をお持ち。 この手続なので、個人用の電子証明書が必要なことを説明。 → マイナンバーカードを所持しており、これを使用されとのこと。 マイナンバーカード専用のICカードリーダーも購入済みとのこと。 ・Windows10 Home <p>以下を行って頂くよう案内。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICカードリーダーのドライバをインストールする ・マイナンバーカード専用のソフトをインストールする 「公的個人認証」でインターネット検索し、「公的個人認証サービスポータルサイト」を開き、利用者クライアントソフトをインストールする ・インターネット出願ソフトはインストール済みなので、サポートサイトの「マイナンバーカードをご利用の方へ」を参照して、設定等を行う <p>他に必要なものがないか問われたため、以下を説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワープロソフト＝Microsoft Wordを所持されているので、他には必要ない。 ・イメージについて、スキャナやイメージ編集ソフトが必要だと思われる場合は、購入いただく。 ・PDFを添付する書類を提出する場合には、Adobe Readerをインストールしておく (これは無料でダウンロード可能なことも説明) <p>明日、操作される模様。</p>

No.	分類	難易度	属性	質問内容	回答
59	b3)必要な事前準備	低	高	<p>はじめて電子で商標権存続期間更新登録申請書を提出しようとしています 特許庁からこちらに相談するように指示されました</p> <p>①電子出願の事前準備等を教えていただけないでしょうか？</p> <p>②電子証明書をオンラインで取得する方法はないでしょうか？</p>	<p>①電子出願の概要を口頭説明 以下のホームページを案内し、準備や手順について説明 ・サポートサイトの「法人の方へ」 ・法務省ホームページの「電子証明書取得のご案内」</p> <p>②あると聞いているが、こちらでは詳細がわからないことを説明 管轄の法務局に確認いただくようお願い</p>
60	b3)必要な事前準備	低	高	<p>社名やロゴを出願(意匠や商標)したいと思っています。 これはインターネットでできますか。</p>	<p>以下を説明。 ・特許庁の専用ソフトをWindowsパソコンにインストールして、法務省の電子証明書を登録することで、電子申請できるようになる。</p> <p>・電子証明書の有効期限と料金。今回の手続を3カ月以内に提出できるなら最短でとって、次に手続が必要ときに再取得して登録しても良い。</p> <p>・「特許庁窓口で紙申請の方が早いですか」とのこと。 →事前準備期間がない分、窓口での出願の方が、出願日確保だけを考えると早い。 しかし、出願後に特許庁内で書類を電子化するため、審査の着手が3週間以上遅れる。 また、商標など早期審査の制度があるが、制度によっては電子申請のみ対応のものもあるようだ。</p> <p>電子申請を検討されるようなので「法人の方へ」を案内。 ・今ご案内したのが、STEP-1～2のあたりであることを説明。 ・法務省サイトの「電子証明書の取得の流れ」を案内し概要と専用サポートデスク電話番号を案内</p>
61	b3)必要な事前準備	低	高	<p>商標の電子申請について教えてください。</p>	<p>今回、法人で商標を8件登録し、登録料の納付も済ませており、10年後の更新のために質問されている。</p> <p>10年後なので、各システムが変わっている可能性があるため、更新時期の少し前にお問い合わせさせていただきたくて提案したが、ざっくり確認したいとのこと。</p> <p>以下を説明。 ・Windows端末が必要</p> <p>・電子申請するために、法務省の電子証明書が必要。 取得の流れを見ながら以下を説明。 ・事前準備、手順1は、パソコン操作が不慣れでなければ数時間もあればできると思われる ・手順2～3は、法務局の状況によって変わる →1～2年なのか、1か月かおおよそ教えて欲しいとのこと。 即時または数日で発行されると思われることを説明。10年後の状況は分からないので、余裕をみて1週間と考えてはどうかと提案。</p> <p>・電子証明書取得後に、特許庁のソフトにこれを登録する。 パソコンに慣れているなら数時間でできるが、法人のネットワーク環境によっては数日かかる可能性も説明。 →ネットワーク制限はしていないとのことだが、書類作成なども含めて1週間など余裕をみていただくよう案内。</p> <p>・電子証明書期間について説明し、最低が3か月で1,300円かかること、この期間、何件でも手続できる。</p>
62	b3)必要な事前準備	中	中	<p>20年ほど前に、会社の知財部門でISDN回線を使用して電子出願したことがあります。 子供が、自由研究で特許出願をしたいと言っており、現在の状況を確認しています。</p> <p>①未成年者の出願が可能ですか。</p> <p>②事前準備は何が必要ですか。</p> <p>③以前は、Wordで一括で作って、HTMLにしていたと思いますが、今はどうですか。</p> <p>④納付方法は予納を使っていましたが、今はどうなっていますか。</p> <p>⑤識別番号が必要ですよ。 私自身は個人事業主です。法定代理人としての私と別でしょうか。</p> <p>⑥登録査定等もシステムで来るのですか。</p> <p>⑦早期審査やスーパー早期審査はシステムでできますか。</p> <p>⑧子供なので未収入のため、審査請求料等が全額減免になると聞いています。</p>	<p>①お子様が出願人、お父様が法定代理人として出願いただくことになると思います。 別に提出書類が必要ななどの制度面が不案内なので、特許庁に確認をお願いします。</p> <p>この場合、お父様の電子証明書が必要となります。 →マイナンバーカードを所持されている。</p> <p>②以下を説明。 ・以前はISDN回線のしりばりがあったが、現在はインターネットに接続できれば回線のしりばりはない。 ・Windows端末が必要(Windows10を持っている) ・マイナンバーカード用のカードリーダーが必要 (e-taxなどのマイナポータルでの認証について聞かれたので、書類作成や通信などで署名をつけるため、単なる認証ではないためマイナポータルによるスマートフォンでの認証はできないこと。カードリーダーが必要なことを説明。 →以前、e-taxもカードリーダーが必要だった時期のものがあるとのこと)</p> <p>③Wordで作って、Wordの名前をつけて保存でWebページに保存したものを、出願ソフトに取り込むことを説明。</p> <p>④現在は、予納に加え、ATMやインターネットバンキングのペイジー支払いや、クレジットカードによる支払いが可能となっていることを説明。 →クレジットカードを希望されたので、お父様のクレジットカードが利用できることを説明</p> <p>⑤以前は、会社として手続されていたので、ご自身の識別番号は持っておられないことを確認。 マイナンバーカードを使って、インターネット出願ソフトに登録する時に識別番号を取得できることを説明。</p> <p>マイナンバーカードに記録されている個人様として登録するので、個人事業主という属性は関係なく、法定代理人として手続するにしても自身で手続するにしても同じ識別番号を使うことを説明。</p> <p>⑥このソフトで受信可能だが、通知がなく、自分で受信する操作が必要なことを説明。 準備された書類は開庁日で10日間待機し、受信されなかった場合は郵送されるため、手元に届かないことはなく、発送日は受信した日、郵送した日なので応答期間に影響はないことを説明。</p> <p>はじめから郵送で受取る設定が可能なことも説明。</p> <p>⑦早期審査に関する事情説明書という書類を提出し、この書類も特許願同様に提出可能なことを説明。</p> <p>⑧減免の対象だとは思われるが減額率までは把握していないため、特許庁に確認をお願いします。 出願審査請求書の中に必要な条文などを記載して提出し、出願ソフトから提出できることを説明。</p> <p>相談部の連絡先を案内。</p>
62-2					
63	c1)利用者からの問い合わせの確認	低	高	<p>お客様からの問い合わせです。 商標登録願の納付番号の種別を誤って「登録料(設定)」で取得してしまったとのことです。 これはどうすればいいのでしょうか？</p>	<p>手続種別が違って金額が正しければ使用いただけます。</p> <p>使用できることは説明いただき、その後の手続について不明点があればこちらに問い合わせるようお願いいたします。</p>
64	c1)利用者からの問い合わせの確認	低	中	<p>クレジットカード納付情報の照会ができると聞いたのですが、クレジットカード納付した書類を返還請求した場合、その情報は載りますか？</p>	<p>指定代替納付照会を、返還対象書類を出した月で照会していただく返還情報が載ります。 ただし、国際出願や審判関連は対象外なので返還情報が載らないと聞いています。</p> <p>お客様からの質問があったための確認だったため、お客様で照会方法や照会結果について不明点等があれば、こちらで対応させていただくことを案内。</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
65	c1)利用者からの問い合わせの確認	低	中	出願人の方に、手続補正書で【補正をする者】に【日本における営業所】を書くように指示したところ、記載するとエラーになるとお問い合わせがありました。 記載できないのでしょうか？	特許願の手続補正書であることを確認。 【補正をする者】には【営業所】は記載可能ですが、【日本における営業所】は記載できません。 四法により異なり、商標の手続補正書では【補正をする者】に【日本における営業所】が記載可能です。
66	c1)利用者からの問い合わせの確認	低	低	ユーザーの方から「特許願のProofが正しく表示できていないように思う。」と連絡が来ています。 ①特許願が特許庁に送れているかの確認はどこで行いますか？ ②「図面のProofがおかしい気がする」といわれています、これはどういことでしょうか？ ③特許庁に送られた内容はどこで確認できますか？	①特許庁に送信して受付されているかの確認とのこと。 出願ソフト上のデータの確認の場合、以下になっていれば特許庁に届いていることを説明。 ・対象の特許願が「受理済」に移動し、「接受」の状態になっている。 ・受領書が届いており、対象の特許願が記載されている ②Proofとは受理済ファイルの事であること、図面に添付された画像が意図した状態になっていない可能性があることを説明。 ③特許庁には受理済ファイルがそのまま届いていること、特許庁ではその受理済ファイルのデータを確認することを説明。 必要であればこちらで直接対応させていただくので、ユーザー様にそのようにご案内いただくことに。まずは今わかった内容を説明していただけたらとのこと。
67	c1)利用者からの問い合わせの確認	低	低	お客様からの問い合わせで、以下ご質問です。 PCT願書の申立ての「不利にならない開示又は新規性喪失の例外に関する申立て」が100件程度あるが入力可能か	件数は99件までの制限がございます。 また、99件入力はできますが、その他の入力内容の容量にもよりますがWIPOの制限で、送信ファイルの作成が失敗する可能性があるようです。 →お客様にその旨お伝えいただけたらとのこと。
68	c1)利用者からの問い合わせの確認	中	低	代理人の方からのご質問に対して確認しています。 いつも、オンラインで受信している「前置移管通知」がはがきて来たためです。 ・審判マスターでは、以下の状態です。 1/27: 移管日 1/30: 発送日(郵送) 同日に移管になった別件(別の方)を確認すると、発送日はオンラインになっていました。 ・1/28に書類があることは確認していたが、事務所内の判断で見送ったそうです 何が考えられるでしょうか。	ユーザー様と直接対応して、状況確認させていただくことを提案したが、今回は庁内で確認した結果を回答することになっているため不要とのこと。 特許の前置移管通知なので、オンライン発送の対象 以下を確認説明 ・インターネット出願ソフトは自動受信ではなく、ユーザー様が受信操作をしないと受信できない ・特許庁サーバーに準備されてから、開庁日で10日経過すると郵送にまわる ・ユーザー様には、待機している発送書類があることしか分からないため、1/28に見送った件が、この前置移管通知であるか否かが分からない(待機している書類を確認する手段はインターネット出願ソフトにない) ・以前からオンラインで受取っていて、現在オンライン発送の設定になっていることは確認済みでこれを変更した覚えはないとのこと(変更してすぐ戻した場合、その間の書類が郵送になっている可能性があるが、変更していない前提でのお話) 1/27に移管で、すぐ郵送になっていることから、インターネット出願ソフトで受信できる期間を経過することなく郵送になっているようなので、インターネット出願ソフトの受信操作は関係ないと思われる旨を説明 ・次回発生した場合に確認する方向で回答してよいか問われたので、ユーザー様・特許庁様の判断になることを案内 ・詳細調査が必要な場合の連絡手段を質問されたので、サポートセンターにご連絡いただくか、調整班様経由で開発元にご連絡いただく方法を提案 ※ご質問者様の識別番号を含のために確認 ※サポート後、査定系以外の審判はオンライン対象外のため、その可能性を疑ったが、前置移管通知は査定系のように見受けられる
69	c1)利用者からの問い合わせの確認	高	低	申請人が同名、同住所なのですが、別会社として識別番号を取得しました。 既に登録されていると登録できなかったようですが、そのようなことはありますか。	同名、同住所での登録有無をシステムチェックしています。 過去にも数件発生したことがあり、その都度、出願課様の判断で対応しています。 過去事例だと、住所の番地表記を漢字を記号に変更(“○番△号”→“○ー△”)する等で登録し、あとから職権訂正するか、申請人に申請人情報変更して頂いたことがあります。 →「1字でも違いがいいですね。その方法で相談してみます」とのこと。
70	c1)利用者からの問い合わせの確認	高	低	外部から以下の問い合わせが来ています。 出願ソフトで色を変える可能性があるでしょうか？ 商願2017-XXXXXX: 出願人が出願しており、これが正しい色(濃い緑) 商願2024-XXXXXX: 代理人による出願で、薄い緑。代理人にはカラーコード値も指定して依頼。	商願2017-XXXXXXは3.20で出願されており、JPEGマーカーク削除の改造後。問題のデータはどちらも、庁内側データはマーカークが抜かれた状態なので、申請人側のオリジナルJPEGでどのようになっているかは不明。 商願2024-XXXXXXのイメージはかなりくっきりしており、元の商願2017-XXXXXXを単純加工したものではなさそう。想定される可能性は以下。 ①もともと違う色で作成されている。 →指定されたカラーコードや元データとの比較を行っていない ②商願2024-XXXXXXのデータ作成時は、JPEG加工で色を合わせていたが、出願ソフトでマーカークが削除されたため、色味が変わってしまった。 →送信ファイル作成後、出願ソフトでの表示結果を確認せずに出願されている
71	c3)電子出願ソフト及び特許庁システム変更による影響調査の確認	低	低	特許庁サイトに、公的証明書は今まではじかれていたが1月1日から可能となったと説明があります [5.30]からはじかれなくなりますか	今までも、公的証明書を添付してもエラーにはなりませんでした。 画面に公的証明書は添付不可の旨の但し書きがあります。 [5.30]でもこの但し書きがありますが、1月1日からは添付可能です。
72	c4)電子出願ソフトの仕様確認	低	低	①特殊申請について質問です。 送付票を作成すると書いてありますが、送付票は申請者が作成するのですか？ ②申請者の手元に控えが残りますか？ ③今回提出したい証明書に別紙がついていて、別紙も一緒にひとつのPDFにしようと考えているのですが、別紙があることをどこかに記載できますか？ 物件名に「・・・(別紙あり)」というような名前をつけることも可能ですか？	①特殊申請の機能で筆頭物件を選択すると、必要事項を入力する画面が出てきます。 この画面に入力した情報で送付票が自動的に作成されます。 ②送付票と添付したPDFをまとめたもので送信ファイルが作られ、それを特許庁に送信すると、特許庁に送られたものと同じものが控えとして手元に残ることを説明。 ③筆頭物件として「新規性喪失の例外証明書提出書」を添付し、2件目の添付物件に「新規性喪失の例外証明書」を添付することになり、2件目以降の物件名は自由に設定できるので可能であることを説明。 ご質問者と直接対応させていただくことも可能である旨をご案内したが、今回は特許庁あてにメールで質問を受けているので、特許庁からこちらに問い合わせをされたとのこと。
73	c4)電子出願ソフトの仕様確認	低	低	600MBの配列表ST.26を提出する場合、緊急避難で提出できるでしょうか？	出願ソフトは、200MBを超えるST.26は添付できない(文書入力でエラーになる)ため、送信ファイルが作成できません。そのため、緊急避難では提出できません。 ST.26を除いた特許願の送信ファイルを作成頂き、ST.26は別途提出いただく事になると思われます。 1枚のDVDに、緊急避難の特許願とST.26を両方格納することは可能です。

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
74	c4)電子出願ソフトの仕様確認	中	低	<p>ユーザー様からの質問で、すでにそちらにご質問がいていると思います。</p> <p>①出願審査請求手数料返還請求書の【返還請求対象書類】が複数事件ある場合は繰り返し記載することになっていますが、それに誤訳訂正書は記載できないと聞きました。誤訳訂正書で払った出願審査請求料のため、意義的には出願審査請求手数料返還請求書です。記載できないでしょうか。</p> <p>②「出願審査請求手数料返還請求書」には、出願審査請求書と記載して、誤訳訂正書に職権訂正するとシステムに悪影響があるかは、そちらでは分かりませんか。</p> <p>③このような質問の場合は、記載できる書類をご案内されるしかないですよね。</p> <p>④後学のため教えていただきたいのですが、出願審査請求手数料返還請求書の【返還請求対象書類】に手続補正書だけを記載するとエラーになると聞きました。記載できませんか。</p>	<p>①出願審査請求手数料返還請求書の【返還請求対象書類】に、誤訳訂正書を記載するとエラーになり書類ができないため、提出することができません。</p> <p>記載可能な書類は以下です。 「出願審査請求書」「出願審査請求書(他人)」「手続補正書」「手続補正書(方式)」のいずれか</p> <p>誤訳訂正書を記載できるのは、既納手数料返還請求書です。</p> <p>→「意義的には出願審査請求手数料返還請求書だと思いますが、仕様がそうっていないということは、違うのかも知れませんね。」とのこと。</p> <p>②申し訳ありません。庁内処理のことはこちらでは分かりません。</p> <p>③こちらでは、対象書類に記載できるか否かを確認し、記載できない場合は、記載できる書類をご案内することになります。その是非については、申し訳ありませんが、特許庁様に確認いただくよう回答しています。</p> <p>④出願審査請求手数料返還請求書の【返還請求対象書類】には、「出願審査請求書」「出願審査請求書(他人)」のいずれかが繰り返しに必ず1回以上存在する必要があることを説明。</p>
75	c4)電子出願ソフトの仕様確認	中	低	<p>①ユーザーの方から質問を受けています。</p> <p>PCT国際出願を行われており、それを基に国内移管されようとしています。国際出願で請求項が空欄の項目があったため、出願ソフトの文書入力でエラーになっているそうです。これはどう対処したらよいでしょうか？</p> <p>②【請求項2】の内容がない場合で、【請求項3】を【請求項2】に繰り上げ記載して提出することは可能ですか。</p>	<p>・書類名「国内書面」 ・エラー内容は確認出来ていない。</p> <p>以下を説明。 ・【請求項n】の内容がないままの場合、エラーとなり書類ができないため提出不可能です。 （【請求項n】の項目内容が記載されていません。[V1AHB05403P-E]）</p> <p>・内容のない請求項の項目名自体を記載しないと、請求項が連番でないと警告になります。 （【請求項n】が連番になっていません。現在の記載:【請求項3】[V1AHB06310P-W]）</p> <p>警告の場合は、書類ができて提出可能ですので、方式的に可能であればこの方が現実的かと思います。</p> <p>例)請求項1、2、3があり、【請求項2】の内容がない場合に、 【請求項2】を記載しない</p> <p>②請求項3を2に繰り上げて記載された場合、書式チェックは正常です。 インターネット出願ソフトは、元の記載が分かっていますので、単純に現在の記載をチェックします。</p> <p>方式審査上、警告の場合と繰り上げる場合、どちらが良いのかご判断いただくことになります。</p>
76	c4)電子出願ソフトの仕様確認	高	低	<p>マスタ願書に格納されている商標イメージの中にJpegの管理情報の解像度(dpi)情報が設定されていないイメージあり、CreateIによる登録証編集で、イメージが編集されない案件がございました。 ＜Createサポートからの回答＞ ご提供いただいた画像ファイルを確認したところ、解像度(DPI)の情報が含まれていなかったため、エラーが発生しておりました。 CreateFormでは解像度の情報が含まれていない場合、エラーが発生します。</p> <p>当該案件の願書は、受付番号が5で始まっているため、オンラインでの受付となっております。そこで、ご質問なのですが、 ①標準仕様上、このようなイメージファイルの添付は、許されるのでしょうか？ ②出願ソフトさんの受付時のチェック、もしくは、受付システムの受付時のチェックで、このようなイメージファイルは、エラーにならないのでしょうか</p>	<p>出願ソフトi2.90以前のバージョンは、JPEG解像度の書換を行っていない為、解像度無し/200Dpi以外/縦横で解像度が異なる、といったデータがあり得ます。</p> <p>【背景】 イメージ作成段階では、解像度情報はあまり意味を持たない為、Windowsのペイントなどでは、解像度の値を設定・変更できません。そのため、出願ソフトは解像度情報は参照せず、イメージのピクセル数から解像度を逆算して、タグにmmサイズを設定しています。</p> <p>「出願ソフトにイメージを変更され、意図しない内容になった」といった苦情を避けるため、初期の出願ソフトは、申請人の作成したJPEGに手を加えず、サイズや形式が規定内であれば、そのまま送信していました。</p> <p>その後、庁内システム毎のJPEG処理の差異により、以下のような問題が発生したため、出願ソフトi3.10(2017.03.19～)から、解像度を200Dpiに書き換えたり、不要なJPEGマーカーを削除する処理を追加しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・色情報の扱いの違いにより、白色がピンク色になる ・縦横で異なる解像度が設定されていた場合に、形がゆがむ <p>※開発指針 別冊 出願ソフトにおけるチェック要件書 P5-3-2 を第5.10版で変更</p>

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
以降は二次回答の事例					
77	a3)障害時の原因調査	高	低	<p>昨日、2件の商標登録願を同時にオンライン出願して正常に終了しています。</p> <p>受理済ファイルをデータ出力したところで、パソコンがフリーズして強制終了になりました。</p> <p>再起動後に受理済データを表示や印刷しようとする、2件とも以下のエラーになります。</p> <p>関数名 [V4CRS010.DeploySendFileEx] 情報 [処理対象外のデータ識別コードです]</p>	<p>指定立替納付の支払いで、受領書も届いているので提出は問題なく完了されているとのこと。</p> <p>以下を確認。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定立替納付照会：2件とも、使用状況：納付済、承認結果：承認 ・履歴照会：2件とも、受領書：送信済、受理状況：接受 ・受領書：商標登録願2件の受領書1通があり、2件とも正常接受の状態。 <p>・オンライン出願完了後、即データ出力したため、受理済は表示していない。</p> <p>・再起動後、表示や印刷ができなかったため、データ入力で上書きしてしまっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データ入力後、同じエラー ・別端末にデータ入力も試して、同じエラー <p>・出願操作をされたのは事務所のパソコンで、今はご自宅のパソコンを操作している。</p> <p>・受理済や受領書などをコピーしているが、通信履歴はない。</p> <p>以下を誘導。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受理済フォルダで、問題の商標登録願2件をコピーしてバックアップ。 ・手続情報リカバリを、出願のみ選択して実行し、正常終了を確認。 →受理済ファイルを表示して、2件とも同じエラー <p>調査のためデータ提供いただくことに（全て商標登録願2件の提供をお願い）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リカバリ前にバックアップした受理済ファイル ・リカバリ後の受理済ファイル ・データ出力ファイル <p>(9:40)</p> <p>9:46 データ到着</p> <p>頂いたファイルは全て手続情報管理ファイルの内容は確認できるが、実体の中身が壊れており復旧できない。</p> <p>10:05 連絡し、受理済は壊れており、復旧できない状態であることを説明。</p> <p>→受理済を納品する決まりで、受理済が欲しいとのこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自宅の端末に事務所の端末と同じ識別番号で手続できるように設定されていることを確認。 二重出願について説明し、二重出願状態にして「二重」の受理済を取得できる可能性を説明。 →「二重の状態でもよいので、是非、欲しい」とのこと ・ヘッダの情報が違うが、閲覧で取得可能であることを説明。 →過去に閲覧した書類を確認され、こちらでも問題ないとのこと。 <p>いつから閲覧可能になるかによって、閲覧請求するか二重出願するかを検討されるとのこと。</p> <p>閲覧可能になる時期を確認後、連絡させていただくことに。</p> <p>(10:25)</p> <p>10:43 出願課様にご相談し、既に閲覧可能になっている状況を確認</p> <p>10:44 ユーザー様に連絡し、既に閲覧可能となっていることを説明 →すぐに閲覧請求されるとのこと。</p> <p>(10:47)</p>
77-2					

No.	分類	難易度	頻度	質問内容	回答
78	a3)障害時の原因調査	高	低	意匠登録願を出したのですが、受理済を印刷したら、真円のはずが縦長の楕円です。真円で出せているのでしょうか？	<p>・受理済ファイルの表示、印刷:縦長の楕円(該当は、【左側面図】と【右側面図】の2つ)</p> <p>・HTML変換して出力されたイメージファイル:真円</p> <p>・意匠登録願を2件出して2件共、同様のイメージを使っている</p> <p>→以下データをいただき確認することに</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受理済のデータ出力したファイル ・元のGIFファイル2つ <p>(HTML変換先のフォルダに出力されたのでそれとも一緒にもらうことに)</p> <p>※結果は今日17:30までに連絡希望</p> <p>16:33 データ着:以下を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送信ファイルからイメージコピー:真円 ・受理済を展開して抽出したTIF :真円 ・元GIF:真円 <p>(いずれも866×221ピクセルで左右に余白多い)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送信ファイル表示、印刷:若干縦長の楕円(横5.5×縦1.5cm) <p>17:26 連絡し、以下を説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送信ファイルの中のイメージは、元のGIFと同じで真円 ・特許庁の表示規約に則って表示すると、ご指摘のように少し楕円気味に見える(SGML文書仕様:1mm未満は切り上げる) <p>→以下の点を確認したいとのこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査は、元データどおり、真円で行われるか ・公報は、元データどおり、真円で行われるか <p>(楕円で公報された場合、それを理由に他社から反論されるケースがあるようなお話)</p> <p>その点に絞って特許庁に確認してご連絡差し上げることに (17:30すぎでもこの電話番号に連絡可能なので、今日中に回答が欲しいとのこと、万一のために携帯電話番号も教えていただく)</p> <p>17:36 出願課様にご相談 出願番号 意願2025-XXXXXX 意匠の審査基準室(内線2910)に直接確認いただくことに</p> <p>17:48 連絡し、データは真円だが、特許庁の表示規則に則ると若干楕円気味になっていることを上記連絡先に説明して、確認いただくよう連絡先を案内 →すぐ連絡されるとのこと</p> <p>3/18 10:13 連絡あり 以下のご質問に回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先日の件は楕円で見えることはそちらでも確認されているのか →確認しております ・こういったことが起きることはどこかに記載されているのか →そういった記載はございません ・今後、どのような点に注意して図面を作成すればいいのでしょうか？ 出願ソフトでは印刷確認ではなくどういう方法で確認するのがよいのでしょうか？ <p>11:40 連絡</p> <p>◆今回のイメージファイルで表示サイズの計算を具体的に説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横:866÷400×2.54=5.4991 1mm未満は切上げなので 5.5cm ・縦:221÷400×2.54=1.40335 1mm未満は切上げなので 1.5cm <p>正方形のように横縦のサイズが同じであれば問題ないが長方形の場合は1mm未満の数値によって今回のように元イメージと比べて若干の誤差が生じる</p> <p>作成したいイメージサイズを決めて逆算してピクセルサイズを割り出すことを提案 →今回は、縦に余白を入れて236ピクセルにすると 236÷400×2.54=1.4986 1mm未満は切上げて 1.5cm 送信ファイルの表示上も真円に見えることを説明。 →ご自身でも縦サイズを少しずつ変えて試されており、この計算と今回発生した状況についてもご理解いただけた</p> <p>◆当初、正方形で作成していたが以下の警告になったため 「横4cm、縦3cmより小さいイメージです。[V1AHB04625P-W]」 対処方法の2)意図通りでない場合、Word等に貼る前のイメージのサイズを確認してください。 の以下を行ったとのこと。 「元のイメージが小さい場合は、右側に余白を入れ、常に一定の横幅でイメージを作成すると警告されなくなります。」</p>
78-2					

分類リスト
a1)電子出願ソフト及びさくつと書類作成の使用方法
a2)通信環境設定
a3)障害時の原因調査
a4)仕様の確認
a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること
a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有す
a7)電子証明書
a8)手数料の納付方法
b1)電子出願の概要
b2)書面と電子出願の違い
b3)必要な事前準備
c1)利用者からの問い合わせの確認
c2)法改正時の影響調査
c3)電子出願ソフト及び特許庁システム変更による影響調査の確認
c4)電子出願ソフトの仕様確認
×
×
×
×
×

←利用者には「トラブル」
に見えるものを分類

前回分類リスト
a1)電子出願ソフト及びかんたん願書作成の使用方法
a2)通信環境設定
a3)障害時の原因調査
a4)仕様の確認
a5)パソコン等ハードウェアに関する技術的かつ専門性を有すること
a6)申請書類作成における電子出願固有の技術的かつ専門性を有すること
a7)電子証明書
a8)手数料の納付方法
b1)電子出願の概要
b2)書面と電子出願の違い
b3)必要な事前準備
c1)利用者からの問い合わせの確認
c2)法改正時の影響調査
c3)電子出願ソフト及び特許庁システム変更による影響調査の確認
c4)電子出願ソフトの仕様確認

←利用者には「トラブル」
に見えるものを分類

難易度
高
中
低

別 紙

電子出願ソフトに係る運用支援業務に
必要なサーバ等機器 一式
要件定義書

令和 7 年 12 月
特許庁 審査業務部 出願課

目 次

1.	はじめに	- 1 -
2.	運用支援サーバの要件	- 1 -
2.1.	機能要件	- 1 -
2.1.1.	電子出願ソフトサポートサイトに関する機能	- 1 -
2.1.2.	電子出願ソフトダウンロード請求版に関する機能	- 1 -
2.1.3.	電子出願ソフトアップグレード版等に関する機能	- 2 -
2.1.4.	電子出願ソフト利用時に関する機能	- 2 -
2.1.5.	メールマガジン配信に関する機能	- 2 -
2.1.6.	管理機能	- 3 -
2.2.	性能要件	- 3 -
2.2.1.	運用支援サーバ	- 3 -
2.2.2.	ソフトウェア環境設定、チューニング作業	- 5 -
2.2.3.	設置場所	- 5 -
2.3.	セキュリティ要件	- 6 -
2.4.	運用維持管理に関する要件	- 6 -
2.4.1.	保守について	- 6 -
2.4.2.	障害について	- 7 -
3.	現行事業者からの移行	- 7 -
3.1.	データ移行	- 7 -
3.2.	ディレクトリ構成	- 8 -
3.3.	リハーサル	- 9 -
3.4.	動作確認	- 9 -
3.5.	スケジュール	- 9 -

1. はじめに

本要件定義書は、電子出願ソフトに係る運用支援業務（以下「本業務」という。）における調達対象業務である電子出願運用支援サーバ（以下「運用支援サーバ」という。）の構築・運用に必要なサーバ機器の調達に必要な要件を示すものである。

2. 運用支援サーバの要件

2.1. 機能要件

2.1.1. 電子出願ソフトサポートサイトに関する機能

(1) インターネット接続

- ・ JPNIC（一般社団法人日本ネットワークインフォメーションセンター）より、運用支援サーバ用にグローバル IP アドレスを 1 個以上割り当てること。
- ・ サーバの設置場所と、IX との通信経路が多重化されていること。
- ・ HTTPS 接続を基本とし、HTTP でのアクセスについては、トップページと主要なページのみ、HTTPS へ転送する。

(2) ドメイン名

運用支援サーバのドメイン名は、以下のとおり設定し、事業期間中に更新が発生する場合は更新作業を行うこと。また、インターネットから名前解決ができるように、特許庁と協議して、必要な設定または手続を行うこと。

- ・ 運用支援サーバ（主）のドメイン名は、dl-sv1.pcinfo.jp.go.jp とする。
- ・ 運用支援サーバ（副）のドメイン名は、dedicated.pcinfo.jp.go.jp とする。
- ・ 電子出願ソフトサポートサイトのドメイン名は、www.pcinfo.jp.go.jp とする。
- ・ さくっと書類作成サイトのドメイン名は、sakutto.pcinfo.jp.go.jp とする。

(3) 検索機能

電子出願ソフトサポートサイト内において、検索機能を設けること。また、検索機能及び結果については、申請人の利便性の低下とならないものとする。

2.1.2. 電子出願ソフトダウンロード請求版に関する機能

- ・ 特許庁から最新版の電子出願ソフト（ダウンロード請求版）を入手し、運用支援サーバにアップロードすること。
- ・ 電子出願ソフトのダウンロード請求時には専用フォームに以下事項を入力させた上で指定の E-Mail アドレスにダウンロード URL（期限付きのパスワード含む。）通知メールを作成し、送付できること。

《電子出願ソフトダウンロード請求版の入力事項》

- ・ ソフトの種類（Windows 版）
- ・ 郵便番号
- ・ 住所又は居所
- ・ 氏名又は名称
- ・ E-Mail アドレス
- ・ 使用する OS^{*1}
- ・ インターネット接続方法

^{*1} 契約期間中、電子出願ソフト対応 OS が変更になった場合は、リリース

時に変更すること。

- ・サーバのデータ転送量に制限をかけないこと。
- ・400MB 程度のファイルに対して、一時間あたり 20 件のアクセスがあっても接続不良や大幅な遅延がなくダウンロードできること。（接続できない状況には陥らないこと。）
- ・利用者に送付したダウンロード URL 通知メールは一定期間保存し、利用者によるダウンロード可能な請求期間を過ぎたら、削除すること。
- ・ダウンロード URL 通知メールのメールアドレスは、宛先不明などのエラーメール専用とし、他の業務等に使用しないこと。また、当該アドレスへ返信できない旨をダウンロード URL 通知メール文面に記載すること。
- ・利用者に通知する URL パスワードが有効期限内であるかどうか確認できること。なお、運用支援サーバ上に当該パスワードが存在しない場合、または存在するが有効期限が切れている場合はエラーとし、エラーである旨の通知を利用者に行うこと。
- ・電子出願ソフトのダウンロード請求時に取り扱う個人情報については、保護する仕組みを設けること。

2.1.3. 電子出願ソフトアップグレード版等に関する機能

- ・特許庁から最新版の電子出願ソフト（アップグレード版）、利用規約、さくつと書類作成、操作マニュアル、ひな型、申請書類の書き方ガイド及び電子特殊申請書類作成支援ツールを入手し、運用支援サーバにアップロードすること。
- ・サーバのデータ転送量に制限をかけないこと。
- ・400MB 程度のファイルに対して、一時間あたり 900 件のアクセスがあっても接続不良や大幅な遅延がなくダウンロードできること。（接続できない状況には陥らないこと。）

2.1.4. 電子出願ソフト利用時に関する機能

- ・特許庁から最新の申請人情報に関する国県コードを入手し、運用支援サーバにアップロードすること。
- ・特許庁から電子出願ソフトの動的お知らせ機能用通知情報の更新依頼があった場合は、XML データに変換し、運用支援サーバにアップロードすること。
- ・利用者による電子出願ソフト利用時において、電子出願ソフトのバージョンチェックでの最新バージョン情報、申請人利用登録時の申請人情報入力時の郵便番号から住所変換・国県コード、動的お知らせ情報、緊急お知らせ情報を参照できること。
- ・利用者による電子出願ソフト利用時において、ルート証明書更新情報、SSL サーバ証明書情報を参照できること。
- ・出願ソフトからの接続において、HTTP 及び HTTPS を可能とすること。

2.1.5. メールマガジン配信に関する機能

- ・特許庁が有するメールマガジン送付先リスト（CSV 形式ファイル）を運用支援サーバに定期的にアップロードできるようにすること。
- ・運用支援サーバにアップロードされた送付先に、メールマガジンを配信することができること。
- ・月に 1 回程度、メール配信が可能なこと。
- ・一度に 20,000 件のメールを配信できること。
- ・特定の登録者のメールアドレスからのみ投稿可能とすること。

- ・登録されたメールアドレスを含む個人情報保護する仕組みを設けること。
- ・特許庁が指定した特定のユーザのみ参加者の登録と閲覧ができること。

2.1.6. 管理機能

- ・電子出願ソフトサポートサイトの管理や各種設定を行う管理者用ページがあること。
- ・電子出願ソフトサポートサイトのアカウントのパスワード管理ができること。
- ・残りディスク容量の確認ができること。

2.1.7. 書面デジタル向け PDF 生成プログラム、及びフォーム入力 PDF ダウンロード機能

- ・特許庁が作成する「PDF 生成プログラム（クライアントサイド JavaScript を想定）」をダウンロードすることができること。
- ・特許庁が作成する「フォーム入力 PDF」をダウンロードすることができること。
- ・PDF 生成プログラム用定義ファイル及びフォーム入力 PDF ファイルを特許庁から運用支援サーバにアップロードできるようにすること。アップロードは特許庁が指定した機器及び特定のユーザのみ行えるようにすること。アップロードするファイルに関する内容及びセキュリティについては、特許庁が責任を負う。

2.2. 性能要件

2.2.1. 運用支援サーバ

本サーバの構成機器の性能要件を以下に示す。構成機器には Web 上で提供する機能の事前検証のための検証環境を含めること。台数及び搭載するソフトウェアについては、提案の意図を明らかにした根拠資料を提示した上で、設備変更等を行う提案も可能とする。

なお、ここで提示してある性能要件は最低限必要なものであり、要件定義書で要求する性能を満足することを保証するものではない。そのため、請負者においては性能要件を十分検討し、機器の提案を行うこと。

構成品	要 件
本体	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ本体は2台以上用意すること。 ・クラウド・バイ・デフォルト原則に従うこと。
CPU	・2Core 以上
メインメモリ	・サーバ各1台につき、2GB 以上を内蔵すること。
ディスク容量	・「3.1. データ移行」に記載の全ファイル容量、及び OS 領域を確保すること。
バックアップ装置	<ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツ全てのバックアップ、及びリストアができること。 ・バックアップの自動運用が可能であること。 ・システム稼働中にバックアップが可能であること。 ・システム稼働中にバックアップデータからリストアが可能であること
DNS	・pcinfo.jp、go.jp ドメインを管理する機能を有すること。
SSL/TLS	<ul style="list-style-type: none"> ・SSL/TLS サーバ機能を有すること。 ・SSL 証明書がインストールされていること。SSL 証明書は信頼ある第三者機関が発行した証明書とし、市場で広く利用されている Web ブラウザにおいてセキュリティの警告が発生しないようにすること。期限切れとならない更新を考慮すること。 ・SSL 証明書の「申請責任者情報」は、特許庁とすること。 ・メールサーバ間の STARTTLS 通信に対応すること。
時刻同期機能	・サーバの日付と時刻の同期を日単位で実施すること。
郵便番号住所変換機能	・郵便番号毎に住所が記載された html ファイルを作成できること。
ログ解析機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ログ解析ができること。 ・ログを日単位で保存できること。 ・ログの解析結果を参照できるユーザを特定できること。 ・ログの解析結果をグラフ表示できること。
Web サーバ機能	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバサイド JavaScript が利用できるように設定し、動作可能とすること。 ・SSH でコンテンツデータのアップロードができること。 ・アクセスログを記録する logs ディレクトリ、情報発信情報を格納する ssl_htdocs ディレクトリ、サーバサイド JavaScript を格納するための js ディレクトリを設置すること。 ・特定のページを特定の人だけに公開できること。 ・電子出願ソフト、電子出願関連データを正常にダウンロードできること。
SSH サーバ機能	・特許庁が許可する機器からのみ、インターネットを経由して SSH 接続ができること。
メーリングリスト機能	<ul style="list-style-type: none"> ・リストの登録者全員に同じメールを一斉配信できること。 ・メーリングリストを作成することができること。
ウィルス検出・駆除機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ウィルス検出・駆除機能を有すること。 ・自動的にウィルスパターンファイルを更新すること。
故障時対策	・ファイルシステムのデータ構造をログとして常時保存し、ファイルシステム回復時間を短縮可能な機能を用意すること。

可用性	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ2台以上の冗長化構成とし、どちらか1台のサーバが障害でダウンした場合には、速やかにもう1台のサーバでサービスが再開できること。なお、震災等に備えて同時被災しない十分に離れた2拠点（例：過去の大震災において同時被災していない地域を選択）での冗長化構成は請負者の提案による。 ・複数サーバのうち、1台のサーバのコンテンツデータを更新した場合、自動的に他のサーバのコンテンツデータに反映されること。又は、コンテンツデータ更新時に作業者に同期させる手順も可能とする。
-----	--

2.2.2. ソフトウェア環境設定、チューニング作業

- (1) 提案した OS・ミドルウェア全てについて、必要な機器へのインストール作業を実施すること。
- (2) 提案した OS・ミドルウェア全てについて正常に動作させること。また、バージョンアップ等の際によって動作しないということがないようにすること。
- (3) 提案した OS・ミドルウェアについて具体的な値の方針の検討・決定を行うこと。
- (4) コンピュータウイルス対策を指定しなかった装置においても、可能である場合はコンピュータウイルス対策ソフトウェアのインストールを行うこと。
- (5) OS・ミドルウェアの下記設計、設定作業を運用支援サーバのサービス開始日前までに実施、報告すること。
- (6) 提案した OS・ミドルウェア全てについて、ソフトウェア要件、信頼性要件、機能要件等を充分考慮した上で設定値を設計すること。
- (7) 提案した OS・ミドルウェアの設定値について設定根拠が明確になるよう環境設定書・操作手順書を作成し、特許庁へ提出すること。
- (8) 設定を変更した場合には、環境設定書・操作手順書を適宜修正すること。
- (9) 提案した OS・ミドルウェアについてのチューニング作業は、責任をもって行うこと。
- (10) 特許庁の要求に応じて目標性能を達成するために必要なチューニング作業を本事業開始前に実施すること。
- (11) 提案した OS・ミドルウェアについては、その全部あるいは一部の製品に関し、今回のサーバ規模と同等以上のシステムにおいて性能改善等の目的で自らチューニング作業を行った経験を有すること。また、そのチューニング作業の実績について例示すること。

2.2.3. 設置場所

運用支援サーバの設置場所は日本国内とし、以下の対策がなされていること。

(1) 防犯対策

《例》

無窓構造、入退出管理装置及び退出実績の記録保存、指紋センサ装置、手のひら認証装置、外周赤外線センサ

(2) 機器障害対策

《例》

高圧母線の二重化、内線配線の二重化

(3) 災害対策

《例》

UPS 設備、自家発電設備、耐震補強壁の設置、耐震型二重床、免震装置

2.3. セキュリティ要件

- (1) クラウドサービスは、セキュリティ評価制度 ISMAP に登録済であること。
- (2) OS、ソフトウェアの構成情報及び脆弱性診断結果について、本事業開始前に特許庁へ報告すること。
- (3) OS、ソフトウェアについては常に最新のセキュリティ情報を把握し、問題がある場合は特許庁に報告を行い、速やかに対応すること。
- (4) 「特許庁個人情報保護管理規程」を遵守すること。
(https://www.jpo.go.jp/news/kokai/kojin-hogo/document/personal_block/tokkyo_003.pdf)
- (5) 特許庁が策定した特許庁情報セキュリティ運用細則に準じて、特許庁の指示の下、運用支援サーバへのアクセス権限に関する利用者登録を行う。また、ID やパスワード、定期的な変更等の一元的管理を行い、特許庁の要請に応じ、必要な情報を提示できるようにすること。
- (6) 外部からのアクセスにおいては常時監視を行い、運用支援サーバに係るログを取得し、保管する。取得したログを定期的（1 回/月）に分析し、異常が発見された場合は、運用支援サーバへの影響を確認の上、速やかに異常事象と対応策案を特許庁へ提示し、承認を得て異常事象への対応策を実施すること。
- (7) 運用支援サーバへの攻撃監視を行い、定期的な特許庁への報告及び改善策の提案を行う。なお、不正なアクセスを検知した場合は、業務を停止することなく、速やかに適切な対処を行い、特許庁に報告すること。
- (8) ウィルス監視ソフトウェアなどによる走査を行い、運用支援サーバ内でウィルスの侵入を検知した場合は、速やかにウィルスによる被害状況と対策案を特許庁へ報告し、了承を得て対策を実施する。また、ウィルスの侵入について対応状況を記録し、定期的に特許庁へ報告する。
- (9) OS を含むソフトウェアの製造者から提供されるパッチ情報について、事前に特許庁に報告し、定期的（2 回/年）に対策を実施すること。なお、セキュリティパッチについては、緊急性を調査し、業務上問題があると判断した場合には、遅延無く特許庁に報告を行い、即時反映を行うこと。

2.4. 運用維持管理に関する要件

2.4.1. 保守について

- (1) 24 時間 365 日電子出願ソフト等のデータ提供を行うため、運用支援サーバを構築し、運用を行うこと。
- (2) 導入製品については、第三者製であっても責任を持って保守を行うこと。
- (3) 法定点検等のやむを得ない事情により機器の運転を停止する場合には、事前に特許庁担当者に書面にて報告し、その指示に従う。また、停止する場合に

は、1 か月以上前から電子出願ソフトサポートサイト等において停止する旨の表示を行うこと。

- (4) 運用支援サーバのディスク、CPU やメモリ等の使用状況について、監視端末等により常時監視する。また、運行終了時に当日のリソース情報を取得し取りまとめ、定期的に特許庁に報告すること。
- (5) 定期的なジョブ（バックアップ処理、ログ解析処理等）の自動実行・終了を確認し、運行状況を把握する。ジョブの自動実行結果に異常がある場合には、原因調査を行うとともに、特許庁に報告し、速やかに修正を行う。なお、バックアップは日次で行うこと。
- (6) 定期的に自動実行されるバックアップ処理以外にも、特許庁からバックアップの取得等の指示があった場合は、バックアップ取得等を実施すること。
- (7) 運用支援サーバの稼働状況について、運用支援サーバのログを解析し、故障・障害の有無、定期処理作業実績、定期保守作業実績、障害内容分析結果等を報告書に取りまとめ、定期的に特許庁へ報告すること。
- (8) Web サイトの構築にあたっては、必ずセキュリティ監査を行い、必要な対策が行われていることを確認すること。

2.4.2. 障害について

- (1) 特許庁の指示に従って、障害時の連絡体制、故障回復の体制を確保し、24 時間 365 日障害が発生していないか、監視すること。
- (2) 故障等対応の保守については、ハードウェア故障、ソフトウェア故障、主要なファイル故障及び通信障害が発生したときは、24 時間 365 日、速やかに解決できる体制を確保し、保守対応すること。
- (3) 運用支援サーバが停止するような重大な障害が発生した時には、業務に支障の無いよう、速やかに修復作業を行うこと。さらに事象について速やかにその旨を特許庁に報告すること。
- (4) 障害事象の回復後、障害原因や対策を記載した障害報告書を作成すること。また、特許庁から回復手順等の作成を指示された場合、回復手順書等を作成し、その内容を特許庁に報告すること。
- (5) 障害により電子出願ソフトサポートサイトのコンテンツデータが一部でも失われた場合には、特許庁担当者の指示に従い、速やかに障害発生前の状態に復旧させること。

3. 現行事業者からの移行

請負者は、現行事業者が運用している現行サーバから導入サーバへデータ移行を行うことになる。請負者は、特許庁の指示の下、契約締結後直ちに現行事業者と連絡調整を図り、データ移行を開始し、準備期間中に完了すること。

3.1. データ移行

現在の運用支援サーバ、電子出願ソフトサポートサイト、及びさくつと書類作成サイト上にある全コンテンツデータ、及びサーバサイド JavaScript を、本事業開始前に今回導入する運用支援サーバに移行すること。

《データ容量（令和7年10月末現在）》

ドメイン	ファイル数	全ファイル容量
運用支援サーバ（主）	約 300,000 ファイル	約 52 GB
運用支援サーバ（副）	約 300 ファイル	約 1 GB
電子出願ソフトサポートサイト	約 5,000 ファイル	約 3 GB
電子出願ソフトサポートサイト （さくっと書類作成サイト）	約 350 ファイル	約 1 GB

3.2. ディレクトリ構成

書面デジタル化を想定した運用支援サーバ、電子出願ソフトサポートサイト、及びさくっと書類作成サイトの構成は以下のとおり。

(1) 運用支援サーバ（主）：dl-sv1.pcinfo.jp.go.jp

/data	
--shared	
--ssl_htdocs	HTTPS 443 ポートのドキュメントルート (www.pcinfo.jp.go.jp と共通)
--ipics	出願ソフト関連情報(version.xml、country_list.dat 等)
--docs	エラードキュメント保管用 (一部、/home/sv-stat/status へリンク)
--update	アップデータ・ひな型ダウンロードページ
--pdf_form	書面デジタル向け配信データ(一部、/home/pdf-form へリンク)
--js	サーバサイド JavaScript
--zip_html	郵便番号 HTML 保管用
--installer	インストーラ保管用
--application	ダウンロード請求アプリケーション動作用(定義、データ保管)
--logs	Web サーバアクセスログ
/home/sv-stat	特許庁及び特許庁システムインテグレーションベンダー更新用ユーザのホームディレクトリ
--status	特許庁サーバの稼働状況とメンテナンス情報
/home/pdfup	書面デジタル向け配信データ更新用ユーザのホームディレクトリ
--pdf-form	
--common	PDF 生成プログラム用定義ファイル
--書類名	フォーム入力 PDF
/data/backup	バックアップツール用ユーザのホームディレクトリ
--サーバ名	
--daily	バックアップツールによる日次バックアップ領域

(2) 運用支援サーバ（副）：dedicated.pcinfo.jp.go.jp

/data/shared	
--cdn	HTTPS 443 ポートのドキュメントルート
--ipics	(/data/shared/ssl_htdocs/ipics へリンク)
--update	(/data/shared/ssl_htdocs/update へリンク)
--cache	インストーラ等 exe ファイルへの個別リンクキャッシュ
--cert	(/data/shared/ssl_htdocs/ipics/cert へリンク)
--zip	(/data/shared/zip_html/zip へリンク)

+-pdf-form	(/data/shared/pdf-form へリンク)
------------	------------------------------

(3) 電子出願ソフトサポートサイト : www.pcinfo.jpo.go.jp

/data/shared	
+-ssl_htdocs	HTTPS 443 ポートのドキュメントルート
+-guide	申請書類の書き方ガイド
+-site	コンテンツ

(4) 電子出願ソフトサポート(さくっと書類作成サイト) :
sakutto.pcinfo.jpo.go.jp

/data/shared	
+-sakutto	HTTPS 443 ポートのドキュメントルート さくっと書類作成用アプリケーション

3.3. リハーサル

- ・ 現行サーバから本導入サーバへの切り替えにおいて、業務の性質上、いかなる理由があろうとも、業務の停止に陥らないこと。
- ・ リハーサルの実施にあたり、現行サーバ等への影響をあたえないこと。
- ・ 本番データ移行前にリハーサルを行い、その結果を特許庁へ報告すること。

3.4. 動作確認

請負者は、データ移行完了後、全てのファイル、及びサーバサイド JavaScript の動作確認を行い、その結果を特許庁へ報告すること。

3.5. スケジュール

運用支援サーバ移行にあたっては、申請人の利便性を保障する上で、令和 9 年 4 月 1 日より稼働となるためのスケジュールを提示し、特許庁の承認を得て作業を行うこと。

電子出願ソフトに係る運用支援業務 意見書作成要領

令和 7 年 12 月

特 許 庁



1. 概要

本資料は、調達仕様書(案)の意見書の記載要領について記述する。

調達仕様書(案)に対して意見がある場合には、配付するデータフォーム(特許庁 HP に掲載予定)に必要事項を記載の上、令和 8 年 1 月 9 日(金)17 時まで、特許庁審査業務部出願課特許行政サービス室及び会計課に電子媒体(電子メール)で提出すること(郵送の場合は必着のこと)。

なお、配付するデータフォームは、Microsoft Excel (Microsoft 365 E5) (Microsoft 社製)で作成されている。提出時も同様のデータフォームとすること。

また、当該質問等した者のノウハウ等の営業秘密に関する情報は周知する情報から除くため、必要に応じ相談すること。

提出先:

特許庁審査業務部出願課特許行政サービス室

特許行政サービス調整班 <PA1822@jpo.go.jp>

電話番号 03-3581-1101 内線 2508

〒100-8915 東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁総務部会計課契約第二班

契約第五係長 遠藤 佑真 <PAKEIYAKU05@jpo.go.jp >

電話番号 03-3581-1101 内線 2215

2. 記述上の注意

様式1に必要事項を記載すること。

- (1) 意見書を作成する際は、配付するデータフォーム(特許庁 HP に掲載予定)を利用すること。
- (2) 各意見について、該当する「文書名」、「頁」、「項目」、「意見概要」、「提出の理由」を記載すること。また、意見に対する補足資料を添付する場合は、「補足資料」欄に該当の補足資料名及び頁等を記載すること。