

令和2年度 産業財産権制度各国比較調査研究等事業

各国知財庁における顧客サービス業務のあり方に関する
調査研究報告書

令和3年3月

一般社団法人 日本国際知的財産保護協会

AIPPI・JAPAN

要 約

【調査研究の目的・背景】

本調査研究は、各国における顧客サービス業務に関する調査結果を参考として、特許庁における望ましい顧客サービス業務のあり方を検討するための基礎資料として活用することを目的とする。

【調査対象国・地域／調査項目】

- ・ 米国、欧州特許庁（EPO）、欧州連合知的財産庁（EUIPO）、中国、韓国、フランス、ドイツ、イギリス、シンガポール、オーストラリア、世界知的所有権機関（WIPO）
- ・ 申請人登録業務／受理業務／発送業務／方式審査業務／登録業務／手数料（料金）徴収業務／相談業務／公衆閲覧室業務

【公開情報調査】

- ・ 我が国における知財庁の顧客サービス業務の沿革と現状等に関する公開情報調査を実施した。
- ・ 調査対象国における顧客サービス業務の現状に関する公開情報調査を実施した。

【海外質問票調査】

調査対象の知財庁 11 か所（調整できない場合は法律事務所）から海外質問票の回答を得た。

【国内ヒアリング調査】

国内弁理士事務所 10 者、国内企業 10 者の計 20 者を対象にして、特許庁の顧客サービス業務についての経験や要望をヒアリングした。

【海外ヒアリング調査】

調査対象の知財庁 7 か所（調整できない場合は法律事務所）から現地の運用の実態等を調査するためヒアリングを実施した。

【まとめ】

公開情報調査、国内ヒアリング調査、海外質問票調査及び海外ヒアリング調査で得られた結果に基づいて、顧客サービス業務に関する各制度及び運用の実態を取りまとめた。

目次

第1部 調査研究の概要.....	1
1. 調査研究の目的.....	2
2. 調査研究内容.....	2
(1) 公開情報調査.....	2
(2) 海外質問票調査.....	4
(3) 国内ヒアリング調査・検証.....	4
(4) 海外ヒアリング調査・検証.....	4
第2部 特許庁における顧客サービス業務の背景及び我が国の行政・司法の電子化検討状況.....	5
1. 特許庁における顧客サービス業務の背景.....	6
2. 我が国の行政・司法の電子化検討状況.....	14
第3部 海外知財庁の顧客サービス業務.....	31
1. アメリカ合衆国.....	32
2. 欧州特許庁 (EPO)	42
3. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)	51
4. 中国	58
5. 韓国	65
6. フランス	73
7. ドイツ	79
8. イギリス	85
9. シンガポール	91
10. オーストラリア.....	98
11. 世界知的所有権機関 (WIPO)	104
12. まとめ.....	115
第4部 国内ユーザのニーズ	117
1. 国内ヒアリングの実施方法	118
2. 国内ヒアリング調査結果	118
(1) 申請人登録業務.....	118
(2) 受理業務.....	121
(3) 発送業務.....	122
(4) 方式審査業務.....	127
(5) 登録業務.....	132
(6) 手数料 (料金) 徴収業務.....	134
(7) 相談業務.....	137
(8) 公衆閲覧室 (パリ条約上の「中央資料館」) 業務.....	139
第5部 むすび.....	143
1. 申請人登録業務 (本人認証手段)	144
(1) G ビズ ID (法人共通認証基盤) の活用.....	144

(2) ID・パスワード方式による本人確認	144
2. 受理業務	146
(1) オンライン手続の義務化	146
(2) 濫用的な手続の防止	146
3. 発送業務	148
(1) システム送達のアプトイン・アプトアウト	148
(2) みなし送達の導入	148
4. 方式審査業務・登録業務	150
(1) 証明書の写し又は電子媒体を原本として作成された証明書の扱い	150
(2) 行政機関連携による添付書類省略	151
5. 手数料徴収業務	152
(1) 手数料支払手段のオンライン化	152
(2) オンライン手続への経済的インセンティブ	152
6. 相談・公衆閲覧室業務	153
(1) 相談業務における内容の充実等	153
(2) 「中央資料館」業務のバーチャル化	153
資料1 海外質問票調査の質問と選択肢一覧	155
資料2 国内ヒアリングの質問票	167

本調査研究は次のアドバイザー委員のご助言をいただいて実施した。

【アドバイザー委員(五十音順)】

伊藤 國久 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 総務部 部長
森本 雄 株式会社 NTT データ 第一公共事業本部 第三公共事業部 企画統括部
営業担当 課長

【オブザーバー】

原 真一郎 特許庁 審査業務部 審査業務課 課長補佐(企画班長)
小池 浩之 特許庁 審査業務部 出願課 調整班長
海江田 聡美 特許庁 審査業務部 審査業務課 企画班 企画係長

【事務局】

川上 溢喜 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 国際法制研究所 所長
谷 崇男 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 主任研究員 (主担当)
岩本 東志之 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 主任研究員 (副担当)
塩崎 義晃 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会 客員研究員

謝辞

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

■ ご協力いただいた知財庁、法律事務所（敬称略）

【知財庁】

米国特許商標庁（USPTO）（米国）

欧州特許庁（EPO）（欧州）

欧州連合知的財産庁（EUIPO）（欧州）

韓国特許庁（KIPO）（韓国）

フランス産業財産庁（INPI）（フランス）

ドイツ特許商標庁（DPMA）（ドイツ）

イギリス知的財産庁（UKIPO）（イギリス）

オーストラリア特許庁（IP Australia）（オーストラリア）

世界知的所有権機関（WIPO）

【法律事務所】

Sughrue Mion, PLLC（アメリカ）

北京銀龍知識産権代理有限公司(Dragon IPLaw Firm)（中国）

金&張法律事務所(KIM&CHANG)（韓国）

Plasseraud IP（フランス）

HOFFMANN EITLE（ドイツ）

Reddie & Grose LLP（イギリス）

Drew & Napier LLC（シンガポール）

Griffith Hack（オーストラリア）

国内企業及び国内弁理士事務所 20 者

第 1 部 調査研究の概要

1. 調査研究の目的

知的財産庁（以下「知財庁」）における手続書類の受付、発送、方式審査といった審査周辺業務や、一般ユーザへの相談・閲覧サービス（以下「知財庁の顧客サービス業務」）は、迅速的確な実体審査及び円滑な権利付与を行うために重要な知財庁の機能である。

本調査研究は、行政のデジタル化・司法の IT 化の動きや、国内外の権利者団体からの権利移転（名義変更）手続の国際的な調和を求める要望を念頭に、各国における顧客サービス業務に関する調査結果を参考として、特許庁における望ましい顧客サービス業務のあり方を検討するための基礎資料として活用することを目的とする。

2. 調査研究内容

（1）公開情報調査

書籍、論文、調査研究報告書及びインターネット等を利用して、情報を収集、整理及び分析し、結果をとりまとめた。調査項目の大枠は、以下（A）国内調査・検証、（B）海外調査・検証のとおり。

（A）国内調査・検証

（a）我が国における知財庁の顧客サービス業務の現状

（b）我が国の行政・司法の電子化検討状況のうち、特許庁の業務に係るもの

- ・デジタルガバメント実行計画、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」）、及び経済財政運営と改革の基本方針 2020
 - ・民事訴訟の IT 化
- ※上記（b）の分析・整理は、（B）（c）（ア）～（カ）に対応する部分との関連を示すことを目的とする。その際は、以下に留意しつつ、特許庁における顧客サービスの向上に参考となる情報を取捨選択して行った。
- ・工業所有権法分野に特徴的な制度（先願主義など）
 - ・手続条約上の制約（紙出願の受付、期間の救済など）や特徴（出願日認定など）
 - ・利便性向上に伴い発生しうる濫用的な制度利用の防止

（B）海外調査・検証

（a）調査対象国・機関

アメリカ合衆国、欧州（EPO・EUIPO）、中国、韓国、フランス、ドイツ、イギリス、シンガポール、オーストラリア、WIPO

（b）海外調査内容

以下(c)(d)に掲げる項目を含め、調査対象国における顧客サービス業務の現状を調査した。

(c) 個別業務

(ア) 申請人登録業務

- ・本人認証手段（紙出願の場合の印鑑、電子出願の場合の電子証明書など）

(イ) 受理業務

- ・出願手段（電子ツール、電子出願義務化の有無）
- ・中間書類の提出手段（電子手続義務化の有無）
- ・不達の場合における救済措置
- ・濫用的出願への歯止め

(ウ) 発送業務

- ・発送手段
- ・出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い
- ・文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）
- ・不達の場合における到達擬制

(エ) 方式審査業務

- ・事務処理フロー（目視業務と自動処理業務の別を含む）
- ・人的体制
- ・証明書（名義変更手続時など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

(オ) 登録業務

- ・事務処理フロー（目視業務と自動処理業務の別を含む）
- ・人的体制
- ・証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否
- ・出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

(カ) 手数料（料金）徴収業務

- ・手数料支払手段（現金、クレジットカード等）
- ・出願段階・登録段階による支払手段の違い
- ・（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置；不正利用に対する制裁
- ・未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収
- ・手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

(キ) 相談業務

- ・相談窓口のサービス内容
- ・相談受付体制
- ・相談員の育成方法
- ・チャットボットや人工知能（AI）の活用
- ・相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

(ク) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

- ・公衆閲覧室のサービス内容
- ・公報の閲覧提供方法（媒体）

(ケ) その他本調査研究の趣旨から調査することが必要であると考えられる事項

(d) 顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

- ・評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）
- ・評価項目
- ・評価事業の外部委託

(2) 海外質問票調査

公開情報調査の調査結果に基づき、より詳細で有益な情報が得られるよう、英語で作成したアンケートを電子メール等にて調査対象各国の知財庁へ送付し（送付先は、知財庁及び／又は現地法律事務所とした）、回収したアンケートから得られた結果に基づき、各国の制度・運用について整理・分析した。

(3) 国内ヒアリング調査・検証

国内企業、国内弁理士事務所等合計 20 か所を対象に、国内ヒアリング調査・検証を実施した（原則としてウェブ上で実施）。実施に当たっては、国内公開情報調査の結果を踏まえ、特に特許庁の顧客サービス業務（具体的には、(B) (c) の (ア) ～ (ク) の項目に当たる部分）について、ヒアリング先の経験や要望を聴取した。

海外知財庁の状況を踏まえたユーザ評価が得られるようにするため、ヒアリング先候補としては、国内企業や国内弁理士事務所等のうち、海外でも直接手続を行っている者（現地法人、現地代理人有資格者）中心にを選択した。

(4) 海外ヒアリング調査・検証

以下の国・地域において、ヒアリング調査・検証を行った。なお、ヒアリング先は、原則として各国又は地域の知財庁としたが、先方と調整できなかった場合には、特許庁担当者に相談した上で同じ国又は地域に所在する法律事務所等を対象とした。

(A) ヒアリング実施先

アメリカ合衆国、欧州（EPO・EUIPO）、中国、韓国、ドイツ、シンガポール

(B) 調査に関する特記事項

2. (1) (B) 海外調査・検証の公開情報調査及び 2. (2) 海外質問票調査において得られた情報を前提とし、特許庁における顧客サービス業務の現状に照らし、より詳細な調査・検証が必要な国の知財庁を対象に、既に得られた情報の背景や実運用等を調べることを主な目的とした。

第 2 部 特許庁における顧客サービス業務 の背景及び我が国の行政・司法の電子化検 討状況

1. 特許庁における顧客サービス業務の背景

特許庁では、産業財産権に関する大量の業務を処理するべく、1984年に「ペーパーレス計画」を策定した¹。当該計画では、紙による物流を廃止し、特許情報をデジタル化して還流させることにより、1)審査処理の効率化、2)事務処理の効率化、3)特許情報提供サービスの充実、4)当該計画に基づき構築されるデータベースの交換等による国際協力の積極的推進を実現することを目指した。

その後、1990年に稼働開始した電子出願システムをはじめとして、積極的に情報システムを導入してきた²。

しかしながら、特許庁の情報システムは、個別システムを累次に構築してきたことにより、全体として複雑な構造となっている。そのため、システム改修にかかるコストが高く、かつ改修期間も長期化しており、環境変化への対応やセキュリティ・事業継続能力の向上等の課題に対し、柔軟に対処することが難しくなっている。

また、個別システム間のデータ整合性を確保するための処理に時間がかかり、出願人・代理人等の制度利用者への迅速な情報提供も困難となっている。例えば、特許公報の発行に、権利の付与が確定してから3週間程度を要しており、制度利用者への情報提供が必ずしも迅速に行えていないという課題がある。

また、特許庁は、「特許庁業務・システム最適化計画」（平成25年3月改定）が統合された「経済産業省デジタル・ガバメント中長期計画」（令和2年3月30日改定）に基づいて、下記に取り組んでいる。

- 1)世界最高レベルの迅速かつ的確な権利の設定に不可欠なシステムの基盤整備
- 2)情報発信力の強化と制度利用者の利便性向上
- 3)安全性・信頼性の高いシステム及び運用体制の構築
- 4)業務及び制度並びにシステム構造の見直しによるシステム経費の節減

さらに、近年の政府並びに社会全体の電子化推進の流れを受け、特許庁においても、電子化によって、ユーザーの利便性を一層高め、かつ特許庁内の業務効率を高めることが求められている。

以下、特許庁の個別業務について、各業務の概要、法令上の原則、及び電子化の沿革等について簡潔にまとめる。

なお、本報告書では、法令上の原則を整理する際に、略称を用いる場合がある。以下に主な法令の正式名称と略称を一覧整理する。本調査では特段の記載がない限り本報告書作成時点での最新法令を参照するものとする。

¹ 1980年代半ば、特許庁は、特許・実用新案登録出願を年間約50万件（世界全体は約120万件。出典：WIPO データセンター）受理する状況にあった。

² 特許庁の情報システムの概要 <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/hojinsetsuritsu/dai2/siryou3-1.pdf> [最終アクセス日：2021年3月9日]

図表 1 各法令の正式名称と略称一覧表

正式名称	略称
工業所有権に関する手続等の特例に関する法律	特例法
工業所有権に関する手続等の特例に関する法律 施行規則	特例法施行規則
特許法等関係手数料令	—
特許法施行規則	—
民事訴訟法	民訴法
特許法条約 (Patent Law Treaty)	PLT
商標法条約 (Trademark Law Treaty)	TLT
商標法に関するシンガポール条約 (Singapore Treaty on the Law of Trademarks)	STLT
特許法 実用新案法 意匠法 商標法	—
特許法施行規則 実用新案法施行規則 意匠法施行規則 商標法施行規則	—
特許登録令 実用新案登録令 意匠登録令 商標登録令	—
特許登録令施行規則 実用新案登録令施行規則 意匠登録令施行規則 商標登録令施行規則	—
方式審査便覧	—
工業所有権の手数料等を現金により納付する場合における手続に関する省令 (平成八年通商産業省令第六十四号)	現金手続省令

(1) 申請人登録業務

①業務概要

特許庁では、手続負担軽減及び事務効率のため、手続者に対し固有の番号(「識別番号」)を割り当て、当該申請人によるその後の各種手続を管理している。識別番号には、申請人登録情報として、住所(居所)、氏名(名称)等が紐付いており、申請人が提出書類に識別番号を記載することにより、本人確認が行われる³。

³ 識別番号の付与については特例法施行規則 3 条 2 項・3 項参照。なお、後述のとおり、令和 2 年経産省令第 92 号により特許法施行規則 1 条 3 項等が改正され、それまで書面手続の原則とされていた手続書面への提出者による押印が原則廃

また、代理人が出願等の手続をインターネットで行う場合、事前に包括委任状を提出して包括委任状番号の付与を受け、後続の手続においては当該番号を記載することで包括委任状を援用する。

さらに、手数料の支払いについて、申請人は納付すべき手数料の見込額をあらかじめ予納台帳に納付して予納台帳番号の付与を受け、以後、手続ごとに必要な手数料を予納台帳から引き落とすことができる。

申請人登録業務とは、特許庁に対し各種の手続を行う者（出願人や代理人、以下「申請人」）に関する上記を含む各種情報を登録・管理する業務である。

押印を求める手続の見直し等のための経済産業省関係省令の一部を改正する省令（令和二年経済産業省令第92号）により、2020年12月28日以降に特許庁に提出する書面について、一部の手続を除き、押印・署名が不要となった⁴。

これにより、押印を存続する手続は、偽造による被害が大きい手続に限定され、出願中の権利に係る手続8種と、特許権等の移転登録に関する手続25種が対象となる。詳細を以下に示す⁵。

なお、電子出願ソフトを用いて申請された場合、書類受付処理は当該ソフト上で行われ、本人確認は電子証明書情報をもとに電子署名が付与される。

図表 2 押印を存続する手続（出願中の権利：8種）⁵

手続名	手続内容・改正内容	根拠法令
出願人名義変更届（4種）	特許等を受ける権利の移転 申請書の押印廃止、譲渡人の証明書の押印存続	特許法施行規則、実用新案法施行規則、意匠法施行規則、商標法施行規則
氏名（名称）変更届（2種） 住所（居所）変更届（2種）	特許権等を受ける権利者の氏名・住所変更届 申請書の名義人の押印存続	特例法施行規則、現金手続省令

止された。

⁴ なお、令和2年経産省令第92号による改正前において、特許庁は、申請人が特許庁に対して最初にした手続書面（願書、識別番号付与請求書等）に押した印鑑を、当該申請人がその後の手続（他の事件に係る手続も含む）において使用する印鑑（登録印）として届け出たものとして扱い、その後の手続においても同一の印鑑を使用させることにより、申請人の同一認定等を行っていた（同省令による改正前の特例法施行規則3条、同規則様式第1備考7）。

https://www.meti.go.jp/policy/safety_security/industrial_safety/oshirase/2020/12/20201228_kouatsu_1.html [最終アクセス日：2021年3月9日]

⁵ <https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/madoguchi/info/oin-minaoshi.html> [最終アクセス日：2021年3月9日]

図表 3 押印を存続する手続（出願中の権利：25 種）⁵

手続名	手続内容・改正内容	根拠法令
一般承継による特許権等の移転登録申請（4 種）	特許権等の一般承継（相続、合併、会社分割）による権利移転登録申請 利害関係者の承諾が必要な手続のみ押印存続	特許登録令・登録令施行規則、実用新案登録令・登録令施行規則、意匠登録令・登録令施行規則、商標登録令・登録令施行規則
特定承継による特許権等の移転登録申請（4 種）	特許権等の特定承継（譲渡）による権利移転登録申請 証明書（譲渡証書）について譲渡人のみ押印存続（申請書の押印不要）	
登録名義人表示変更登録申請（4 種）	登録名義人の氏名・住所変更の申請、名義人の押印存続	
質権設定登録申請（4 種）	特許権に関する質権設定の登録申請 質権設定者の押印存続	
専用実施（使用）権設定登録申請（4 種）	専用実施（使用）権設定の登録申請 専用実施（使用）権設定者の押印存続	
仮専用実施権登録申請（1 種）	特許を受ける権利に関する仮専用実施権の登録申請 実施権設定者の押印存続	特許登録令・登録令施行規則
通常使用権登録申請（1 種）	商標権に係る通常使用権の登録申請 実施権設定者の押印存続	商標登録令・登録令施行規則
商標権分割申請登録（1 種）	商標権の分割の登録申請 権利者の押印存続	商標登録令・登録令施行規則
商標権分割移転登録申請（1 種）	商標権の分割移転の登録申請 譲渡人の押印存続	商標登録令・登録令施行規則
実用新案権抹消登録申請（1 種）	実用新案登録に基づく特許出願をした場合における実用新案権の抹消登録 申請人（権利放棄を行う者）の押印存続	実用新案登録令・登録令施行規則

（２）受理業務

特許庁では、1990年（平成2年）12月より専用回線による電子出願を、2005年（平成17年）10月にはインターネット回線を利用した電子出願を開始した⁶。現在では、特許庁に対する申請手続は年間約310万件であり、そのうち約275万件は電子的に処理されている。

他方、電子申請できない場合、電子申請が可能でも添付書類として証明書等の紙の提出が必要な場合、及び電子申請が可能だが申請人側が紙手続を選んだ場合については、窓口又は郵送により紙媒体で提出されることとなる。

受理業務とは、このように申請人から紙媒体で提出された書類を接受し、提出日の認定、提出書面の確認整理・仕分けを行ったうえで、内容に応じて書類を庁内の担当部署に割り振る等の業務である。

なお、2020年4月～5月及び2021年1月～3月に発令された緊急事態宣言に伴い、窓口での手続書面の受付は原則行わず、電子出願（電子証明書を持っている場合）又は郵送（書留、簡易書留を推奨）のみ可能とする対応を臨時的に行った経緯がある⁷。

（３）発送業務

特許庁における発送業務とは、特許庁から申請人へ各種の処分通知等（出願番号通知、補正指令、拒絶理由通知、特許査定等）を発送する業務である。特許庁からの発送方法は、①郵送と②オンライン発送があるが、発送業務の対象は、①だけではなく、②によって発送を試みたが相手方に到達しなかった処分通知等も含まれる。

①郵送

郵便による発送は、審査に関する発送は事前に定められる発送予定表に沿って週次により、それ以外の書類については毎日行われる。発送に際しては、発送リストを作成し、当該発送リストに基づいてラベルを印刷し、郵送を行う。

処分通知類のうち、法令・内規上、送達が必要とされているものについては、民事訴訟法の規定により送達を確定させる必要がある⁸。

②オンライン発送

インターネット出願ソフトの導入によって、従来の郵送に加えてオンライン発送が導入された。オンライン発送は、出願中の案件に対する特許庁からの通知処分等を郵便に代えてオンラインで受信可能とするもので、その前提として申請者は、インターネット出願ソフトの補助機能において「オンライン発送利用希望」を「あり」に設定する必要がある（初期値は「希望あり」）。

特許庁において通知処分等の発送書類が準備されると特許庁サーバに蓄積される。申請者は、インターネット出願ソフトを利用して特許庁へ発送要求を行い（発送書類の有無の

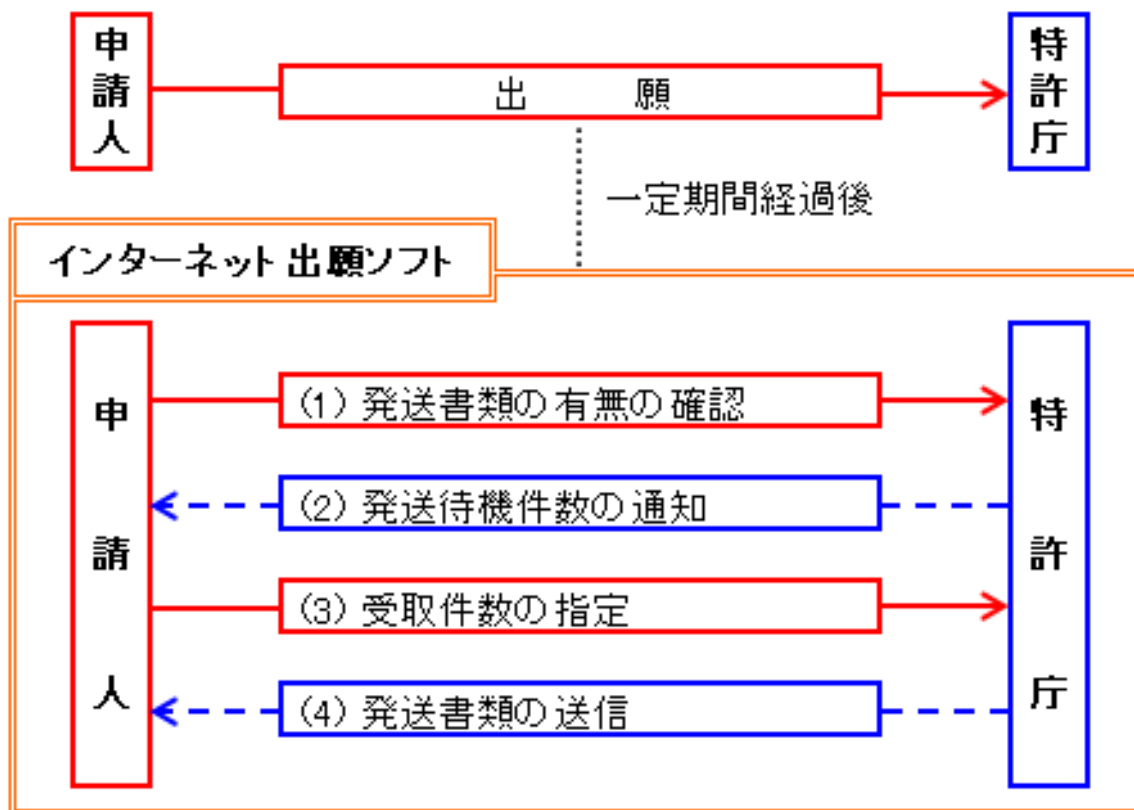
⁶ 特許庁「電子出願の現状と仕組み」 <https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/pcinfo/outline/present.html> [最終アクセス日：2021年3月9日]

⁷ <https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/madoguchi/tetuzuki/uketuke.html> [最終アクセス日：2021年3月9日]

⁸ 特許法第190条

確認)、法域と受信件数を指定して受信（ダウンロード）する。当該発送書類は、受信された時に相手方に到達したものとみなされる⁹。

図表 4 オンライン発送のイメージ¹⁰



特許庁サーバに蓄積された発送書類は、受け取り可能になった日から起算して、開庁日で10日以内に受信する必要がある。この期間内に受信されなかった場合は、改めて書面により郵送され、送達を要する場合には民事訴訟法の規定によりこれを行うことについては①と同様である。

⁹ 特例法第5条第3項

¹⁰ <https://www.jpo.go.jp/system/process/shutugan/pcinfo/outline/procedure/send.html> [最終アクセス日：2021年3月9日]

（４）方式審査業務

方式審査業務とは、特許庁になされた手続について、法令等に照らして形式的な不備の有無を確認し、不備がある場合には、補正指令（補充指令）や却下理由通知により、これを解消又は弁明する機会を与えたうえで、なお不備が解消しない場合にはこれを却下すること等を目的とする業務である。

一部の手続を除き、出願係属中の案件及び設定登録についての方式審査は、全て方式審査システム上で行われ、またその業務の多くは自動化されている。

例えば、多くの手続において、手数料については自動で適正額支払有無のチェックが行われるだけでなく、不備がある場合の補正指令についても自動で発出される。また、手続の期間計算についても自動で行われ、この点に不備がある手続は目視方式審査の対象に振り分けられる。

（５）登録業務

産業財産権は設定登録により発生するものとされ、一般の物権変動とは異なり、移転についても登録が効力発生要件（一般承継については第三者対抗要件）とされている。

また、特許権等について権利の変動（設定、移転、変更、消滅等）があったときは、これを原簿に登録することとされている。

特許庁における登録業務は、特許等の出願について特許（登録）査定がなされた後、特許料（登録料）の支払いを受けて権利の設定・維持を行い、権利に変動があった場合にはその申請を受けて事実を記録し、最終的には権利の抹消を行う、といった一連の業務を含む。

（６）手数料（料金徴収）業務

手数料（料金徴収）業務とは、特許庁に申請された手続に係る手数料を徴収する業務である。電子出願ソフトによって申請された場合、手数料の納付方法は電子現金納付（ペイジーによる支払い）、口座振替（指定口座から引き落とし）、予納（特許印紙を特許庁へ郵送）、現金納付（特許庁専用納付書による支払い）、指定立替納付（クレジットカードによる支払い）の５種類が選択可能である。なお、現金納付は、特許料・登録料の納付、オンライン請求など一部の手続に関する料金では対応していない。

前述のとおり、電子的な手続が可能な手続であって、手数料の納付を要するものについては、その適正額の計算や、不備がある場合の補正指令の発出については、基本的に自動で行われている。

図表 5 手数料の納付方法¹¹

納付方法	特許印紙	予納	現金納付	電子現金納付	口座振替	指定立替納付
概要	特許印紙を郵便局等で購入し、手続書面に貼付して納付する方法	納付すべき手数料の見込額をあらかじめ特許印紙で予納台帳に納付し、手続ごとに必要な手数料を予納台帳から引き落とす方法	手続する前に特許庁専用の「納付書」を用いて、銀行や郵便局の窓口から必要な手数料を振り込む方法	手続前にインターネット出願ソフトを利用し、手数料の納付が必要な手続ごとに納付番号を取得し、その納付番号でPay-easy（ペイジー）が利用できる金融機関のインターネットバンキング又はATMから手数料を払い込む方法	特許庁への口座振替が可能な金融機関に口座を開設し、あらかじめ申出人・金融機関・特許庁の三者間契約での契約に基づき登録することにより、特許庁が指定口座から手続ごとに必要な手数料を引き落とす方法	クレジットカード会社を「指定立替納付者」に指定した上で、特許出願人等が特許庁長官に対して特許料等及び手数料を指定立替納付者に立て替えて納付させることを希望する旨を申し出ることにより納付する方法
書面手続	○	○	○	○	×	×
OL手続	×※	○	○	○	○	○
※OL手続後に印紙で納付することは可能						

（７）相談業務

相談業務とは、申請人もしくは代理人からの手続に対する問い合わせへの応答業務である。

特許庁では、電話、窓口、書面、FAX に加え、Web サイトからの問い合わせフォームにより、産業財産権に関する各種相談の受付に対応している。出願等の手続や制度に関する問い合わせは特許庁の各担当課室において問合せ先をホームページ等で公開している¹²。

なお、一般的な内容の問合せに対しては、特許庁の他に、独立行政法人工業所有権情報・研修館（INPIT）においても「知的財産相談・支援ポータルサイト」による問合せ対応や手続情報の提供サービスを行っている。

（８）公衆閲覧室業務

公衆閲覧室業務とは、パリ条約第 12 条で設置義務を定めている工業所有権に関する「中央資料館」として、内国公報及び外国公報を所蔵し、閲覧に供する業務を指す。

我が国においては、INPIT が、特許情報プラットフォーム（Jplattpat）を通じて各種公報の検索・照会サービスを提供しているほか、公報閲覧室においては、CD-ROM/DVD-ROM 公報及び紙公報の閲覧サービスが提供されている。

¹¹ https://www.pcinfo.jpo.go.jp/site/1_start/step-0_3_payment.html [最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日]

¹² 特許庁 <https://www.jpo.go.jp/faq/list.html> [最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日]

2. 我が国の行政・司法の電子化検討状況

現在、我が国では、行政・司法の電子化に関して様々な検討が進められている。

我が国の行政手続一般については、デジタル手続法（令和元年 5 月末公布）及びデジタル・ガバメント実行計画（令和元年 12 月閣議決定）に基づき、利用者の行政手続の利便性向上を目指している。また、経済財政運営と改革の基本方針 2020（令和 2 年 7 月閣議決定）では、新型コロナの経験を踏まえた制度・慣行見直しの一つとして、書面・押印の見直しを挙げている。

さらに、他の行政機関と異なり、特許庁は準司法的手続も所管しているが、この点については、法制審議会（民事訴訟法（IT 化関係）部会¹³）において進行中の民事裁判手続の IT 化についての議論を参照する必要があると考えられる。

¹³ 法務省 http://www.moj.go.jp/shingi1/housei02_003005.html [最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日]

(1) デジタル・ガバメント実行計画

① 概要

図表 6 デジタル・ガバメント実行計画の概要

概要
- 官民データ活用推進基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画。 - 政府横断施策や投資額の大きいプロジェクトについては、内閣官房及び総務省において 2019 年 1 月にガバナンスを特に重視するプロジェクトとして選定されているが、その一つに「特許事務システム（経済産業省）」が挙げられている。

図表 7 デジタル・ガバメント実行計画における特許事務システムの取り組み

カ. 特許事務システム（◎経済産業省） 国際化の進展に伴い研究開発のスピードが速まる中で、我が国の企業が、発明、デザイン、ブランド等によるイノベーションの成果を最大限に活用できるよう、特許庁はこれまで以上に特許情報の利活用者に対して特許情報の発信を強化することが必要である。特に、公報システムについては、現状、①特許情報の原本データから特許公報発行に必要なデータを抽出する作業を逐次で行っている、②抽出したデータを特許公報のフォーマットに自動で当てはめる際に生じるエラーの修正を全て手動で行っている、③オンライン上に特許公報をアップロードする際、データを手動で外部記憶媒体に移した上で行っている等の要因から、特許公報の発行に権利の付与が確定してから3週間程度を要しており、制度利用者への情報提供が必ずしも迅速に行えていないという課題がある。 この状況を改善するために、2022年(令和4年)1月を目途に、公報システムを刷新し、特許公報発行を迅速化する。これにより、特許情報の利活用者が、特許として認められた最新の技術に迅速にアクセス可能となり、重複の研究開発や重複の出願及び権利侵害の防止などの効果が見込まれる。加えて、特許公報発行の迅速化に際して、情報システムの構造を簡素化することで、今後のシステム改修時の費用低減に取り組む。 KPI：2022 年(令和 4 年)1月を目途に、原則として、特許公報を権利の付与が確定してから10日以内に発行
--

② 顧客サービス業務との関連

デジタル・ガバメント実行計画において、顧客サービス業務と関連があると認められる内容を以下に整理する。

図表 8 デジタル・ガバメント実行計画における顧客サービス業務との関連性¹⁴

顧客サービス業務		関連する事項の例	
申請人登録業務	・本人認証手段	6.2.1 行政手続のオンライン化実施の原則に係る情報システム整備 (1) 国の行政手続の原則オンライン化 ア. 本人確認のオンライン化	・各府省は「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」に基づき、各手続の特性や利用者の利便性を総合的に勘案して、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用など各手続に見合った本人確認のオンライン化を行う。 ・法人や個人事業主向けの行政手続については、経済産業省が提供する事業者向けの共通的な認証システムである G ビズ ID（法人共通認証基盤）の活用を各府省はその利用を積極的に検討する。 ・申請者本人の電子証明書及び代理申請者の電子証明書を重ねて提出させることを不要とすること等によって、代理申請の容易化を図る。
受理業務	・出願手段（電子ツール、電子出願義務化の有無） ・中間書類の提出手段（電子手続義務化の有無） ・不達の場合における救済措置	2.1 マイポータルをハブとしたデジタル・セーフティネット構築（民間情報と電子申請等の連携、税（所得情報）と社会保障の連携等）の検討 ⑥クラウドを活用した新しいデータ授受策活用の検討	・マイポータルの各種 API（自己情報取得 API、民間送達サービス情報取得 API、お知らせ情報取得 API など）を活用する以外の方法として、クラウドを活用した新しいデータ授受策を活用する方法について検討する。
発送業務	・出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い ・文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など） ・不達の場合における到達抑制	6.2.3 行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム整備	・オンライン手続について、その審査・決裁・通知までを一貫してデジタルで処理することによる事務処理の効率化等により、標準処理期間の短縮を図る。 ・オンライン手続の利用促進を図るため、オンライン手続における手数料の減額、手続を処理する際の優先的取扱いその他の優遇措置を講ずる。

¹⁴ デジタル・ガバメント実行計画（2020 年 12 月 25 日改定）https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/2020_dg_all.pdf [最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日]

顧客サービス業務		関連する事項の例	
方式審査業務	・証明書（名義変更手続時など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否	9.3. 電子的な公文書管理等（内閣府、総務省、全府省）	・電子決裁の移行加速化について、各府省は、デジタル手続法等を踏まえ、行政手続のオンライン化、添付書類の省略を含むプロセス全体の見直しを行いつつ、加速化方針に基づいた電子決裁への移行加速化に向けた取組を各府省中期計画に記載し推進する
登録業務	・証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否	6.2.1 行政手続のオンライン化実施の原則に係る情報システム整備 (1) 国の行政手続の原則オンライン化 ア. 本人確認のオンライン化	「申請人登録業務」及び「方式審査業務」箇所参照。
手数料（料金）徴収業務	・手数料支払手段（現金、クレジットカード等） ・出願段階・登録段階による支払手段の違い ・手続形態（紙・電子）による手数料の差別化	6.2.1 行政手続のオンライン化実施の原則に係る情報システム整備 イ. 手数料納付のオンライン化	・利用者の利便性向上のため、行政手続に係る手数料の支払いが必要な場合は、財務省の再入金電子納付システム（以下「REPS」という。）等を活用し、インターネットバンキングなどによる支払いのオンライン化を実現する。 ・行政手続のオンライン化による窓口対応や行政内部の事務処理の効率化など事務処理コストの低減を踏まえ、利用者がオンラインにより手続を行った場合の手数料の減額について検討を行う。 ・オンライン化未実施の手続については、情報システム整備等に要する費用と利用者側の効果、行政機関側の効果、業務改革（BPR）による効果等を勘案し、費用対効果の精査を行った上で手続件数の多い者から順次オンライン化を推進する。

(2) デジタル手続法

① 概要

図表 9 デジタル手続法の概要①¹⁵

概要
- 令和元年5月31日公布され、正式名称を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」という。(以下、「デジタル手続法」という。) - デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めている。 - デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則として、「①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する」、「②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする」、「③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する」の3点を定めている。

図表 10 デジタル手続法の概要②

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、 ①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、 ②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。	
①行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正※） ※法律の題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル行政推進法）」に変更	
情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則 社会全体のデジタル化 国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現 デジタル化の基本原則 ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する	
行政手続の原則オンライン化のために必要な事項 行政手続における情報通信技術の活用 行政手続のオンライン原則 - 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン実施を原則化（地方公共団体等は努力義務） - 本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名等、電子納付） 添付書類の撤廃 - 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、添付を不要とする規定を整備（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定） デジタル化を実現するための情報システム整備計画 - オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための情報システム整備計画、データの標準化、API（外部連携機能）の整備、情報システムの共用化 デジタル・デバイドの是正 - 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助） 民間手続における情報通信技術の活用の促進 - 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化 - 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施	

¹⁵ デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf [最終アクセス日：2021年3月9日]

② 顧客サービス業務との関連

デジタル手続法には、特許庁各業務に関連する規定が多数存在する。

ただし、同法のうち、手続等（申請、処分通知、縦覧等）における情報通信技術の利用に関する規定（第6条～第9条）は、特例法が存在する特許庁業務について適用除外とされている（第10条第2号）。

図表 11 デジタル手続法における顧客サービス業務との関連性¹⁶

顧客サービス業務	関連する規定の例	
申請人登録業務	署名等代替規定	申請等のうち当該申請等に関する他の法令の規定において署名等を行うことが規定されているものを第一項の電子情報処理組織を使用する方法により行う場合には、当該署名等については、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用した個人番号カードの利用その他の氏名又は名称を明らかにする措置であって主務省令で定めるものをもって代えることができる（第6条第4項）
受理業務	申請等のオンライン規定	申請等のうち当該申請等に関する他の法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されているものについては、当該法令の規定にかかわらず、主務省令で定めるところにより、主務省令で定める電子情報処理組織を使用する方法により行うことができる（第6条第1項）
	書面等みなし規定	電子情報処理組織を使用する方法により行われた申請等については、当該申請等に関する他の法令の規定に規定する方法により行われたものとみなして、当該法令その他の当該申請等に関する法令の規定を適用する（第6条第2項）
	到達みなし規定	第一項の電子情報処理組織を使用する方法により行われた申請等は、当該申請等を受ける行政機関等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該行政機関等に到達したものとみなす（第6条第3項）
発送業務	処分通知等のオンライン規定	処分通知等のうち当該処分通知等に関する他の法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されているものについては、当該法令の規定にかかわらず、主務省令で定めるところにより、主務省令で定める電子情報処理組織を使用する方法により行うことができる。ただし、当該処分通知等を受ける者が当該電子情報処理組織を使用する方法により受ける旨の主

¹⁶ デジタル手続法について（令和元年6月12日内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室）<http://www.nga.gr.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/2/siryout2%20dejitarutetsudukiounituute%20naikakukannbo.pdf> [最終アクセス日：2021年3月9日]

顧客サービス 業務	関連する規定の例	
		務省令で定める方式による表示をする場合に限る (第7条第1項)
	書面等みなし規定	電子情報処理組織を使用する方法により行われた処分通知等については、当該処分通知等に関する他の法令の規定に規定する方法により行われたものとみなして、当該法令その他の当該処分通知等に関する法令の規定を適用する (第7条第2項)
	到達みなし規定	第一項の電子情報処理組織を使用する方法により行われた処分通知等は、当該処分通知等を受ける者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該処分通知等を受ける者に到達したものとみなす (第7条第3項)
方式審査業務	添付書類の省略 規定	申請等をする者に係る住民票の写し、登記事項証明書その他の政令で定める書面等であって当該申請等に関する他の法令の規定において当該申請等に際し添付することが規定されているものについては、当該法令の規定にかかわらず、行政機関等が、当該申請等をする者が行う電子情報処理組織を使用した個人番号カードの利用その他の措置であって当該書面等の区分に応じ政令で定めるものにより、直接に、又は電子情報処理組織を使用して、当該書面等により確認すべき事項に係る情報を入手し、又は参照することができる場合には、添付することを要しない (第11条)
登録業務		
手数料（料金）徴収業務	オンライン納付 規定	申請等のうち当該申請等に関する他の法令の規定において収入印紙をもってすることその他の手数料の納付の方法が規定されているものを第一項の電子情報処理組織を使用する方法により行う場合には、当該手数料の納付については、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法であって主務省令で定めるものをもってすることができる (第6条第5項)

(3) 経済財政運営と改革の基本方針 2020

① 概要

図表 12 経済財政運営と改革の基本方針 2020 の概要¹⁷

概要
・新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた厳しい経済財政状況を踏まえ、「新たな日常」の実現を図ることを目的とした基本方針を定めている。 ・デジタル化への集中投資・実装とその環境整備を実施することとし、デジタルニューディールとして以下の4項目を掲げている。 ・次世代型行政サービスの強力な推進 ・新たな働き方・暮らし方 ・デジタルトランスフォーメーションの推進 ・変化を加速するための制度・慣行の見直し(書面、押印、対面主義からの脱却 等)

② 顧客サービス業務との関連

図表 13 「経済財政運営と改革の基本方針 2020」における
顧客サービス業務との関連性

顧客サービス業務と関連する事項の例
・書面、押印、対面を前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きできるリモート社会の実現に向けて取り組む。このため、全ての行政手続を対象に見直しを行い、原則として書面、押印、対面を不要とし、デジタルで完結できるよう見直す。 ・我が国社会全体のデジタル化を強力に推進する。まずは、デジタル・ガバメントの構築を、早急に対応が求められる、言わば一丁目一番地の最優先政策課題として位置付け、行政手続のオンライン化やワンストップ・ワンスオンリー化など取組を加速する。

¹⁷ 「経済財政運営と改革の基本方針 2020 (令和2年7月閣議決定)」 https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/2020/2020_basicpolicies_ja.pdf [最終アクセス日: 2021年3月9日]

(4) 民事裁判手続のIT化

① 概要

我が国では、平成16年の民事訴訟法の改正によってオンラインでの裁判所への申立て等を可能とする規定が整備され、平成18年には支払督促手続についてオンラインでの申立てが可能となった。しかし、民事訴訟手続一般については、最高裁規則等が整備されていないため、いまだオンラインでの訴え提起等は認められていない現状にある。

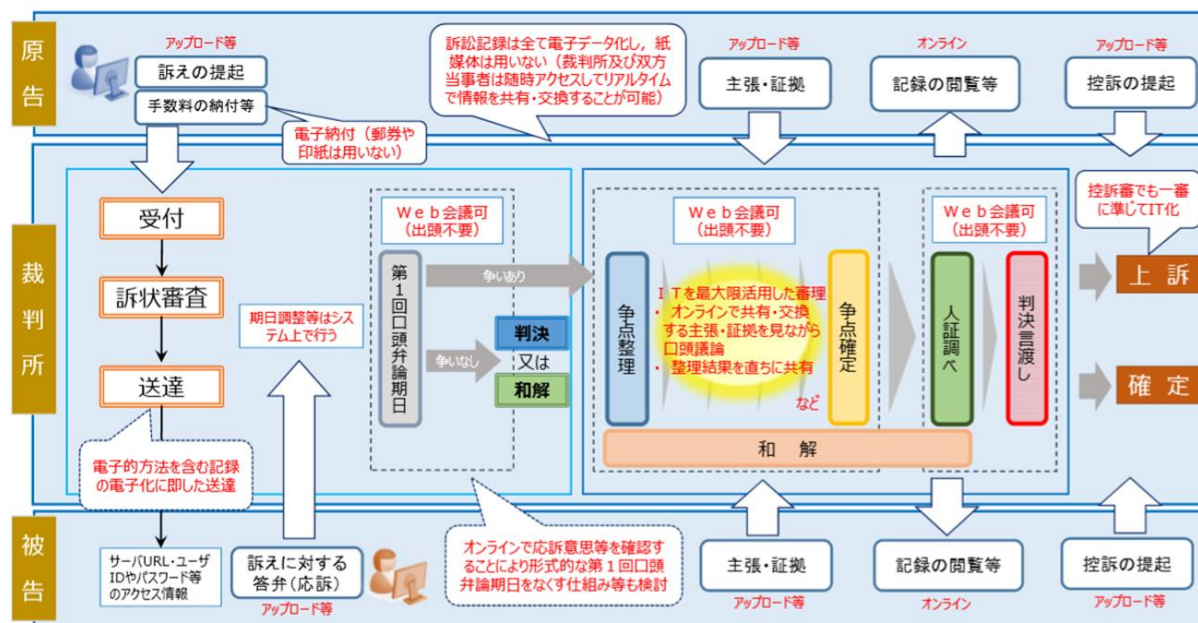
そこで、平成30年7月から令和元年12月までの間、民事訴訟手続を全面的にIT化した場合における課題の整理や規律の在り方の検討等を行うことを目的として、「民事裁判手続等IT化研究会」が設置され、議論を重ねた上で報告書が取りまとめられた。

さらに、法制審議会では、「民事訴訟法（IT化関係）部会」が立ち上げられ、令和2年6月より議論が重ねられてきた。そして、令和3年2月には中間試案がまとめられた。当該部会において議論は今後も継続される予定だが、本報告書では、主に中間試案の内容を基に、顧客サービス業務に関連性が特に深い観点に絞って検討内容の整理を行うこととする。

図表 14 民事裁判手続等IT化検討の概要

概要
・ 諸外国で民事裁判手続のIT化が急速に進められていることと、近年のIT技術の国民への普及に伴い、民事訴訟手続を全面的にIT化した場合における課題の整理や規律の在り方の検討等を行うことを目的として「民事裁判手続等IT化研究会」が設置された。 ・ 上記研究会における議論を受け、法制審議会に「民事訴訟法（IT化関係）部会」が立ち上げられ、令和2年6月より議論が重ねられ、令和3年2月には中間試案がまとめられた。 ・ IT化検討では、訴状等のオンライン提出、訴訟記録の電子化、情報通信技術を活用した口頭弁論期日の実現など民事訴訟制度の見直しについて検討し、令和4年中の民事訴訟法改正を視野に入れて取り組む。

図表 15 IT 化された民事訴訟手続のイメージ¹⁸



民事裁判手続等 IT 化研究会における IT 化の方向性検討の概要を以下に一覧表で示す。

図表 16 民事裁判手続等 IT 化研究会における IT 化の方向性検討の概要

研究会課題	IT化の方向性	IT化の方向性概要
訴え提起等	オンラインによる訴え提起	裁判所が設けるオンラインシステムへの訴状及び関係書類のアップロード
送達等	オンラインによる書類の送達	裁判所が設けるオンラインシステムを利用した、当事者への書類の送達
応訴	オンラインによる応訴意思等の確認	第1回口頭弁論期日の充実を目的とした、オンラインシステム等を利用した、口頭弁論期日前の応訴意思の確認
口頭弁論	ウェブ会議等を利用した口頭弁論期日の開催	ウェブ会議等を利用した、当事者の出頭を要しない口頭弁論期日手続の開催
争点整理手続等	ウェブ会議等を利用した弁論準備手続期日の開催	ウェブ会議等を利用した、当事者の出頭を要しない弁論準備手続期日の開催
	訴訟記録の電子化	録音・録画によって、口頭弁論調書や弁論準備手続調書を作成することによる訴訟記録の電子化
書証	オンラインによる書証の提出	裁判所が設けるオンラインシステムへの書証等のアップロード
人証	ウェブ会議等を利用した証人尋問の実施	ウェブ会議等を利用することによって、証人が出頭を要しない証人尋問の開催
その他の証拠方法	ウェブ会議等を利用した鑑定人の意見陳述、検証	ウェブ会議等を利用することによって、鑑定人が出頭せずに意見陳述及び検証の実施
訴訟の終了	電子データによる判決書の作成	判決書を電子データにより作成及び電子署名による署名 ※作成された判決書は、オンラインシステムにアップロード
	オンラインによる判決書の送達	裁判所が設けるオンラインシステムへ判決書をアップロードすることに寄る当事者への判決書の送達
上訴	上訴等の手続のIT化	上訴においても、一審の手続と同様に、IT化（オンライン申立て、記録の電子化、ウェブ会議等を利用した期日の参加等）
その他	オンラインによる訴訟記録の閲覧・謄写等	裁判所が設けるオンラインシステム上での訴訟記録の閲覧・謄写等の実施
	手数料の電子納付	保管金や送達費用等の納付の電子化

¹⁸ 民事裁判手続等 IT 化研究会 研究会資料 <https://www.shojihome.or.jp/documents/10448/6839369/04+kenkyukai-siryou2.pdf/> [最終アクセス日：2021年3月9日]

② 顧客サービス業務との関連

民事裁判手続等 IT 化の検討対象となった事項のうち、顧客サービス業務と特に関連性が深い検討事項として、電子手続の義務化の対象、本人認証、システム送達等が挙げられる。

(ア) 電子手続の義務化の対象

本報告書の作成段階において、法制審議会では、インターネットを用いた申立てを義務化すべきか、どのような場合に義務化すべきか等について議論が行われており、概ね以下の案が提示されている。

図表 17 インターネットを用いた申立ての義務化に関する検討案

検討案	手続者	
	本人	代理人
甲案	義務化 (※電子手続ができないやむを得ない事情があると認められる場合を除く。)	義務化
乙案	義務化しない	義務化
丙案	義務化しない	義務化しない

(イ) 本人認証

「本人認証」について、民事裁判手続等 IT 化検討では、電子署名が本人確認の方法として最も厳格な方法であるとする一方、電子署名の取得及び文書に付与する手続が煩雑すぎ、一般国民にとって使いやすい制度設計にすべきという観点からは、本人確認書類をオンライン上で提出することを前提とした ID とパスワードによる本人認証を現時点での有力な案としている。ID とパスワードの発行時やシステムの利用登録の際は、運転免許証の写し（データ）などの本人確認書類をオンラインで提出することにより本人確認を行うことが検討されている。ただし、本人確認の方法として電子署名が最も厳格な方法ではあるため、ID とパスワードによる本人確認は電子署名が一般国民に普及するまでの暫定的なものにすることが適当である可能性も検討されている。

(ウ) システム送達¹⁹

現行法上認められている送達方法に加えて、裁判所が設ける事件管理システムを利用した以下 1)～4)の方法による送達（システム送達）の導入が検討されている。

- 1) 当事者やその代理人は、システム送達が行われる場合における通知を受けるべき電子メール等の通知アドレスを登録する。
- 2) 事前登録を行った当事者に対する送達は、裁判所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに送達すべき電子書類を記録し、通知アドレスを届け出た当事者等が電子情報処理組織を用いてその電子書類に記録された情報を受けることができる状態におき、その旨を通知アドレスに通知する。
- 3) 上記 2)による送達は、通知アドレスを届け出た当事者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに電子書類が記録された時にその効力を生ずる。

¹⁹ システム送達：電子情報処理組織を利用した送達方法

- 4)上記 2)の通知が発出された日から 1 週間内に当該当事者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに送達すべき電子書類が記録されないときは、その日が経過した時に電子書類が記録されたものとみなす。

(エ) 一覧整理

以下に、一覧整理する。

図表 18 民事裁判手続等 I T 化検討²⁰における顧客サービス業務との関連性

顧客サービス業務	関連する事項の例	
申請人登録業務	第 2 訴えの提起、準備書面の提出	電子情報処理組織を用いてする訴えの提起及び準備書面の提出は、最高裁判所規則で定めるところにより、裁判所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに電子訴状及び電子準備書面を記録する方法によりするものとする。
		(注 1) インターネットを用いて訴えの提起及び準備書面の提出をする者の本人確認に関する規律の在り方について、引き続き検討するものとする。
受理業務	第 1 総論 1 インターネットを用いてする申立て等によらなければならない場合	【甲案】申立てその他の申述のうち書面等をもってするものとされているものについては、電子情報処理組織を用いてしなければならない。ただし、委任を受けた訴訟代理人以外の者にあつては、電子情報処理組織を用いてすることができないやむを得ない事情があると認めるときは、この限りでない。 【乙案】申立て等のうち書面等をもってするものとされているものについては、委任を受けた訴訟代理人があるときは、電子情報処理組織を用いてしなければならない。 【丙案】電子情報処理組織を用いてしなければならない場合を設けない（電子情報処理組織を用いてする申立て等と書面等による申立て等とを任意に選択することができる。）。
	第 2 訴えの提起、準備書面の提出 ※濫用的な訴え提起防止	(注 2) 濫用的な訴えの提起を防止するための方策として、訴訟救助の申立ての有無にかかわらず、訴えを提起する際には、一律に、例えば数百円程度のデポジットを支払わなければならないという規律を設けることや、訴え提起手数料を納付すべきであるのに一定期間を経過しても一切納付されない場合には、納付命令を経ることなく命令により訴状を却下しなければならない、この命令に対しては即時抗告をすることができないという規律を設けることについて、引き続き検討するものとする。

²⁰ 法制審議会民事訴訟法（I T 化関係）部会「民事訴訟法（I T 化関係）等の改正に関する中間試案」（<http://www.moj.go.jp/content/001342957.pdf>）〔最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日〕

顧客サービス業務	関連する事項の例	
発送業務	第3 送達 1 システム送達	(1)当事者、法定代理人又は訴訟代理人は、最高裁判所規則で定めるところにより、次に掲げる事項（以下「通知アドレス」という。）の届出をすることができる。 ア 電子メールアドレス イ アに掲げるもののほか、その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信の利用者を識別するための文字、番号、記号その他の符号であつて、最高裁判所規則で定めるもの (2) 通知アドレスの届出をした当事者等に対する送達は、法第99条及び法第101条の規定にかかわらず、裁判所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに送達すべき電子書類を記録し、通知アドレスの届出をした当事者等が電子情報処理組織を用いてその電子書類の閲覧及び複製をすることができる状態に置き、通知アドレスの届出をした当事者等の通知アドレスにその旨を通知してする。
	※送達時	(3) (2)による送達は、通知アドレスの届出をした当事者等が電子情報処理組織を用いて送達すべき電子書類の閲覧又は複製をした時（通知アドレスの届出をした当事者等が二以上あるときは、最初に送達すべき電子書類の閲覧又は複製をした者に係る閲覧又は複製の時）にその効力を生ずる。
	※みなし送達	(4) 通知アドレスの届出をした当事者等が(2)の通知が発出された日から1週間を経過する日までに送達すべき電子書類の閲覧又は複製をしないときは、その日が経過した時にその電子書類の閲覧をしたものとみなす。 (注3) 送達すべき電子書類の閲覧又は複製をしない場合に関する特則（本文(4)）を設ける場合に、送達を受けるべき者がその責めに帰すべき事由以外の事由により通知を受領することができず、又は送達すべき電子書類の閲覧又は複製をすることができなかったときの取扱いについては、引き続き検討するものとする。
	第4 送付 2 裁判所の当事者等に対する送付	裁判所の当事者等に対する送付は、次に掲げる方法によることができるものとする。ただし、通知アドレスの届出をした当事者等に対する送付は、次に掲げる方法のうち(1)によるものとする。 (1) システム送達（通知アドレスの届出をした当事者等に対するものに限る。） (2) 送付すべき書類の写し又は送付すべき電子書類に記録された情報の内容を入力した書面の交付
方式審査業務 登録業務	第8 書証 1 電磁的記録についての書証に準ずる証拠調べの手續	電磁的記録であつて情報を表すために作成されたものの証拠調べについて、書証に準ずる規律を設けるものとする。

顧客サービス業務	関連する事項の例	
	2 電磁的記録の書証に準ずる証拠調べの申出としての提出	電磁的記録であって情報を表すために作成されたものの書証に準ずる証拠調べの申出としての提出は、当該電磁的記録又はこれを電磁的方法により複製したもの（当該電磁的記録に記録された情報について改変が行われていないものに限る。）でなければならないものとする。
	3 インターネットを用いてする電磁的記録の提出命令に基づく提出及び送付嘱託に基づく送付	(1) 電磁的記録であって情報を表すために作成されたものの提出命令に基づく提出及び送付嘱託に基づく送付については、電子情報処理組織を用いてすることができるものとする。 (2) 電磁的記録であって情報を表すために作成されたものの提出命令に基づく提出及び送付嘱託に基づく送付を電子情報処理組織を用いてする場合は、最高裁判所規則で定めるところにより、裁判所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該電磁的記録を電磁的方法により複製したもの（当該電磁的記録に記録された情報について改変が行われていないものに限る。）を記録する方法によりするものとする。
手数料（料金）徴収業務	第16 手数料の電子納付 1. インターネットを用いてする申立てがされた場合における手数料等の電子納付への一本化	電子情報処理組織を用いてする申立てがされる場合には、手数料及び手数料以外の費用の納付方法について、ペイジーによる納付の方法に一本化するものとする。
	第16 手数料の電子納付 2. 郵便費用の手数料への一本化	郵便費用を手数料として扱い、申立ての手数料に組み込み一本化し、郵便費用の予納の制度を廃止するものとする。 (注) その具体化として、各申立ての手数料へ郵便費用をどのように組み込むかについては、現行制度の下での郵便利用の実情、システム送達への導入に伴う郵便利用の変化の見通しを踏まえて引き続き検討するものとする。また、仮にインターネットを用いた申立てと書面を用いた申立てとが併存することとなった場合（第1の1乙案及び丙案参照）に、インターネットを用いた申立てを促進する観点等から、両者の手数料の額に差異を設けてインターネットを用いた申立てに経済的インセンティブを付与することについても引き続き検討するものとする。
	第16 手数料の電子納付	仮に電子情報処理組織を用いてする申立てに加え、書面による申立てが一定の場合に許容されることとなった場合（第1の1参照）であっても、書面による申立てについては、手数料等の納付方法につき、やむを得ない事情があると認めるときを除き、ペ

顧客サービス業務	関連する事項の例	
	3. 書面による申立てが許容される場合における手数料等の納付方法	イジーによる納付の方法によらなければならないものとする。

第3部 海外知財庁の顧客サービス業務

以下、調査対象国・機関における顧客サービス業務についての調査結果をまとめる。いずれも、主に各国知財庁又は法律事務所に対する質問票・ヒアリング調査に基づくものであり、得られた情報については可能な限り公開情報による検証を試みたものの、必ずしも正確でない可能性がある。

1. アメリカ合衆国

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

願書には署名する。米国特許商標庁（USPTO）においてオリジナルの手書き署名が必要な手続は一部に過ぎないが（37 CFR § 1.4(e)(1)(2)）、COVID-19 の異常事態の下で、37 CFR § 1.183（規定の停止）に基づき、この要件も放棄している²¹。

特許については、紙の出願が認められているものの、紙出願の場合、追加手数料が必要となる。商標については電子出願が原則である²²。

②電子出願

²¹ 2020年3月19日付けの長官通知（USPTO「USPTO waives original handwritten signature requirement」 <https://www.uspto.gov/about-us/news-updates/uspto-waives-original-handwritten-signature-requirement>（最終アクセス日：2021年3月10日））

²² 2019年7月31日付けの商標規則改正（The Office of Federal Register「Changes to the Trademark Rules of Practice To Mandate Electronic Filing」 <https://www.federalregister.gov/d/2019-16259/>（最終アクセス日：2021年3月10日））による。改正点は概ね（1）～（6）のとおり。

- （1）商標法1条及び44条に基づく全ての出願及び出願又は登録に関して庁に提出される書類について、庁の電子出願システム（TEAS）を通じて行うことを義務づける（出願については出願日認定要件とする。規則 2.21、2.23、7.4、7.11）。
- （2）出願人・代理人に対し、庁からの通知を受領するための電子メールアドレスの指定（出願については出願日認定要件とする。2.21、2.24、2.32）とともに、有効なアドレスの維持を義務づける（2.18）。
- （3）庁からの通知やアクションは公衆アクセス可能な電子システム（TSDR、商標経過情報・書類取得システム）で表示される。出願人・権利者は、①出願から登録までの間、②使用の申立てや更新申請は庁からの受理通知までの間、少なくとも6か月ごとに、同システムにおいてステータスを確認することを義務づけられる（なお、庁のアクションに対する出願人の応答期間は、「発行日（issue date）から6月以内の到達」とされ、応答手段もTEASに限定）。（2.23、2.62）
- （4）（IBになされる）マドプロ保護拡張請求（同法66条a, 15USC1141f）自体に上記義務は適用されないが、同項による出願人・権利者には、当該請求がIBから転送された後の庁との間の手続については同様の義務が課される。（7.25）
- （5）上記の変更に、権利譲渡管理部（Assignment Recordation Branch）に対する手続及びTTABに対する一方的（ex parte）及び当事者間（inter partes）手続は含まれない（後者は、電子審判システム（ESTTA）を通じた提出）。
- （6）以下の場合、例外的に紙手続が認められ、電子メールアドレスも不要。

①TLTのみ加盟する国の出願人。米国はTLT・STLTの加盟国だが、TLTにおいて紙出願の受付が義務づけられ（TLT3条2項i）、STLTでは、TLTのみの加盟国との関係ではTLTが適用される旨規定されているため（STLT27条2項）（2.21cなど）。なお、在外者による手続については、同年7月2日付け（同年8月3日施行）の商標規則改正（The Office of Federal Register「Requirement of U.S. Licensed Attorney for Foreign Trademark Applicants and Registrants」 <https://www.federalregister.gov/d/2019-14087/>（最終アクセス日：2021年3月10日））により、永住権又は主な事業所を国外に有する出願人・権利者等がUSPTOに対して行う全ての商標関連手続は、米国弁護士に代理されなければならないとの要件が課されている（ただし、7月31日付けの改正とは異なり、こちらは出願日認定要件とはされていない。不備のある出願は、出願日を付与されたうえで補正対象となる）。

②非伝統的商標。電子的に提出できない、香り、味などの見本。

③長官への申請。商標法令上の期限日においてTEASが利用できない場合、①紙での手続書類、②期限日にTEASが利用できないことを示す証拠、③その他関連する申立てを、当初期限内に長官宛てに発送することで、紙提出の受付を請求することが可能（2.147, 2.197）。また、この要件を満たせない場合でも、長官宛ての申請により手続の中断又は電子手続義務の免除を申請することが可能（2.146a5）

【特許】

特許及び意匠特許の出願は、EFS-Web システムから行うが、EFS-Web を利用するには、USPTO のすべてのシステムに共通の USPTO.gov アカウントが必要であり、ログイン時には2段階認証が必要である。(USPTO は、2006 年より、電子出願及び案件管理ツールのアクセスのための本人認証手段として公開鍵基盤 (PKI) 技術を使用してきたが、2019 年より、USPTO.gov アカウントへのログインと、モバイル・アプリ、電子メール、SMS 又は携帯電話を通して届けられる一時認証コードによる二段階認証に変更した²³ため、以降電子証明書は使用されなくなっている。) なお、電子出願手順の際には S-Signature という簡易な電子署名が可能²⁴。

【商標】

商標出願は、TEAS (Trademark Electronic Application System) システムから行う。TEAS には、EFS-Web と同様に、2 段階認証を使用して USPTO.gov アカウントにログインする必要がある。

(2) 受理業務

①出願手段

【特許】

出願人は、紙又は EFS-Web を介して DOCX 形式で提出することができる。2020 年 4 月、USPTO は、近い将来 EFS-Web と PAIR に取って代わる次世代システムである Patent Center のベータ版をリリースした²⁵。Patent Center は、レガシーシステムよりも統一的で安定したインターフェースとなっており、明細書、クレーム及び要約を単一の DOCX 文書で提出可能となるなどの機能向上が図られている模様。2022 年に完全稼働する予定であり、レガシーシステム (PAIR 及び EFS-web) を廃止する前に、少なくとも 6 か月間は併用期間が設けられる予定。

発明特許出願を紙書類で提出した場合、追加の手数料が必要になるが、電子出願の場合にはこれを回避することができる。

【商標】

商標出願は、TEAS (Trademark Electronic Application System) システムから行う (2020 年 2 月 15 日から施行)²⁶。ただし、請願書を提出して手数料を支払うと、例外的に紙出願が可能。その場合の手数料は高くなる (後掲)。

②中間書類の提出手段

【特許】

²³ USPTO 「Authentication Changes for Registered Users of EFS-Web and Private PAIR」

<https://www.uspto.gov/sites/default/files/documents/auth-changes-20181120.pdf> (最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日)

²⁴ USPTO 「I. S-SIGNATURE EXAMPLES, 37 CFR 1.4(d)(2) effective September 21, 2004」 https://www.uspto.gov/sites/default/files/documents/sigexamples_alt_text.pdf (最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日)

²⁵ USPTO 「Patent Center Beta now available」 <https://www.uspto.gov/about-us/news-updates/patent-center-beta-now-available> (最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日)

²⁶ The Office of the Federal Register 「Changes to the Trademark Rules of Practice To Mandate Electronic Filing」 <https://www.federalregister.gov/documents/2019/12/18/2019-27426/changes-to-the-trademark-rules-of-practice-to-mandate-electronic-filing> (最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日)

紙・電子のいずれも可能であり、手数料にも差はない。

【商標】

原則として TEAS を通じて行う。

(3) 発送業務

① 発送手段

【特許】

原則として、オフィスアクションは紙で送付されるが、出願人が **e-Office Action** プログラム²⁷にサインアップすれば、オフィスアクションを電子通知で受信することができる。出願人は、**Private PAIR** と **Patent Center** を使用して、オフィスアクションを PDF、DOCX、及び XML 形式でダウンロードできる。

【商標】

USPTO から発送する商標関連の通知書類は、XML、PDF、Microsoft® Word、JPEG、TIFF 及び GIF で発送している。また、オフィスアクションと通知の発送は、ハイパーリンクのついた文書とともに電子メールで送付される。

② 出願人の選択した手段手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

【特許】

出願人が電子出願をした場合であっても **e-Office Action** にオプトインしなければオフィスアクションは紙により受け取ることになる。つまり、USPTO からの処分通知は原則、紙で送付され、これに対して出願人が任意に **e-Office Action** プログラムを選択することにより、通知処分を電子媒体に換えることができる。この場合は紙による発送は中止されることになる。

【商標】

USPTO から出願人に送付する処分通知類の発送形式（紙又は電子）は、出願人が選択した出願手段と同じ形式で通知を発送する。

③ 文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

【特許】

上述のとおり、オフィスアクションが発行されると、ダウンロード可能であることを出願人に通知する電子メールが送信される。電子メールには、ドキュメントへのリンクが含まれていない。7 日以内にオフィスアクションがダウンロードされない場合は、ハガキが対応する連絡先に送付される。

【商標】

オフィスアクションが発行されると、サーバー上のドキュメントへのリンクが記載

²⁷ **e-Office Action** プログラムは、庁から出願人への電子メール通知により、新たな庁からの書類が **Private PAIR** で入手可能であることを知らせるもの。同プログラムにオプトインした出願人は、日パッチによる電子メール通知を受け取ることができ、これにより多くの庁からの郵送は自動的に停止する一方、同プログラムを実施していない部署からは引き続き紙通知が発送される。顧客番号に紐付いたサービスであり、顧客番号を複数保持する場合は、それぞれについて登録する。電子メールアドレスは3つまで登録可能。(USPTO「**e-Office Action Program**」<https://www.uspto.gov/patents/apply/checking-application-status/e-office-action-program> (最終アクセス日：2021年3月10日))

された電子メールが出願人に送信される。

④不達の場合における到達擬制

【特許】

USPTO からの処分通知類が到達されたものとみなされるのは、原則として紙書類の発送日であるが、**eOfficeAction** を選択した場合は、電子メールの発送日（送付日）である。すなわち、オフィスアクションの応答の起算日は、紙も電子も通知の発送日である。例えば、特許の拒絶理由通知の応答起算日は、紙・電子ともに「NOTIFICATION DATE」に記載された日付である。

【商標】

出願の状況を監視するのは出願人の責任である（TMEP § 108.03）。そのため、出願人は、商標経過情報・書類取得システム（TSDR, <https://tsdr.uspto.gov/>）を介して出願のステータスを確認し、通知が出願人に送付され、USPTO から電子メールによる通知が送信されていないかをチェックする必要がある。

出願人がオフィスアクションに記載された発行日から 6 か月以内にオフィスアクションに応答しなかった場合、出願は放棄される（15 U.S.C. § 1062(b); 37 C.F.R. § 2.62(a)）。応答期限は、オフィスアクションの発行日から始まる（TMEP § 711）。

TMEP § 108.03 デューデリジェンス：ステータスを監視する義務（仮訳）

商標出願人及び登録者は、USPTO からの通知又はアクションが予想される場合、出願又は登録の状況を監視する必要がある。係属中の事項の状況に関する問い合わせは、以下の期間に行う必要がある。

- (1) 出願の係属中、出願人は、出願の提出日から登録の発行までの 6 か月ごとに
出願の状況を確認する必要がある。そして
- (2) 商標法の § 8 又は § 71 に基づく使用又は免責の不使用の宣誓供述書、又は同法の § 9 に基づく更新申請を提出した後、登録者は、登録者が宣誓供述書又は更新申請が受理されたという通知を受領するまで、6 か月ごとに登録のステータスを確認する必要がある。（以下略）

（４）方式審査業務

①事務処理概要

【特許】

出願人が提出した書類は、自動処理は行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、目視作業で確認する。ただし、出願人がフォームに記入可能な出願データシートを使用して、USPTO のデータベースに自動的にロードされた場合、特許出願の書誌データは、データの正確性がシステム内で比較される。

【商標】

出願人が提出した書類は、提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

【特許】

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

【商標】

- 所属人数：10 人以上 50 人未満
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

【特許】

出願の手続において、出願人等が提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。提出は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。なお、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）による公的証明書の提出を省略する運用はない。

【商標】

出願の手続において、出願人等が提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書の提出は必須だが、省略が可能となる場合がある。

商標出願又は登録に関する法令に影響を与える文書を登録するには、カバーシートと次のいずれかを提出する必要がある。

(i)元の文書のコピー

(ii)法令への影響を証明する文書からの抜粋のコピー、又は、

(iii)利益を譲渡する当事者と利益を受ける当事者の両方が署名した、譲渡が法令にどのように影響するかを説明する声明（37 C.F.R. § 3.25(a)）。

当事者が名前の変更のみを提出する場合は、カバーシートのみが必要である（37C.F.R. § 3.25(b)）。

証明書は、電子書類で提出しなければならない。行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）による公的証明書の提出を省略する運用はない。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続において、提出された書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認するとともに、書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

【特許】

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している。

【商標】

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体、省略可否

【特許】

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必要となった場合に提出すればよい。電子書類又は紙書類のいずれでもよい。なお、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）による公的証明書の提出を省略する運用はない。

【商標】

権利者等が知財庁に提出する、移転登録申請時に知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない。提出は、電子書類で行わなければならない。なお、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）による公的証明書の提出を省略する運用はない。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

【特許】

権利者の変更手続に必要な証明書は、出願段階と登録段階で同じである。必要な手数料も出願段階と登録段階で同じである。

【商標】

商標法 15U.S.C. § 1051(b)の § 1(b)に基づく出願では、出願人は、使用の申立てを提出する前に出願を譲渡することはできない。ただし、その事業が継続的かつ存在している場合における出願人の事業の後継者、又は標章が関係する事業の一部を除く（15 U.S.C. § 1060; 商標法第 10 条、37 C.F.R. § 3.16）。それ以外の場合は、手続に違いはない。必要な手数料は出願段階と登録段階で同じである。

（6）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）²⁸

支払手段とその利用率は、予納口座（53%）、クレジットカード（45%）、銀行口座振込（EFT）（2%未満）、小切手（1%未満）である。

²⁸ USPTO 「Accepted payment methods」 <https://www.uspto.gov/learning-and-resources/fees-and-payment/accepted-payment-methods>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

オンラインで手数料を支払う場合、オンライン料金支払い管理ツールとして Financial Manager²⁹が提供されている。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階で支払方法は同じである。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

特許（商標に減免はない）の対象手続は、出願料、調査料、審査料、発行手数料、審判請求料、特許料であり、減免幅は個人発明者、中小企業、教育機関、非営利団体等は 50%、微小事業体は 75%である（37CFR § 1.27 及び § 1.29）³⁰。

減免制度の濫用防止については、「詐欺的に小規模事業体としての地位を設定する又は小規模事業体としての手数料を納付する企ては、特許商標庁に対する詐欺行為の実行又は企てとみなされる」などと規定されている（37CFR § 1.27(h)及び § 1.29(j)）。稀なケースとして、USPTO は、減免適格を判断又は再評価し、適切な措置を講じることが出願人に要求する場合がある。

減免制度の不正利用があった場合、出願の却下や関係者の懲戒処分となる（37CFR § 11.18）。また、裁判所は、権利行使の禁止を含む制裁を課す場合がある。

37 CFR § 11.18 - 特許商標庁に提出される通信に対する署名および証明書（仮訳）

(b) 懲戒手続において、特許商標庁または聴聞官に対して書類を提示することにより（署名、提出、後にする主張の何れによるかを問わず）、かかる書類を提示した当事者は、有資格実務家によるか非実務家によるかにかかわらず、以下のことを証明する。

((1)省略)

(2) 当事者が置かれた状況下で相当とされる調査の後に形成された知識、情報及び所信の限りにおいて、

(i) 当該書類は、誰かに嫌がらせをする、不要な遅延を生じさせる、あるいは特許商標庁におけるいずれかの訴訟の費用を不必要に増大させる等の不適切な目的で提示するものではないこと。

(ii) 当該書類におけるその他の法的な主張についても、現行法により、又は現行法の拡大、修正あるいは破棄に関する根拠がないとは言えない主張か、もしくは新法の制定によって、正当化されるものであること。

(iii) 申立およびその他の事実に関する主張は、証拠による裏付けがあるか、そうでない場合は、さらなる調査や発見のための相当の機会の後に、証拠による裏付けが得られる可能性が高いことが、具体的に確認されるものであること。

(iv) 事実に関する主張に対する否定は、証拠に基づいて正当化されるか、そうでない場合は、情報または所信の欠如に合理的に基づいていることが、具体的に確認されるものであること。

²⁹ USPTO 「Financial Manager」 <https://fees.uspto.gov/FinancialManager/>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

³⁰ USPTO 「Entity Status for Fee Purposes」 <https://www.uspto.gov/patents-application-process/applying-online/entity-status-fee-purposes>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

- (c) 本条の(b)(2)(i)から(iv)について、通知および応答のための相当な機会の後に、違反することは、USPTO 長官が適切と見なす制裁または措置（以下のいずれかを併科するが、これに限定されない）の対象となる。
- (1) 不正な書類を抹消する
 - (2) 有資格実務家の行為について適切な措置を取るよう、登録懲戒部の長に付託する
 - (3) 当事者または有資格実務家による、書類の提出または反論・異議を阻止する
 - (4) 不正な書類の重要性に影響を与える（低下させる）
 - (5) 特許商標庁における法的手続を打ち切る
- (d) 本条の規定に違反する有資格実務家は、懲戒処分の対象になる場合もある。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合であっても出願の却下（又は放棄）後、手数料を事後的に徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化³¹

各法域における出願手数料は以下のとおり。なお、商標は原則として紙出願は認められていないだけでなく、後続の中間手続についても価格差がつけられている。

図表 1 出願手数料

手続の種別 \ 手続形態	電子	紙
特許基本出願手数料	USD320	USD320 + USD400 [※]
意匠出願手数料	USD220	
商標出願手数料 (TEAS スタンダード)	USD350	(USD700) ^{※※}

※非電子出願手数料

※※原則不可。利用には長官への申請等が必要。紙手続の理由が USPTO のシステムエラー等である場合は返還請求が可能。

（７）相談業務

①相談窓口のサービス内容

知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として、知財制度に関する一般的相談、USPTO に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談、及び模倣品対策を含む海外展開に関する相談などを行っている。

②相談受付体制

--所属人数：20 人以上

--平均経験年数：3 年以上

³¹ USPTO 「USPTO fee schedule, Effective January 2, 2021 (Last revised March 1, 2021)」 <https://www.uspto.gov/learning-and-resources/fees-and-payment/uspto-fee-schedule/#Patent%20Fees>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

--法律相談のために弁護士又は弁理士資格所有者が所属している。

③相談員の育成方法

庁内集合研修を行っている。

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能として、チャットボットや人工知能（AI）は活用していない。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

【特許】

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能の一部を外部組織へ外注（アウトソーシング）している。

【商標】

窓口機能は外注していない。

（８）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

無料の知財情報及び関連情報の閲覧室を整備している。また、閲覧室だけでなく、ウェブサイトからも検索できるようにしている。特許に関する一部の外国特許文書は、EAST を使用して検索できる。公報類、（発明者の）年次指標、四半期ごとの米国特許（USPQ）、分類マニュアルとその主題索引、及びその他の検索支援機能は、さまざまな形式で入手できる。特許の所有権に影響を与える取引の特許譲渡記録、及びマイクロフィルム化された証書も利用できる。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

公報の閲覧媒体は、近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。なお、すべての特許公報は紙の形式でも入手できる。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

USPTO は、品質保証課（OPQA）の品質マネジメントシステムにおいて ISO9001：2008 の認証を受け、これに基づく品質管理によって特許審査の品質のタイムリーで信頼性の高い管理をしている³²。

商標に関するユーザ評価は、特定ユーザへのアンケート調査、Web 上での不特定ユーザからの評価収集に加えて、Bar グループがオフィスアクションを定期的に確認し、

³² USPTO 「Patent Quality Assurance」 <https://www.uspto.gov/patents/laws/examination-policy/patent-quality-assurance>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

情報を提供している。

②評価項目³³

特許審査について、ファーストアクションまでの平均係属期間（Average First Action Pendency）、平均総合係属期間（Average Total Pendency）、特許品質複合スコアなどを評価項目として評価している。また、検索システムの正確さと使いやすさも評価している。意匠審査についても特許と同様の評価項目によって評価している。

商標審査について、商標審査の品質と適時性の最適化、出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さなどを評価項目として評価する。

③評価事業の外部委託

USPTO は、オンブズマン制度を設けている³⁴。コンタクトしたい TC（審査部）を選択し、必要事項を記入して送信すると、選択した TC の担当から 1 日以内にコンタクトを受けることができる³⁵。

さらに、毎年 2 回、ユーザ満足度調査を行っている。ユーザ満足度調査の結果は、例えば品質保証課（OPQA）が審査官の成果物を評価したり、特許教育課（Office of Patent Training）が新規の教育プログラムの作成に利用している。また、Survey Monkey による調査は外部委託である。

なお、商標に関する評価は外部委託されていない。

³³ 特許庁「平成 27 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価に関する調査研究報告書【特許編】【意匠編】【商標編】」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

³⁴ USPTO「Office of Stakeholder Outreach and Patents Ombudsman」<https://www.uspto.gov/patent/ombudsman-program>（最終アクセス日：2021 年 3 月 5 日）

³⁵ 特許庁「平成 27 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価に関する調査研究報告書【特許編】」P66-67」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

2. 欧州特許庁 (EPO)

(1) 申請人登録業務 (本人認証手段)

①紙出願³⁶

欧州特許条約・規則上、書類は署名されていなければならない旨定められている場合、その書類の真正性は手書の署名によって確認する (EPC 規則 2)。願書及び出願後に提出される書類には出願人又は代理人の署名を付す必要があるが、後者の附属書類には署名不要とされている (規則 41(2)(h), 50(3))。ただし、欧州特許出願の名義変更手続の証拠書類については当事者双方の署名が必要。EPC72 条、EPO 審査ガイドライン E-XIV, 3)。

EPO は、基本的には書面上に付された署名の真正性の証明を求めることはない。また、法人を代理して署名する者の資格は、原則として EPO によって確認されることはない (EPO 審査ガイドライン A-VIII, 3.3)。

なお、署名者が権限を与えられていないと信じる理由がある場合、その文書は無署名の場合と同様に扱われ、補正指令の対象となる (規則 50(3))。正式に署名された文書が 2 か月の期限内に再提出された場合、それらは元の出願日を維持する (EPO 審査ガイドライン A-VIII 3.1、最終段落)。これは、出願人が最初の署名が有効であるという証拠を提出した場合にも該当する。

【EPC】

第 134 条 欧州特許庁における代理

- (1) 本条約によって規定する手続における自然人又は法人の代理は、このために欧州特許庁に備えられた名簿に氏名が掲げられている職業代理人のみがすることができる。

【EPC 規則】

規則 2 書類の提出及び様式要件

- (1) (略)

- (2) 条約が書類は署名されていなければならない旨を定めている場合は、その書類の真正性は、手書きの署名又は欧州特許庁長官が使用を許可している他の適切な手段によって確認することができる。当該手段によって真正性が証明された書類は、紙面様式によって提出された手書きの署名が付されている書類と同様に、署名についての法的要件を満たしているとみなす。

規則 41 付与を求める願書

- (2) 願書には、次の事項を記載する。

- (h) 出願人又はその代理人の署名

規則 50 後に提出する書類

³⁶ 特許庁「諸外国の法令・条約等, 欧州特許庁 欧州特許付与に関する条約の施行規則」https://www.jpo.go.jp/system/laws/gaikoku/document/mokuji/epo-jyouyaku_kisoku.pdf (最終アクセス日: 2021 年 3 月 10 日)

(3) 付属書類を除き、出願後に提出される書類には署名を付さなければならない。書類に署名が付されていない場合は、欧州特許庁は、関係当事者に対し、指定する期間内に署名を付すよう求める。期間内に署名が付された場合は、その書類は、元の受領日を維持する。そのようにされなかった場合は、書類は提出されなかったものとみなす。

【EPO 審査ガイドライン A-VIII】

3.1 EP 特許出願をしたあとに提出された文書（仮訳）

A-VIII、3.2 の意味に該当しない文書で署名が省略されている場合、EPO は、関係者に一定の期限内に署名するように通知する。これは、当該文書に資格のない者（例えば、権限のある代理人の秘書）の署名が付いている場合にも適用され、この欠陥は、進行中の手続の期限との関係で、資格のある者の署名が省略されたことと同等に取り扱われる。期限内に署名がなされた場合、文書は元の受領日を維持できる。それ以外の場合は、受領されなかったものとみなされる。同様に、電子的に提出された文書は、資格のある者が署名する必要があるが、他の者に発行されたスマートカードを使用して送信することもできる。

3.3 署名の形式（仮訳）

当事者の名前のゴム印による印は、自然人も法人も、個人の署名を添えなければならない。イニシャル又はその他の省略形は署名として認められない。関係者が法人である場合、文書は一般に、その法人を代表して署名することを意図する者によって署名される。法人を代表して署名する者の資格は、署名者が権限を与えられていないと信じる理由がある場合（その場合、署名する権限の証拠が要求される。）を除いて、EPO による確認はされない。文書がファックスで提出される場合、ファクシミリでの複製された文書を提出する者の署名は十分であると見なされる。その者の名前と役職は署名から明確でなければならない（2019 年 2 月 20 日付けの EPO 長官決定 OJ EPO 2019、A18 を参照）。EPO オンライン出願ソフトを使用した文書を電子出願する場合、署名は、ファクシミリ署名、テキスト文字列署名、又は拡張電子署名の形式³⁷をとることができる。文書が EPO の CMS（case management system）又は EPO Web フォーム出願サービスを使用して提出する場合、署名はファクシミリ署名又はテキスト文字列署名の形式をとることができる（OJ EPO 2018、A45 を参照）。

②電子出願³⁸

EPO は、オンラインで手続をする者（Web フォーム出願を除く）に対し、電子署名を使ったスマートカードを発行する。スマートカードには、ユーザの公開鍵、秘密鍵及び公開鍵がユーザに配布されたことを証明する証明書が含まれる。有効期間は発行された日から最大 5 年である³⁹。スマートカードの登録又は更新のプロセスはすべてオ

³⁷ OJ EPO 2018、A45 第 10 条：(2) ファクシミリ署名とは、出願人の署名の複製である。(3) テキスト文字列署名とは、文字列であり、その前後にスラッシュ (/) があり、署名者が自分の身元と署名の意図を証明するために選択する。(4) 拡張電子署名は、EPO によって発行または承認され、この決定の第 7 条 (1) に基づく証明書で確認された電子署名である（EPO 「Amtsblatt Official Journal Journal official 5/2018」 <https://www.epo.org/law-practice/legal-texts/official-journal/2018/05/2018-05.pdf>（最終アクセス日：2020 年 3 月 10 日））。

³⁸ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」 P264」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

³⁹ EPO 「Terms and conditions for EPO smart cards and smart card

ンラインで行うので、書類を紙で提出する必要はない。なお、戦略計画 2023⁴⁰の「新しいオンラインユーザエンゲージメント」イニシアティブにおいて、スマートカードを認証用の次世代ツールに置き換えることが計画されている。

(2) 受理業務

①出願手段

紙書類の出願をする場合は、郵送、ファックス（委任状及び優先権書類を除く）、又は窓口に出呈することができる。

電子出願する場合は、EPO のオンライン出願（OLF）ソフト、新しいオンライン（CMS：Case Management System）アプリ、又は Web フォーム出願サービスのいずれかを使用して出願することができる⁴¹⁻⁴²。

図表 2 EPO のオンライン出願システム対比表⁴³

	OLF	CMS	Web フォームファイリング
特徴	・ユーザ側で定期的なアップデートが必要なクライアントソフトウェア ・ドキュメントはローカルで保存され、後で再利用可能。	・WEB ベースのアプリケーション。ユーザ側のアップデートは不要。 ・ドキュメントはEPOサーバーで保存され、後で再利用可能。	・WEB ベースのアプリケーション。ユーザ側のアップデートは不要。 ・ドキュメントは保存されず、再利用不可。
主な対象 手続	・EP 出願、Euro-PCT、PCT、異議申立、審判請求、限定請求、無効請求、及びその後の手続 ・各国の庁への出願	・EP 出願、Euro-PCT、PCT、異議申立、審判請求、限定請求、無効請求、及びその後の手続 ・各国の庁への手続はサポートしない	・EP 出願、Euro-PCT、PCT、及びその後の手続 ・各国の庁への手続はサポートしない
アクセス/ セキュリ ティレベル	・スマートカードの有効化が必要。スマートカードは手続のためにのみ必要。	・スマートカードの有効化が必要。 ・CMS への登録が必要。	・セキュアなインターネット接続を通して提供 ・ユーザ名とパスワードによる認証

また、戦略計画 2023 では、「拡張性のあるモジュール式のエンドツーエンドな電子の特許付与プロセスをサポートするツールの導入」をそのイニシアティブの一つとし、標準のデジタル形式（XML）の導入により、デジタルファイルと電子的な作業フローに基づいて庁内業務も見直すことにより、ポートフォリオを完全オンラインで管理す

readers」http://docs.epoline.org/security/terms_and_conditions_EN.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

⁴⁰ EPO 「Committed to excellence」

[http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/2217f5b7cc07d47cc125841c00610386/\\$FILE/EPO_Strategic_Plan_2023_summary_en.pdf](http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/2217f5b7cc07d47cc125841c00610386/$FILE/EPO_Strategic_Plan_2023_summary_en.pdf)（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

⁴¹ EPO 「Filing options」<https://www.epo.org/applying/european/filing.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

⁴² EPO 「The EPO offers three online filing options」

[http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/CDC4538605037FD4C1257D9B00344B6E/\\$File/EPO_online_filing_options_comparison_table_en.pdf](http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/CDC4538605037FD4C1257D9B00344B6E/$File/EPO_online_filing_options_comparison_table_en.pdf)（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

⁴³ 平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」p261 を修正

る手段の提供を目指している。

②中間書類の提出手段

権利化の手続において、出願人が提出する中間書類（Office Action への応答書類等）は、紙書類及び電子データのいずれも可能である。

（３）発送業務

①発送手段

原則として書留郵便として紙形式で送付されるが、ユーザが EPO メールボックスサービス⁴⁴を有効にしている場合、PDF 又は ZIP 形式の PDF で送信される。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

EPO メールボックスを有効にしている場合、ユーザは紙で個別のオフィスアクションを受け取ることを選択できない。これは、ユーザが紙で出願するか、EPO の電子出願ツールの 1 つを介して出願するかには依存しない。書留郵便による紙の通知に戻すには、メールボックスサービスを無効にする必要がある。

EPO メールボックスによる通知は、個別の出願ではなく、弁理士や代理人団体等に関連付けられている⁴⁵。これは、対応する通知が電子通知のホワイトリスト⁴⁶にある場合、弁理士又は代理人団体が、代理人として登録されているすべての出願で電子的に通知されることを意味する。

庁は郵送のみで発行される様式の削減に取り組んでおり、2021 年の終わりまでに、ほぼすべての通知がホワイトリストに含まれると予想されている⁴⁷。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

郵送で通知する場合、出願人に電子メール等で通知しないが、特定の欧州特許出願について郵送される公式のアクションを見逃したくない出願人は、その出願に対して欧州特許レジスター⁴⁸の「登録アラート」をアクティブにすることができる。当該出願の公開以降、新しいオフィスアクションは欧州特許レジスターからアクセスでき、郵送日から公開ファイル閲覧で確認できる。

⁴⁴ EPO 「Mailbox」 <https://www.epo.org/applying/online-services/mailbox.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 10 日）

⁴⁵ メールボックスを利用できるのは、職業代理人、法律実務家（EPC134(8)）及び EPC 加盟国内に所在する出願人である。企業の従業員がメールボックスサービスに登録した場合は、当該従業員のスマートカード上に記録された企業についてメールボックスが作成される。（EPO 「FAQ—Mailbox」 <https://www.epo.org/applying/online-services/mailbox/faq.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日））

⁴⁶ 752 種類の書類コードと書類名がリストに掲載されている（EPO 「FAQ—Mailbox」 [http://documents.epo.org/projects/babylon/eponot.nsf/0/5F1753A681CEC890C1258434002AE23A/\\$File/epo_mailbox_full_list_of_communications.xlsx](http://documents.epo.org/projects/babylon/eponot.nsf/0/5F1753A681CEC890C1258434002AE23A/$File/epo_mailbox_full_list_of_communications.xlsx)（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日））。

⁴⁷ 2020 年 12 月 1 日付の EPO の告示（Official Journal September 2020, A107）により、異議申立手続で使用される約 70 の手続が追加された（EPO 「Official Journal September 2020」 <https://www.epo.org/law-practice/legal-texts/official-journal/2020/09/a107.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日））。

⁴⁸ 公開後の欧州特許出願について経過情報を提供するサービス（EPO 「European Patent Register」 <https://www.epo.org/searching-for-patents/legal/register.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日））。

④不達の場合における到達擬制

電子文書は紙文書と同様に送信 (transmission) 後 10 日目に受信者に到達したと推定される (規則 126(2), 127(2))。ただし、ユーザが送信から 10 日経過後に通知を受信したこと、又は書類を受信しなかったことを示した場合、EPO は調査を行い、実際の受信日を確定する。

EPO から発送する文書の送達は、上記③のとおりであり、一般原則として、ユーザがメールボックスアイテムを開かない、又はダウンロードしないことによって応答期限の開始日を遅らせることはできない⁴⁹。一般に、EPO メールボックス内の新しいアイテムを定期的にチェックすることは出願人の責任の範囲内である。これは、郵送で受け取った EPO からの書簡を開くという出願人の義務に対応している。

【EPC 規則】

規則 126 郵便による通告

(2) 通告が(1)に従って行われた場合は、当該書簡は、それを郵便サービス提供者に引き渡した後 10 日目に名宛人に配達されたものとみなす。ただし、それが名宛人に届かなかった、又は前記の日より後の日に到達したときは、この限りでない。紛争が生じた場合は、その事情に応じて、書簡がその目的地に届いたことを立証すること又は書簡が名宛人に配達された日を立証することは、欧州特許庁の責任である。

規則 127 電気通信手段による通告

(2) 通告が電気通信手段により行われる場合は、電子書類は、その送信後 10 日目に名宛人に配達されたものとみなされる。ただし、それが宛先に届かなかったか又は宛先に遅れて届いた場合は、この限りでない。紛争が生じた場合は、その事情に応じて、電子書類がその宛先に届いたことを立証すること又はそれが宛先に届いた日を立証することは、欧州特許庁の責任である。

(4) 方式審査業務

①事務処理概要

新しい欧州出願又はその後に提出された文書は、審査部のクラスターに割り当てられた方式チームに電子的に送信される。新たな欧州特許出願は、対応する技術分野の審査部に割り当てることができるよう、まず IPC 分類により振り分けられる。

方式チームで電子的に受信されたファイルは、庁内で決められた期限が遵守できるよう優先付けスキームに従って処理される。方式審査（手数料納付や手続様式などの形式的なチェック）は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。

⁴⁹ 送信されたアイテムが開封されたかどうかに関わらず、メールボックスに送信されたアイテムは、送信後 10 日目に通知されたものと見なされる。ただし、当該書類がその後に到達し、又は到達しなかった場合はこの限りでない（上記 FAQ）。

②人的体制

--所属人数：200 人以上

--平均経験年数：3 年以上

--通常、受領した出願は、EPO においてすべての手続に関する徹底的な基本トレーニングを受けた資格のある方式審査官によって扱われる。方式審査官は、方式のエキスパートによる定期的なトレーニングイベントに参加し、ファイルの処理手順と運用の更新について議論を行う。要請に応じて、特許法部門又は法務部門の法律専門家及び弁護士が、法的助言を与えるか、通知及び決定を起案することにより、方式審査官をサポートする。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願人等が EPO に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書については、以下のように運用されている。

- ・譲渡書の場合、提出は必須で、必ず提出しなければならない。提出することができる形式は、紙書類である。
- ・委任状の場合、提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい（EPC 規則 152）。通常、登録された欧州の代理人は委任状提出不要（EPO 審査ガイドライン A-VIII.1.5⁵⁰）。提出形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

なお、出願の手続において出願人等が EPO に提出する、登記事項証明書等の公的証明書については、他の行政機関との連携などによる提出の省略はない。

【EPC 規則】

規則 152 委任状（抜粋）

(1) 欧州特許庁長官は、欧州特許庁に対して手続をする代理人が、署名を付した委任状を提出すべき事件を定める。

．．．

(4) 代理人が当事者の特許手続のすべてに関して手続を取ることを可能にする包括委任状を提出することができる。書面は1通で足りる。

．．．

(8) 代理人は、その委任の終了が欧州特許庁に通知されるまでは、委任を受けているとみなす。（以下、略）

【EPO 審査ガイドライン】

A-VIII.1.5

．．．代理人が出願人のいくつかの出願において出願人に代わって手続をするように任命されている場合、出願ごとに個別の承認を提出する必要はない。．．．

（５）登録業務

⁵⁰ 職業代理人は、代理人変更など一部の手続についてのみ委任状の提出を求められる（2007 年 7 月 12 日付け EPO 長官決定 Art. 1(2)）。当該職業代理人の代理権について疑義が生じた場合、EPO は委任状の提出を求めることができる（Art. 1(3)）。（審査ガイドライン A-VIII.1.5）

(登録業務は、欧州特許条約の各締約国の管轄となっている。)

(6) 手数料(料金)徴収業務

① 手数料支払手段(現金、クレジットカード等)⁵¹

EPO への手数は、EPO に設けた預金(デポジット)口座⁵²、銀行振込又はクレジットカードによって支払うことができる。各支払手段の利用割合は、EPO 預金口座が 94.78%、銀行振込が 3.94%、クレジットカードが 1.28% (いずれも 2020 年 1 月～11 月の数値)である。

EPO は、預金口座を管理するためのツールとして「Online Fee Payment」を提供している。このツールでは、ユーザは実行されたトランザクションを表示し、いつでも預金口座の残高を確認し、任意の期間の口座明細書を取得できる。このツールの支払いプランセクションでは、ユーザは、自動引き落としの対象となる出願の預金口座から 40 日以内に差し引かれる料金を確認できる。

② 出願段階・登録段階による支払手段の違い

(登録業務は、欧州特許条約の各締約国の管轄となっている。)

③ (手数料の減免制度がある場合) その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

欧州特許出願が、許容される非 EPO 言語で出願され、少なくとも出願人の一人が中小企業、自然人、又は非営利組織若しくは公共の研究機関である場合、出願手数料は 30%削減される。

申請者は、減額適格者である旨の宣言を提出しなければならず、EPO は、申請者のその宣言の真実性について疑義がある場合は証拠を要求することができる(規則 6(6)、このためにランダムチェックが実行される)。

【EPC 規則】

規則 6 翻訳文の提出及び手数料の減額

(1)・(2) (略)

(3) 第 14 条(4)にいう者が、当該規定において認められている言語によって、欧州特許出願又は審査請求書を提出する場合は、出願手数料又は審査手数料は、手数料に関する規則に従って減額される。

(4) (3)にいう減額は、次の者が利用できる。

(a) 中小企業

(b) 自然人、又は

(c) 非営利組織、大学若しくは公共の研究機関

(5) (略)

(6) (3)にいう手数料減額の恩恵を受けようとする出願人は、自らを、(4)の意味にお

⁵¹ EPO 「Fee payments and refunds」 <https://www.epo.org/applying/fees/payment.html> (最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日)

⁵² ユーザが申請フォームに必要な情報を記載して申し込むと、EPO から口座番号が通知される。ユーザはこの口座番号を指定して EPO の指定銀行口座に初回の振り込みを行う。以降、ユーザが番号を記載して手続を行うと、必要な手数料は自動的に引き落とされる。(EPO 「Arrangements for deposit accounts (ADA) and their annexes (valid as from 1 October 2019)」 <https://www.epo.org/law-practice/legal-texts/official-journal/2019/etc/se4/p10.html> (最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日))

ける事業体又は自然人であることを宣言しなければならない。当該宣言の真実性に関して合理的な疑義がある場合は、庁は証拠を要求することができる。

(7) (略)

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合でも、事後的に手数料を徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化⁵³

EPO の出願手数料⁵⁴は、以下のように差別化されている。その他の手続については、電子の手続も紙書類による手続も同額になっている。

図表 3 出願手数料

手続の種別	手続形態	
	電子	紙
特許出願手数料	EUR125	EUR260

DOCX 形式での出願書類の提出は、現在 Online Filing 2.0 パイロットプロジェクトで試験運用されているが、DOCX ファイリングが公式の出願ツールに統合されると、減額が適用される可能性がある。

(7) 相談業務

①相談窓口のサービス内容

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として、知財制度に関する一般的相談、EPO に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談などのサービスを提供している。

②相談受付体制

- 所属人数：10 人以上 20 人未満
- 弁護士又は弁理士資格所有者は所属していない

③相談員の育成方法

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として対応する相談員の育成は、庁内集合研修、オンラインラーニングなどを実施している。

⁵³ EPO 「Schedule of Fees」 <https://my.epoline.org/epoline-portal/classic/epoline.Scheduleoffees?language=en>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

⁵⁴ EPO 前掲 53

④チャットボットや人工知能（AI）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能としてチャットボットや人工知能（AI）は活用していない。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能の一部は外部組織へ外注（アウトソーシング）している。

（８）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧提供として、閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索によっている。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧を提供する媒体は、過去の出願／登録情報をすべて電子化して保管している。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

EPO の顧客サービス業務に関する評価として、特定ユーザへのアンケート調査、特定ユーザへのヒアリング調査、特定ユーザへのアンケート及びヒアリング調査、Web 上での不特定ユーザからの評価収集などを行っている。また、EPO の品質管理システムは、ISO9001 規格の認証を受けている⁵⁵。これは、検索、審査、異議申立、減縮/無効、特許情報、及び付与後の活動を含む、権利取得プロセス全体を対象としている。

②評価項目

ユーザ評価に関する評価項目は、以下の観点から実施している。

- ・ 出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性
- ・ 相談窓口の対応の丁寧さ
- ・ ウェブサイトの使いやすさ
- ・ 調査と審査、異議、及び特許情報等

③評価事業の外部委託

EPO に対するユーザの評価は、行政評議会、常任諮問委員会（SACEPO）、特定の規則又は手順の変更に関するオンライン協議、EPO の Web サイトの顧客サービスからのフィードバック、独立した調査機関が実施する定期的なユーザ満足度調査、対面の会議などさまざまな形式がある⁵⁶。

⁵⁵ EPO 「Delivering quality」 <https://www.epo.org/about-us/services-and-activities/quality.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

⁵⁶ EPO 「Consulting our users」 <https://www.epo.org/about-us/services-and-activities/Consultingourusers.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 15 日）

3. 欧州連合知的財産庁 (EUIPO)

(1) 申請人登録業務 (本人認証手段)

①紙出願

EUIPO に紙媒体で提出される書類には、原則としてオリジナルの手書き署名を施す必要がある⁵⁷。

②電子出願

EUIPO は、意匠・商標ともに WEB ブラウザ方式のシステムを採用しており、本人認証に電子証明書は不要である。利用登録は、サインアップフォームのすべての必須フィールドに入力し、登録した電子メールアドレス宛に届くアクティベーションコードを入力して完了する⁵⁸。手続き時の本人認証は、アカウント登録時のユーザ ID・パスワードにより行われる。

手続き者は上記により EUIPO アカウントにログインし、商標・意匠の各種手続きを行うための「ユーザエリア」にアクセスする。

(2) 受理業務

①出願手段

EUIPO に意匠出願をする場合は、オンライン、郵送、窓口への提出により出願することができる^{59,60}。商標出願をする場合は、オンライン出願、郵便、又は特別宅配便 (special courier service) のいずれかの手段を使用する。

EUIPO では、手続きミスの削減及び審査迅速化の観点からオンラインでの手続きを奨励している⁶¹。商標のオンライン出願については手数料減額が適用される⁶²。

⁵⁷ EUTMDR63 条 1 項(b) (出願については実施細則 2 条 1 項(k))、CDIR65 条 1 項(b) (出願については 1 条 1 項(i))、審査ガイドライン A3.1.2、A3.1.4。なお、紙書面に付された手書き署名の扱いについて、2021 年 2 月、EUIPO から以下の情報を得ている。

- EUIPO は署名の真正性に関する問題に直面しない。署名は誠実に行われ、真正であるとみなし、署名証明は求めない。職権で不備があるとすることは、署名が明らかに本物でないという異常な事態のみ。
- EU 商標の移転については、その特殊性に留意が必要。その権利移転申請書には譲渡人・譲受人双方 (又は代理人) の同意・署名が必要であり、庁はその有無を確認する。追加的な証拠 (たとえば、契約書) を求めるのは、申請書上にそのいずれか又は両方がなく、したがって同意が欠けている場合。
- つまり権利移転申請書上の署名と、契約書上の署名とは区別すべき。契約書の有効性は各国の国内問題であって、EUIPO の管轄外であることからチェックしない。例えば、署名に代えてスタンプで十分とする国もあり得る。その場合、証拠上商標が移転されたことが明らかであれば、EUIPO はスタンプを認めることとなる。

⁵⁸ EUIPO 「Account activation」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/sign-up> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日)

⁵⁹ FAX による出願は、2018 年 1 月 1 日以降、認められなくなっている (EUIPO 「Application and Registration Procedure」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/en/application-procedure> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日))。

⁶⁰ EUIPO 「Application and Registration Procedure」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/en/registered-community-design-applications> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日)

⁶¹ EUIPO 「Trade mark and Design guidelines Part A, Section1, 2 Procedures for Filing and for Communication with the Office」 <https://guidelines.euipo.europa.eu/1922895/1923287/trade-mark-guidelines/2-procedures-for-filing-and-for-communication-with-the-office> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日)

⁶² EUIPO 「Trade mark and Design guidelines Part A, Section3, 6 Fee Reduction for an EUTM Application Filed by Electronic Means」 <https://guidelines.euipo.europa.eu/1922895/1923730/trade-mark-guidelines/6-fee-reduction-for-an-eutm-application-filed-by-electronic-means> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日)

②中間書類の提出手段

出願人が提出する中間書類（オフィśアクションへの応答書類等）は、紙書類及び電子書類のいずれも可能。手数料は、紙手続と電子手続に差異はない。

なお、2021年3月1日より、出願だけでなく庁に対する手続全般について、FAXの使用は中止されている。

（3）発送業務

①発送手段

EUIPO から出願人に送付する処分通知類の発送形式（紙又は電子）について、EUIPO は原則として電子的手段を優先的に利用する⁶³。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い⁶⁴

2020年11月3日付け長官決定⁶⁵（EX-20-9、2021年3月1日施行）により、電子的な発送手段について、以下の見直しが行われている。

- ・手続者がユーザエリアを利用している場合、庁からの通知類の受領手段は電子のみとなる。これをオプトアウトして他の手段による受領を選択することは認めない（これを認めていた2019年1月18日付け長官通知EX-19-1第3条は廃止する）。この変更を、施行後だけでなく、施行時点で現存するアカウント保持者にも適用する。
- ・施行日（2021年3月1日）以降、庁は、手続者がユーザエリアを有効にしている場合、技術的に不可能でない限り、全ての通知類をユーザエリアに送付する。手続者は、通知類が発送された旨のアラート（アカウント登録時に登録した電子メールアドレスに届く）を受領することが可能。ただし、アラートにエラーがあっても通知日や期間計算には影響しない。
- ・庁は、手続者のインボックスに書類が置かれた日を記録し、その旨をユーザエリアに記録する。通知の有効日は、当該書類が置かれた日から5日目となる。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

書類の通知日又は送付日は、当該書類が名宛人により受領された日又は受領とみなされた日となる。

紙書類の場合、受領されず返送された場合でも再送せず、公示送達を行う。

電子書類の場合、庁は、書類がユーザによって読み取られた日時を記録する。出願人は、ユーザエリアを介して送信される通知ごとに電子メールでアラートを受信する

⁶³ EUIPO 「Trade mark and Design guidelines Part A, Section1, 3.2 Notification by the Office」 <https://guidelines.euipo.europa.eu/1922895/1923622/trade-mark-guidelines/3-2-notification-by-the-office>（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁶⁴ EUIPO 「Trade mark and Design guidelines Part A, Section1, 3.2.1 Notification by electronic means」 <https://guidelines.euipo.europa.eu/1922895/1923635/trade-mark-guidelines/3-2-1-notification-by-electronic-means>（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁶⁵ EUIPO 「DECISION No EX-20-9 of the Executive Director of the Office of 3 November 2020 on communication by electronic means」 https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/law_and_practice/decisions_president/EX-20-9_en.pdf（最終アクセス日：2021年3月8日）

オプションを使用することができる。アラートは、書類がユーザエリアに置かれたことを知らせるものであり、通知を構成するものではない。

④不達の場合における到達擬制

紙書類として送付された通知は、庁が送付した日から 10 日目に行われたと推定される。名宛人は、当該書類を受領していないこと又は 10 日経過後に受領したことを示して、この推定を覆することができる⁶⁶。

電子書類として送付された通知は、庁がユーザの受信トレイにドキュメントを配置した日から 5 日目に行われたと推定される⁶⁷。

(4) 方式審査業務

①事務処理概要

出願を受理した後の方式審査(手数料納付や手続様式などの形式的なチェック)は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載(記載漏れを含む)をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。ただし、自動処理は行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、目視作業で確認するものもある。

②人的体制

- 所属人数：100 人以上 200 人未満
- 平均経験年数：3 年以上
- 法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している

③証明書(名義変更手続など)や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、出願人等が知財庁に提出する権利の承継を証明する書類(譲渡書)や委任状等の私人間で作成される証明書は、提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。出願人が提出することができる形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

EU 商標に対する優先権主張、EU 商標の先順位主張等について、当該主張の基礎出願の関連情報が第一庁のウェブサイトから得られる場合、先の商標出願(登録)の証明書の提出を省略できる。意匠については、2020 年 11 月より、第二庁(取得庁)としても WIPO-DAS の利用が可能となっている。

委任状については、EUIPO の代理人のデータベースに登録されている代理人については不要である。

(5) 登録業務

①事務処理概要

⁶⁶ EUIPO 「Trade mark and Design guidelines Part A, Section1, 3.2.2 Notification by post or courier」<https://guidelines.euiipo.europa.eu/1922895/1923671/trade-mark-guidelines/3-2-2-notification-by-post-or-courier> (最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日)

⁶⁷ EUIPO 前掲註 64

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続において、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。

②人的体制

--所属人数：10人以上50人未満

--平均経験年数：3年以上

--法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が知財庁に提出する、移転登録申請時に知財庁に提出する権利の承継を証明する書類は、省略が可能となる場合がある。例えば、登録申請が譲渡人と譲受人の記録上の代理人による共同代理としてなされる場合、実施権の設定申請が権利者又はその記録上の代理人によってなされる場合、出願人や権利者の氏名又は住所の変更の場合などである。証明書類の形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。証明書類の真正性については調査しないが、内容が読めないような場合には再提出を求める。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

権利者の変更手続に必要な証明書は、出願段階と登録段階で同じである。また手数料も出願段階と登録段階で同じであり、移転登録は有料、名義変更・住所変更は無料となっている。

図表 4 権利移転申請等に要する手数料^{68,69}（出願係属中・登録後で共通）

	商標	意匠
移転登録	200(1登録につき) 複数の案件につき同時に提出される場合、 最大 1000EUR	200(1意匠につき) 複数の案件につき同時に提出される場合、 最大 1000EUR
名称変更・住所変更	無料	

（6）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

クレジットカード払い、銀行振込、EUIPO 当座預金口座（current account、予納口座）からの自動引き落とし⁷⁰が利用できる。それぞれの利用率は、クレジットカードが

⁶⁸ EUIPO 「Fees payable directly to the EUIPO」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/fees-payable-direct-to-euipo>（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁶⁹ EUIPO 「(Design)Fees directly payable to EUIPO」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/en/rcd-fees-directly-payable-to-euipo>（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁷⁰ 予納口座開設希望者（個人、法人又は代理人）は、出願等の手続に先立ち、EUIPO の指定銀行口座に初回振り込み（最

18.7%、銀行振込が 21.9%、予納口座が 59.4%である。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで支払方法の違いはない。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

出願料に関して、SME（European small and medium-sized enterprises）ファンドによる SMEs への出願手数料の補助制度がある⁷¹。なお、当該制度に対する濫用防止の措置や制裁をする制度はない。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

本調査では情報が得られなかった。

なお、EUIPO における商標の出願手数料の支払期間は出願から 1 月後とされている（商標理事会規則第 32 条）。当該期間の経過後も支払いがない場合、出願日は確保されず、当該出願は補完指令対象となる。指令の通知から 2 月内に支払いがあった場合、出願日は支払日に繰り下がる。期間内に支払いがない場合、出願はされなかったものとみなされる⁷²。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

商標については以下の価格差が設けられているほか、更新手数料についても手続形態による差別化がされている。

図表 5 出願手数料

手続形態 手続の種別	電子	紙
意匠出願手数料（1 意匠） ⁷³	EUR230	
商標出願手数料（1 区分） ⁷⁴	EUR850	EUR1,000

低€1,000) を行い、EUIPO に対し当座預金口座開設を申請する。EUIPO は振り込みを確認した上で口座番号を割り当て、これを手続者に通知する。手続者は通知された口座番号を記載して各種手続をすることができる。ほとんどの手数料は当該口座から自動で引き落とされる。（EUIPO 「DEFINITION OF A CURRENT ACCOUNT(FINANCE DEPARTMENT)」 https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/contentPdfs/trade_marks/fees_and_payment/Current_account/current_account_info_en.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日））

⁷¹ Ideas Powered for Business SME Fund は、欧州委員会と EUIPO の支援を受けて、EU、地域(ベネルクス)、又は国レベルで、知的財産権の保護を希望する中小企業を対象として支援している。この制度を利用して、商標及び意匠の出願手数料の 50% の償還を申請することができる。（EUIPO 「Power Your Business with the SME Fund」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/online-services/sme-fund#application-fees>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日））

⁷² EUIPO 「Trade mark and Design guidelines PartB, Section2, 4.1 Filing date requirements」 <https://guidelines.euipo.europa.eu/1922895/1923671/trade-mark-guidelines/3-2-2-notification-by-post-or-courier>（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁷³ EUIPO 前掲註 72

⁷⁴ EUIPO 「Fees payable directly to the EUIPO」 <https://euipo.europa.eu/ohimportal/fees-payable-direct-to-euipo>（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

(7) 相談業務

①相談窓口のサービス内容

知財制度に関する一般的相談、係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談、模倣品対策を含む海外展開に関する相談に対応している。

②相談受付体制

- 所属人数：20 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士又は弁理士資格所有者は所属していない

③相談員の育成方法

相談員の育成のため庁内の集合研修を行っている。

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能としてチャットボットや人工知能（AI）は活用していないが、今後導入する予定である。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能の一部を外部組織へ外注（アウトソーシング）している。外注している業務は、知財制度に関する一般的相談、及び中小企業支援に関する相談である。

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧は、無料の知財情報及び関連情報の閲覧室を整備するとともに、ウェブサイトからも検索できるようにしている。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

過去の出願／登録情報は、閲覧媒体としてすべて電子化されて保管されている。

(9) 顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段

EUIPO は、顧客サービス業務に関するユーザ評価として、特定ユーザへのアンケート調査、Web 上での不特定ユーザからの評価収集、及び Customer Panels からの評価を実施している。

また、顧客サービスの評価の一環として、EUIPO は、ISO 10002（顧客満足に関する国際規格）認証を取得し、ユーザからのフィードバックや苦情処理を積極的に受け入れ、サービス改善に取り組んでいる⁷⁵。さらに、業務の品質管理の一環として、EUIPO

⁷⁵ EUIPO 「IP Excellence Integral Quality and Customer Satisfaction」 <https://euiipo.europa.eu/ohimportal/strategic-drivers/ipexcellence/quality>

は、ISO 9001 を取得し、これに基づく品質管理を行っている⁷⁶。

②評価項目

上記①に関する評価項目は、出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さ、ウェブサイトの使いやすさ、及び新しいサービスやニーズである。

また、EUIPO は、サービス憲章を設けて業務の品質管理を行っている。当該品質管理の評価の項目は、サービスの適時性、アクセシビリティ、及び査定・決定の質の3つのカテゴリーにおいて品質基準をコミットしている。サービス憲章に関連する結果は四半期ごとに公開されている⁷⁷。

③評価事業の外部委託

ユーザ評価についての調査は、外部の調査機関に委託している。

y（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁷⁶ EUIPO「Academy Learning Portal」<https://euiipo.europa.eu/knowledge/enrol/index.php?id=2909>（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁷⁷ EUIPO 前掲註 75

4. 中国

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

専利では、願書を含めた手続書面一般について、出願人等は署名又は押印をしなければならないこととされている（専利法実施細則 16 条 6 項、119 条 1 項）。

商標では、出願の際に身分証明書の提出が求められ、後続の変更、譲渡、更新等の手続についても同様とされている（商標法実施条例 14 条）。

なお、中国国家知識産権局（CNIPA）は、署名・押印に関して、本人との同一性を証明する証明書は要求していない。

【専利法実施細則】

第 16 条⁷⁸

発明、実用新案又は意匠の特許出願の願書に以下の事項を明記しなければならない。

- (1) 発明、実用新案又は意匠の名称
- (2) 出願人が中国の単位又は個人の場合、その名称又は氏名、住所、郵便番号、組織機構コード或いは住民身分証明書番号。出願人が外国人、外国企業或いは外国のその他の組織の場合、その氏名又は名称、国籍或いは登録した国又は地域。
- (3) 発明者又は考案者の氏名
- ・・・(中略)・・・
- (6) 出願人又は特許代理機構の署名又は捺印

第 119 条

国務院特許行政部門に出願書類を提出し又は各種手続を取る場合は、出願人、特許権者、その他の利害関係者又は其の代表者が署名又は捺印するものとする。特許代理機構に委任した場合は、特許代理機構が捺印する。

発明者の氏名、特許出願人と特許権者の氏名又は名称、国籍及び住所、特許代理機構の名称、住所及び代理人の氏名を変更する場合は、変更理由の証明材料を添えて、国務院特許行政部門で書誌的事項の変更手続を取らなければならない。

【商標法実施条例】

第 14 条

商標登録出願する場合、出願人は身分証明書を提出しなければならない。商標登録出願人の名義はその提出した証明書類と一致しなければならない。

前項の出願人がその身分証明書を提出することに関する規定は、商標局に提出する変更、譲渡、更新、異議、取消等その他の商標出願関連事項にも適用する。

⁷⁸ 特許庁「諸外国の法令・条約等，専利実施細則」https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/cn/ip/law/pdf/admin/20100201.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

②電子出願⁷⁹

「中国專利電子申請網」(電子出願システム)のアカウントとパスワードは、専利局に登録して許可を得る。さらに上記中国專利電子申請網で、アカウントとパスワードにより電子証明書をダウンロードしてから、当該電子証明書をユーザ用の専用ソフト(CPC)がインストールされたコンピューターにインストールする。電子証明書の期限は3年間である。

1つの法人に対して、アカウントは1つで、対応の電子証明書も1つである。電子証明書を複数台のPCにインストールすることはできる。

専利法実施細則第119条第1項に規定する署名又は印鑑は、電子出願書類の電子署名を含む。電子出願書類に使用される電子署名は、紙の文書の署名又は印鑑と同じ法的効力を有する。

なお、商標の電子出願は、専利出願とは別の商標出願用の電子証明書を用いる。

(2) 受理業務

①出願手段⁸⁰

出願人は、紙又は電子で専利出願を提出する。

電子出願は、事前にユーザ登録を行い、専利電子出願システムを通じて提出する。紙出願は、専利局又は代行事務所に送付する。なお、商標の出願は商標局の中国商標網から行う⁸¹。

専利局の受付事務所又は専利局の代行事務所が専利出願を受付けた後、受理条件を満たす出願は、出願日を決定し、出願番号を与え、受理通知を発する。受理条件を満たさない場合、書類不受理通知が発行される。

②中間書類の提出手段

専利及び商標の権利化の手續において、出願人が提出する中間書類(オフィスアクションへの応答書類等)は、紙書類及び電子データのいずれも可能であり、手續に伴う手数料は不要である。

(3) 発送業務

①発送手段

専利局から出願人に送付する処分通知類は、出願人が選択した出願手段(紙又は電子)と同じ形式(紙又は電子)で発送される。

②出願人の選択した手續手段(紙・電子)による処分通知類の発送手段の違い

⁷⁹ CNIPA「电子申请介绍(電子出願紹介)」<http://cponline.cnipa.gov.cn/apply/851.jhtml> (最終アクセス日：2021年3月8日)

⁸⁰ CNIPA「专利申请相关事项介绍(専利出願関連事項の紹介)」https://www.cnipa.gov.cn/art/2020/6/5/art_1517_92472.html (最終アクセス日：2021年3月8日)

⁸¹ CNIPA「网上申请」<http://sbj.cnipa.gov.cn/wssq/> (最終アクセス日：2021年3月12日)

専利について、出願人は、紙で出願した後、「紙から電子に変更する」という手段の変更請求を提出すると、変更後の通知書類は、電子で発送される。紙手続を電子手続にする場合、出願人ごとではなく、案件ごとに選べる。逆に、電子で出願した後、手続手段を紙に変更することはできない。

商標については、紙手続と電子手続を変更することはできない。紙で出願をした場合は最後まで紙の手続になり、電子で出願をした場合は最後まで電子手続になる。ただし、出願段階と登録段階は、別な手段を選ぶことができる。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

専利・商標ともに、電子出願のアカウント登録時に、CNIPA からの通知の方法（紙か電子か）を選択するが、その際に CNIPA からの通知の発送を知らせるサービスを選択することが可能（サービスの送付先としては、携帯メールか電子メールのいずれかを登録）。

④不達の場合における到達擬制

専利は、通知書に記載された発送日+15 日の末日が送達日と推定される。すなわち、送達日は、紙書類を郵送する場合も電子通知する場合も同様に計算され、通知書の書面上に記載された発送日+15 日の送達猶予期間で計算された日が送達日と推定される（電子の場合、手続者によるダウンロードの有無及びタイミングは、送達日に影響しない）⁸²。

商標は、紙書類で郵送した場合、郵便局の消印が送達日とされるが、日付印が明らかでない場合、紙書類の発送日+15 日の末日が送達日と推定される。電子通知した場合、商標局が通知を代理人又は出願人がアクセスすべきサーバにアップロードした日（発送日）+15 日の末日が送達日と推定される⁸³。

【専利法実施細則】

第 4 条⁸⁴

（略）

国務院特許行政部門による各種の書類は、郵送、直接交付、又はその他の方法によって当事者に送達することが出来る。当事者が特許代理機関に委任している場合は、書類を特許代理機関宛てに送付する。特許代理機関に委任していない場合は、書類は願書に指定された連絡人宛てに送付する。

国務院特許行政部門が郵送する各種の書類は、書類発送の日より起算して満 15 日を以て、当事者の書類受領日と推定する。

国務院特許行政部門の規定によって直接に交付しなければならない書類について

⁸² 特許庁「諸外国の法令・条約等、専利法実施細則第 4 条第 3 項」https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/cn/ip/law/pdf/admin/20100201.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）専利法実施細則、特許庁「諸外国の法令・条約等、審査指南第 5 部 7 章 2.1 節(2)」https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/cn/ip/law/pdf/section/20100201.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁸³ 特許庁「諸外国の法令・条約等、商標法実施条例第 10 条第 2 項」https://www.jetro.go.jp/ext_images/world/asia/cn/ip/law/pdf/admin/20020803.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁸⁴ 特許庁 前掲註 83

は、交付日を送達日とする。

書類の送達住所が不明で郵送できないものについては、公告によって当事者に送達することが出来る。公告の日より起算して満 1 ヶ月を以って当該文献が既に送達されたものと見なす。

【商標法実施条例】

第 10 条

商標局又は商標評審委員会は、各種書類を郵送、手交、電子的方式又はその他の方式によって当事者に送達することができる。電子的方式により当事者に送達する場合、当事者の同意を得なければならない。当事者が商標代理機構に委託する場合には、書類を当該代理機構に送達したことにより、当事者に送達したものとみなす。

商標局又は商標評審委員会が当事者に各種書類を送達する送達日について、郵送した場合には、当事者受取りの消印日を提出日とし、消印が明らかではない若しくはない場合、書類を発送した日から 15 日の満了をもって当事者に送達したものとみなす。ただし、当事者が実際の受取日を証明する場合を除く。手交した場合には、手交日を提出日とする。電子文書により送達した場合には、書類を発送した日から 15 日の満了をもって当事者に送達したものとみなす。ただし、書類がその電子システムに入った日を証明できる場合を除く。上記方式により書類を送達することができない場合には、公告をもって当事者に送達したものとすることができ、公告を公布した日から 30 日の満了をもって当事者に送達したものとみなす。

(4) 方式審査業務

①事務処理概要

出願を受理した後の方式審査について、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認している。さらに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

専利については、提出は必須で、必ず提出しなければならない。電子で出願した場合、一般的には電子書類で提出すればよい。ただし、紙で出願した場合、及び審査官から求められた場合は、紙書類で提出しなければならない。

商標については、提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。提出は、権利を譲渡する手続の書類は原本が必要であるが、それ以外は電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続における書類の確認は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認している。さらに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

上記(4)②の体制の中で登録業務を行っている。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、提出は必須で、必ず提出しなければならない。

なお、行政機関の連携（他の行政機関の情報を CNIPA が参照するなど）は行われていないので、権利者等が CNIPA に提出する登記事項証明書等の公的証明書は提出を省略できない。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

移転登録、名義変更及び委任状に関する証明書は、専利の場合、出願係属中も登録後も必ず提出しなければならない。他方、商標の場合、出願係属中は提出が任意であり必要となった場合に提出すればよいが、登録後は必ず提出しなければならない。なお、上記証明書を紙書類で提出するか電子書類で提出するかは、上述のとおり、出願係属中と登録後で変わりはない。また、手数料は出願段階と登録段階で同じである。

（６）手数料（料金）徴収業務⁸⁵

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

電子出願の登録ユーザは、中国専利電子申請網にあるオンライン支払いシステムから専利料を支払うことができる⁸⁶。支払手段として、個人は銀行カードを、専利代理機関や法人は当該組織の口座による支払い方法を使用できる。電子申請登録したユーザは Web の費用納付システムを利用して費用を支払え、郵便局より為替送金を利用することもできる。支払者は、専利局・商標局又は専利機関の請求窓口 directly 専利料を支払う（現金納付）こともできる。

また、中国専利電子申請網においては、手数料の支払履歴の確認や管理も可能。費用リスト（エクセル表）を当該ウェブサイトアップロードした後、支払い画面にリンクさせて振り込むことができる。支払い後、支払記録をチェックすることもできる。

⁸⁵ CNIPA 「專利申請的費用(專利出願費用)」 <https://www.cnipa.gov.cn/col/col1518/index.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁸⁶ CNIPA 前掲註 85

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで支払方法の違いはなく、同じである。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

出願人又は専利権者が専利料を支払うのが困難な場合、減額を請求することができる⁸⁷。対象となる出願人は、資力に乏しい個人、中小企業、大学等教育機関等である。控除可能な手数料には、出願料（そのうち公告の印刷料金と申請手数料は減額されない。）、発明専利出願審査料、審判請求料、専利権が付与された年から6年以内の年金、拒絶査定不服審判料がある。なお、商標には減免制度はない。

減免申請に際しては、企業登記簿、所属組織から発行された年度の個人の収入証明、企業の前年度の所得税納税申告書等を提出する必要がある⁸⁸。

出願人等が、減免申請時に虚偽の情報又は虚偽の証明資料を提出したことが判明した場合、CNIPAは専利費用減免の決定を取り消し、出願人等に指定の期限に減免された費用を補完すべきことを通知し、出願人又は専利権者の当該年から5年以内の費用減免を申請する資格を取り消す。指定の期限内に費用を補完せず、又は補完した金額が不足である場合、法律により相応な処分を出すとされている⁸⁹。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合であっても、事後的に手数料を徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

図表 6 出願手数料

手続の種別 \ 手続形態	電子	紙
特許出願手数料 ⁹⁰	CNY900	
実用新案出願手数料	CNY500	
意匠出願手数料	CNY500	
商標出願手数料 ⁹¹ (1区分10商品まで)	CNY270	CNY300

（7）相談業務

⁸⁷ 専利法実施細則第100条、専利収費減納弁法、一部の専利費用の徴収停止と調整に関する公告（第272号）第2条、国家知識産権局の専利費用減免条件と商標登録収費標準の調整に関する公告（第316号）第1条

⁸⁸ 専利収費減納弁法第7条

⁸⁹ 専利収費減納弁法第11条

⁹⁰ CNIPA「専利收費、集成电路布图设计收費標準（専利、集積回路レイアウト設計手数料）」https://www.cnipa.gov.cn/module/download/down.jsp?i_ID=155983&colID=1518（最終アクセス日：2021年3月8日）

⁹¹ CNIPA「規費清單（料金表）」<http://sbj.cnipa.gov.cn/sbsq/sfbz/>（最終アクセス日：2021年3月8日）

①相談窓口のサービス内容

知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手續に関する相談、中小企業支援に関する相談、模倣品対策を含む海外展開に関する相談、知的財産権の管理及び戦略に関する相談などを受付けている。

②相談受付体制

- 所属人数：20人以上
- 平均経験年数：2年以上3年未満
- 弁護士又は弁理士資格所有者は所属していない。

③相談員の育成方法

相談員の育成には、庁内集合研修やオンライン-ラーニングなどが活用されている。

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

チャットボットや人工知能（A I）が活用されており、ホットラインで質問する場合、AI で具体的な業務を担当する相談員に案内し、又はセルフサービスの機能もある。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

アウトソーシングはしていない。

（8）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

閲覧室だけでなく、ウェブサイトからも検索できるようにしている。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。

（9）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

特定ユーザへのアンケート及びヒアリング調査、Web 上での不特定ユーザからの評価収集、特定のユーザからの評価収集などにより、ユーザ評価を行っている。

②評価項目

評価している項目は、出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さ、ウェブサイトの使いやすさなどである。

③評価事業の外部委託

ユーザ評価調査は、外部の調査機関へ委託されている。

5. 韓国

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願⁹²

法令によって特許に関する手続をするための韓国特許庁（KIPO）又は特許審判院に提出する書類は、提出人の氏名（法人の場合には名称）及び特許法第 28 条の 2 による固有番号（“特許顧客番号”）を記載し、署名又は捺印（電子文書の場合には電子署名）しなければならない。ただし、特許顧客番号がない場合には提出人の氏名及び住所（法人の場合には、その名称及び営業所の所在地）を記載し署名又は捺印（電子文書の場合には電子署名をいう。）しなければならない。

【特許法⁹³】

第 28 条の 2(固有番号の記載)

①特許に関する手続を踏む者のうち産業通商資源部令で定める者は、特許庁長又は特許審判院長に自身の固有番号の付与を申請しなければならない。

②特許庁長又は特許審判院長は、第 1 項による申請を受けると申請人に固有番号を付与し、その事実を通知しなければならない。

③特許庁長又は特許審判院長は、特許に関する手続を踏む者が第 1 項により固有番号を申請することができなければ、彼に職権で固有番号を付与し、その事実を通知しなければならない。

（以下省略）

【特許法施行規則⁹⁴】

第 2 条

第 2 条(書類による手続) 法令によって特許に関する手続を踏むために特許庁または特許審判院に提出する書類は、法令に特別な規定がある場合を除いては 1 件ごとに作成しなければならない。提出人の氏名(法人の場合には名称)及び「特許法」(以下“法”という。)第 28 条の 2 による固有番号（以下“特許顧客番号”という。）を記載し署名または捺印（電子文書の場合には電子署名をいう。以下、同じ。）しなければならない。ただし、特許顧客番号がない場合には提出人の氏名及び住所（法人の場合には、その名称及び営業所の所在地）を記載し署名または捺印（電子文書の場合には電子署名をいう。）しなければならない。

②電子出願⁹⁵

KIPO へ電子手続を行う際には、電子証明書が必要である。2020 年 12 月 10 日に施

⁹² 崔達龍国際特許法律事務所「諸外国の法令・条約等，韓国特許法施行規則第 2 条」<http://www.choipat.com/menu31.php?id=16&category=0&keyword=>（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁹³ 崔達龍国際特許法律事務所「諸外国の法令・条約等，韓国特許法」<http://www.choipat.com/menu31.php?id=14>（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

⁹⁴ 崔達龍国際特許法律事務所 前掲註 93

⁹⁵ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」P289」https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

行された改正電子署名法により、従来用いられていた政府が発行する公認認証書は廃止され、同一の効力を有する「共同認証書」が同法によって指定された複数の民間機関（共同認証機関）から発行されている。「公認認証書」は、発行機関が限定され、対面での手続やプラグインを導入する必要があるなど手続や利用が複雑であった。「共同認証書」では、パソコンやスマートフォンから非対面で個人識別番号や生体認証でも本人認証をすることができるようになった。出願をはじめとする各種の手続は、共同認証書とパスワードでログインして手続ができる。共同認証書の手数料は、法人・国家機関・社団財団用が 110,000 ウォン、個人（弁理士含む）用が 4,400 ウォンであり、発行、更新とも同額である。

また、特許庁への手続には、公認認証機関の一つである韓国貿易情報通信の公認認証センターで発行された特許庁専用の電子証明書である「特許庁専用共同認証書」が使われているが、改正された電子署名法の改正により伴い、2020 年 12 月 10 日以降、韓国貿易情報通信の公認認証センターにおける「特許庁専用共同認証書」の新規発行及び更新は中断されており、本報告書執筆時点でその後の取り扱いの確認できていない。なお、特許庁専用共同認証書の手数料は、法人・国家機関・社団財団用が 55,000 ウォン、個人用が 4,400 ウォンである。

（２）受理業務

①出願手段

韓国の電子出願システムにおける、出願等の手続については、専用ソフトウェア又は Web ブラウザ方式のシステムから行う。

専用ソフトウェアでの手続は、国内出願、国際出願（PCT、ハーグ、マドプロ）、委任状等の提出（出願時）、審判請求、オフィスアクションの応答及び登録に関する全ての手続が可能。

Web ブラウザでの手続は、上記専用ソフトウェアでできるすべての手続に加えて、以下の手続が可能である。

- ・各種通知の受信、一か月以内に必要な手続のリマインダ
- ・登録料支払、手数料の支払、払戻しの申請等
- ・各種証明書等の申請と受領
- ・既存案件の管理（一覧で確認の照会可能）
- ・国有特許・通常実施権の申請
- ・代理人情報照会
- ・一括審査請求（特許のみ）、予備審査請求
- ・予納による自動支払の設定、支払履歴の確認

上記のとおり、Web ブラウザでの手続は幅広い手続をカバーしており利便性が高いが、専用ソフトウェアは業務に適した機能を有しており、特許事務所などでは通常専用ソフトウェアを利用することが多い。その理由として、専用ソフトは、一度に多数出願できる点で業務には利便性が高く、社内のシステムにデータを取り込んで共有できたり、修正したりできることやレビューもできる点が挙げられている。他方、ブラ

ウザは手続できる種類は多いが、スピードが遅く、ネットワーク環境にも左右され、1件ごとしか出願できない。

②中間書類の提出手段

特許、デザイン及び商標の権利化の手続において、出願人が提出する中間書類（オフィスアクションへの応答書類等）は、紙書類及び電子データのいずれも可能であるが、紙書類で応答した場合、料金が高くなる。一例として、特許・デザイン・商標の補正料は、電子データで手続をした場合 4,000 ウォンであるが、紙書類で手続をした場合 14,000 ウォンであり、割高になっている（特許料等の徴収規則第2条第3項第6号⁹⁶）。

（３）発送業務

①発送手段

特許庁から出願人に送付する処分通知類の発送形式（紙又は電子）は、出願人が選択した出願手段と異なる形式で通知を発送する場合がある。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

処分通知類の発送は、出願人が書類を提出した出願形式とは無関係に、出願人が KIPO からの受領を希望する方法により送付される。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

特許庁のサーバにアップロードし、所定期間内にダウンロードがない場合は、紙書類を郵送し、出願人が当該書類を受領した日が送達日になる。

④不達の場合における到達擬制

上記のとおり、特許庁のサーバにアップロードし、所定期間内にダウンロードがない場合は、紙書類を郵送し、出願人が当該書類を受領した日が送達日になるが、その紙書類も受領の確認が取れない場合は、公示送達を行う。

（４）方式審査業務

①事務処理概要

出願を受理した後の方式審査について、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

⁹⁶ KIPO 「특허료 등의 징수규칙 (特許料等の徴収規則)」 <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?efYd=20191231&lsiSeq=212957#0000>（最終アクセス日：2021年3月8日）

- 所属人数：10人以上 50人未満
- 平均経験年数：3年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、紙手続の場合には、署名、押印は原本が必要である。また、出願人等が特許庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書は、基本的に必ず提出しなければならない。特許庁に印鑑又は署名を登録している場合には印鑑証明書又は本人署名事実確認を省略することができるが、権利関係の移動には官公庁に登録した印鑑の証明書が必要であり、署名の場合は、公証が必要である。

これらの証明書は、電子書類又は紙書類のいずれの形式でも提出することができる。電子書類の場合、一般にカラスキャンした電子データが利用されるが、真偽の把握が難しい場合には、原本を紙書類として提出するよう要求される場合がある。

なお、包括委任状の場合は、原本を紙書類として提出しなければならないが、スキャンして提出した場合には出願人の携帯にリンク先が送られ、出願人がリンク先で承認すると、紙書類の提出が求められず、スキャンして提出した電子データが認められる。

また、出願の手続において、各出願人等が特許庁に提出する登記事項証明書等の公的証明書について、電子政府法施行令による行政情報共同利用の対象となる行政情報の利用に申請人が同意した場合、内国人に限り、提出を省略することが可能である。

図表 7 提出の省略が可能な証明書類(6種)及び提出省略の意思表示の記載情報

区分	証明書類	提出省略の意思表示の記載情報
1	住民登録謄(抄)本	氏名、住民登録番号
2	法人登記事項証明書	商号、法人登録番号
3	事業者登録証明	氏名、住民登録番号、事業者登録番号
4	国家有功者(遺族)確認源	氏名、住民登録番号、報勲番号
5	障害者証明書	氏名、住民登録番号、発行先の住所
6	国民基礎生活受給者証明書	氏名、住民登録番号、発行先の住所

出典：特許庁告示第2015-6証明書類の提出省略にある告示

(5) 登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、及び権利の移転等に関する手続において、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

- 所属人数：10人以上50人未満
- 平均経験年数：2年以上3年未満
- 弁護士資格所有者は所属していない

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手續において、権利者等が移転登録申請時に特許庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない。提出することができる形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。電子書類として、本物であることを把握するための情報量が多いカラスキャンが利用される。なお、真偽の把握が難しい場合には、原本を紙書類として提出することを要求される場合がある。

権利者等が特許庁に提出する登記事項証明書等の公的証明書であって、内国人に限り、行政機関の連携（他の行政機関の情報を特許庁が参照するなど）によって提出を省略することができるものは、(5)③と同様。

④出願係属中の手續との違い（移転登録と名義変更等）

必要な証明書は、出願段階と登録段階で同じである。手数料は、出願段階と登録段階で以下のように相違がある。

図表 8 【特許】出願人変更料及び移転登録料

	出願人変更申告料	移転登録料
基本	電子データ：11,000 ウォン	53,000 ウォン
	紙書類：13,000 ウォン	
一般承継	電子データ：5,000 ウォン	14,000 ウォン
	紙書類：6,500 ウォン	

図表 9 【デザイン】出願人変更料及び移転登録料

	出願人変更申告料	移転登録料
基本	電子データ：11,000 ウォン	53,000 ウォン
	紙書類：13,000 ウォン	
一般承継	電子データ：5,000 ウォン	14,000 ウォン
	紙書類：6,500 ウォン	

図表 10 【商標】出願人変更料及び移転登録料

	出願人変更申告料	移転登録料
基本	電子データ：11,000 ウォン	113,000 ウォン
	紙書類：13,000 ウォン	
一般承継	電子データ：5,000 ウォン	14,000 ウォン
	紙書類：6,500 ウォン	

(6) 手数料(料金)徴収業務

①手数料支払手段(現金、クレジットカード等)

出願に関する手数料支払い方式及び登録／維持に関する特許料等の支払い方式とその利用割合は、銀行からの現金振込(22.2%)、指定口座への振替(17.82%)、クレジットカード(4.52%)、その他(ジロ、携帯電話の少額決済)(55.46%)である。

また、手数料の支払履歴や管理のためのツールとして、特許路(<https://www.patent.go.kr/smartportal/Main.do>)で出願人本人の証明書申請料及び手数料の納付履歴を確認することができるようになっている。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで上記①にある支払方法は同じである。なお、特許証、実用新案登録証及びデザイン登録証を紙文書ではなく、電子文書で受ける場合(2023年12月31日まで)設定登録料は1件あたり1万ウォンが減額される⁹⁷。

③(手数料の減免制度がある場合)その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

手数料等の支払い手続における減免制度(軽減措置)は、特許料等の徴収規則第7条⁹⁸に規定されている。減免制度の対象となる手続として、出願料、審査請求料(該当する場合のみ)、異議申立て／審判請求手数料、特許料・登録料(最初の3年分、4-9年分の登録料)等がある。

減免適格者は、個人、中小企業、大学等教育機関、及び医療給与受給者、国家有功者、学生、軍人、公共研究機関、専担組織、地方自治体、特別災害地域に対する減免(COVID-19:期間限定(20.3.15~21.3.14))などである。企業登記簿や第三者機関による証明書の提出を求める場合もあるが、行政機関連携により適格を確認できるため、不正利用に対する特段の制裁措置は設けていない。

④未納のまま却下された出願について要した手数料(出願手数料、電子化手数料等)の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された(又は放棄とみなされた)場合であっても、事後的に手数料を徴収することはない。

⁹⁷ 崔達龍国際特許法律事務所「特許料等の徴収規則第8条第5項」<http://choipat.com/menu31.php?id=110> (最終アクセス日: 2021年3月9日)

⁹⁸ 崔達龍国際特許法律事務所 前掲註 97

⑤ 手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

図表 11 出願手数料

手続の種別 \ 手続形態	電子	紙
特許出願手数料	KRW46,000	KRW66,000
デザイン出願手数料	KRW94,000	KRW104,000
商標出願手数料	KRW62,000	KRW72,000

（７）相談業務

① 相談窓口のサービス内容

知財制度に関する一般的相談、特許庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談などを受付けている。

② 相談受付体制

- 所属人数：20 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③ 相談員の育成方法

相談員の育成については、オンライン-ラーニング、特許庁担当者の招聘教育及び外注機関の独自教育の実施などを行っている。

④ チャットボットや人工知能（A I）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能として、チャットボットや人工知能（AI）は現在活用していないが、今後導入する予定はある。活用に向けて現在システムを開発しているところであり、2021 年には相談使用補助システムを提供し、2023 年には国民向けチャットボットサービスを提供する予定である。

⑤ 相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

相談機能をアウトソーシングしている。アウトソーシングしている内容は、知財制度に関する一般的相談、特許庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談などである。

（８）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

① 公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧について、閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索サービスを提供している。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧を提供している媒体は、近時の出願／登録情報は電子化されているものの、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

特許庁の顧客サービス業務に関するユーザ評価については、外部機関による電話設問調査を行っており、その調査結果は KIPO のウェブサイトで公表（韓国語）されている⁹⁹。

品質管理について、KIPO は、特許実用新案審査、国際調査及び国際予備審査のプロセスについて、ISO9001 を取得している¹⁰⁰。

②評価項目

評価に関する調査項目は、出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さ、ウェブサイトの使いやすさ、その他（親切さ、説明・案内のお手伝いの程度、法適用の公正性、持続利用の意向、制度改善に対する満足度、所要時間の適切性など各分野（出願、審査、登録など）に関する 6 項目を調査している。

③評価事業の外部委託

上記①に記載のとおり、外部機関に委託して調査を実施している。

⁹⁹ KIPO 「2020 년 특허청 고객만족도 조사 결과보고서（2020 年 KIPO 顧客満足度調査結果レポート）」https://kipo.go.kr/kpo/BoardApp/UnewNotiApp?a=&board_id=notice&ssl=&cp=1&pg=1&npp=&catmenu=m03_01_01&sdate=&edate=&searchKey=1&searchVal=%B8%B8%C1%B7%B5%B5&c=1003&seq=18632（最終アクセス日：2021 年 3 月 9 日）

¹⁰⁰ 特許庁「平成 27 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価に関する調査研究報告書【特許編】」144 ページ」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 8 日）

6. フランス

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

2018 年 11 月 19 日以降、原則として紙書類による出願はできなくなっている¹⁰¹。

②電子出願

特許、意匠及び商標のすべての法域で、WEB ブラウザ方式のシステムが採用されている。ユーザは、予めフランス産業財産庁 (INPI) の e-procedures にユーザ登録を行い、パスワードを設定する。これにより、ユーザはプライベートエリアに接続し、自己の手続を行うことができる。電子証明書は不要である。

弁理士などの代理人は、EPO のスマートカードを利用してログインすることもできる¹⁰²。

(2) 受理業務

①出願手段

2018 年 11 月 19 日以降、原則として電子出願のみが可能である（紙ベースの出願はできない）。通知への応答、年金の支払いなど、出願に対するその後のすべてのアクションも電子的に実行する必要がある。

特許出願の内容は、最初の出願とその後の補正も含めて XML 形式で提出する必要がある。オフィスアクションは、PDF 形式でダウンロードすることができ、応答は、PDF 形式で提出する。ただし、出願（クレームを含む）の内容を補正する場合、補正書は XML 形式で提出する必要がある。

なお、特許法条約 (PLT) との関係に関する INPI への照会によると、運用上、実際には紙出願も受理されるが、その場合 INPI は出願日を付与したうえで当該出願を不備あるものとして取り扱う。したがって、出願人は改めて電子的な書類を出し直す必要がある。ただし、国防関係で機密性が高いと判断された主題についてのみ、空の特許出願を電子的に提出して出願番号を取得し、内容については紙で提出する必要がある。

②中間書類の提出手段

オフィスアクションへの応答は、PDF 形式で提出する。ただし、クレームを含め、出願の内容を補正する場合、補正書は XML 形式で提出する必要がある。

¹⁰¹ INPI 「DECISION N° 2018-156（特許出願及び後続の手続書類の提出方法に関する知財庁決定 2018-156：2018 年 11 月 8 日）」 https://procedures.inpi.fr/asset/pdf/decision_2018_156.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹⁰² 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」 P383」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

(3) 発送業務

① 発送手段

新しい書類がアップロードされたことを通知する電子メールが自動送信されるので、ユーザはオンラインインターフェイスで対応するファイルに手動でアクセスし、当該ドキュメントを取得することができる。数日後、同じ書類が紙で郵送され、法的に有効なのは後者の送達方法のみである。すなわち、電子的に出願した場合でも、紙の形式で正式なオフィスアクションが送付される。

② 出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

INPI からの通知は、出願人が PDF 形式でダウンロードできるものの、法的な効力を有する書類は郵送される紙書類である。電子的に出願をした場合でも、INPI は紙の形式で正式なオフィスアクションを送付する。

③ 文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

①のとおり、新しいドキュメントがオンラインファイルで利用可能であることを通知する自動電子メールが送信される。ただし、当該電子メールに書類は添付されておらず、上記オンラインファイルへのハイパーリンクもない。

④ 不達の場合における到達擬制

普通郵便で送られるオフィスアクションの場合、期限はレターに示されている発行日から計算される。書留郵便で送付されるオフィスアクションの場合、産業財産権庁は、出願人等が受領書に署名した日にオフィスアクションが到着したとみなす¹⁰³。

現地法律事務所からの情報によると、書留郵便が配達できない場合、郵便局は配達を数回試みたり、名宛人に最寄りの郵便局に来て受領書に署名し、書留郵便を直接受領するように勧めるメモを作成したりすることができる（通常、その人が当初不在のとき）。2 週間経っても書留郵便が受領されない場合や、メモを提示することができない場合（例えば、住所が存在しない場合）、郵便局は差出人に対し、最初に配達を試みた郵送日を提示して郵便物を戻す。署名された受領書がない場合、最初に配達を試みた日が、知的財産法に限らず多くの法的期限との関係で受領日とみなされる。オフィスアクションの期間は、この日付から始まる。期間徒過により権利を失った場合、出願人は、権利回復の請求をすることができる。

(4) 方式審査業務

① 事務処理概要

出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認する。さらに、

¹⁰³ 受領を期限の起算日とするオフィスアクションは、書留郵便で送信される（補正すべき方式的な瑕疵の通知、サーチレポートに応答するための通知、応答が必要とされる拒絶理由通知、付与通知、拒絶査定通知等）。また、期限の起算日としないオフィスアクションは、普通郵便で送付される（出願日の認定通知、国防省による開示の承認、権利者の氏名又は住所等の登録変更に関する確認通知等）。（現地法律事務所への質問票調査の回答による。）

出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。

②人的体制

- 所属人数：10人以上50人未満
- 平均経験年数：3年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、出願人等が知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書は、必要となった場合に提出すればよい。

例えば、INPIに登録されているフランスの特許／商標代理人の場合、委任状は必要ない。非資格者が代理人である場合、委任状を提出する必要がある。自動的に雇用主に帰属する従業員の発明の場合、譲渡を証明する書類は必要がない。稀なケースであるが、INPIが疑義を有する場合、任意の形式の証明書が必要になることがある。

なお、上記書類は、電子書類で提出しなければならない。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続において、INPIは、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。

②人的体制

- 所属人数：200人以上
- 平均経験年数：3年以上
- 法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない。

また、官公庁が発行する各種証明書について、INPIは原本（紙書面）に代えて写しの提出も認めており、さらに公証は要求されない。また、紙書面をイメージデータ化した電子ファイルの提出も認められる。提出はウェブサイト電子書類をアップロードして行う¹⁰⁴。

¹⁰⁴ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国における各種証明書等の電子的な取扱いに関する調査研究報告書」P202」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h29_03.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

委任状等についての扱いは、上記(5)③と同様。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

出願係属中と権利が登録された後とで必要な証明書・手数料は同じである。

（6）手数料（料金）徴収業務¹⁰⁵

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

手数料の支払いは、銀行からの現金振込、クレジットカード、及び出願人等が特許庁に予め開設する予納（デポジット）口座での支払いが可能である。

手数料の支払履歴や管理のためのツールは提供されていない。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで支払方法の違いはなく、同じである。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

減免の対象は、特許出願料、追加クレーム、調査手数料、特許料、手続の続行の請求、特許付与後の限定手数料、第1～第5年分の年金である（知的財産法¹⁰⁶L612-20、知的財産規則¹⁰⁷R613-63）。なお、意匠と商標には、手数料の減免制度はない。

減免適格者は、個人、中小企業、大学等教育機関である。

減免制度の濫用を防止するため出願人による誓約書（宣誓書）の提出、課徴金・罰金などの措置がある（知的財産規則 R613-63）。

【フランス知的財産法】

第 L612 条 20

出願人が次の範疇の 1 に属する場合は、出願、審査並びに特許の交付及び更新の際に課される手数料の額を軽減することができる。

- － 自然人
- － 中小企業
- － 教育又は研究部門の非営利機関

減額を受ける権利は、簡易申告によって取得することができる。すべての虚偽申告は、いつでも、かつ、対抗手続の終了時に、第 L411 条 4 において規定された条件に基づく産業財産権庁長官の決定によって記録される。この決定においては、納付すべきであった手数料の額の 10 倍を超えない額の過料を付加するものとし、当該収益は、産業財産権庁に引き渡される。本条適用のための条件は、国务院布告によって定

¹⁰⁵ INPI「PACTE 法：特許関係手数料に関する法令の公表（Loi PACTE : publication de l'arrêté des tarifs en matière de brevet (2020 年 3 月 9 日))」<https://www.inpi.fr/fr/nationales/loi-pacte-publication-de-l-arrete-des-tarifs-en-matiere-de-brevet>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹⁰⁶ Légifrance「Code de la propriété intellectuelle : Version en vigueur au 27 juillet 2005」https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006279452/2005-07-27（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹⁰⁷ Légifrance「Code de la propriété intellectuelle : Version en vigueur au 12 septembre 2018」

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069414/LEGISCTA000006179111/2018-09-12/#LEGIARTI000018730545（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

められる。

【フランス知的財産規則】

第 R613 条 63

法第 L612 条 20 にいう手数料の減額は、自然人に対して自動的に行われる。

出願人が法人である場合には、減額請求は特許出願の出願日から 1 月以内に、産業財産権庁長官に対して書面により提出されなければならない、これに従わない場合は、認容されない。

また、出願人は、同一期間内に、同出願人が教育又は研究分野における非営利組織又は従業者が 1,000 名を下回り、かつ、同条件を満たしていない別企業によって 25% 未満の資本が保有されている企業の範疇に属することを証明する申立も提出しなければならない。

減額は、いったん達成されると、確定的となり、第 7 年次後の年金を除く、手続及び効力維持にかかわるすべての手数料、産業財産権庁長官の決定による国内調査報告と等価の認定された調査報告を伴う、外国優先権に基づく出願に関する調査報告手数料並びに権利回復の申立、実質的な誤謬の訂正、国内登録簿への登録及び欧州特許又は欧州特許出願からのクレームの翻訳文若しくは改訂翻訳文の公告を求める申請にかかわる手数料に適用されることになる。

特許出願が共同で出願される場合、すべての共同出願人は、減額を主張するためには、法第 L612 条 20 によって保護されている範疇に属していなければならない。

虚偽の申立の場合に課せられる罰金の額は、正当な手数料の 10 倍である。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合であっても、事後的に手数料を徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

従来、紙出願は電子出願より手数料が高く設定されていたが、2018 年 11 月 19 日以降、紙書類による出願はできなくなったので、料金の差別はない。

（7）相談業務

①相談窓口のサービス内容

知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談などを行っている。

②相談受付体制

--所属人数：10 人以上 20 人未満

--平均経験年数：3 年以上

--法律相談のために弁護士又は弁理士資格所有者が所属している。

③相談員の育成方法

相談員の育成は、特に行っていない。

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能として、チャットボットや人工知能（AI）を活用して手続上の質問や産業財産権の権利に関する一般的な情報に関する基本的な支援を提供している。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能の一部を外部組織へ外注（アウトソーシング）している。アウトソーシングしている業務は、知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談などである。

（８）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索によっている。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧媒体は、近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

顧客サービスに関するユーザ評価は、Web 上での不特定ユーザからの評価収集により実施している。また、品質管理について INPI は、ISO 9001 を取得している¹⁰⁸。

②評価項目

評価を実施している項目は、ウェブサイトの使いやすさなどである。

③評価事業の外部委託

ユーザ評価調査は、省庁間デジタル部門に委託している。

¹⁰⁸ INPI 「L'INPI certifié ISO 9001」 <https://www.inpi.fr/fr/internationales/linpi-certifie-iso-9001>（最終アクセス日：2021 年 3 月 1 日）

7. ドイツ

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

出願書類等には、出願人又は代理人が署名する（特許規則4条2項等）。

②電子出願

ドイツ特許商標庁（DPMA）では、電子出願システムとして、専用ソフト方式のシステム（DPMAdirektPro）と、Web ブラウザ方式のシステム（DPMAdirektWeb）が用意されている¹⁰⁹。

DPMAdirektPro の使用には電子証明書が必要である¹¹⁰。電子証明書は、指定された民間サービスプロバイダーによって発行される。この電子証明書を申請した後、「Deutsche Post（ドイツポスト）」で身分証明書を使用して本人認証する必要がある¹¹¹。

DPMAdirektWeb の使用に当たって電子証明書は不要である。対象手続は、意匠と商標の出願、商標の国際出願、及び意匠の無効審判請求に限られる。DPMAdirektWeb は DPMA の Web サイト内からアクセスすることができる¹¹²。

(2) 受理業務

①出願手段

紙出願に加えて、DPMAdirektPro 又は DPMAdirektWeb による電子出願が可能¹¹³。

②中間書類の提出手段

権利化の手続において、出願人が提出する中間書類（オフィスアクションへの応答書類等）は、紙書類及び電子データのいずれも可能である。

(3) 発送業務

①発送手段

発送は原則として紙書面で行われる。

ただし、DPMAdirektPro を利用している場合、ユーザは、庁からの書類を受領する方法としてオンラインを選択できる。当該サービスを選択した場合、ユーザが指定し

¹⁰⁹ 特許庁「平成29年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」P383」https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹¹⁰ DPMA「Digital signature」https://www.dpma.de/english/services/efiling/dpmadirekt/digital_signature/index.html（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹¹¹ Deutsche Post「POSTIDENT identity checks（身元確認サービス）」<https://www.deutschepost.de/en/p/postident.html>（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹¹² DPMA「DPMAdirektWeb」<https://www.dpma.de/english/services/efiling/dpmadirektweb/index.html>（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹¹³ DPMA「E-filing of IP applications」<https://www.dpma.de/english/services/efiling/index.html>（最終アクセス日：2021年3月11日）

た案件について、庁からの書類は全て電子的に送付される¹¹⁴。

②出願人の選択した手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

①に記載のとおり、DPMAdirektPro のオプションとしてユーザが任意に電子サービスを選択しない限り、手段にかかわらず庁からの通知は紙書類で送付される。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

電子的に処分通知が送付された旨を知らせるサービスはない。

④不達の場合における到達抑制

DPMAdirektPro のオプションとして電子サービスが選択されている場合、アップロードされた電子書類がダウンロードされたとき到達したとみなすが、DPMA がアップロードした電子書類について、7 日間に申請人によるファイルのダウンロードがない場合、紙書類を発送し、発送してから 3 日経過したとき送付先に届いたとみなす。

なお、申請人は、サービスを使用する前に「利用規約」に同意する。これにより、DPMA がオフィスアクションをバスケットに格納した時点を到達時とみなしている。ユーザが利用契約で同意するのは以下の項目である。

- ・ユーザは、DPMAdirektPro にある新規に受領した文書を毎日確認しなければならない。
- ・過大な容量のデータは、電子データでは送付されず、紙書類で送付される。
- ・ユーザによってダウンロードされなかった文書は、紙書類として送付される。
- ・ユーザは、特定のユーザとして自らを識別する証明書を保護しなければならない。

（４）方式審査業務

①事務処理概要

申請人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックし、目視による確認は行わない。また、申請人が提出した書類の記載事項とともに、添付書類の有無も自動処理により確認する。

②人的体制

本調査では情報が得られなかった。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、申請人等が DPMA に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。また、申請人が提出することができる形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。行政機関の連携（他の行政機関の情報を DPMA が参照するなど）

¹¹⁴ DPMA 「DPMAdirektPro Benutzerhandbuch (DPMAdirektPro ユーザガイド) , p55-62」 <https://www.dpma.de/docs/service/dpma-direkt/dpma-direkt-probenutzerhandbuch.pdf> (最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日)

によって提出を省略できるか否かについては情報が得られなかった。

(5) 登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続は、自動処理は行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、目視作業で確認している。

②人的体制

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に DPMA に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない。提出することができる形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。また、権利者等が DPMA に提出する登記事項証明書等の公的証明書は、行政機関の連携（他の行政機関の情報を DPMA が参照するなど）はないので提出を省略することはできない。なお、登録証の発行は紙書面でのみ行われている¹¹⁵。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

出願係属中と権利が登録された後とで必要な証明書は同じであり、手数料は不要である。

(6) 手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

出願に関する手数料支払い方式、及び登録／維持に関する特許料等の支払い方式は、現金（窓口支払い）、銀行口座への振込、銀行口座振替、及び SEPA（Single Euro Payments Area：単一ユーロ決済圏）自動引き落としでの支払いができる¹¹⁶。手数料の支払履歴や管理のためのツールは提供していない。

支払手段の利用率は、銀行振込 45.48%、SEPA 自動引き落とし 54.49%、現金 0.03% である。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

¹¹⁵ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国における各種証明書等の電子的な取扱いに関する調査研究報告書」P180」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h29_03.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹¹⁶ DPMA「Information on the payment of fees at the DPMA」https://www.dpma.de/english/services/fees/payment_transactions/index.html（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

出願段階と、登録、維持段階とで上記①にある支払方法の違いはない。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

手数料等の支払い手続における減免制度（軽減措置）がある。減免の対象は、出願料、審査請求料、異議申立／審判請求料、特許料・登録料である。その対象者は、個人、低所得者、法的補助者である。出願人は、出願後 2 か月以内に手数料を支払う必要があるが、当該期間内に、事業拠点、経済状況に関する書類などの証明書を DPMA に提出する必要がある¹¹⁷。

商標には手数料の減額、手続費用の免除はない。また、特許の出願人/権利者が特許ライセンスを付与する意思を拘束力を持って宣言した場合、手数料は50%減額される。

減免制度の濫用を防止するための措置として、出願人による誓約書（宣誓書）の提出、第三者機関による証明書の提出が必要となる。さらに、減免制度の不正利用は、出願の却下となる（Information for Patent Applicants (2020 Edition)、資料 A9540、資料 A9541）。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合であっても出願の却下（又は放棄）後、手数料を事後的に徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の区別化¹¹⁸

特許・意匠・商標ともに紙書類による出願の手数料は、電子による出願よりも高く設定されている。

図表 12 出願手数料

手続形態 手続の種別	電子	紙
特許出願手数料 ¹¹⁹ (10 請求項まで)	EUR40	EUR60
意匠出願手数料 ¹²⁰	EUR60	EUR70
商標出願手数料 ¹²¹ (3 区分まで)	EUR290	EUR300

¹¹⁷ 特許出願が成功すると見込まれる場合の低所得者に対する手続費用の免除については、「Information for Patent Applicants (2020 Edition)」p15 参照。（DPMA「Information for Patent Applicants (2020 Edition)」https://www.dpma.de/docs/english/formulare/patent_eng/p2791_1.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日））

¹¹⁸ DPMA「Fees IP fees and types of payment」<https://www.dpma.de/english/services/fees/index.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹¹⁹ DPMA「Patent fees」<https://www.dpma.de/english/services/fees/patents/index.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹²⁰ DPMA「Fees for design protection」<https://www.dpma.de/english/services/fees/designs/index.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

¹²¹ DPMA「Fees for trade mark rights」<https://www.dpma.de/english/services/fees/trademarks/index.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

(7) 相談業務

①相談窓口のサービス内容

出願人、代理人及びその他ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として、知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談などを行っている。

②相談受付体制

本調査では情報が得られなかった。

③相談員の育成方法

本調査では情報が得られなかった。

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

本調査では情報が得られなかった。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

質問や相談の窓口機能について、外部組織への外注（アウトソーシング）は行っていない。

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧は、無料の知財情報を提供するとともに閲覧室を整備している。また、閲覧請求¹²²などの有料のサービスも提供している。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧室（又は閲覧システム）における閲覧媒体は、すべて電子化して提供している。

(9) 顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

顧客サービス業務に関するユーザ評価は、ウェブ上で不特定ユーザからの評価を収集している。評価手段として内部で審査品質等の自己評価を行っているが、外部監査やユーザ満足度調査などの第三者評価は行っていない¹²³。ISO はまだ取得していないが、徐々に導入を可能とすべく、ISO9001 に従った品質管理が行われている¹²⁴。

¹²² DPMA 「Information Concerning Costs, Fees and Expenses of the German Patent and Trade Mark Office and of the Federal Patent Court (latest update: July 2020)」 https://www.dpma.de/docs/english/formulare/allg_eng/a9510_1.pdf（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹²³ 特許庁「平成27年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザ評価に関する調査研究報告書【特許編】」P186-187」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf（最終アクセス日：2021年3月11日）

¹²⁴ DPMA 「Annual Report 2019, P16」 <https://www.dpma.de/docs/english/jahresberichte/annualreport2019.pdf>（最終アクセス日：2021年3月11日）

②評価項目

ユーザ評価は、ウェブサイトの使いやすさなどが評価されている。また、品質管理の一環として、起案チェック、手続チェックが行われている。

③評価事業の外部委託

外部による評価は行われていない¹²⁵。

¹²⁵ 特許庁「平成 27 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザー評価に関する調査研究報告書【特許編】」P186-187」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 11 日）

8. イギリス

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

紙書類の場合は、所定のフォーマットに署名をする¹²⁶。

②電子出願

イギリス知的財産庁（UKIPO）は、特許、意匠及び商標のいずれも Web ブラウザ方式の電子出願を採用している¹²⁷。Web 上で氏名、メールアドレスなどの書誌事項を順次入力して¹²⁸出願するようになっており、事前の利用登録や電子証明書は不要である。

また、UKIPO への出願には EPO の専用ソフトである OLF（Online Filing）も使用することができ、その手続には EPO が発行する電子証明書が含まれるスマートカードが必要である。

(2) 受理業務

①出願手段

紙書類による出願は、郵送するか、直接窓口に出す。

電子出願による場合は、UKIPO の電子出願システムから出願するか、EPO が提供する専用ソフトを用いて出願する。

②中間書類の提出手段

中間書類の提出は、紙書類及び電子データのいずれも可能である。手続補正書等の中間書類の提出は、手数料不要である。

(3) 発送業務

①発送手段

発送は、郵便又は電子メールで行う。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

特許の通知については、ユーザが電子メールで受け取ることに同意した場合にのみ、電子メールで送付する。なお、オフィスアクションを紙で送付する場合でも異なる手数料は請求しない。これは、特許、商標、意匠に共通している。

¹²⁶ UKIPO 「Patent Form 1」 https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/921979/PF1.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹²⁷ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹²⁸ UKIPO 「Apply for a UK Patent-Form 1」 <https://www.ipo.gov.uk/p-apply-online-uk-form.htm>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

発送は、郵便又は電子メールで行う。以下の④に記載のとおり、オフィスアクションに対する応答日は、文書に明記されており、文書が受領されたとみなされてから一定の期間が設定される訳ではない。

④不達の場合における到達擬制

特許法 124A 条は、UKIPO による電子メールの送付に適用される。同条(13)は、受領書が特に要求されていない限り、UKIPO が送信する電子的通知は、原則として送信後ただちに効力を有するとみなされるとしている。類似の規定は、商標規則 79、意匠登録法 37A 条(10)に存在する。

特許実務マニュアルのセクション 119.02 には、UKIPO によって郵送される文書の送達は、文書を含む郵便が適切な支払いと適切な住所によって郵送されたときに効力を有するとみなすと記載されている。一般に、特許、商標、意匠分野において、送付されたかどうかはコモンロー上の問題であり、Adams v Lindsell 事件[1818]¹²⁹において、文書は投函時に送付済みとみなされるとの判断が示された。また、オフィスアクションに対する応答日は、文書に明記されており、文書が受領されたとみなされてから一定の期間が設定される訳ではない。

【英国特許法】

第 124A 条 電子通信の利用

(13) 長官による電子通信を利用した何人かへ書類の送付は、長官が別段の指定をしない限り、電子通信の受領宛先として当該人から長官に提供され又は利用に供された宛先への書類を含む電子通信を送信することにより実行されたものとみなされる。また、別段の証明がない限り、当該送付は、電子通信の送信時直ちに実行されたとみなされる。

【英国商標規則】

規則 79 電子通信

(1) 登録官による何人かに対する電子通信使用の書類の配信は、登録官が他に明示した場合を除き、電子通信の受領宛先としてその者が登録官に提供し又は利用可能とした宛先に、書類を含む電子通信を送信することによりなされたものとみなされ、反証がない限り、当該配信は、通信の送信時に直ちになされたものとみなされる。

【英国意匠法】

第 37A 条 電子通信の使用

(10) ある者に対し登録官が行う電子通信を使用した書類の送達は、登録官による別段の定めがない限り、書類を含む電子通信を、当該人により電子通信の受領先として提供され又は登録官の利用に供された宛先に送信することにより、また、通信の送信を以て当該送達が行われたことに反証がない限り、実行されたものとみなす。

¹²⁹ メールボックスルールに関する先例。被告は、原告に宛てて、期限の定めのある契約の申込みを郵送したが、宛先の間違いにより申込みは遅れて原告に到達した。これに対して原告は、承諾期限内に承諾を投函したが、その被告への到達は承諾期限の経過後だったという事例。原告が契約の成立を主張して提訴したのに対し、裁判所は、承諾の発信により契約は成立するとしてその主張を認容した。

【特許実務マニュアル（仮訳）】

§ 119.02

郵便による文書の送達は、当該文書を含むレターに適切な宛先を付し、料金を支払い、投函することによって効力を有するものとみなす。

（４）方式審査業務

①事務処理概要

方式審査チームによって実行される業務の大部分は書類を目視によって審査している。ただし、手数料の支払いについては、ほとんど電子的にチェックされている。

②人的体制

- 所属人数：10 人以上 50 人未満
- 平均経験年数：2 年以上 3 年未満
- 弁護士資格所有者は所属していない

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願人等が UKIPO に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。すなわち、譲渡書については、申請書に正しく署名されている場合、必須ではない。署名がない場合は、譲渡証書のコピー又はその他の適切な証拠が必要である。例えば、所有者が死亡した場合、証拠が必要である。さらに、提出された書類の有効性に庁が疑問を有する場合は、追加の証拠が必要である。これらの証明書類は、紙書類でも電子データでも提出することができる。

また、他の行政機関との連携などによる証明書類の提出省略はない。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続は自動処理を行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について目視確認する。

ただし、権利の更新登録申請は、オンラインサービスを介して手続可能であり、更新の確認、料金計算、登録の更新ができる。

②人的体制

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に UKIPO に提出する権利の承継

を証明する書類（譲渡書）の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。権利者等が提出することができる書類の形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

また、登録の手續において、権利者等が UKIPO に提出する、登記事項証明書等の公的証明書については、他の行政機関との連携などによる提出の省略はない。

④出願係属中の手續との違い（移転登録と名義変更等）

権利者の変更手續に必要な証明書は、出願段階と登録段階で同じである。また、手續に必要な手数料も出願段階と登録段階で同じである。

（６）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）¹³⁰

支払い手段と利用率は、銀行振込（5%）、クレジットカード（40%）、予納口座（50%）、ポンド小切手（5%）である。手数料の支払履歴や管理のツールは提供していない。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで上記①の支払手段に違いはない。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

手数料等の支払い手續に関する法令等の減免制度（軽減措置）はない。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

この点についての正確な情報は得られなかった。なお、特許出願についての出願手数料の支払い期限は法定期間とされ、当該期間中に支払いがない場合、出願は取り下げたものとみなされる¹³¹。

⑤手續形態（紙・電子）による手数料の差別化

各法域における出願手数料は以下のとおり、特許・意匠・商標ともに紙書類による出願の手数料は、電子による出願よりも高く設定されている。

なお、特許出願の手数料と同様、調査請求料、審査請求料など、その後の手續についても価格差が設けられている。

¹³⁰ UKIPO 「Guidance—Intellectual Property Office: how to pay us」 <https://www.gov.uk/government/publications/intellectual-property-office-how-to-pay-us>（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹³¹ 特許法 15 条(10)(c), 特許規則 22(7)

図表 13 出願手数料

手続形態 手続の種別	電子	紙
特許出願手数料 ¹³²	GBP60	GBP90
意匠出願手数料 ¹³³	GBP50	GBP60
商標出願手数料 ¹³⁴	GBP170	GBP200

(7) 相談業務

①相談窓口のサービス内容

UKIPO は、出願人、代理人及びその他ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として、知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談、模倣品対策を含む海外展開に関する相談などを受付けている。

②相談受付体制

本調査では情報が得られなかった。

③相談員の育成方法

本調査では情報が得られなかった。

④チャットボットや人工知能（AI）の活用

本調査では情報が得られなかった。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

相談機能のアウトソーシングはしていない。

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務¹³⁵

①公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索によってサービスをしている。また、ユーザは、電子メール、郵便、UKIPO のオフィスの1つで直接、又は Freedom Of Information (FOI) 請求¹³⁶を通じて必要な情報を請求することができる。

¹³² UKIPO 「Guidance—Patent forms and fees, Updated 4 January 2021」 <https://www.gov.uk/government/publications/patent-forms-and-fees/patent-forms-and-fees> (最終アクセス日: 2021 年 3 月 12 日)

¹³³ UKIPO 「Guidance—Design forms and fees Updated 4 January 2021」 <https://www.gov.uk/government/publications/design-forms-and-fees/design-forms-and-fees> (最終アクセス日：2012年3月12日)

¹³⁴ UKIPO 「Guidance—Trade mark forms and fees Updated 4 January 2021」 <https://www.gov.uk/government/publications/trade-mark-forms-and-fees/trade-mark-forms-and-fees> (最終アクセス日：2021年3月12日)

¹³⁵ UKIPO 「Guidance—UK PatLib contact information Updated 11 March 2020」 <https://www.gov.uk/government/publications/uk-patlib-network/uk-patlib-contact-information>（最終アクセス日：2021年3月12日）

136 UKIPO「How to make a freedom of information (FOI) request」<https://www.gov.uk/make-a-freedom-of-information-request>
(最終アクセス日: 2021 年 3 月 12 日)

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧の媒体は、近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）¹³⁷

顧客サービス業務に関するユーザ評価として、特定ユーザへのアンケート調査や Web 上での不特定ユーザからの評価収集を行うとともに、迅速化プロジェクトによるサービス計画を推進するためターゲットを絞った顧客関与とユーザ調査を行っている。

また、品質管理体制は、ISO9001 の認証を受けている。さらに、UKIPO の一般的な外部監査・統治体制として、UKIPO 運営委員による運営委員会（Steering Board）が組織されている。

②評価項目

出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さ、ウェブサイトの使いやすさなどを評価項目として、UKIPO に対する満足度と UKIPO が提供するサービスの特定の観点に対する満足度を評価している。

③評価事業の外部委託

上記ユーザ評価の調査は、外部委託していない。

¹³⁷ 特許庁「平成 27 年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「各国の品質目標・管理体制及びユーザ評価に関する調査研究報告書【特許編】」」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h27_report_01p.pdf
（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

9. シンガポール

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

紙出願は、特許、意匠、商標のいずれも、2020年6月16日以降、受け付けていない。

②電子出願¹³⁸

電子出願ポータルサイトである IP2SG を利用してオンライン出願をするには、まず、個人アカウント（SingPass アカウント）又は法人アカウント（CorpPass アカウント）を登録する必要がある。SingPass / CorpPass アカウントには、ID 番号、パスワード、ワンタイムパスワードによる 2 要素認証でログインする。

SingPass の登録には、国民登録番号カード（National Registration Identification Card, NRIC : 15 歳以上のすべての国民と永住者に配布される ID カード）番号の情報などを記入し、登録した端末に送られてくるワンタイムパスワードを入力してアカウントを登録する¹³⁹。

【NRIC のサンプル¹⁴⁰】



CorpPass の登録には、まずシンガポール政府が発行する個別企業登録番号（Unique Entity Number, UEN）を取得する必要がある¹⁴¹。UEN を取得後、CorpPass にアクセスして必要事項を記入し、登録した端末に送られてくるワンタイムパスワードを入力してアカウントを登録する。CorpPass アカウントは、企業あるいは事務所に一つ定まっている。シンガポール知的財産庁（IPOS）にアクセスする人（事務所であれば各手続担当者）が設定した個人 ID とパスワードで CorpPass アカウントにアクセスする。CorpPass アカウントにアクセスするごとに個人の端末（スマートフォン等）に新たにワンタイムパスワードが送信される。

さらに、IP2SG アカウントにアクセスして SingPass（個人）又は CorpPass（法人）

¹³⁸ IP2SG (IPOS' e-services portal) 「FAQ」 <https://ip2sg.ipos.gov.sg/Layouts/RPSWP/FAQ/FAQP.aspx>（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹³⁹ SingPass (Singapore Personal Access) 「Registering for a SingPass account」 <https://www.singpass.gov.sg/singpass/resources/pdf/RegisterSingPass.pdf>（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁴⁰ SingPass 「NRIC example」 <https://www.singpass.gov.sg/singpass/common/shownric>（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁴¹ International Wealth 「1. What is UEN?」 https://internationalwealthinfo/wp-content/uploads/2013/08/www.ipos.gov.sg_Portals_0_about%20IP_copyrights_UENFAQs2.pdf（最終アクセス日：2021年3月15日）

を使って www.ip2.sg にログインし、登録ページに必要事項を入力して IP2SG アカウントに登録する必要がある。

以上の手順により、電子出願ポータルサイトである IP2SG から SingPass 又は CorpPass の ID とパスワードを用いて出願ができるようになる（電子証明書は不要）。

（２）受理業務

①出願手段

シンガポールでは、従来紙書類を郵送して出願することが認められていたが、特許規則が改正されて 2020 年 6 月 16 日以降、紙出願ができなくなり、出願は電子出願のみとなっている（電子出願への移行を規定した特許規則は 6 月 5 日に施行されたが、同日から 6 月 15 日までは、COVID-19 の対策の一環として紙出願も受け付けた）。電子出願システムとして、すべての法域で WEB ブラウザ方式のシステムが採用されている¹⁴²。電子化への移行は段階的に行われ、電子化によって手続きがしやすくなり、現地では特段の反対意見はなかったようである。

また、IPOS は、2019 年 8 月から商標出願を行うことができるアプリ「IPOS Go」の配信をしている¹⁴³。このアプリを使用することで、10 分程度で商標出願手続きを行うことができ、出願のスピードと利便性によりシンガポールの商標出願件数は 30%増加したとしている¹⁴⁴。

なお、IPOS は、電子手続きが困難な出願人のために、電子手続きの仕方等についての情報を Web サイトで提供している。また、IPOS は予約制で出願明細書作成等のサポートを行っており、IPOS の専門担当者から面会方式でサポートを受けることができる。

【シンガポール特許規則】

2020 年 6 月 5 日施行の特許規則

規則 97 書類の送達

(1) 法律又はこれらの規則が、登録官又は登録局に文書を与え、送付し、提出し、又は提供することを許可又は要求している場合、電子オンラインシステムを使用して文書の電子通知を送信することによって、登録官又は登録局（場合によっては）に対して与え、送付し、提出し又は送達することを実行することができる。

2017 年 10 月 30 日施行の特許規則

規則 97 書類の送達

(1) 特許法又は本規則により登録官又は登録局に書類が与えられ若しくは送付され、提出され若しくは送達されることが認められ又は求められる場合は、次のとおり登録官又は登録局に対して与え、送付し、提出し又は送達することを実行することができる。

¹⁴² 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」」https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁴³ JETRO「【シンガポール】商標出願アプリ「IPOS Go」の配信について（2019 年 8 月 26 日 ジェトロ・バンコク事務所）」https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Ipnnews/asia/2019/sg/20190826_02.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 15 日）

¹⁴⁴ Singapore Government Technology Agency「IPOS GO App」<https://www.tech.gov.sg/scwc2019/ipos-go-app>（最終アクセス日：2021 年 3 月 15 日）

- (a) 料金前納郵便による送付によって
- (b) 書類を与え、送付し、提出し又は送達することについて登録官又は登録局に納付すべき手数料がない場合は、書類をファクシミリ送信により送付することによって
- (c) 規則 96A(3)に基づいて登録官によって発令される実施指針に従って電子オンラインシステムを用いる書類の電子通信を送付することによる電子通信によって又は
- (d) 手渡しによって

②中間書類の提出手段

上記①の出願手段と同様

(3) 発送業務

①発送手段

上述のとおり、紙書類の手続が廃止されており、電子書類による発送になる¹⁴⁵。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

上記①のとおり、出願人は紙書類の手続を選択できないので、出願手段と同じ形式、すなわち電子書類による手続を行うことになる。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

IP2SG において、ユーザは任意に、IPOS から、ボックスにドキュメントがアップロードされたことについてのアラートを受領することができる¹⁴⁶が、それに対して出願人がそれをダウンロードしなくても手続は進行する。期限を過ぎても出願人による手続がない場合は、出願は放棄したものとみなされる。

④不達の場合における到達擬制

IPOS がアップロードした電子書類に対して、所定期間内に出願人によるファイルのダウンロードがない場合であっても、紙書類を発送するなどの措置は行われない。ダウンロードが所定期間内に行われたか否かを確認する期限もなく、オフィスアクション上の日付が運用上有効な期間の計算などに関係する日付となっている。

すなわち、IPOS はメールで、ボックスにドキュメントがアップロードされたこと及びダウンロードできる期限を通知するが、それに対して出願人がそれをダウンロードしなくても手続は進行する。期限を過ぎても出願人による手続がない場合は、出願は放棄したものとみなされる¹⁴⁷。

¹⁴⁵ オンライン発送が第一の手段とされている（IP2SG Practice Direction No.1 of 2020 「Electronic Online System (EOS)」, 12.1。 <https://www.ipos.gov.sg/docs/default-source/resources-library/ip2sg-practice-direction-no-01-of-2020.pdf>）（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁴⁶ IP2SG User Manuals 「[Correspondence] 3.1 Manage Correspondence」 <https://ip2sg.ipos.gov.sg/Layouts/RPSWP/WP/UserManual.aspx>（最終アクセス日：2021年3月15日）（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁴⁷ シンガポール特許法第 29 条

したがって、出願人の意図でダウンロードせずに応答期間を先延ばしにするなどの調整はできない。

（４）方式審査業務

①事務処理概要

出願を受理した後の方式審査（手数料納付や手続様式などの形式的なチェック）は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

②人的体制

--所属人数：10人以上50人未満

--平均経験年数：3年以上

--弁護士資格所有者は所属していないが、特許、意匠、商標の審査官が対応している。

IPOSにはさまざまなトラックがある。すなわち、法的な経歴を必要としないトラック（例：審査を実施し、オフィスアクションを行う商標審査官）もあるが、法的なトラックもある（例：登録可能性、侵害、訴訟に関連する問題についてIPOSに助言するIP法務担当者）¹⁴⁸。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、出願人等がIPOSに提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。その場合は、電子書類を提出する¹⁴⁹。

出願の手続において、各出願人等がIPOSに提出する登記事項証明書等の公的証明書は、必要な場合にのみ要求されるので、省略することができるが、これは行政機関の連携（他の行政機関の情報をIPOSが参照するなど）によるものではない。なお、IPOSは、他の行政機関によって保持されている情報を参照することはできる。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認するとともに、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認している。

¹⁴⁸ IPOS「Considering a Career in IP」<https://www.ipos.gov.sg/media-resources/other-info-on-ip/considering-a-career-in-ip>（最終アクセス日：2021年3月22日）

¹⁴⁹ オンラインで提出された書類については、IPOSの裁量により、そのハードコピーの提出を求めることができる。（IP2SG Practice Direction No.1 of 2020「Electronic Online System (EOS)」, 9。 <https://www.ipos.gov.sg/docs/default-source/resources-library/ip2sg-practice-direction-no-01-of-2020.pdf>）（最終アクセス日：2021年3月15日）

②人的体制

- 所属人数：10人以上50人未満
- 平均経験年数：2年以上3年未満
- 上記(4)②と同様に特許、意匠、商標の審査官が対応している。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手續において、権利者等が移転登録申請時に IPOS に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。提出する場合は、電子書類を提出する。

④出願係属中の手續との違い（移転登録と名義変更等）

権利者の変更手續は、出願係属中と権利が登録された後とで、必要な証明書は同じであり、手数料も同じである。

（6）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）¹⁵⁰

出願料等の料金の支払いは、インターネットバンキング、Visa/Master クレジットカードとデビットカード、及び GIRO（支払人の銀行口座から受取人の銀行口座への資金移動システム）を介して行うことができる。手数料の支払履歴や管理のためのツールは提供していない。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

支払手段は、上記①と同じであり、出願段階・登録段階による支払手段の違いはない。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

手数料等の支払い手續において、法令等による減免制度（軽減措置）はない。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納付のままで、出願手續が却下された（又は放棄とみなされた）場合でも事後的に手数料を徴収することはない。

商標の出願は、以前は出願日を認定する要件として手数料が明示されていなかったため¹⁵¹、先に出願書類を提出し、後から出願手数料を納付しても先に出願書類を提出した日を出願日として確保することができたが、2004年7月1日施行の商標法に新たに
出願日を認定する要件として手数料を納付することが第5条(4)¹⁵²に追加的に規定され

¹⁵⁰ IPOS 「Payment modes」 <https://www.ipos.gov.sg/payment>（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁵¹ 2004/6/30 までのシンガポール商標法第5条(3)「出願は、出願手数料及びその他の必要な手数料の納付を条件とする。」

¹⁵² 「(4) 商標登録の出願日は、次の条件を満たす最も早い日である。

(a) (2)にいうすべての条件を満たし、かつ(b) (3)にいう手数料が何れも(i) 納付済みである、又は(ii) 登録官に納付済みと認

た。電子手続では、出願に必要な方式要件（電子書面、出願手数料等）の入力が終わらないと手続が進行しない。したがって、商標出願では、出願手数料の支払いがなければ、そもそも出願ができず、出願日が得られない¹⁵³。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

IPOS は、2020 年 6 月 15 日まで紙出願を受け付けていたが、6 月 16 日以降、電子出願のみを受け付け¹⁵⁴、紙出願は受け付けなくなった¹⁵⁵。なお、6 月 15 日までの紙出願に対しては、Service Bureau charges としてデータエントリー料金（基本料金 40 SGD、ページ毎に 0.5 SGD）を徴収していた¹⁵⁶。

（7）相談業務

①相談窓口のサービス内容

出願人、代理人及びその他ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として、知財制度に関する一般的相談、IPOS に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談などのサービスを提供している。

②相談受付体制

本調査では情報が得られなかった。

なお、IPOS では従来、来庁による相談はアポイントベース（e-Appointment）で受け付けていたが、2020 年 4 月 7 日からは、電話又はビデオ会議による手段のみで行われている。

③相談員の育成方法

本調査では情報が得られなかった。

④チャットボットや人工知能（AI）の活用

本調査では情報が得られなかった。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

本調査では情報が得られなかった。

められた。」

¹⁵³ 特許では、出願手数料の支払いは出願日認定要件に含まれず（特許法 26 条 1 項）、また IP2SG のマニュアルによると、出願手数料を出願時に支払うかどうかは任意であり、出願から 1 月の間に支払うこととされている（「User Manual for e-Filing of PF1/PF8」p26-30）。一方、商標では、上記のとおり、出願手数料の支払いが出願日認定要件とされ（商標法 5 条 4 項）、支払うまでは願書の提出が完了しない（「User Manual - e-Filing for Form TM4」p23-24）。

¹⁵⁴ JETRO 「【シンガポール】電子アップロードサイトの運用開始等のお知らせについて(2020 年 6 月 18 日 ジェトロ・バンコク事務所)」 https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Ipnnews/asia/2020/sg/20200618.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁵⁵ IPOS 「Forms & Fees」（意匠、商標にも同様のお知らせがある） <https://www.ipos.gov.sg/protect-ip/apply-for-a-patent/forms-fees>（最終アクセス日：2021 年 3 月 15 日）

¹⁵⁶ IPOS 「Forms & Fees, General Forms」 <https://www.ipos.gov.sg/protect-ip/apply-for-a-trade-mark/forms-fees#sbrequest>（最終アクセス日：2021 年 3 月 15 日）

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

特許／意匠／商標の公開情報をユーザに知らせるための閲覧提供として、閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索によっている。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

上記①のウェブサイトにおける閲覧媒体として、過去の出願／登録情報はすべて電子化されて保管されている。

(9) 顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

IPOS における顧客サービス業務に関するユーザ評価は、行われていない。

②評価項目

上記①のとおり。

③評価事業の外部委託

上記①のとおり。

10. オーストラリア

(1) 申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

所定の様式に必要事項を記入して紙書類で出願ができる。出願人又は発明者が願書に署名をする必要はないが¹⁵⁷、特許の譲渡や出願の取下げ等の手続の際には、署名が必要となる（特許法 14 条 1 項、141 条 1 項等）。

②電子出願¹⁵⁸

特許、意匠及び商標のそれぞれについて、一般用として単件処理を前提とした WEB ブラウザ方式と、大量案件の一括処理に対応した専用ソフト方式のシステムがある。

WEB ブラウザ方式のシステムの利用登録は、ログインページに用意された新規登録用のリンクから、ユーザ名や e-mail アドレス、所属する法人名等を入力し、ログイン用のパスワードを設定する。入力後、設定した e-mail アドレスにアクティベート用のリンクとアクティベーションキーを含むメールが送信され、当該メールのリンクから受信したキーを入力後、利用が可能となる。以降、ログインにはユーザ名とパスワードによる認証でシステムの利用が可能となる。

専用ソフト（「eService B2B」）は、大量案件の一括処理を行う特許事務所等による利用を目的とするシステムで、利用には利用規約やダイレクト引き落としリクエスト等への署名をして、オーストラリア特許庁（IP Australia）への送付が必要。本人認証は、電子証明書により行われる。

(2) 受理業務

①出願手段

オンラインによる電子出願と紙書類の郵送による出願が可能である¹⁵⁹。ただし、紙書類で提出した場合は手数料が高くなる（(6)⑤参照）。

なお、本調査時点で、知財庁は、Transactional Digital Services (TDS) プログラムとして、既存の B2B ソリューション及びオンラインサービス（eServices）の見直しを行っている。後者に対応する新しいプラットフォームの開発は、ユーザからのフィードバックを募りつつ段階的に行われており、その機能は全てのオンラインサービスをカバーする。一方、前者については、アプリケーションプログラミングインターフェイス（API）の提供により、大量の案件を扱うユーザが自社の案件管理システムと統合し、

¹⁵⁷ INPIT「新興国データバンク、オーストラリアにおける特許出願書類（2016 年 5 月 12 日）」 <https://www.globalipdb.inpit.go.jp/laws/11138/>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁵⁸ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」P343-350」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁵⁹ IP Australia「Apply for a standard patent/patent of addition」 <https://www.ipaustralia.gov.au/tools-resources/forms/apply-standard-patentpatent-addition>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

革新的な知財管理ソリューションを開発できるようデザインされる¹⁶⁰。

さらに、知財庁は、商標アシスト¹⁶¹を構築した。これは、出願しようとする商標が不登録事由に当たらないか、商品サービスはどう特定すべきか、先行商標がないかなど、一連の出願手続が円滑に行われるようステップ毎に案内するツールである。

②中間書類の提出手段

出願人が提出する中間書類は、紙書類及び電子データのいずれも可能であるが、紙書類で提出した場合は手数料が高くなる。なお、支払いをオンラインで行わない場合にも、すべての料金は高額になる。

(3) 発送業務

①発送手段

IP Australia から出願人に送付する処分通知類の発送形式（紙又は電子）は、出願人が選択した出願手段（紙又は電子）と同じ形式で通知を発行する。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

上記①のとおり、出願人が選択した出願手段（紙又は電子）と同じ形式で通知を送送するので、出願したのちに発送手段を選択することはできない。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

IP Australia は、処分通知類をサーバにアップロードすると同時に電子メールを送付する。出願人等がドキュメントにアクセスしていない場合は、リマインダーメールが出願人に送信される。リマインダーは、最初の電子メールの約 2 か月後に電子メールで送信される。

④不達の場合における到達擬制

紙書類の通知の場合、IP Australia が紙書類を送付した時に到達したとみなされ、電子書類の場合、出願人のアカウントにアップロードされた時（通信が完了した日付）に送信されたとみなされる。

(4) 方式審査業務

①事務処理概要

出願人が提出した書類の記載事項については、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックするもの、目視作業で確認するもの、及び自動処理により記載をチェックし、問題がある箇所又は特定箇所を目視作業で確認するものがある。

②人的体制

¹⁶⁰ IP Australia 「Transforming our digital platforms and services」 <https://www.ipaustralia.gov.au/digital-business-transformation>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁶¹ IP Australia 「Trade Mark Assist」 <https://trademarks.business.gov.au/assist/welcome>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

- 所属人数：10 人以上 50 人未満
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

出願の手続において、出願人等が IP Australia に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書は、提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。提出する形式は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

出願の手続において、各出願人等が IP Australia に提出する登記事項証明書等の公的証明書について、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）によって提出を省略する運用はない。

（５）登録業務

①事務処理概要

権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続において、出願人が提出した書類の記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックするもの、目視作業で確認するもの、及び自動処理により記載をチェックし、問題がある箇所又は特定箇所を目視作業で確認する場合がある。

②人的体制

- 所属人数：200 人以上
- 平均経験年数：3 年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

登録の手続において、権利者等が移転登録申請時に IP Australia に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない。証明する書類は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。権利者等が IP Australia に提出する、登記事項証明書等の公的証明書は、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）によって提出を省略する運用はない。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

出願係属中又は権利が登録された後に権利者の詳細を変更／譲渡する場合に必要な証明書の要件は、権利が登録された後の方が厳格である。

（６）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

支払い手段とその利用率は、現金納付（0%）、郵便為替（0%）、豪ドル小切手（0.1%）、クレジットカード（82.4%）、銀行振込（17.5%）である。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

出願段階と、登録、維持段階とで支払方法の違いはなく、同じである。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

法律による制度はないが、出願手数料、出願継続手数料¹⁶²、更新料が減免の対象とされている。減免の対象となる条件は、災害等にあった場合、新型コロナウイルスなどのパンデミックで収入が減った場合など、特別に認められる。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

出願手数料等が未納のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合であっても、事後的に手数料を徴収することはない。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

出願手数料については以下のようにになっている¹⁶³。なお、支払いを電子手続で行わない場合（紙書類で手続をする場合）、すべての料金はより高い料金になる。

図表 14 出願手数料

出願の種類	電子	紙
標準特許出願手数料 ¹⁶⁴	370 豪ドル	570 豪ドル
意匠出願手数料 ¹⁶⁵	250 豪ドル	450 豪ドル
商標出願手数料 ¹⁶⁶ （公式区分不使用の場合）	250 豪ドル（1 区分）	450 豪ドル（1 区分）

（7）相談業務

①相談窓口のサービス内容

知財制度に関する一般的相談、知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談などを受付けている。

¹⁶² 出願人は、出願を維持するために継続手数料（Continuation fee、出願維持年金）として、出願の4年目の日（第4周年日）以降に対する手数料を納付しなければならない（特許法第142条第2項（d）、規則第22.2条第6項、附則7の221（a））（特許庁「平成28年度特許庁産業財産権制度各国比較調査研究等事業「五大特許庁及びその他主要知財庁における特許出願から特許査定までの期間の現状と実態に関する調査報告書」P189」https://www.jpo.go.jp/resources/report/takoku/document/zaisanken_kouhyou/h28_report_05.pdf（最終アクセス日：2021年3月12日））。

¹⁶³ IP Australia「Fee review 2019-20」<https://www.ipaustralia.gov.au/about-us/public-consultations/archived-public-consultations/fee-review-2019-2020>（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹⁶⁴ IP Australia「Patent time and costs」<https://www.ipaustralia.gov.au/patents/understanding-patents/time-and-costs>（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹⁶⁵ IP Australia「Design right fees」<https://www.ipaustralia.gov.au/designs/applying-for-a-design/time-and-costs>（最終アクセス日：2021年3月15日）

¹⁶⁶ IP Australia「Trade mark time and costs」<https://www.ipaustralia.gov.au/trade-marks/understanding-trade-marks/trade-mark-costs>（最終アクセス日：2021年3月15日）

②相談受付体制

- 所属人数：5人以上10人未満
- 平均経験年数：3年以上
- 弁護士資格所有者は所属していない。

③相談員の育成方法

相談員の育成については、庁内集合研修、オンラインラーニングなどを行っている。

④チャットボットや人工知能（AI）の活用

ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能としてチャットボットや人工知能（AI）を活用している。すなわち、仮想アシスタント（ALEX）は、IPAustraliaのeサービス全体で使用され、出願その他手続を支援している。

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

相談機能をアウトソーシングしている。アウトソーシングしている内容は、知財制度に関する一般的相談である。

（８）公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

公開情報をユーザに知らせるための閲覧について、閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索サービスを提供している。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

閲覧を提供している過去の出願／登録情報はすべて電子化されて保管されている。

（９）顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO取得の有無）

顧客サービス業務に関して、IP AUSTRALIA CUSTOMER SERVICE CHARTER¹⁶⁷を設け、特定ユーザへのアンケート調査、Web上での不特定ユーザからの評価収集、その他フィードバックにより、継続的に顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組みを行っている。

また、品質管理ISO 9001¹⁶⁸を取得して、高品質かつタイムリーで効率的な顧客サービスを提供している。

②評価項目

上記IPAUSTALIA CUSTOMER SERVICE CHARTERでは、品質管理の評価項目と

¹⁶⁷ IP Australis 「Customer Service Charter」 <https://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-us/customer-service-charter>（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹⁶⁸ IP Australis 「Quality management」 <https://www.ipaustralia.gov.au/about-us/doing-business-us/quality-management>（最終アクセス日：2021年3月12日）

して、IP Australia のビジネスと情報サービスに対する全体的な満足度（出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性、相談窓口の対応の丁寧さ、ウェブサイトの使いやすさなど）、検索と審査に関する品質、及び特許・意匠・商標・植物育成者権の 4 つの知的財産権に関する適時性を指標としている。

③評価事業の外部委託

評価を外部から受ける手段として、毎年顧客満足度調査を行い、IP Australia 全体の業務や出願から査定までの期間などに関する顧客サービスの満足度を評価している¹⁶⁹。なお、ユーザ評価調査は外部委託していない。

¹⁶⁹ IP Australia 「2020 Customer Satisfaction Survey」 <https://www.ipaustralia.gov.au/about-us/news-and-community/news/2020-customer-satisfaction-survey>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

1 1. 世界知的所有権機関（WIPO）

（1）申請人登録業務（本人認証手段）

①紙出願

PCTにおいて、紙書類により出願する場合は、願書に署名する¹⁷⁰。ハーグにおいては、手書き署名以外の方法が認められている¹⁷¹。

②電子出願

・特許の国際出願（PCT）

事前にユーザ登録をして、ユーザ名とパスワードを入力してサインインする。次に、アカウントの認証を高度化するため、以下のいずれかの認証を経て出願をする。

- i) SMS を利用したワンタイムパスワード
- ii) アプリを利用したワンタイムパスワード
- iii) デジタル証明書、WIPO 顧客デジタル証明書又は EPO が発行するスマートカードによるデジタル証明書

・意匠の国際出願（ハーグ）

電子出願をするためには、まず WIPO の Web サイトにアクセスしてユーザ名、氏名、住所、メールアドレス、パスワードなどを記入してユーザ登録をする¹⁷²。次に、WIPO の eHague にアクセスして登録したユーザ名とパスワードを入力してサインインして必要事項を記入し、出願をする¹⁷³。

ハーグ出願のオンラインインターフェースは、すべての WIPO IP サービスに導入されている新しい共通のロックアンドフィールドの一部として、2018 年 11 月に変更された。

・商標の国際出願（マドプロ）

（本国官庁を経由して WIPO に出願する。）

（2）受理業務

①出願手段

紙書類による出願とオンラインによる電子出願ができる。

紙書類による出願は、国際事務局に直接郵送するか、締約国の事務所を介して提出する¹⁷⁴。

電子出願システムは、特許（PCT）、意匠（ハーグ）及び商標（マドリッド議定書）

¹⁷⁰ PCT 規則 4.1(d), WIPO 「PCT 出願人の手引—国際段階—5.016」 <https://www.wipo.int/export/sites/www/pct/guide/ja/gdvol1/pdf/gdvol1.pdf>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁷¹ ハーグ共通規則 7.1, 実施細則 202

¹⁷² WIPO 「CREATE WIPO ACCOUNT USER INFORMATION」 <https://www3.wipo.int/wipoaccounts/en/generic/public/registerx.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁷³ WIPO 「WELCOME TO THE WIPO IP PORTAL」 <https://www3.wipo.int/authpage/signin.xhtml?goto=https%3A%2F%2Fwww3.wipo.int%3A443%2FHagueEFilingWeb%2Fprotected%2FportfolioManager.xhtml>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁷⁴ WIPO 「Hague Guide for Users: How to Submit an International Application to the International Bureau - E-filing or DM /1 Form」 <https://www.wipo.int/hague/en/guide/ia.html>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

の領域で個別に運用されており、いずれも WEB ブラウザ方式のシステムである。なお、商標では出願手続自体は各国受理官庁に行うため、WIPO の国際事務局へ直接出願手続を行うことはできない¹⁷⁵。

特許の出願システムは ePCT といい、WIPO を受理官庁とする国際出願や手数料等の支払、予備審査請求、中間書類などの提出も行うことができる。システムへのログイン時にユーザ名とパスワードのみで認証した場合（パブリックサービス）と、これに加え高度な認証方法を使用した場合（プライベートサービス）とで利用できる機能が異なる¹⁷⁶。PCT 手続をより便利にするために、さまざまな ePCT 機能が導入又は改善されている。2018 年 5 月（ePCT バージョン 4.3）に、承認された署名者がシステムへのアクセスを必要とせずに ePCT に保持されているドラフトドキュメントに署名を適用できるようにする外部署名機能¹⁷⁷が導入された。2019 年 9 月、新しい WIPO IP ポータルの立ち上げにより、特にログインページとナビゲーションバーに関して、ePCT（バージョン 4.6）に多くの変更が加えられた。一つの WIPO アカウントでログインすると、ePCT を含むポータルに統合されているすべての WIPO オンライン IP サービスにアクセスできる。

意匠の出願システム（eHague）は、ユーザ名とパスワードでサインインして出願する。

②中間書類の提出手段

- ・特許の国際出願

出願人が提出する中間書類（Office Action への応答書類等）は、紙書類及び電子データのいずれも可能であり、手数料は不要である。

- ・意匠の国際出願
（特許と同じ）

（３）発送業務

①発送手段

- ・特許の国際出願

WIPO から出願人に送付する書類の発送は、ePCT により行われる。また、2017 年、大企業や事務所が、自前の IT システムを用いて、公開前に書誌データとすべてのドキュメント（プライベートファイルの閲覧など）にアクセスし、文書やデータをリアルタイムで交換できるようにするため、ePCT Web サービス（Machine to Machine）を開始した。なお、2021 年 1 月時点で COVID-19 の影響で紙書類による発送及び受

¹⁷⁵ 特許庁「平成 29 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「電子出願制度に関する調査研究報告書」 P401」 https://www.jpo.go.jp/resources/report/sonota/document/zaisanken-seidomondai/2017_10_zentai.pdf（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁷⁶ WIPO「PCT eSERVICES HELP」 <https://pct.eservices.wipo.int/direct.aspx?T=EN&UG=4&N=588&timeoffsetcookie=1>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁷⁷ WIPO「PCT eSERVICES HELP (External Signature)」 <https://pct.eservices.wipo.int/direct.aspx?T=EN&UG=4&N=992&timeoffsetcookie=1>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

付を停止している¹⁷⁸。

- ・意匠の国際出願

2019年1月以降、意匠に関連する文書は、構造化データ（XML、ST.96形式）を介してIPオフィスに送信されている。当該構造化データには、添付ドキュメント用のPDFと意匠複製用のJPGファイルが付属している。

2020年3月以降、意匠に関連する文書は、電子メール（HTML）で送信される安全なリンクを介して国際登録の所有者に送信されている。この保護されたリンクは、テキストデータ文書を含むPDFにつながる。

ハーグ制度において、願書への出願人のメールアドレスの記載が2021年2月1日より義務化されている。代理人がある案件については、出願人及び代理人、両方のメールアドレスの記載が必要となる¹⁷⁹。

- ・商標の国際出願

マドリッドの登録手続は、WIPOが保有する電子メールアドレスのある出願人及び権利者とのみ電子的に通信する。マドリッド制度においても、ハーグ制度と同様に、願書への出願人のメールアドレスの記載が2021年2月1日より義務化されている。代理人がある案件については、出願人及び代理人、両方のメールアドレスの記載が必要となる¹⁸⁰。

②出願人の選択した手続手段（紙・電子）による処分通知類の発送手段の違い

WIPOから送付する通知類は、出願人が選択した出願手段と異なる形式で通知を送送する場合がある。

③文書の送達を確保するための手段（電子メールによる通知など）

- ・特許の国際出願

特段の情報は得られなかった。

- ・意匠の国際出願

体系的にリンクにアクセスしないユーザに対して積極的に働きかけるキャンペーンを行っている。また、ステータスを審査チームが利用できるようにして、次のオフィスアクションのガイドに役立てている。

- ・商標の国際出願

マドリッドの登録手続は、ファイルの再送信を確実にするために、知財庁の指定

¹⁷⁸ WIPO「Transmission of paper documents to and from the International Bureau during the COVID-19 pandemic (March 30, 2020)」https://www.wipo.int/pct/en/news/2020/news_0008.html（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹⁷⁹ WIPO「INFORMATION NOTICE NO.41/2020, Hague Agreement Concerning the International Registration of Industrial Designs」https://www.wipo.int/edocs/hagdocs/en/2020/hague_2020_41.pdf（最終アクセス日：2021年3月12日）

¹⁸⁰ WIPO「INFORMATION NOTICE NO.78/2020, Madrid Protocol Concerning the International Registration of Marks」https://www.wipo.int/edocs/madridocs/en/2020/madrid_2020_78.pdf（最終アクセス日：2021年3月12日）

された担当部署と連絡を取りあっている。

④不達の場合における到達擬制

- ・特許の国際出願

公式の通知に記載された日付が応答の起算日となる。

- ・意匠の国際出願

WIPO が電子メールを送付した時、当該通知が到達されたものとみなす。

- ・商標の国際出願

WIPO は、指定官庁からのオフィスアクションを転送しているだけであるから、権利者が当該官庁のアクションに応答する期限は、その決定がなされた日、WIPO が権利者に通知した日、又は権利者が当該知財庁のオフィスアクションを受け取った日から計算し、当該知財庁の運用に沿ったものになる。

(4) 方式審査業務

①事務処理概要

- ・特許の国際出願

出願人が提出した書類は、自動処理は行わず、書類の全ての記載事項について、目視作業で確認する。

- ・意匠の国際出願

出願人が提出した書類は、いくつかの項目がシステムによってチェックされるが、すべての項目について目視検査によってチェックされる。

- ・商標の国際出願

自動的なチェックと人によるチェックを組み合わせたものである。

②人的体制

- ・特許の国際出願

---所属人数：10 人以上 50 人未満

---平均経験年数：3 年以上

---弁護士資格所有者は所属していない。

- ・意匠の国際出願

--所属人数：10 人以上 50 人未満

--平均経験年数：3 年以上

--法的事項や手続の判断のため、工業デザイン又は同等の経験の分野を含む、少なくとも 8 年の関連経験を有する職員が所属している。

- ・ 商標の国際出願

WIPO での審査のほとんどは方式的な性質のものであり、WIPO には 50～100 人の審査官が働いている。

③証明書（名義変更手続など）や委任状の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

- ・ 特許の国際出願

出願の手続において、委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。提出する場合は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

- ・ 意匠の国際出願

出願の手続において、委任状等の私人間で作成される証明書の提出は任意で、必要な場合にのみ提出すればよい。なお、譲渡書は国際事務局に提出できない。

- ・ 商標の国際出願

出願の手続において、国際登録又は代理人の任命の変更を登録するための証明書は必要ない。適切な公式の様式を使用すればよいだけである。

（５）登録業務

①事務処理概要

- ・ 特許の国際出願

（登録業務は所管外；以下、記載を省略する。）

- ・ 意匠の国際出願

オンラインシステムを通じて提出された更新請求は、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業でチェックされる。その他の請求については、システムによっていくつかの不規則性が検出され、さらにすべての項目が目視検査によってチェックされる。

- ・ 商標の国際出願

本調査では情報が得られなかった。

②人的体制

- ・ 意匠の国際出願

--所属人数：200 人以上

--平均経験年数：3 年以上

--法的事項や手続の判断のため、工業デザイン又は同等の経験の分野を含む、少なくとも 8 年の関連経験を有する職員が所属している。

- ・商標の国際出願
 - 所属人数：50 人以上 100 人未満
 - 平均経験年数：3 年以上
 - 弁護士資格所有者は所属していない。

③証明書（移転登録申請時など）の提出義務、提出媒体の種類、省略の可否

- ・意匠の国際出願

所有権の変更の記録を請求する場合、請求が新しい所有者によって署名されている場合は、管轄当局からの証明が必要である。当該証明書は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。
- ・商標の国際出願

ユーザは、両当事者の署名付きのサービス請求を提出する必要がある。関係する証明書は、電子書類又は紙書類のいずれでもよい。

④出願係属中の手続との違い（移転登録と名義変更等）

- ・意匠の国際出願

変更の記録は、登録後にのみ可能である。
- ・商標の国際出願

変更の記録は、国際登録が行われた後にのみ行うことができる。

（6）手数料（料金）徴収業務

①手数料支払手段（現金、クレジットカード等）

WIPO に手数料を支払うには、WIPO 口座からの引き落とし、クレジットカード、銀行振込、又は郵便振込（ヨーロッパ内のみ）の 4 つの方法がある。WIPO は現金又は小切手による支払いを受け付けていない。

特許（PCT）について、未払い料金の金額は、ePCT の[料金を表示]ボタンを使用して表示される。このボタンは、新しい IA（International Application：国際出願）にこれまでに存在するデータとドキュメントに基づいて料金を計算する。料金表は、料金画面の「料金表のプレビュー」機能を使用してプレビューできる。受理官庁が RO/IB の場合、出願時にオンラインで出願手数料を支払うことができる。出願後には「オンライン支払い」アクションを介して行うことができる。

意匠（ハグ）について、出願、更新、又はその他の料金の支払いは、新しい WIPO オンラインツール（ePay）を介して行うことができる。ユーザは、eHague やその他の IP サービスで使用するのと同じユーザ名とパスワードで WIPO ePay にログインできる。ePay から、ユーザは保留中の支払いを検索し、支払いを続行し、支払いの履歴を確認し、保留中のトランザクションの支払い方法を変更できる。この標準化されたサービスの支払い方法として、デビットカードと PayPal が受け入れられるようになった。各支払い手段の割合は、銀行振込が 63%、予納口座 27%、クレジットカード 10%、

Paypal0.1%未満、その他（デビットカード）である。

②出願段階・登録段階による支払手段の違い

- ・ 特許の国際出願
（特許の登録は、各国又は地域の管轄のため登録関連の支払いはない。）
- ・ 意匠の国際出願
出願の出願段階と、登録、維持段階とで支払方法の違いはない。
- ・ 商標の国際出願
国際登録の出願は、一部の国を除いて出願料金と登録料金を一括して支払う。

③（手数料の減免制度がある場合）その濫用防止措置・不正利用に対する制裁

- ・ 特許の国際出願
国際出願に関連して受理官庁に支払われる手数料には、基本的に送付手数料、調査手数料、国際出願手数料の 3 つがある。電子出願に関する料金の減免がある¹⁸¹。主な PCT 手数料の金額と通貨は、選択した RO と IPEA、及び国際調査に指定された国際調査機関（ISA）によって異なり、個人、中小企業、大学等の研究機関は、該当する場合は一定の減額の対象となる場合がある¹⁸²。減免制度の濫用を防止するための措置として、PCT 会合の合意¹⁸³がある。
- ・ 意匠の国際出願
国際出願の出願人が、国連によって確立されたリストによる後発開発途上国（LDC）の資格を有する場合、又は政府間組織の加盟国の大多数が LDC である場合、国際事務局に対する料金は、所定の金額の 10%に減額される¹⁸⁴。減免制度の濫用を防止するための特段の措置はない。
- ・ 商標の国際出願
手数料の減額は、後発開発途上国（LDC）の官庁を通じて提出する出願の基礎商標に対するものである。出願又は登録の請求を提出する人は、署名によって減免を請求する資格があることを宣言するが、濫用が問題になったことはない。

④未納のまま却下された出願について要した手数料（出願手数料、電子化手数料等）の事後的徴収

¹⁸¹ WIPO 「Fees and Payments - PCT System」 <https://www.wipo.int/pct/en/fees>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁸² WIPO 「PCT Fee Tables (amounts on 8 March 2021, unless otherwise indicated)」 <https://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/fees.pdf>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁸³ WIPO 「2017 PCT Assembly Understanding」 https://www.wipo.int/pct/en/fees/2017_fee.html（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

¹⁸⁴ WIPO 「Fees and Payments - Hague System」 https://www.wipo.int/hague/en/how_to/file/fees.html（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

- ・特許の国際出願

出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合でも、事務コストを事後的に徴収することはない。

- ・意匠の国際出願
（特許と同様）

- ・商標の国際出願

所定の期限内（不規則な期間）に手数料が支払われない場合、国際出願は放棄される。出願人が手続の継続を要求しない場合、出願人は新しい国際出願を提出する必要がある。関連する期限が過ぎて、商標が放棄されている場合には期限後に手数料を支払うことは認められない。申請者がすべてではなく一部の料金を支払った場合、WIPO は受け取った料金の払い戻しをするが、マドリッドの規則に従って、行われた業務に対して一定の小額（基本料金の 1/2）を保持する。

⑤手続形態（紙・電子）による手数料の差別化

- ・特許の国際出願

出願は、紙書類及び電子データのいずれも可能であるが、手数料¹⁸⁵は、電子（PDF/XML）で出願する場合、減額される。

- ・意匠の国際出願

出願は、紙書類及び電子データのいずれも可能であるが、紙の出願の場合、2 つ目の複製物（Reproductions）から 1 ページあたり 150 スイスフランが必要である。

（7）相談業務

①相談窓口のサービス内容

- ・特許の国際出願

制度や手続に関する質問、相談の窓口として、PCT 制度に関する一般的相談、係属中の具体的なケースの手続に関する相談、中小企業支援に関する相談などのサービスを提供している。

- ・意匠の国際出願

ハーグ制度下での国際意匠出願及び登録に関する一般的相談や係属中の具体的なケースの手続に関する相談などのサービスを提供している。

- ・商標の国際出願

マドリッド制度下での国際商標出願及び登録に関する係属中の具体的なケースの手

¹⁸⁵ WIPO 「PCT Fee Tables (amounts on 8 March 2021, unless otherwise indicated)」 <https://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/fees.pdf>（最終アクセス日：2021 年 3 月 12 日）

続に関する相談などのサービスを提供している。

②相談受付体制

- ・ 特許の国際出願
 - 所属人数：5 人以上 10 人未満
 - 平均経験年数：3 年以上
 - 法律相談のために弁護士又は弁理士資格所有者が所属している。
- ・ 意匠の国際出願
(本調査では情報が得られなかった。)
- ・ 商標の国際出願
(本調査では情報が得られなかった。)

③相談員の育成方法

- ・ 特許の国際出願
相談員の育成について、庁内集合研修、オンライン-ラーニング、資格取得の支援などを行っている。
- ・ 意匠の国際出願
相談員の育成のための研修は、特に実施していない。
- ・ 商標の国際出願
(本調査では情報が得られなかった。)

④チャットボットや人工知能（A I）の活用

- ・ 特許の国際出願
質問、相談の窓口機能として、PCT ユーザへの応答を提供するためにチャットボットやAIは現在使用していないが、WIPOはこの領域について調査を行っている。
- ・ 意匠の国際出願
チャットボットやAIは、将来ハグ制度に利用される可能性がある。
- ・ 商標の国際出願
(本調査では情報が得られなかった。)

⑤相談機能のアウトソーシング（外注している場合、庁との役割分担）

- ・ 特許の国際出願
相談機能のアウトソーシングは、行っていない。

- ・意匠の国際出願
相談機能のアウトソーシングは、行っていない。
- ・商標の国際出願
(本調査では情報が得られなかった。)

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①公衆閲覧室のサービス内容

- ・特許の国際出願
閲覧室だけでなく、WIPO のウェブサイトからも検索できるようにしている。
- ・意匠の国際出願
WIPO のウェブサイトから情報を提供している。
- ・商標の国際出願
WIPO のウェブサイトから情報を提供している。

②公報の閲覧提供方法（媒体）

- ・特許の国際出願
閲覧媒体は、すべて電子化されて保管されている。
- ・意匠の国際出願
近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の意匠関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。
- ・商標の国際出願
マドリッド制度の公報は現在オンラインで入手できる。ハードコピーは提供されなくなった。

(9) 顧客サービス業務の品質維持・改善に向けた取り組み

①評価手段（自己評価か第三者評価か、ISO 取得の有無）

- ・特許の国際出願
ユーザ評価として、特定ユーザへのアンケート調査を行っている。また、PCTe サービスからの応答後に、各顧客にアンケートが送信された。
- ・意匠の国際出願
ユーザ評価として、特定ユーザへのアンケート調査を行うとともに、Web 上での不特定ユーザからの評価収集も行っている。
- ・商標の国際出願

(本調査では情報が得られなかった。)

②評価項目

・特許の国際出願

評価項目は、ePCT サービスへの満足度、出願人ガイドの使いやすさ、PCT トレーニングの評価、支払い手続の使いやすさ、国内段階での PCT の付加価値である

¹⁸⁶。

・意匠の国際出願

評価項目は、ウェビナー／セミナー／及びその他のイベントの有効性、カスタマーサービスツールの有用性、Web サイトとオンラインツール及び提供されているサービスからの一般的なフィードバックである。

・商標の国際出願

(本調査では情報が得られなかった。)

③評価事業の外部委託

・特許の国際出願

調査の計画と内容は外部委託されていないが、調査の管理と報告は研究機関に外部委託されている。

・意匠の国際出願

ユーザ評価調査を外部委託していない。

・商標の国際出願

(本調査では情報が得られなかった。)

¹⁸⁶ WIPO 「Summary of 2019/2020 PCT User Satisfaction Survey Results (Geneva November 2020)」 https://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/activity/pct_user_survey_2019_2020.pdf (最終アクセス日：2021 年 3 月 21 日)

12. まとめ

	US		EPO		EUIPO		CN		KR	FR	DE	UK	SG	AU
	特許	商標					専利	商標						
本人認証手段														
紙出願	署名 (一部手続)*	署名 (一部手続)	署名 (一部手続)	署名 (一部手続)	署名or捺印	署名or捺印	署名or捺印	署名or捺印	-	署名	署名	-	署名	署名
証明要求の有無	原則なし	なし	原則なし	なし	なし	なし	あり	(質問せず)	(質問せず)	(質問せず)	(質問せず)	(質問せず)	(質問せず)	(質問せず)
オンライン出願	2段階認証	2段階認証	電子証明書	ID/PW	電子証明書	電子証明書	電子証明書	ID/PW	(併用)	(併用)	(併用)	2段階認証	(併用)	(併用)
申請等														
出願	紙orOL	原則OL (紙は要申請)	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	OL	紙orOL	紙orOL	OL	紙orOL	紙orOL
中間手続	紙orOL	原則OL (紙は要申請)	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	紙orOL	OL	紙orOL	紙orOL	OL	紙orOL	紙orOL
処分通知														
発送媒体	原則紙 (OLはオプトイン)	原則OL	原則紙 (OLはオプトイン)	出願媒体による (OL手続中は オプトアウト不可)	出願媒体による (出願後、紙→OLの 変更可)	出願媒体による (出願後の変更不可)	出願人の 希望による	紙 (OLはサービス)	原則紙 (OLはオプトイン)	原則紙 (OLはオプトイン)	OL	出願媒体による (出願後の変更不可)		
通知サービス	あり (アラートメール)	あり (発送手段)	なし***	あり (アラートメール)	あり (アラートメール)	あり (アラートメール)	(不明)	あり (アラートメール)	なし	あり (発送手段)	あり (アラートメール)	あり (アラート& リマインダーメール)		
効力発生日	記載された発送日	記載された発行日	通知日	通知日	発送日+15日	消印日	紙の受領日 (OL発送から 一定期間後 紙に切替)	紙の受領日 (書留の場合)	紙の受領日 (OL発送から 7日経過後 紙に切替)	発送日 (記載された発行日)	記載された発行日	発送日		
送達擬制：紙	-	-	発送日+10日 (反証可)	発送日+10日 (反証可)	発送日+15日 (反証可)	発送日+15日 (反証可)	公示送達	最初に配達を 試みた日 (反証可)	紙発送日+3日	-	-	-		
送達擬制：OL	-	-	発送日+10日 (反証可)	発送日+5日 (反証可)	発送日+15日 (反証可)	発送日+15日 (反証可)	(紙切替後の) 公示送達	-	紙発送日+3日	-	-	-		
方式・登録														
証明書の媒体 (必要な場合)	紙or電子書類	電子書類	紙or電子書類 (譲渡書は紙)	紙or電子書類	紙or電子書類	紙or電子書類 (譲渡書は原本)	紙or電子書類 (行政機関連携あり)	紙or電子書類	紙or電子書類	紙or電子書類	紙or電子書類	電子書類	紙or電子書類	紙or電子書類
手数料														
手数料の差** 紙出願/OL出願	2.25	2 (原則紙不可)	2.08	1.18	1	1.11	1.43	- (紙不可)	1.5	1.5	- (紙不可)	1.54		
相談サービス														
提供情報	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む	係属中案件を含む
公報情報の提供 (中央資料館)														
提供手段	閲覧室 & インターネット	閲覧室 & インターネット	インターネットのみ	閲覧室 & インターネット	閲覧室 & インターネット	閲覧室 & インターネット	インターネットのみ	インターネットのみ	閲覧室 & インターネット	インターネットのみ	インターネットのみ	インターネットのみ	インターネットのみ	インターネットのみ

*手書きのオリジナル署名が必要な手続はごく一部に限られる

**特許 商標 意匠を所管する場合は特許出願手数料について、商標 意匠を所管する場合は商標出願手数料について記載

***European Patent Register で、公開案件の経過チェックは可能

第4部 国内ユーザのニーズ

1. 国内ヒアリングの実施方法

外国に多く出願している企業 10 者と特許事務所 10 者の計 20 者にヒアリングを行い、特許庁の顧客サービス業務についての経験や要望を調査した。

2. 国内ヒアリング調査結果

(1) 申請人登録業務

①電子証明書による本人認証手段

電子出願に用いる電子証明書による本人認証について、多くのユーザが改善を求めている、とりわけ、電子証明書の更新手続について負担であると回答した者が多かった。理由として、証明書類の準備、電子証明書の受領のための手間等について新規の場合と同様の手続負担があること、更新のための期間管理に負担があること等の意見が挙げられた。

【困っていることはない】2 者

【困っていることがある】18 者（複数選択可）

<電子証明書の更新が負担：15 者>

- ・電子証明書の更新手続だけでなく、更新の期限管理も負担である。
- ・弁理士の電子証明書の発行・更新のときに、住民票、印鑑登録証明書などを準備する必要があり負担である。
- ・電子証明書の更新のときに、電子証明書を PC に設定するために必要なパスワードが本人限定受取郵便で届くが、弁理士本人が郵便局に行かないと受け取れないことについて困ることがある。
- ・弁理士の電子証明書の更新で、住民票や印鑑証明書の取得、特定郵便受け取りなどが若干負担に感じる。
- ・弁理士の電子証明書の更新については外部業者に依頼しているが、更新に時間がかかり、外部業者への申請手続も複雑である。
- ・弁理士の電子証明書の更新は新規で取り直す際と同様の負担があり、社内手続を含めると 2 か月程度必要なため、電子証明書の更新を簡素化してほしい。
- ・電子証明書の更新手続について、更新のための社外の手続だけではなく、書類準備等のための社内の手続も必要であり、負担に感じる。
- ・法人の電子証明書について、社長が交代したときに電子証明書を使えない空白期間があり不便を感じた。

<電子証明書の管理・運用が負担：7 者>

- ・出願管理ソフトを用いて電子証明書を管理しているが、そのための費用が負担である。
- ・弁理士と（特許業務）法人で、電子証明書の取得会社（又は機関）が異なる運用はやめて、一元的に運用・管理してほしい。
- ・代理人が、出願ソフトにある申請人ツールで電子証明書の発行申請、電子証明書のダウンロード、インストールをできるようにしてほしい。
- ・セキュリティの関係で電子証明書を USB に入れて管理しているが、コロナ対策のための在宅勤務の際に、USB をセットするために出社をする必要があり負担であった。

<識別番号・電子証明書の登録が負担：4 者>

＜その他：2者＞

□電子証明書を使い易くしてほしい：1者

- ・複数名の電子証明書について、一つの端末で同時に利用できるようにしてほしい。

□本人認証が複数あり不便：1者

- ・本人認証手段として、電子証明書ではなく印鑑を使わなければならないことがあり不便。

②諸外国の本人認証

電子認証の本人認証について、日本と比較して諸外国の方式が良いと思うものを質問したところ、『知財庁が発行する電子証明書（USPTO¹⁸⁷、EPOなどの方式）』を選択した者が多く、その理由として、汎用の電子証明書ではなく特許庁専用の電子証明書を求める意見が多かった。次いで『IDとパスワードに加えて2種類のワンタイムパスワード、デジタル証明書（WIPOなどの方式）』と回答した者が比較的多かったが、一方でセキュリティ面や管理面については懸念点が挙げられた。

日本の電子証明書の方式は、セキュリティの観点では高い評価を得ていた。

【回答なし（特に意見なし）】7者

【回答あり】13者（複数選択可）

＜知財庁が発行する電子証明書（USPTO¹、EPOなどの方式）：7者＞

- ・ファイル形式の証明書については民間が管理する場合事業廃止のリスクもある。
- ・汎用の電子証明書は、他の手続にも使用できるため管理の観点からも負担。

＜IDとパスワードに加えて2種類のワンタイムパスワード、デジタル証明書（WIPOなどの方式）：5者＞

- ・現在の日本の本人認証で問題は感じていないが、強いて言えば2段階認証にすれば更にセキュリティが上がると思う。
- ・WIPOの2段階認証は、使い易い。
- ・WIPOのデジタル証明書はePCTやハーグで利用しているが、有効期限がもっと長く、セキュリティ面で安心できるものになれば、日本の電子証明書より良いと思う。

＜IDとパスワード（EUIPOなどの方式）：1者＞

- ・商標については、IDとパスワードの認証が良い。

＜その他：7者＞

□現在の日本の方式が良い：4者

- ・日本の方式が一番安全安心であるが、費用負担が軽減されると更に良いと思う。
- ・日本の電子証明書の方式が最もセキュリティが高く使い易い。
- ・日本の電子証明書は面倒であるが、安心である。

□ワンタイムパスワードの利用に否定的：2者

- ・ワンタイムパスワードの利用は、個人の携帯等にパスワードが送付され管理しなければならない等、扱いが難しい。

¹⁸⁷ 近時USPTOは、電子手続の際の本人認証手段として、従来の電子証明書から二段階認証による方法に変更している（本報告書の第2部1.アメリカ合衆国(1) 申請人登録業務（本人認証手段）参照）

- ・簡易であるが、日本と比較してセキュリティ面やシステム面の確実性が懸念される。

☐ 知財庁が発行する電子証明書(USPTO、EPOなどの方式)に否定的：1者

- ・USPTOの方式は、インターネットを利用しているので不安がある。

③将来の望ましい本人認証

将来の望ましい本人認証手段を質問したところ、利便性を考慮した『オンラインでID・パスワードを割り当てたアカウントによる認証』が最も多く、次いで、セキュリティ面や管理面を考慮した『ICカードやトークンによる認証』が多かった。『バイオメトリクス情報（指紋、音声、虹彩、顔の形など）による認証』は、個人に依存することから否定的な意見が多かった。

【回答なし（特に意見なし）】3者

【回答あり】17者（複数選択可）

＜オンラインでID・パスワードを割り当てたアカウントによる認証：15者＞

- ・ID・パスワードを共有すれば複数の者が使える。
- ・電子証明書の更新等の負担がなくなり便利。
- ・現行と同等のセキュリティを確保した上で、ID・パスワードを割り当てたアカウントによる認証が望ましい。

＜ICカードやトークンによる認証：6者＞

- ・ID・パスワードによる認証より管理が容易。
- ・現在、USBメモリーを用いて電子証明書を管理しているが、セキュリティを考慮すると、複製できないICカードによる認証が良い。

＜バイオメトリクス情報（指紋、音声、虹彩、顔の形など）による認証：1者＞

- ・セキュリティを十分に確保できる。

＜本人認証を省略：1者＞

- ・手続は楽な方が良く、省略が一番楽。

＜その他：7者＞

☐ バイオメトリクス情報（指紋、音声、虹彩、顔の形など）による認証に否定的：5者＞

- ・弁理士が全ての業務をする訳ではない。
- ・会社（事務所）の従業員の入退社に迅速に対応できない。
- ・個人依存になる。
- ・バイオメトリクス情報を用いて本人自身でなければ利用できなくすると、事務的に行っている手続に支障が生じる。
- ・バイオメトリクス情報は個人情報なので、当該情報を管理することが負担。

☐ 在宅勤務に配慮してほしいという意見：2者

- ・在宅勤務で使用することも配慮した本人認証手段にしてほしい。
- ・ICカードによる認証だと物理的にカードが必要で、在宅勤務に不向き。

(2) 受理業務

①紙書面の電子手続が導入された場合にほしい機能

将来、現行の紙書面が必要な手続に電子手続が導入される場合、大多数の者が機能の追加を望んでいた。追加してほしい機能は、『システムによる形式チェック』、『専用システムにおけるファイルアップロード』、『専用端末でなく、ブラウザ等で利用可能とする』の順に多かった。

【追加してほしい機能はない】1 者

【追加してほしい機能がある】19 者（複数選択可）

<システムによる形式チェック：15 者>

- ・提出段階のチェックではなく、書類の作成段階で、システムによる形式チェックをしてほしい。

<専用システムにおけるファイルアップロード：10 者>

- ・書類ファイルの分類分けがない形式で、ファイルアップロードできるようにしてほしい。
- ・異議や無効審判等の審判系で、特許庁のファイルにアップロードして提出可能としてほしい。

<専用端末でなく、ブラウザ等で利用可能とする：8 者>

- ・在宅勤務でも利用できる。ブラウザ形式で複数件の処理ができると良い。
- ・複数の端末で利用ができ便利。
- ・セキュリティの確保や現状の利便性を考慮した上で、ブラウザで利用できるようになると良い。
- ・一度に複数件の処理が可能で、社内システムにデータを取り込むことができる現状のシステムの利便性を維持したうえで、ブラウザ形式とすることが望ましい。
- ・出願ソフトだとユーザのメンテナンスが必要であるが、ブラウザにすると不要になる。

(3) 発送業務

①証明書等が紙書面であるため困っていること

特許庁から紙書面で発送される証明書等の書類について、多くのユーザが改善を求めている。その理由として、紙書面を管理するための電子化作業、記載内容のタイピング作業のような作業面の負担と、紙書面保管のためのスペースの確保、顧客先への送付コストのような費用面の負担を指摘する意見があった。

【困っていることはない】1 者

【困っていることがある】19 者（複数選択可）

<紙書面を管理するための電子化作業を要する：19 者>

- ・特許庁から発送される全ての紙の書類について、基本的には電子化して管理しているので、はじめから電子データで貰えるとありがたい。
- ・紙の書類を電子化するのに大きな事務負担が生じている。

<電子データが無いことで通知内容をタイピングする等の手作業を要する：12 者>

- ・特許証に記載されている登録番号と登録日は、手入力した後に、ダブルチェック・トリプルチェックをしているので、データで情報をもらえると助かる。
- ・識別番号通知は、現状は葉書きで送付されたものを手入力しているが、電子化して自動で読み込めるようにしてほしい。
- ・特許登録番号通知を電子化してほしい。

<保管スペースが必要：12 者>

- ・紙書面だと保管や管理をするためにスペースが必要な上、セキュリティにも手間がかかる。
- ・特許証は紙で保管しているが電子化してほしい。

<顧客先又は別の部門への送付コスト：12 者>

- ・無効審判の手續等で紙書類が多く、所内の別部門やクライアントへの送付に大きな負担が生じている。
- ・特許証や権利移転の登録済通知は紙で送られてくるが、受領した通知を郵便でクライアントに送付するのが負担になっている。商標は件数が多いので、電子で登録証を送ってもらいたい。

<その他：8 者>

□諸手續に余計な時間を要する：3 者

- ・郵送は電子データに比べて受信が格段に遅くなる。紙発送の書類を待つて次の手續をすることもあるため、紙書類を電子化することで到着までの時間の短縮を図っていただきたい。
- ・紙の発送だと到着までに時間がかかる。特に、出願人が在外者の場合や発送から到達までの間に休日を挟む場合には、応答期間が実質短くなる場合があり困る。
- ・社員全員が原則在宅勤務のため出社頻度が低く、郵送で事務所に届いていても書類が処理担当者に渡るまでに時間を要する。その結果、応答期限がある業務の応答期間が実質短くなり困る。

□在宅勤務に対応していない：3 者

- ・書面の発送があると、コロナ禍でも出勤する必要が生じてしまう。
- ・社員全員が原則在宅勤務であるが、紙の送達があるので週一回一人は出社している。

- ・紙で発送された異議や訴訟関係等の書類は早急に関連部署に移送する必要があるが、在宅勤務によりタイムリーに受け取ることが難しくなっている。

□業務フローが多くなる：1者

- ・オンライン発送と紙の発送で、別の業務フローで対応する必要があり業務が複雑になる。

□情報共有がやりにくい：1者

- ・登録証やマドプロ商標の登録査定について、レイアウト・表記にかかる問い合わせをする場合、電子データであればすぐに情報共有できるが、紙だと口頭で説明しなければならず、すぐに伝わらず不便と感じた。

②出願人の手続手段（紙書面・電子）と特許庁の発送手段の違い

出願人の選択した手続手段（紙書面・電子）と特許庁からの処分通知類の発送手段で違う場合があることについて、多くのユーザが改善を求めている。具体的には、優先権書類や特許証の電子化を求める意見が最も多く、その他に、紙書面の郵送と並行して、電子的にダウンロードを可能とすることや電子メールに添付して通知すること、又は紙書面の発送を知らせる通知を求める意見等、紙書面の送付のみにより管理することについて、改善を求めるための様々な意見が挙げられた。

【困っていることはない】1者

【困っていることがある】19者（複数選択可）

<出願を電子手続でしているにもかかわらず、優先権書類や特許証は紙書面で送られてくるので電子化してほしい：16者>

- ・紙の優先権書類を日本から外国に郵送するのに手間がかかる。また、外国から日本へ紙の優先権書類を提出する際にも取り寄せに時間がかかる。DASが主流になっているが、意匠は未だ紙での運用の国が多いので電子化してほしい。
- ・優先権証明書を電子化していない国だと、その提出期間に間に合わないことがある。意匠にDASが入って楽になった。商標もDASを利用できるようにしてほしい。

<紙書面でなく、PDFなど電子化した書面を電子メールで送付してほしい：9者>

- ・紙の特許証は不要であるというクライアントもいれば、紙の特許証を大切にしているクライアントもいる。特許証は電子化して、必要に応じて自分で印刷できるようにすれば良いのではないか。
- ・特許証について電子化してほしい。
- ・紙書類での送付を極力なくし、管理がしやすい電子データで送付してほしい。

<特許庁システムにファイルを保管し、本人認証後にダウンロードする仕組みがほしい：9者>

- ・特許庁から送られてくる紙書類は電子化して、特許庁のシステムから本人がダウンロードして受領できるようにしてほしい。
- ・書類やデータが紛失したときに、特許庁システムからダウンロードできるとよい。
- ・特許証は、欲しい人がダウンロードできるようにしてほしい。

<特許庁から紙書面が発送される場合であっても、並行して電子メールで紙書面が発送された旨の通知がほしい：4者>

- ・郵便物は直接受け取らず、総務を通じて受け取る。紛失の確認のためにも、紙の発送と並行して電子メールの通知がほしい。
- ・コロナ禍で在宅勤務が多いので、紙で発送された場合には、電子メールで知らせてほしい。

<その他：5者>

□オンライン発送の容量制限に関する意見：2者

- ・拒絶理由通知等について、非特許文献が引例に挙げられているとオンライン発送の容量制限を超えてしまい、月に数件程度紙で発送されることがある。20MBの容量の上限を見直してほしい。
- ・オンライン発送の容量制限のため、本来オンラインで受領できるはずの書類が郵送になることがある。できる限りオンラインで受領できるようにしてほしい。

□資源が無駄である：1者

- ・紙書面で発送されることについて、資源の無駄が生じていると感じる。

□特許証は、紙書面と電子の発送を選択できるようにしてほしい：1者

- ・特許証は、紙と電子のそれぞれにニーズがあるので、紙と電子を選択できるようにすると良いと思う。

□期限管理がしづらい：1者

- ・紙で発送されると、発送日と到達日に差が生じるので期限管理が煩雑になり困っている。

③出願人がダウンロードしない場合、電子メールなどの通知を送達とみなすこと

上記②の質問で困っていることがあると回答した者に対して、現行の運用に代えて、電子書面とともに電子メールなどの電子手段による通知を併用することで送達とみなすことについて質問したところ、現状どおり書面により送達をすべきと回答をした者が多かった。

電子メールによる通知を送達とみなすことについては、特許庁から通知を受けるアドレスを設定すれば対応できるという肯定的な意見と、メールだと受信できないリスクがあるという否定的な意見があった。

【回答なし（特に意見なし）】2者

【回答あり】18者（うち2者が複数選択）

<現状どおり書面により送達をすべき：9者>

- ・代理人の変更手続中の発送の場合等、万が一の事故が起こることを防ぐために、出願人のダウンロードが確認出来ない場合の紙の送達があることは良い。
- ・自社だけサイバーテロを受けてオンラインが使えないときは受信できないこともあり得るので、紙の送達という選択肢が残っている方が良い。

<電子メールによる通知を併用して送達とすべき：6者>

- ・電子メールはほぼ届くが確実ではないという弱点はあるものの、送達と併せて送付する通知の手段として電子メールがあってもよいと思う。

<現行運用の改善が望ましい：4者>

□IT化促進のため、電子メールなどによる通知を送達とみなすべき：2者

- ・特許庁からの通知に利用するアドレスを設定すれば、電子メールによる送達も対応できる。その場合には、電子メールによる送達日について、特定の曜日にするなど、業務をスケジュール化できるような運用にしてほしい。
- ・一定期間、電子メールによる送達について問題ないかを確認した後に、電子メールによる通知を送達としたら良いと思う。
- ・現状、電子メールでかなりの業務は対応できているので、基本的には電子メールの通知を送達として良いと思う。その場合には、正当な理由がある場合の救済制度を設けてほしい。

□現行の運用に電子的手段を追加してほしい：2 者

- ・現行の運用において紙で送達した場合でも、オンラインで受領した場合と同様のデータを受領できるようにしてほしい。出願人の知財管理システムに登録するため、特定形式のデータが必要である。
- ・現行の運用で、お知らせの電子メールの通知がほしい。

<他の手段によるべき：2 者>

- ・出願人が期間までにダウンロードしない場合に、翌週に電子メールで2回通知することにより送達とみなす。

<その他の意見：2 者>

□電子メールによる通知を送達とみなすことに否定的な意見：2 者

- ・電子メールによる送信で送達日を認定されてしまうのは、受信及びその処理において不安である。
- ・電子メールが届いていないにもかかわらず送達したとみなされるのは困る。

④一定期間にダウンロードしない場合に紙媒体で送付すること

特許庁が電子書面を発送した場合、現行制度では、ユーザが一定期間にダウンロードしない場合、紙媒体で送付することとなるが、この送達方法について質問したところ、多数の者が現状の運用維持が望ましいと回答した。

ダウンロードを求める一定期間については、ゴールデンウィークや正月などの長期休暇の時だけ長くしてほしいという意見が複数あった。

【回答なし（特に意見なし）】1 者

【回答あり】19 者

<現状の運用維持が望ましい：16 者>

- ・現状の運用は親切だと思う。
- ・電子手段のみでは見落とし等がある可能性もあるので、現状の運用維持が良い。
- ・基本的には10 開庁日以内にダウンロードしているが、ダウンロードできなかったときに紙で送達される現状の運用は安心できる。

<手続者側で送達時期を遅らせることができる弊害があり、見直すべき：3 者>

- ・応答期限がある場合に、一定期間ダウンロードしないことで、手続者側で送達時期を遅らせることができることは違和感がある。

<その他の意見：5 者>

□ユーザにダウンロードを求める一定期間を延ばしてほしい：3 者

- ・ダウンロードする一定期間を現行の10 開庁日から1 か月程度に延長してほしい。

- ・現在、10 開庁日内にダウンロードする必要があるが、10 開庁日は短いと感じている。緊急事態の下でも出勤する必要が生じる。
- ・ダウンロードが必要な期間の 10 開庁日は短いので、お盆、GW、年末年始は長くしてほしい。

□期限管理・手続が煩雑になるので、見直すべき：2 者

- ・オンラインだと発送日と受領日と同じになるが、紙で送達されると起算日となる
発送日と受領日が異なり、期限管理で 1 日損をして煩雑になる。

(4) 方式審査業務

①出願段階で証明書や委任状の提出で困っていること

出願段階で、証明書や委任状の提出で困っていることや改善してほしいことを質問したところ、証明書等について、原本提出ではなく PDF 等の写しの提出を認めてほしいとする意見が多かった。特に出願人が在外者の場合について、証明書等の原本提出を求めるためのコストと時間が負担となること、PDF 等での写しの提出が認められると負担が大幅に軽減されるとの意見があった。また、証明書等の原本提出については、原本の受け渡しのために出勤をする必要があるため、在宅勤務が多い会社や特許律事務所については、出勤の負担の観点からも証明書等の写しの提出を望む意見があった。

その他、行政機関間の情報連携による提出省略や証明書自体について電子署名を用いた証明書の提出を認めてほしい等の意見もあった。

【困っていることはない】1 者

【困っていることがある】19 者（複数選択可）

＜申請人等が作成する証明書（例、委任状、譲渡証書等）について、原本提出でなく PDF 等での写しの提出を認めてほしい：19 者＞

- ・申請人等が作成する証明書について PDF による提出が認められると、海外からの紙書類の送付期間が短縮されスムーズに手続できるようになる。
- ・名義変更手続時に譲渡証書の原本を提出するために、手続補足書を提出するのが煩雑。
- ・委任状など原本提出が必要だと、在外者との原本書類のやり取りに時間とコストがかかるだけでなく紛失のリスクも大きい。
- ・コロナ禍では在外者からの原本送付に時間がかかる。
- ・委任状などの証明書は原本提出を求めない国が多いので、在外者に原本の提出について納得してもらうのに時間がかかる。
- ・外国では電子署名を認めている国が多く、在外者については電子署名を認めてほしいが、せめて PDF 等の写しによる提出は認めてほしい。
- ・証明書の PDF 提出を認めてほしい。せめて、PDF で提出した後、原本の追完をすることで認めてほしい。
- ・証明書について、PDF 等の電子書面をオンラインで提出可能とし、疑義が発生したり訴訟が提起されたりした場合に限り、原本の提出を求めればよい。
- ・証明書の原本提出が必要だと、在宅勤務をしている者が出勤する必要があるが生じる。
- ・PDF を原本として取り扱い、オンラインで PDF 等の証明書や委任状を出せるようにしてほしい。
- ・名義変更手続で、譲渡証書と委任状で、それぞれの当事者に押印してもらうのが負担。

＜公的機関が発行する証明書（例、住民票、登記事項証明書等）について、行政機関間で情報連携することで、提出を不要にしてほしい：18 者＞

- ・公的機関が発行する証明書は取り寄せに費用と時間がかかるので、行政機関で情報連携して提出を不要にしてほしい。
- ・商標出願についても、優先権書類の電子的交換ができるようにしてほしい。EUIPO の発行する優先権証明書については、HP から印刷しているものを出しているだけなので提出不要としてほしい。

＜公的機関が発行する証明書（例、住民票、登記事項証明書等）について、原本提出でなく PDF 等での写しの提出を認めてほしい：12 者＞

- ・ 証明書を PDF で発行して、その PDF を提出できるようにしてほしい。

<その他：7 者>

□ 委任状・譲渡証書の厳格な取扱いを緩和してほしい：3 者

- ・ 日本を指定国とするマドプロ出願で、オフィスアクション対応時に委任状が必要となる。包括委任状を提出している場合であっても、申請人情報の住所がマドプロ原簿の住所と少しでも違うと援用ができない。委任状の厳格な運用を緩和してほしい。
- ・ 主要国間だけでも、証明書やサイン書類提出に関する厳密性を同じレベルにしてほしい。海外のクライアントに証明書の提出について説明して納得してもらうのに時間がかかり不便で困っている。

□ 電子署名がされた証明書の提出を認めてほしい：2 者

- ・ USPTO では電子署名がされた証明書の提出が認められているようで、米国のクライアントからは特に質問や認められない理由を問われることが多い。
- ・ 外国では電子署名を認めている国が多く、外国人の中には電子署名を利用した譲渡証を作成している人も少なくない。日本でも、電子署名を用いた譲渡証の利用を認めてほしい。

□ 電子化手数料に関する要望：1 者

- ・ 多件一通の名義変更届は紙でしか受け付けていないので、多件一通で名義変更をする場合には電子化手数料を不要にしてほしい。

□ 印鑑に関する要望：1 者

- ・ 印鑑相違で方式指令が發送されるが、その印鑑が正しいのか確認できる手段を設けてほしい。例えば、以前のように方式指令に印影を表示してほしい。

②PDF 等で証明書の写しを提出した場合の原本の取り扱い

証明書の提出において PDF 等で写しを提出した場合の原本の取り扱いについて質問したところ、『原本を速やかに破棄して問題ないこととすべき』と回答した者が多かった。その他の回答を選択した者についても、原本を保管することについて負担に感じている意見が多かった。

【回答あり】20 者（うち 1 者が複数選択）

<原本を再提出したり、当事者が保管したりするのは負担であるから、PDF 等で写しを提出した以上、原本を速やかに破棄して問題ないこととすべき：13 者>

- ・ 事務所で原本を保管するのは面倒。PDF を原本とすると後で揉めたときに困ることもあるが、特許庁は関与せずに裁判で解決すれば良い。
- ・ 在外者は PDF のみの提出とすると大変助かる。
- ・ 外国では PDF の提出を認めているところもあるので、PDF を原本として扱ってほしい。
- ・ 極力電子データでの提出を希望する。基本在宅勤務でオフィススペースの縮小を進めているので、紙を置く場所がない。
- ・ 原本を保管したくないので、原本を破棄したい。
- ・ PDF を提出した後に原本の提出を求められると、保管スペースが必要になるので破棄して問題ないことにしてほしい。そのような場合、PDF に偽造や変造の疑いが生じた場合に、原本と照らし合わせて確認することが困難となるが、そのような例外的事情のために負担を課すべきではない。

＜当事者がいつまでも保管しておくのは負担が大きい、PDF等で写しを提出した後、一定期間内に、特許庁に原本を提出することとすべき：4者＞

- ・出願人が希望すれば、PDFで写しを提出した後に原本の提出も認めることとし、提出された場合には包袋書類として特許庁が保管してほしい。
- ・原本到着には時間がかかるため、特に外国案件は、先に写しを提出し、原本を後日提出したい。
- ・自社ですべて原本を保管するのは負担である。
- ・社内に紙で保管するのは負担である。

＜当事者が責任をもって保管しておき、特許庁から求めがあった場合にいつでも提出できるようにすべき：4者＞

- ・原本は当事者が一般的な文書の保管期間を目安に保管し、原則、原本提出を要求しないようにしてほしい。

③証明書の原本保管を行うとした場合の保管期限

上記②の質問で、『当事者が責任をもって保管しておき、特許庁から求めがあった場合にいつでも提出できるようにすべき』を回答した4者に対して、当事者の保管期間を質問したところ、1か月から3年の期間の回答があった。

【回答あり】4者

＜1か月：1者＞

＜手続完了まで：1者＞

- ・手続が完了した場合、完了の通知がほしい。

＜1-2年：1者＞

- ・出願人の負担にならない程度の期間にしてほしい。

＜3年：1者＞

- ・会計上の原本を保管しているので、管理は既に経験がある。

④出願ソフト上で申請人情報を変更することができることを知っているか

出願ソフト上で申請人情報を変更することができることを知らずに利用していない者がいる一方で、出願ソフト上で申請人情報を変更することができることを知っているが、敢えて紙の届出を提出している者もいた。その理由として、申請人情報を変更する時に確認画面がないこと、変更前後の情報を印刷できないこと等を挙げる者がいた。

出願ソフトで、申請人情報を変更する時に確認画面を設けて、申請人情報の変更前後の情報を印刷できるようにすれば、利便性が上がり利用者も増えるのではないかと。

【回答あり】20者

＜知らなかったが、利用してみたい：7者＞

＜知っているが利用せずに、紙の届出を提出している：6者＞

- ・出願ソフト上で申請人情報を変更すると履歴が残らないので、利用していない。

- ・出願人への報告するための印刷ができないので利用していない。
- ・出願人への報告や他の事務所へ連絡する時に、庁に提出した書面の写しを求められることが多いので、書面での手続の方が管理がし易い。
- ・出願ソフト上での手続は、システムのメニューに直接入力するので事前に確認することができないので誤る懸念があり利用していない。
- ・手続の証明として、書面を特許事務所等に提示しているため。
- ・出願ソフト上で申請人情報を変更しても履歴が残らないので、他者に提示できない。

＜知っているし利用している：4者＞

＜知らなかったし、利用するつもりもない：3者＞

- ・業務を特許事務所に依頼しているため。
- ・住所や会社名の変更自体頻繁に行われるものではない。
- ・住所変更や氏名変更が見込まれないため。

⑤識別ラベルの貼付により、押印の省略が可能であることを知っているか

識別ラベルについて、利用している者が多いことがわかった。識別ラベルを利用している者から、登録後の手続にも識別ラベルを利用できるようにしてほしいという識別ラベルの利用範囲の拡大を望む声があった。

識別ラベルを利用していない者からは、識別ラベルの管理が負担だとする意見があった。

【回答あり】20者

＜知っているし利用している:15者＞

- ・出願段階の証明書だけでなく、登録後の証明書にも識別ラベルを貼付できるようにしてほしい。
- ・識別ラベルは社長印より管理し易いので、識別ラベルを利用している。
- ・識別ラベルは、紙の手続書面の押印の代わりに使っている。

＜知っているが利用していない：5者＞

- ・識別ラベルはなくなると申請が必要で、在庫管理が発生するので利用していない
- ・識別ラベルを用いるより押印の方が楽なので、押印を利用している。
- ・識別ラベルを利用した場合、識別ラベルの紛失等のリスクがあるので識別ラベルを利用していない。
- ・識別ラベルは管理が大変なので、識別ラベルを利用していない。

⑥電子委任状を導入することについて

電子委任状が導入されたら利用したいかを質問したところ、多くの者が積極的に利用したいと回答した。電子委任状に対するユーザニーズが大きいことがわかった。

【回答あり】20者

＜導入されたら積極的に利用したい：18者＞

- ・電子委任状が便利であれば活用したい。
- ・電子的に押印ができる委任状であれば利用したい。
- ・電子委任状はセキュリティが確保されていれば積極的に使いたい。

＜導入されても利用は控えたい：2者＞

- ・ 自社名義で出願することがほとんどなく、親会社名義の出願を代理手続することが多い。親会社の子会社従業員に対して、代理権を授与して電子委任状の使用を認める可能性が低いため。
- ・ 委任状自体ほとんど使わないため。

(5) 登録業務

①権利の登録前と手続が異なることについて

権利の登録前と手続が異なる点について、困っていることや改善してほしいことを聞いたところ、多くのユーザが改善を望んでいた。特に、全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしいという要望が多かった。この背景として、コロナ禍で在宅勤務をする者が多く、また、郵便局の営業時間が短縮されたことで、紙の郵送について特に不便であったという事情が考えられる。

また、納付方法について、印紙を特許印紙に統一してほしいというものや、収入印紙についても予納口座からの引落しを望む意見があった。

【困っていることはない】1 者

- ・ 現行の手続に慣れている。

【困っていることがある】19 者（複数選択可）

<全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしい：17 者>

- ・ 効力発生に影響する手続もあるので、全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしい。
- ・ 新型コロナの影響で、郵便局の営業時間が短いときがあり、印紙を利用するのに不便を感じたので、全ての手続をオンラインで、印紙以外の納付もできるようにしてほしい。
- ・ 紙書面の手続だと印紙を購入したり郵送したり作業負担があるので、全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしい。
- ・ 印紙の管理が負担なので、全てオンラインで印紙以外の納付方法により申請できるようにしてほしい。
- ・ 登録後の手続で紙手続のみのものは、オンライン手続もできるようにしてほしい。
- ・ M&A のときに、権利の登録前の案件はオンライン申請で、登録後の案件は紙での申請になり、手続が違うのは困る。また、M&A のクライアントが電子データでしか受領しない場合には紙を PDF にしなければならず、煩雑である。全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしい。

<印紙の種類を特許印紙に統一してほしい:10 者>

- ・ 印紙を間違えて貼ったことがあった。
- ・ 以前に印紙を間違えたことがあった。M&A の時に、権利の登録前と登録後で印紙の種類が違うのは困る。

<印紙に代わる納付手段を拡充してほしい:10 者>

- ・ 印紙代は、全て予納口座から払いたい。
- ・ 口座の引き落としを追加してほしい。
- ・ 予納は安全で安心で信頼できるので、予納納付を認めてほしい。
- ・ オンライン申請で、予納口座等から印紙代を引き落とせるようにしてほしい。
- ・ 収入印紙の紙媒体での支払いに代わる納付手段として、予納口座から統一的に支払いができるようにしてほしい。

<移転登録の手続は、オンライン申請できるようにしてほしい:7 者>

- ・ 名義変更や住所変更は、登録後もオンライン申請で一括変更可能としてほしい。
- ・ 商標は移転登録申請の印紙代が 30,000 円と高いのでオンライン化して費用を抑えたい。
- ・ 移転登録の手続をオンライン申請できるようにして、1 通 99 件の制限をなくしてほしい。

- ・移転登録の手続は全てオンライン申請できるようにしてほしいが、せめて証明書を添付する案件のみ紙手続とした上で、移転登録申請のオンライン手続を認めてほしい。
- ・現在の移転登録申請は、一申請において、複数の権利を別紙に記載して添付し一度に 99 件まで申請が可能であるが、大量案件の処理の際には、件数制限をなくして不便にならないオンライン申請のシステムを実現してほしい。

＜識別ラベルの利用を可能にして、押印を省略可能な運用にしてほしい:6 者＞

＜その他：11 者＞

□登録前と登録後で手続を同一にしてほしい：2 者

- ・在外者に説明して理解してもらうのが大変。
- ・様式が登録前と登録後で大幅に異なることは手続上の支障。ここまで大きく異なると、今の時代には不自然で、出願人/権利者への説明も難しい。

□紙書面の郵送について：2 者

- ・郵便局窓口の消印が薄い又は押し忘れによって、郵便の差出日が提出日として認められなかったことがあった。このような場合に差出日期限であるときには問題であるため、郵送の提出は困る。
- ・コロナ禍で、郵便局は本局を含めて 24 時間営業でなくなっているため、時間に制約が生じ不便。

□多件 1 通方式の処理についての要望：2 者

- ・オンライン申請になると 1 件 1 通方式になると思われるので、書面の多件 1 通方式も残してほしい。
- ・多件 1 通方式の場合、1 通に記載する件数の上限が設けられ、番号順に記載することが求められているが、オンライン申請によりリストをデータで提出することでこのような制約をなくしてほしい。

□手続が負担である：2 者

- ・譲渡証書への押印と原本提出、印紙手配が負担。
- ・特許権一部抹消登録申請、権利移転、持分変更の手続が負担。

□登録免許税に関する紹介ページを用意してほしい：1 者

- ・登録免許税に関する分かりやすい紹介ページを用意してほしい。登録免許税の免除となる場合も多く、間違いやすいからである。

□特許庁 HP に対する要望：1 者

- ・特許庁 HP の「産業財産権関係料金一覧」に移転の印紙代も載せてほしい。

□翻訳文の提出について：1 者

- ・証明書類が日本語以外の言語で記載されている場合、翻訳文の提出を求められる。グローバル化が進む昨今、せめて英語書面に関しては翻訳文無しでも提出可能にしてほしい。これは委任状等も同様である。

②移転登録の際に、申請書や譲渡証書に押印を求めていることについて

移転登録の際に、申請書や譲渡証書に押印を求めていることについて質問したところ、押印代替手段を希望する意見が多く、電子署名、電子認証、出願ソフトでの手続、日本人による署名、識別ラベルなどが代替手段として挙げられた。

一方で、現状通り押印を維持することが適切とする意見も多く、不利益行為にあたる手続であることからセキュリティ面の担保のための手段として維持を求める意見が挙げられ

た。

【回答あり】20 者（うち 4 者複数選択）

<押印代替手段を確保すれば押印は不要：11 者>

- ・移転手続についても電子出願ソフトでの手続を可能とすることで押印を廃止すれば良い。譲渡証書の押印は維持するのが適切。
- ・押印/署名については、その写し・電子印鑑・電子署名で足りるものとしてほしい。
- ・委任状の押印があれば、申請書の押印は不要。
- ・電子認証があれば、押印は不要。不利益行為であるため、認証は必要。
- ・外国人だけでなく日本人にもサインを認めてほしい。
- ・識別ラベルの代替を可能とすれば、押印は不要。
- ・監査レポート付の電子署名で押印は代替できると思う。
- ・押印だと安心できるわけではなく、押印が全てではない。
- ・押印に代替するものは難しいが、例えば、キーとパスワードだけだと、管理者が変更になった場合にも利用可能になってしまうため問題。人材や部署の変更により、取扱者が変更されていくことも見据えて考えてほしい。

<現状通り、押印を維持するのが適切：7 者>

- ・紙書面を維持するのであれば押印が良い。セキュリティが担保されるならば、電子手続にすることで押印は不要。
- ・譲渡は不利益にあたるため、押印は必要。
- ・手続が厳格になって、知財部で管理している工業所有権印が使えなくなり、実印を求められるようになった場合、社内手続が煩雑になり、押印にも数日かかることになる。今よりも不便にはならないようにしてほしい。

<当事者に本当に移転登録をしたかを確認するための通知をして、一定期間内に異議を申し立てられなかったことを確認すれば押印は不要：4 者>

- ・印鑑の間違い等で何度もクライアントとやり取りするのは煩雑である。
- ・正しい委任関係のもとに行う手続でも誤りはあると思うため、申請を認めるハードルを下げると共に、その申請を訂正するハードルも下げれば、さらに通知のような対応も不要になるのではないかと思う。

<当事者の法人登記事項証明書などを添付すれば押印は不要：3 者>

<現状以上に厳格な押印手続とするのが適切：1 者>

- ・名義変更、移転登録は、実印相当で対応すべきである。電子化したときの対応も同等に厳格な手続にすべきである。

<その他：1 者>

☐ 証明書の記載要件を緩和してほしい：1 者

- ・日本は権利の移転登録の手続が厳しい。在外者はグローバルな譲渡証書を作成することが多いが、日本の譲渡証書の記載要件が厳しく（出願番号や特許（登録）番号等案件を特定できる情報、譲渡人の住所の記載の欠落等により認められない）、ファミリー全体を移転するときに、日本だけ日本の特許庁の要件にあった譲渡証書を改めて準備する必要性が生じている。また、当事者が不在又は新たな署名を拒むなどで署名をもらえないこともある。日本飛ばしの原因にもなりかねないので、譲渡証書の記載要件を緩和してほしい。

（6）手数料（料金）徴収業務

①手数料の減免制度・公的補助制度の制度の濫用があった場合の対応について

手数料の減免制度の濫用があった場合の対応について質問したところ、現行の運用で良いという意見と、現行の運用を改善した方が良いという意見に分かれた。

減免制度について、減免の手続が複雑になると、代理人の手数料が高くなり、減免の実効性が低下するので簡略な手続にしてほしいという意見があった。また、減免制度の不正使用の事例を見ると、厳格化する方向で改善した方が良いと思うという意見があり、不正利用に対しては厳格に対処してほしいという意見が多かった。

減免制度では、申請は簡便に、不正使用に対しては厳格に対処して減免の実効性と公平性を担保した運用が望まれている。

【回答なし（特に意見なし）】 1 者

【現行の運用でよい】 10 者

- ・現在の減免制度は、旧減免制度よりも使い易くなっている。
- ・現行の減免制度は、簡便に申請できるので助かっている。
- ・在外者も証拠書類を提出する必要がなく、簡略な手続で助かっている。JPO から減免対象外だと通知が来ることもあり、気づきの機会もあるため、現行の運用に満足。
- ・減免申請は事後的にできないため、減免要件の確認に多少の負担はあるものの、後から減免要件を満たしていないことが発覚した場合には、補正書により不足分を納付すること等で対応はしている。

【現行の運用を改善した方がよい】 9 者（複数選択可）

<不正利用には課徴金を課すべき：7 者>

- ・行政が課徴金を課して、代理人がその請求に携わらないようにしてほしい。
- ・手続の公平性確保のため、悪質な場合には、積極的に行政指導を行ってほしい。
- ・不正利用に対しては課徴金を課し、厳しく対処することで不正を減らしてほしい。
- ・減免制度の不正使用の事例を見ると、厳格化する方向で改善した方がよい。

<公平性を保つため審査を厳格にすべき：4 者>

- ・証明書提出不要の運用は助かるが、対象者を厳格にチェックすべき。

<制度を利用する者の氏名・法人名を公表すべき：2 者>

<不正利用には権利抹消などの罰則を課すべき：2 者>

<その他：2 者>

□減免制度を簡便にしてほしい：1 者

- ・現在の減免制度の対象者について、業種により従業員数や資本金が異なり、減免を受けるような中小企業には分かり難いと感じる。もう少し分かり易い制度にしてほしい。
- ・現在の減免制度は新制度と旧制度が併存しており、今でも旧制度の案件が対象である場合には、出願人は証明書の手配をしなければならず戸惑うことがある。新制度だけで運用してほしい。

□事後的に減免申請できるようにしてほしい：1 者

- ・出願人が事後的にも減免申請をできるようにしてほしい。

②出願料を未納のまま却下された出願について、事務的経費は徴収すべきか

出願料を未納のまま却下された出願について、事務的経費を徴収すべきか質問したところ、『徴収は不要』、『分からない』、『徴収すべき』と回答が分かれた。

出願料を未納のまま却下された出願について、特許庁はコストを払っているので出願料は当然徴収すべきという意見がある一方で、徴収の難しさや、制度全体の整合性等に関する意見もあり、徴収するためには多面的な検討を要することが分かった。

【回答なし（特に意見なし）】1者

【回答あり】19者（うち1者複数選択）

<却下されたのだから事務的経費の徴収は不要：7者>

- ・善意の場合は事務的経費を徴収する必要はないと思う。
- ・事務的経費の徴収ではなく別の罰則で対応するのが良いと思う。
- ・事務的経費を徴収する場合、事務所によってはお客様に徴収不可能なケースも多いため、事務所の立場からすると、却下されたのだから徴収はしないで良いと思う。

<分からない：6者>

- ・JPOの立場で考えれば事務的経費は徴収すべきであるが、却下された者に何らかの理由があれば徴収しないという選択肢も考えられるので、事務的経費を徴収すべきか分からない。

<事務的経費は徴収すべき：5者>

- ・出願料を未納のまま却下された出願についても特許庁はコストを払っているので、当然費用は徴収すべきである。
- ・事務的経費は徴収すべきだと思う。徴収する場合には一律で徴収しないと不公平になると思う。

<その他：2者>

□制度全体の整合性を考慮すべき：1者

- ・出願料未納が理由で却下された出願について、出願料未納以外の理由で出願却下された場合に、出願料が返還されないこととの整合性を図れば、事務的経費の徴収は当然すべきである。

□事務的経費の徴収は難しいと思う：1者

- ・事務的経費の徴収は必要と思うが、実際に徴収するのは難しいと思う。

(7) 相談業務

①相談業務について改善してほしいこと

特許庁の相談業務について、ユーザに困っていることや改善してほしいことを質問した。特許庁に電話やメールで相談しているユーザが多く、全体的にユーザの満足度は高かった。今後、チャットボットや Web 会議を用いて相談したいという意見が多かった。

【回答なし（特に意見なし）】1 者

【回答あり】19 者（複数選択可）

＜ホームページやスマートフォンのアプリ上で、チャットボットで相談できるようにしてほしい：10 者＞

- ・チャットボットで簡単に相談できると良い。
- ・相談窓口は、いろいろなチャンネルがあると良いと思う。
- ・チャットボットを利用すると、相談する側も、質問を受ける側も便利だと思う。

＜特許庁担当者と Web 会議で相談できるようにしてほしい：8 者＞

- ・コロナ禍で対面での相談が難しくなっているので、対面に代わって Web で相談したい。
- ・相談窓口は、いろいろなチャンネルがあると良いと思う。
- ・Web 会議で画像を共有して相談できると良い。
- ・出願ソフトの証明書の更新が JAVA の不適合などでできないときに、画面の説明、ソフトのエラーなど画面を共有しながら Web 会議で相談できるとよい。
- ・在宅勤務をしている者が解決できないことがあった場合、以前は FAX を送って確認していたものを Web で対応できると良いと思う。

＜相談できる時間を延長してほしい：6 者＞

- ・相談窓口の夕方の時間を延ばしてほしい。
- ・17 時台に出願することが多いので、18 時まで相談窓口の時間を延ばしてほしい。
- ・20 時まで相談できるとありがたい。
- ・相談時間は、もう少し長ければありがたい。
- ・クライアントからの依頼が遅くくることがあるので、18 時まで相談を受けてほしい。

＜相談できる場所を拡充してほしい：1 者＞

- ・移転登録で大量案件を処理するときに事前にチェックしてもらったことがある。このような対応を拡充してほしい。

＜その他：12 者＞

□電話の相談に関する意見：7 件

- ・商標の手続で困ることが多く商標の方式審査室に問い合わせることがあるが、混みあって繋がらないことが多いので困っている。問い合わせには、いつも丁寧に対応していただいている。
- ・国際出願にも詳しい人を配置してほしい。
- ・後で誰が回答したか分かるように、回答者は名乗ってほしい。
- ・電話はすぐに繋がるため、分からないことがあると電話で相談している。
- ・難しい質問はニュアンスが伝わるので、電話で相談している。
- ・相談はよく利用し、メールで質問して、電話で回答をもらうことが多いが、良いレスポンスで電話をもらっている。
- ・電話で相談すると、たらい回しにされることはなく、適格に回答してもらっている。ただ、メールで質問したところ、過去に印紙を間違えて指示された例はある。

□メールの回答に関する意見：3者

- ・後日問題になるかもしれない事項について、メールで質問した場合には、電話回答ではなくメールで回答してほしい。
- ・メールで回答をもらった時に、文面から結論が分かり難い場合がある。できるだけ結論が分かり易く記載してほしい。
- ・複雑な移転の手續等は、メールに添付書類をつけて相談している。メールは記録に残り回答理解の点でも良い。的確に回答してもらっている。

□回答の正確性が回答者依存にならないようにしてほしい：2者

- ・担当者により回答が異なる場合があり、時には誤った回答のこともある。回答の正確性が回答者に依存しないように、組織として回答の正確性確保を図ってほしい。
- ・十分な経験や知識のある方に窓口対応をしてもらいたい。移転・登録室等に相談した時に、担当者によって回答内容が異なることがあり困った。

(8) 公衆閲覧室（パリ条約上の「中央資料館」）業務

①J-PlatPat を利用しているか

特許庁が提供する特許情報プラットフォーム『J-PlatPat』を利用しているか質問したところ、質問した全ての者が『良く利用している』又は『たまに利用している』と回答した。『J-PlatPat』の利用率が高いことが分かった。

【回答あり】20 者

＜良く利用している：16 者＞
＜たまに利用している：4 者＞
＜ほとんど利用していない：0 者＞
＜利用していない：0 者＞

②J-PlatPat について改善してほしいこと

J-PlatPat を使用していて困っていることや改善してほしいことを質問したところ、いろいろな改善が望まれていることが分かった。

改善の要望として、入手できる情報を拡充してほしいという意見が多かった。その中で、特許事務所から閲覧請求しなくても出願人の住所を見られるようにしてほしいという意見が多かった。

情報の更新頻度を高くしてほしいという要望や検索の利便性を上げてほしいという要望も多かった。検索の利便性を上げてほしいという要望には、動作を早くしてほしいという要望や、具体的な操作方法の要望など多様な要望があった。

【困っていることはない】1 者

【困っていること・改善してほしいことがある】19 者（複数選択可）

＜入手できる情報を拡充してほしい：10 者＞

- ・中途受任した案件で、権利者を確認すると氏名・名称しか分からないことがあるが、特許庁手続には住所が必要である。閲覧請求をしなくても住所が分かるように、権利者の住所を入手できるようにしてほしい。
- ・住所を確認できるようにしてほしい。また、在外者の英語の表記も確認できるようにしてほしい。移転登録の時に正確な名称が必要なので、登録原簿にも在外者の英語表記を載せてほしい。
- ・早期審査の事情説明等、内容が見える書類を増やしてほしい。
- ・公報に掲載された事項は公になっているため、住所等を含め、記載を略記しないでほしい。
- ・経過情報の発送書類に発送番号を掲載してほしい。
- ・J-PlatPat は、以前のシステムの方が使い易かった。システムが新しくなって、見れなくなった情報があり不便に感じる。
- ・移転登録等の紙での提出物についても、閲覧できるようにしてほしい。
- ・識別番号から現在の登録住所を検索できるようにしてほしい。
- ・審判系手続について紙で提出された書類も閲覧できるようにしてほしい。
- ・登録権利者の最新の住所(居所)を省略することなく掲載してほしい。権利移転申請書類を作成する時に、閲覧請求することなく登記簿や原簿での確認作業ができ、記載ミスが無いかを確認できるため、是非見られるようにしてほしい。

- ・特許原簿の閲覧請求をしなくても見られる情報を拡充してほしい。大量の移転登録の時に1件600円を払って会社名や住所を調べるのは、大きな負担と手間になる。個人が難しいのであれば法人のみでも、J-PlatPatで住所を見られるようにしてほしい。
- ・権利移転があったときに、登録時の権利者は調べられるが、その後の権利者はJ-PlatPatで調べられない。誰が権利者なのか閲覧請求をしないと分からないので、閲覧請求しないでも移転後の権利者が分かるとありがたい。
- ・CSV出力できる情報を増やしてほしい。

<情報の更新頻度を高くしてほしい：10者>

- ・異議申立、不服審判が請求されているか否かが分かるように、少なくとも決められた日数以内（例えば3日以内）に情報が更新されているようにしてほしい。
- ・年金を納付したのに情報が更新されていないことがあり、更新頻度を高くしてほしい。
- ・経過情報を見ているが更新が遅いときがある。
- ・特許査定後に特許番号が見られるようになるまでが遅いと感じる。

<検索の精度・速度・表示の利便性を上げてほしい：9者>

- ・経過情報から得られる拒絶理由通知、意見書、補正書などに不要な改行が入り読み難い。また、ファイルとしてダウンロードができず不便である。USやEPのホームページでは選択した書類をまとめてPDFファイルをダウンロードできるので、日本でも同様のダウンロードができるようにしてほしい。
- ・速度が遅いときがあるので困る。
- ・よくフリーズするので改善してほしい。
- ・INPITの閲覧室で提供される高度検索閲覧用機器（審査官端末）のスペクトルバー表示に相当する機能を提供してほしい。
- ・J-PlatPatの画面上に表示された文献を次の文献に移動する操作について、文献（特許請求の範囲、明細書、要約、図面）の表示領域の上部または下部のボタン（リンク）をクリックすることで、次の文献を見ることができ、その都度表示領域の上部または下部まで、スクロールさせてボタン（リンク）をクリックしなければならないので、大変不便である。文献移動ボタンが常に表示されるようにするか、高度検索閲覧用機器（審査官端末）のように、ファンクションキーを使って、文献送り、ページ送りができるようにしてほしい。
- ・11月末にJ-PlatPatが新しいシステムになって以来、動作が遅くなった。特に、午後からフリーズしやすく、5分程度待たされることもあるのでシステムを改善してほしい。
- ・J-PlatPatで一度に複数案件の検索操作をして各案件の経過情報を見るときに、一つの案件の経過情報の画面から次の案件の経過情報に行けず、一度戻る必要があり、時間がかかって面倒である。前のシステムでは戻らないで次の案件の情報を見ることができたが、現在は戻らないと見ることができないので不便である。
- ・J-PlatPatは、以前のシステムより混むようになり表示が遅くなった。ロボット対策の4桁の数字を入力することが必要か疑問である。

<翻訳の精度を上げてほしい：9者>

<意匠・商標でイメージ検索ができるようにしてほしい：8者>

<検索機能をより使い易くしてほしい：7者>

- ・PMGS「コード照会」で分類がツリー上に表示され使い難い。
- ・IPC7版を閲覧できるようにしてほしい。

<その他：10者>

□アクセスし難いことがある：3者

- ・時間帯によって混みあってアクセスできないことがよくあるので改善してほしい。
- ・メンテナンスが 17：00 から始まることがあるが、影響の少ない遅い時間にメンテナンスをしてもらいたい。
- ・負荷が高い時間帯で使えないことがあるので、使えない時間を無くしてほしい。
- ・時折、アクセス集中により、閲覧不可となっている場合があるのでサーバーの強化をしてほしい。

□ダウンロードできる件数を増やしてほしい：3 者

- ・検索結果の文献は 3000 件まで表示できるのに対して、csv 形式で文献一覧をダウンロードできる件数は 100 件までに制限されている。この制限をなくし、3000 件まで一括でダウンロードできるようにしてほしい。
- ・審査経過情報の PDF ファイルを一括ダウンロードできるようにしてほしい。
- ・米国の検索サービスだと、審査経過情報の中で必要なものだけチェックしてダウンロードできるので、日本も一括ダウンロードできるようにしてほしい。
- ・1 度にダウンロードできる件数が 100 件以内に制限されているのは不便なので、増やしてほしい。

□情報が入っていないことがある：2 者

- ・J-PlatPat のワン・ポータル・ドシエ（OPD）に、中国の拒絶理由通知の情報が入っていないことが何度もあった。
- ・審査経過情報に一部書類の掲載漏れがあった。

□特許・意匠についても譲受人で検索できるようにしてほしい：1 者

- ・登録後に移転登録をした場合、商標は譲受人で検索することができるが、特許・意匠は検索できない。特許・意匠についても譲受人で検索できるようにしてほしい。

□見易く印刷できるようにしてほしい：1 者

- ・印刷したときの収まりが悪く見づらいページがある。

第5部 むすび

1. 申請人登録業務（本人認証手段）

「経済財政運営と改革の基本方針 2020」では、行政手続の見直しにより、押印等を廃止し、デジタルで完結させることが目指されている。特許庁においても、書面手続に関して押印要件の見直しが行われ、一部の手続を除き、令和 2 年末より手続書面への押印は不要とされた。

現在、特許庁におけるオンライン出願の手段は電子出願ソフトであり、その利用に際しては、申請人が個人、法人、官公庁、地方自治体により異なるものの、いずれも電子証明書が必要である¹⁸⁸。国内ヒアリングによれば、電子証明書の更新や管理に種々のコストを要することから、本人認証手段の見直しを求める意見が多かったが、この点以下が参考となる。

（1）G ビズ ID（法人共通認証基盤）の活用

まず、「デジタル・ガバメント実行計画」で示されているように、経済産業省が提供する事業者向けの共通的な認証システムである G ビズ ID（法人共通認証基盤）の活用を図ることは、今後の検討事項と考えられる。

この点、調査対象国のうち、政府に対する申請等を行うための共通認証システムの点では、シンガポール知的財産庁の方式（政府共通アカウントの ID・パスワード、及び登録した端末に送られるワンタイムパスワードによる 2 要素認証）が先行事例として参考になると考えられる。

（2）ID・パスワード方式による本人確認

「民事裁判手続等 IT 化研究会」では、ID・パスワードの発行による本人確認の方法が検討されていた¹⁸⁹。同研究会において、電子署名が最もセキュアな手段であることは認めつつ、ID・パスワード方式が検討されたのは、電子署名の取得及び利用に係る手続の煩雑さをなくし、一般国民にとって制度の利便性を高めるためと考えられる。そこで、同研究会では、ID・パスワード方式の採用から進め、将来的に電子署名の導入を進める、という案も提示している。

特許庁に対する手続について、仮に ID・パスワード方式の採用を検討する場合、手続の種別を限定して導入することも考えられる。例えば、（士業や法人が申請者の大半を占める産業財産権手続では、民事訴訟に関する手続とは事情が異なることも考慮し、）内容の秘匿性が高く、手続主体として大企業や特許事務所の割合が高い手続（特許出願等）と、それ以外の手続（商標出願）とを区別し、後者について ID・パスワード発行による本人認証を導入することも検討の余地があると考えられる。

¹⁸⁸ 本文中に記載したような見直しを行う場合、法制面では、少なくとも、特許法施行規則等に存在する印鑑関連の規定や、特定手続や特定通知について電子証明書を前提とする規定（特例法施行規則 13 条、15 条、23 条の 6 など）の見直しが必要になると考えられる。

¹⁸⁹ 商事法務研究会「民事裁判手続等 IT 化研究会報告書」（令和元年 12 月）（<https://www.shojihomu.or.jp/documents/10448/6839369/民事裁判手続等IT化研究会報告書.pdf>），p28 など（最終アクセス日：2021 年 3 月 22 日）

調査対象国の一部においては、認証レベルの異なる複数のオンライン手続手段を設け、目的や手続数によって使い分けることができるようにしている庁があった（ドイツ、イギリス、オーストラリア）。

2. 受理業務

特許庁に対する手続については、申請数では既に相当程度オンライン化が進んでいるが、その全てがデジタル化できるよう引き続き検討が続けられている¹⁹⁰。

この点、「経済財政運営と改革の基本方針 2020」及びデジタル手続法でも、行政手続において書面や押印を不要とし、個々の手続をデジタルで完結させることが目指されており、またユーザが引き続き手続のオンライン化を求めていることは、本調査研究でも裏付けられた。

特許庁に対する手続のデジタル化をさらに進めるに当たり、参考となる事項として以下が挙げられる。

(1) オンライン手続の義務化

特例法やデジタル手続法は、特許法など個別法令の手続根拠規定において、書面で行うこととされている手続について、あくまで手続者が希望する場合に、オンラインでも可能とするものである。

一方、調査対象国のうち、米国（商標）、フランス、シンガポールは、特許庁に対する手続をオンラインで行うことを原則としている。

この点、法制審議会の中間試案においては、オンライン手続を原則として義務化したうえで、弁護士によらない申立て等であってやむを得ない事情がある場合に限り書面手続を認める案（「甲案」）、及び弁護士代理による申立て等の場合にオンライン手続を義務化する案（「丙案」）が提示されている。特許庁に対する手続は、その相当数が弁理士等によるものであり、この考えは特許庁手続のオンライン化をさらに進めるに当たっても参考になると考えられる。

ただし、特許や商標の関連手続については、我が国が加盟する手続条約（PLT 第5条第1項(a)、第8条第1項(d)、TLT 第3条第2項(i)等）において書面手続の受付が前提とされていることとの関係で、別途の考慮を要する。

(2) 濫用的な手続の防止

法制審議会の中間試案においては、濫用的な訴え防止策として、①訴えを提起する際には、一律に一定額のデポジット支払いを義務づける案や、②訴え提起手数料を納付すべきであるのに一定期間を経過しても一切納付されない場合には、納付命令を経ることなく命令により訴状を却下しなければならない場合、この命令に対しては即時抗告をすることができない、とする案が検討されている。

まず、特許及び商標の出願について①のような対策を検討するに当たっては、出願日認定要件（PLT 第5条・TLT 第5条・STLT 第5条）の制約を考慮する必要がある（デポジットの支払いを出願日認定の条件とすることはできない）。

¹⁹⁰ 「特許庁の行政手続き、全てデジタル申請可能に」『日本経済新聞』、2020年10月2日、電子版 <http://www.nikkei.com>（最終アクセス日：2021年3月22日）

一方、②については、訴え提起手数料の不備¹⁹¹と同様、特許等の分野においても、特許庁に対する手続について支払うべき手数料の不備は補正指令の対象となり、指定された期間の経過後に却下することとなること（特許法第17条第3項第3号、第18条第1項等）に加え、訴えの提起とは異なり、特許等の出願の場合、先願主義（特許法第39条第1項、実用新案法第7条1項、意匠法第9条1項、商標法第8条第1項等）により、後願者等の第三者は先願の影響を受けることから、方向性としては参考になると考えられる。

¹⁹¹ 訴えを提起する場合、訴え提起手数料を納めなければならず（民事訴訟費用法第3条第1項、別表第一）、この手数料の納付がない場合、裁判長は相当の期間を定めて納付すべきことを命じ（民訴法第137条第1項）、期間内に納付がないときは訴状却下となる（同条第2項）。

3. 発送業務

昨今のリモートワークを推進している社会情勢も鑑みると、「デジタル・ガバメント実行計画」や「経済財政運営と改革の基本方針 2020」で言及されているように、特許庁に対する手続だけではなく、庁からの処分通知等も含め、双方のやりとりが一貫してデジタルで完結することが望ましいと考えられる。

(1) システム送達のアプトイン・アプトアウト

我が国では、特例法において、パソコン出願ソフトの利用者はオンライン発送の利用を選択できる仕組みとなっており¹⁹²、一定期間ダウンロードされなかった特定通知は書面で郵送される。この点、法制審議会の中間試案でも、システム送達を行うための前提として、送達を受けるべき者が裁判所に対し任意に通知アドレスの届出をすることとし、届出をしていない者に対する送達は原則どおり書面の郵送によることとされている。

一方、米国（商標）及びシンガポールにおいては、知財庁からの処分通知類について、一部を除きオンラインで送付する制度となっているほか、近時 EUIPO においては、オンライン手続中はシステム発送のアプトアウトを認めないこととする見直しが行われた。また、「民事裁判等 IT 化研究会」においては、オンライン申立てを行う当事者については通知アドレスの利用を必須とし、書面の授受をいずれもオンラインで行うことが相当とされていた¹⁹³。

この点を検討するに当たり、システム送達ができないために郵送によらざるを得ない場合の費用負担の公平性についても留意する必要がある。つまり民事訴訟では、書類の送達等のために必要な費用は原則として裁判所が当事者に予納を命じ、予納がない場合、裁判所は当該費用を要する行為を行わず、又は当該費用を負担すべき者から取り立てることができる¹⁹⁴のに対し、特許庁からの書類の送達等についてそのようなルールはなく、オンライン発送を希望しつつダウンロードを怠った者への郵送費用は特許庁負担となるという違いがある。

(2) みなし送達の導入

法制審議会の中間試案では、みなし送達（システム通知の発出から 1 週間の間にユーザが当該通知を閲覧しないときは、その期間の経過した時に閲覧されたものとみなす）の規定を導入することが検討されている。システム送達された通知が一定期間閲覧されない場合、改めて通知を書面で郵送するという方法が採用されなかったのは、この方法によると、ユーザが恣意的に送達時期を遅らせることを許すこととなるためである¹⁹⁵。

¹⁹² 特例法第 5 条第 1 項ただし書、同法施行規則第 23 条の 6

¹⁹³ 商事法務研究会「民事裁判手続等 IT 化研究会報告書」p43

¹⁹⁴ 民事訴訟費用法第 11 条、第 12 条、第 14 条、第 15 条

¹⁹⁵ 「システム送達について、送達を受けるべき者が送達すべき電子書類の閲覧等をした時に効力を生ずるものとする、送達を受けるべき者が当該電子書類の閲覧又は複製をしない場合には、送達の効力がいつまでも生じないこととなる。このような場合に、改めて書面を郵送する方法による送達をすることとすると、送達を受けるべき者において、送達すべき電子書類の閲覧又は複製をあえて怠ることにより、意図的に送達の効力の発生時期を遅らせることができることとなる。そこで、試案の本文(4)では、通知アドレスへの通知が発出されてから、送達すべき電子書類の閲覧又は複製がされないまま 1 週間が経過した場合には、当該電子書類を閲覧したものとみなし、送達の効力が発生したものとする旨の規律（以下

特許庁における発送業務においても、処分通知がオンライン発送を希望した者に対して発送されてから一定期間の間にダウンロードがなされない場合、改めて書面で送付するという運用をとっており、検討に値すると考えられる。

この点、国内ヒアリングにおいて、現行の運用に代えて、電子書面とともに電子メールなどの電子手段による通知を併用することで送達とみなすことの是非を聞いたところ、手続者側で到達時期を遅らせることが可能な現状に疑問を呈する意見もあったが、結論としては現状どおり書面による送達をすべきと回答が多かった。背景としては、何らかの事情によりシステム送達に気づかず手続期間を徒過するリスクがあるためと推察される。

そこで、みなし送達の導入を検討するに当たっては、見落としを防ぐための電子メール等による二重の通知サービスや、ユーザ以外の原因（サーバの不具合等）により通知が到達しなかった場合の救済規定についても、あわせて検討する必要があると考えられる。

「みなし閲覧の特則」という。）を設けることを提案している。」（法務省民事局参事官室「民事訴訟法（IT化関係）等の改正に関する中間試案の補足説明」p27）<http://www.moj.go.jp/content/001342958.pdf>（最終アクセス日：2021年3月22日）

4. 方式審査業務・登録業務

特許庁における方式審査業務についてはオンライン化・自動化が進んでいる。しかし移転登録申請等を含め、特に証明書の提出を要する一部手続について書面手続が残り、この点については国内ユーザからも見直しを求める声が多い。この点に関して参考となるのは、例えば以下の点である。

(1) 証明書の写し又は電子媒体を原本として作成された証明書の扱い

特許法等における手続は書面で行うことが原則とされ（特許法施行規則第1条第1項等）、オンラインで行うことができるのは、特定手続として定められたものに限られる。その範囲は順次拡大してきたが、未だ特定手続化されていない手続のうち、「証明書等の物件の提出をその内容とする手続」については、証明書の証明力との関係から、特定手続の対象外と整理されている¹⁹⁶。特定手続として行われた特許庁への手続について証明書の提出が必要となる場合、特定手続から3日以内に済ませる必要がある（特例法施行規則第19条、第20条）。

この点、国内ユーザの声としては、在外者からの書面（原本）送付に時間を要する、他庁の運用と異なる日本特許庁の運用を理解してもらうのに困難が伴うといった理由から、証明書のオンライン提出を認めるよう求める意見が多い。事実、海外調査結果にもあるとおり、調査対象とした海外知財庁においては証明書の写し又は電子媒体の証明書も受け付ける（又は電子書類のみ受け付ける）ところがほとんどであった。¹⁹⁷

また一部の海外知財庁では、特許証・登録証等だけでなく、優先権証明書の発行についてもPDF等の電子媒体でのみ行い、紙媒体での発行を行っていないが、そのような場合、特許庁は当該PDF等を印刷出力したものを優先権証明書として特許庁へ提出させる運用をとらざるを得ない¹⁹⁸。今後、委任状や契約書など私人間の証明書についても電子媒体を原本として作成されたものが増える可能性があり、優先権証明書と類似の問題が生じうると考えられる¹⁹⁹。

この点、法制審議会の中間試案では、電磁的記録について、現在の実務のように出力した書面や記録媒体を文書又は準文書と捉えず、コンピュータを使用してディスプレイに表示されたものを閲読する方法により書証に準ずる証拠調べをすることができるようにするため、書証の手続に準ずる規律を設けるとされており、この議論を注視する必要がある。

¹⁹⁶ 「パリ条約による優先権主張の証明書の提出（特四三条二項）等手続の本質が証明書の提出にあるような手続については、証明書の証明力との関係で電子情報処理組織の使用になじまない（特定手続の）対象としない」（特許庁編「工業所有権法逐条解説（第21版）」p.2035-2036）。

¹⁹⁷ 過去の調査研究でも同様の結果が出ている（平成29年度 産業財産権制度各国比較調査研究等事業「平成29年度 各国における各種証明書等の電子的な取扱いに関する調査研究報告書」（AIPPI・JAPAN、平成30年3月））。

¹⁹⁸ 特許庁「優先権証明書として提出された外国知的財産庁が提供するPDF形式等の証明書の取扱いについて」（https://www.jpo.go.jp/system/patent/shutugan/yusen/youusenken_syouseisyo_toriatsukai.html）（最終アクセス日：2021年3月22日）

¹⁹⁹ 優先権証明書についてはWIPOの提供するデジタルアクセスサービスによる証明書提出省略が可能となる場合もあるが、私人間で作成される証明書についてこのような工夫はできない。

（２）行政機関連携による添付書類省略

デジタル・ガバメント実行計画及びデジタル手続法第 11 条に基づき、行政機関連携による添付書類（登記事項証明書等）の省略に向けた取組が進んでいる。報告書の執筆段階において、特許庁に対する手続については未だ実施に至っていないが、今後、順次公的な証明書の省略が可能となることが期待される。

この点は政府全体の取組に依存することとなるが、先行事例としては韓国が挙げられる。同国では、すでに住民票や登記事項証明書等について行政機関連携が図られ、これによりユーザ側は証明書提出の手続負担がなくなる一方、韓国特許庁側では手数料減免適格の確認が可能となり、一部の国のような制裁を設けずとも虚偽申請を防げるといったメリットが生じていると考えられる。

5. 手数料徴収業務

(1) 手数料支払手段のオンライン化

現行の特許庁手続は、料金納付手段が複数存在し、しかも手続の段階によって会計区分が異なることにより、納付手段が異なる場合がある。例えば、名義変更手数料など出願係属中に要する手数料は特別会計であり、予納口座やクレジットカード対応がなされているのに対し、移転登録申請に要する料金は登録免許税であり、一般会計につき収入印紙の添付しか認められていない。

この点、デジタル手続法では、収入印紙等の納付は電子納付に代えることが可能である旨が規定されている。また、法制審議会の中間試案では、ペイジーによる電子納付に原則一本化すること、及び紙書面による手続がなされた場合であっても原則は電子納付とすることが検討されている。

調査対象国において、小切手など物理的な支払い手段を採用している国においてもその利用率はわずかであり、さらに、支払いをオンライン手続で行わない場合（紙書類で手続をする場合）には、より高額の料金を適用すると回答した庁もあった。

(2) オンライン手続への経済的インセンティブ

デジタル・ガバメント実行計画では、オンライン手続の利用促進を図るため、オンライン手続における手数料の減額、手続を処理する際の優先的取扱いその他の優遇措置を講ずること、及び行政手続のオンライン化による事務処理コストの低減を踏まえ、利用者がオンラインにより手続を行った場合の手数料の減額について検討することとされている。また、法制審議会では、インターネットを用いた申立てと書面を用いた申立てとが併存することとなった場合には、前者を促進するインセンティブとして両者の手数料の額に差異を設ける案が検討対象となっている。

この点、調査対象国では、そもそもオンライン手続しか認めない庁、書面手続に特別な申請を要する庁があるほか、ほとんどの庁において、少なくとも出願手数料については、書面手続に比べてオンライン手続を優遇していた。

一方、特許庁においては、指定特定手続が書面で行われた場合は電子化手数料の納付を求めているが²⁰⁰、これは登録情報処理機関のデータエントリ作業に要する実費であり位置づけが異なる。また、電子出願ソフトの利用に必要な電子証明書の取得維持に一定のコストを要することを踏まえると、現状においてオンライン手続（オンライン発送を含む）に誘導するための経済的インセンティブは存在しないといえる²⁰¹。前提として、オンライン手続手段のアクセス性（専用ソフトか、ブラウザかなど）や、IT弱者への配慮も必要ではあるが、国内外の状況に鑑み検討に値する論点と考えられる。

²⁰⁰ 特例法第7条、第40条第1項第1号、手数料令第5条第1項第1号

²⁰¹ この点、IT化検討では「オンライン申立てか否かにより、訴訟手続で現に必要な費用に違いが生じてくることから、そのような制度設計には一定の合理性がある」とされていた（商事法務研究会「民事裁判手続等IT化研究会報告書」p180）。

6. 相談・公衆閲覧室業務

新型コロナ蔓延防止のため国内外で各種の移動制限措置がとられ、各国知財庁の多くはテレワーク体制を継続している²⁰²。このような状況における業務のあり方に関して、以下が参考になると考えられる。

（１）相談業務における内容の充実等

各国とも特許等に関する相談サービスを提供しているが、提供される情報や、提供のしかたについては国・機関により異なっている。

まず、相談サービスとして提供される情報としては、調査対象の多くが、特許等に関する一般的な内容だけでなく、出願係属中の具体的な案件に関するものについても対応している。当該サービスを外注している場合、相談員による非公開情報アクセスの課題があるが、顧客サービス業務全体の効率化の観点から、我が国においても参考となる事項と考えられる。

また、緊急事態宣言の発令下において、INPIT の産業財産権相談窓口も対面相談を休止したが、関連する近時の動きとして、シンガポール知財庁の例をあげることができる。同庁は従来、事前予約がある場合のみ対面相談を提供していたが、2020 年 4 月 7 日からは来庁を受け付けず、事前予約を前提とした電話又はビデオ会議に限定している²⁰³。

（２）「中央資料館」業務のバーチャル化

調査対象のうち半数以上（11 機関中 7 機関）において、公報情報の提供のための物理的な閲覧室を設置せず、インターネット上での提供のみとしている現状にある。

平成 27 年度より、我が国特許庁による各種公報の発行媒体はインターネットに限定された。また、物理的に発行された過去の内国公報については、公報閲覧室に存在するものを含め、特許情報プラットフォームによる取得が可能となっている。

我が国政府や主要な知財庁において、ユーザとのやりとりを一貫してオンラインで完結させることが目指されている現状にも鑑み、当該業務のあり方について検討する必要があると考えられる。

²⁰² WIPO 「Covid-19 IP Policy Tracker」 <https://www.wipo.int/covid19-policy-tracker/#/covid19-policy-tracker/ipo-operations>（最終アクセス日：2021 年 3 月 22 日）

²⁰³ IPOS 「Make an eAppointment」 <https://www.ipos.gov.sg/e-services/e-appointment/make-an-appointment>（最終アクセス日：2021 年 3 月 22 日）

資料1 海外質問票調査の質問と選択肢一覧

知財庁における顧客サービス業務の状況に関する海外アンケート
(質問内容と回答の選択肢の骨子)

1.電子出願における電子証明書の発行業務

Q1-1 特許、意匠及び商標の電子出願手続における本人認証手段

A1-1

- ①2017 年以降変更した
 - (a)特許について変更があった
 - (b)意匠について変更があった
 - (c)商標について変更があった
- ②2017 年以降変更していない

Q1-2 2017 年以降に上記本人認証手段に関してユーザの手続に影響するような変更をした内容

A1-2

Q1-3 電子出願手続における本人認証手段として電子証明書の発行以外の認証方法、及び紙の出願の本人認証手段

A1-3

[電子出願の場合]

- ①電子証明書以外の本人認証手段なし
- ②電子証明書以外の本人認証手段あり
 - (a)識別番号(アカウント)及びパスワード
 - (b)識別番号(アカウント)、パスワード及び IC カード
 - (c)識別番号(アカウント)及びワンタイム・パスワード
 - (d)その他

[紙出願の場合]

- ④署名
- ⑤印鑑
- ⑥その他

2.出願受理業務

Q2-1 2017 年以降の手続の利便性向上などユーザの手続に影響するようなバージョン・アップや更新

A2-1

- ①バージョン・アップや更新を行った
 - (a)特許について更新を行った
 - (b)意匠について更新を行った
 - (c)商標について更新を行った
- ②バージョン・アップや更新を行っていない

Q2-2 2017 年以降に行ったバージョン・アップや更新の内容

A2-2

Q2-3 特許、意匠及び商標の出願手段（電子出願又は紙出願の可否）

A2-3

- ①XML や PDF 等の電子データのみ
- ②紙書類のみ
- ③紙書類及び電子データのいずれも可能（下記選択肢から手数料）
 - (a)紙書類と電子データで手数料に差を設けていない。
 - (b)紙書類で提出した場合に、手数料が高くなる

Q2-4 出願人が提出する中間書類（Office Action への応答書類等）の形式及び選択肢③を選択した場合、その手数料

A2-4

- ①XML や PDF 等の電子データのみ
- ②紙書類のみ
- ③紙書類及び電子データのいずれも可能（下記選択肢から手数料）
 - (a)紙書類と電子データで手数料に差を設けていない。
 - (b)紙書類で提出した場合に、手数料が高くなる
 - (c)手数料は不要
 - (d)その他

3.知財庁からの書類発送業務

Q3-1 2015 年以降の出願人の手続に影響ある変更等

A3-1

- ①変更した
 - (a)特許について変更があった
 - (b)意匠について変更があった
 - (c)商標について変更があった
- ②変更していない

Q3-2 2015 年以降に知財庁から発送する電子書類の形式を変更等した内容

A3-2

Q3-3 知財庁から出願人に送付する処分通知類の発送形式（紙又は電子）は、出願人が選択した出願手段（紙又は電子）と同じ形式か違う場合があるか。

A3-3

- ①出願人が選択した出願手段と同じ形式で通知を発送する。
- ②出願人が選択した出願手段と異なる形式で通知を発送する場合がある。

Q3-4 出願人が選択した出願手段と異なる形式で処分通知類を発送するのは、どのような場合か。

A3-4

- ①電子出願した場合でも、出願人が希望する場合に紙書類で通知を送付することがある。
- ②紙書類によって出願した場合でも、その後の知財庁からの通知は電子書類による。
- ③その他

Q3-5 出願人は電子出願したが、出願人が知財庁からの送付を紙書類で通知することを希望した場合に、電子書類で送付したときと比較して手数料は異なるか。

A3-5

- ①手数料は異なる。
- ②紙書類で通知をした場合は、手数料が高くなる。
- ③その他

Q3-6 知財庁がアップロードした電子書類に対して、所定期間内に申出によるファイルのダウンロードがない場合の対応、及びダウンロードがない場合は、どのような手段で電子書類が申出人に届けられたとみなすか。

A3-6

- ①庁のサーバにアップロードすると同時に電子メールを送付する。
- ②庁のサーバにアップロードし、所定期間内にダウンロードがない場合は、紙書類を発送し、それにより電子書類が送付先に届いたとみなしている。
- ③その他

Q3-7 Q3-6 で当該処分通知類が到達されたものとみなされるのはいつの時点か。

A3-7

- ①知財庁が電子メールを送付した時
- ②知財庁が電子メールを送付してから一定期間経過した時
- ③知財庁がサーバにアップロードしてから一定期間経過した時
- ④知財庁が紙書類を発送した時
- ⑤知財庁が発送した紙書類が到達した時
- ⑥その他

4.方式審査業務

Q4-1 業務の概要

A4-1

Q4-2 方式審査を行う組織の所属人数、平均経験年数、資格の有無

A4-2

(1)所属人数

- ①10 人以上 50 人未満 ②50 人以上 100 人未満
- ③100 人以上 200 人未満 ④200 人以上

(2)平均経験年数

- ①1 年未満 ②1 年以上 2 年未満
- ③2 年以上 3 年未満 ④3 年以上

(3)有資格者の有無

- ①法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している
- ②弁護士資格所有者は所属していない

Q4-3 申出人が提出した書類をどのような作業で確認しているか。

A4-3

- ①出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックし、目視による確認は行わない。
- ②出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は当該箇所を目視作業で確認する。
- ③ ②の業務に加えて、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。
- ④自動処理は行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、目視作業で確認する。
- ⑤出願人が提出した書類の記載事項とともに、添付書類の有無も自動処理により確認する。
- ⑥その他の業務

Q4-4 出願の手続において、出願人等が知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）や委任状等の私人間で作成される証明書は、必ず提出しなければならない書類か、それとも提出は任意でよい書類か。

A4-4

- ①提出は必須で、必ず提出しなければならない。
- ②提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。
- ③提出は必須だが、省略が可能となる場合がある。

Q4-5 Q4-4 で質問した証明書について、出願人が提出することができる形式（電子書類又は紙書類）は何か。

A4-5

- ①電子書類で提出しなければならない。
- ②電子書類又は紙書類のいずれでもよい。
- ③必ず紙書類で提出しなければならない。
- ④その他

Q4-6 出願の手続において、各出願人等が知財庁に提出する登記事項証明書等の公的証明書について、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）によって提出を省略することができるか。

A4-6

- ①省略することはできない。
- ②省略することができる（省略できる場合： ）。

5.登録業務

Q5-1 登録業務概要

A5-1

Q5-2 登録手続を行う、組織の所属人数、平均経験年数、資格の有無。

A5-2

(1)所属人数

- ①10 人以上 50 人未満 ②50 人以上 100 人未満
- ③100 人以上 200 人未満 ④200 人以上

(2)平均経験年数

- ①1 年未満 ②1 年以上 2 年未満
- ③2 年以上 3 年未満 ④3 年以上

(3)有資格者の有無

- ①法律相談や手続の判断のために弁護士資格所有者が所属している
- ②弁護士資格所有者は所属していない

Q5-3 権利設定登録手続、権利維持のための手続（年金納付）、権利の移転等に関する手続において、その手続の書類をどのような作業で確認しているか。

A5-3

- ①出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載漏れの有無をチェックし、目視による確認は行わない。
- ②出願人が提出した書類の全ての記載事項について、自動処理により記載（記載漏れを含む）をチェックして、問題がある場合は問題のある所を目視作業で確認する。
- ③ ②の業務に加えて、出願人が提出した書類の特定箇所については、必ず目視作業で確認する。
- ④自動処理は行わず、出願人が提出した書類の全ての記載事項について、目視作業で確認する。
- ⑤出願人が提出した書類の記載事項とともに、添付書類の有無も自動処理により確認する。
- ⑥その他の業務

Q5-4 登録の手続において、権利者等が知財庁に提出する、移転登録申請時に知財庁に提出する権利の承継を証明する書類（譲渡書）は、必ず提出しなければならない書類ですか、それとも提出は任意でよい書類か。

A5-4

- ①提出は必須で、必ず提出しなければならない。
- ②提出は任意で、必要となった場合に提出すればよい。
- ③提出は必須だが、省略が可能となる場合がある。

Q5-5 Q5-4 で質問した証明書について、権利者等が提出することができる形式（電子書類又は紙書類）は何か。

A5-5

- ①電子書類で提出しなければならない。
- ②電子書類又は紙書類のいずれでもよい。
- ③必ず紙書類で提出しなければならない。
- ④その他

Q5-6 登録の手続において、権利者等が知財庁に提出する、登記事項証明書等の公的証明書について、行政機関の連携（他の行政機関の情報を知財庁が参照するなど）によって提出を省略することができるか。

A5-6

- ①省略することはできない。
- ②省略することができる。

Q5-7 日本では権利者の変更手続は、出願係属中と権利が登録された後とで、必要な書類が異なるが、貴国では同じ手続でも出願係属中と権利が登録された後とで必要な証明書が異なることがあるか。

A5-7

- ①必要な証明書は出願段階と登録段階で同じ。
- ②必要な証明書は出願段階と登録段階とで異なる。

Q5-8 日本では移転登録や名義変更は、出願係属中と権利が登録された後とで、手数料の金額が異なるが、貴国では同じ手続でも出願係属中と権利が登録された後とで手数料が異なることがあるか。

A5-8

- ①手数料は出願段階と登録段階で同じ。
- ②手数料は出願段階と登録段階で異なる。

6.手数料の徴収業務

Q6-1 特許、意匠及び商標出願に関する手数料支払い方式及び登録／維持に関する特許料等の支払い方式として、どのような手段があるか。

A6-1

- ①銀行からの現金振込 (%)
- ②指定口座への振替 (%)
- ③クレジットカード (%)
- ④出願人等が特許庁に予め開設する予納（デポジット）口座 (%)
- ⑤PayPal 等のキャッシュレス決済 (%)
- ⑥印紙 (%)
- ⑦現金納付 (%)
- ⑧小切手 (%)
- ⑨その他

Q6-2 特許、意匠及び商標出願の出願段階と、登録、維持段階とで上記 Q6-1①～⑨にある支払方法の違いはあるか。

A6-2

- ①支払方法は同じ。
- ②支払方法が違う場合がある。

Q6-3 手数料の支払履歴や管理のためのツールを提供しているか。

A6-3

- ①ツールは提供していない。
- ②ツールを提供している。

Q6-4 手数料の支払いにおいて、出願手数料等が未納付のままで、出願手続が却下された（又は放棄とみなされた）場合に、貴国では事務コストを回収する観点から、出願の却下（又は放棄）後、何らかの手数料を事後的に徴収できるか。

A6-4

- ①事後的に徴収する場合あり

- (a)出願手数料
- (b)電子化手数料
- (c)一般事務経費
- (d)その他（ ）

②事後的に徴収する場合なし

Q6-5 Q6-1 の手数料等の支払い手続において、法令等で減免制度（軽減措置）はあるか。

A6-5

①減免制度あり

減免制度のある手続

- (a)出願料
- (b)審査請求料
- (c)異議申立／審判請求
- (d)特許料・登録料
- (e)その他（ ）

②減免制度なし

Q6-6 Q6-5 の減免制度において対象とされる条件

A6-6

- ①個人
- ②中小企業
- ③大学等教育機関
- ④特別に認められる減免制度
 - (a)災害等にあった場合に認められる
 - (b)新型コロナウイルスなどのパンデミックで収入が減った場合に認められる。
 - (c)その他（ ）
- ⑤その他

Q6-7 Q6-5 で回答いただいた減免制度において、貴国ではその減免制度の濫用を防止するための措置はあるか。

A6-7

- ①濫用防止措置なし
- ②濫用防止措置あり

濫用防止措置の内容

 - (a)出願人による誓約書（宣誓書）の提出
 - (b)企業登記簿の提出
 - (c)第三者機関による証明書の提出
 - (d)課徴金・罰金
 - (e)権利抹消
 - (f)その他（ ）

Q6-8 Q6-7 の減免制度を不正利用したことが判明した場合、それに対して制裁はあるか。

A6-8

- ①制裁なし

②制裁あり

制裁の内容

- (a)出願の却下／権利行使不能
- (b)手数料／特許料・登録料の増額追加徴収
- (c)個人名／企業名の公表
- (d)その他（ ）

7.相談業務

Q7-1 出願人、代理人及びその他ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口としてどのようなサービスを提供しているか。

A7-1

- ①知財制度に関する一般的相談
- ②知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談
- ③中小企業支援に関する相談
- ④模倣品対策を含む海外展開に関する相談
- ⑤その他（ ）

Q7-2 ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能の一部を外部組織へ外注（アウトソーシング）しているか。

A7-2

- ①アウトソーシングしている。
- ②アウトソーシングしていない。

Q7-3 アウトソーシングしている業務について

A7-3

- ①知財制度に関する一般的相談
- ②知財庁に係属中の具体的なケースの手続に関する相談
- ③中小企業支援に関する相談
- ④模倣品対策を含む海外展開に関する相談
- ⑤その他（ ）

Q7-4 Q7-3 で質問した相談窓口に関する受付体制（人員体制）

A7-4

(1)所属人数

- ①5人以上10人未満 ②10人以上20人未満
- ③20人以上

(2)平均経験年数

- ①1年未満 ②1年以上2年未満
- ③2年以上3年未満 ④3年以上

(3)有資格者の有無

- ①法律相談のために弁護士又は弁理士資格所有者が所属している
- ②弁護士又は弁理士資格所有者は所属していない

Q7-5 ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口機能としてチャットボットや人工知能（AI）を活用している又は今後活用する予定があるか。

A7-5

- ①活用している
- ②活用していないが、今後導入する予定である。
- ③活用していない。

Q7-6 ユーザからの知財制度や手続に関する質問、相談の窓口として対応する相談員の育成

A7-6

- ①相談員の育成を行っている。
 - (a)庁内集合研修
 - (b)オンライン-ラーニング
 - (c)資格取得の支援
 - (d)その他（ ）
- ②相談員の育成を行っていない。

8.公報閲覧室業務

Q8-1 特許／意匠／商標の公開情報をユーザに知らせるための閲覧提供

A8-1

- ①無料の知財情報及び関連情報の現実の閲覧室を整備している
- ②有料の知財情報及び関連情報の現実の閲覧室を整備している
- ③閲覧室はなく、ウェブサイトからの検索によっている
- ④閲覧室だけでなく、ウェブサイトからも検索できるようにしている
- ⑤その他（ ）

Q8-2 閲覧室（又は閲覧システム）における閲覧媒体

A8-2

- ①過去の出願／登録情報はすべて電子化されて保管されている。
- ②近時の出願／登録情報は電子化されているが、過去の知財関連情報の一部は紙又は記録媒体として保管されている。
- ③その他（ ）

9.顧客サービス業務の品質維持・改善業務

Q9-1 「知財庁における顧客サービス業務」に関するユーザ評価を行っているか。

A9-1

- ①ユーザ評価を行っている。
 - (a)特定ユーザへのアンケート調査
 - (b)特定ユーザへのヒアリング調査
 - (c)特定ユーザへのアンケート及びヒアリング調査
 - (d) Web 上での不特定ユーザからの評価収集
 - (e)その他（ ）

②ユーザ評価を行っていない。

Q9-2 評価を行っている場合はその評価項目

A9-2

- ①出願の方式審査（方式チェック）の正確性／迅速性
- ②相談窓口の対応の丁寧さ
- ③ウェブサイトの使いやすさ
- ④その他（

Q9-3 ユーザ評価についての調査を外部へ委託することはあるか。

A9-3

- ①ユーザ評価調査を外部委託している。（以下の該当項目を選択）
 - (a)弁護士又は弁理士へ委託
 - (b)外部の調査機関へ委託
 - (c)その他（
- ②ユーザ評価調査を外部委託していない。

資料2 国内ヒアリングの質問票

令和2年度 産業財産権制度各国比較調査研究等事業

「各国知財庁における顧客サービス業務のあり方に関する調査研究」

インタビューのための事前質問票

今回の調査研究は、行政・司法の IT 化の動きやユーザからの要望を考慮して、特許庁における望ましい顧客サービス業務のあり方を検討するための資料として活用することを目的としています。

お願いしておりますインタビューを充実させるために、事前質問票をお送りいたしますので、ご回答にご協力をお願いいたします。

なお、ご回答は、インタビューの前に以下に記載の提出先にお送りいただければ助かりますが、当日手交していただいても結構です。

この調査研究の目的や調査の具体的内容については、別添の仕様書をご覧ください。

1. 申請人登録業務

Q1-1 現行の電子出願の場合、電子証明書による本人認証が必要ですが、本人認証で困っていることはありますか？ COVID-19 対応の状況も踏まえご回答ください。(複数選択可)

- ☐ ①困っていることはない
- ☐ ②困っていることがある
 - ☐ (a)識別番号・電子証明書の登録が負担である。
 - ☐ (b)電子証明書の管理、運用が負担である。
 - ☐ (c)電子証明書の更新手続きが負担である。
 - ☐ (d)その他（下記に記載してください。）

()

Q1-2 電子出願の本人認証について、日本と比較して諸外国の方式が良いと思うものを選択してください(複数回答可)。選択肢がない場合は、その他を選択して具体的に記載してください。

- ☐ ①知財庁が発行する電子証明書(USPTO、EPO などの方式)
- ☐ ②ID とパスワード(EUIPO などの方式)
- ☐ ③ID とパスワードに加えて2種類のワンタイムパスワード、デジタル証明書(WIPO などの方式)
- ☐ ④その他(下記に記載してください。)

国名()

方式()

Q1-3 将来、用いられる本人認証手段が追加・変更される場合、どの手段が望ましいですか。(複数選択可)

- ☐ ①オンラインでID・パスワードを割り当てたアカウントによる認証
- ☐ ②ICカードやトークン(「認証要求者が所持し管理するもの」であり、認証情報等の認証に用いる情報を格納または出力するハードウェアやソフトウェア、あるいは知識等の認証情報そのもの(パスワード等)等)による認証
- ☐ ③バイOMETRICS情報(指紋、音 声、虹彩、顔の形など)による認証
- ☐ ④本人認証を省略
- ☐ ⑤その他()

2. 受理業務

Q2-1 将来、現行の紙書面が必要な手続に電子手続が導入される場合、追加してほしい機能はありますか？下記の選択肢から選んでください。選択肢がない場合、その他を選んで具体的に記載してください。

- ☐ ①追加してほしい機能はない
- ☐ ②追加してほしい機能がある
 - ☐ (a)システムによる形式チェック
 - ☐ (b)専用端末でなく、ブラウザ等で利用可能とする
 - ☐ (c)専用システムにおけるファイルアップロード
 - ☐ (d)ファイル便
 - ☐ (e)その他（下記に記載してください）

()

3. 発送業務

Q3-1 特許庁から発送される証明書等の書類が紙の場合で、困っていることや改善して欲しいことを回答してください。

- ☐ ①困っていることはない
- ☐ ②困っていることがある（複数選択可）
 - ☐ (a)紙書面の管理が電子データより負担である。
 - ☐ (b)紙書面を管理するために電子化する必要があり、電子化する手間がかかる。
 - ☐ (c)紙書面の保管スペースが必要である。
 - ☐ (d)紙書面を顧客先又は別の部門へ送付することが負担である。
 - ☐ (e)その他（下記に記載してください）
()

Q3-2 出願人の選択した手段手段(紙書面・電子)による特許庁からの処分通知類の発送手段の違いで、困っていることや改善して欲しいことがあったら、教えてください。(複数選択可)

- ☐ ①困っていることはない
- ☐ ②困っていることがある（複数選択可）
 - ☐ (a)特許庁から紙書面が発送される場合であっても、並行して電子メールで紙書面が発送された旨の通知が欲しい。
 - ☐ (b)紙書面でなく、PDF など電子化した書面を電子メールで送付してほしい。
 - ☐ (c)出願を電子手続でしているにもかかわらず、優先権書類や特許証は紙書面で送られてくるので電子化してほしい。
 - ☐ (d)特許庁システムにファイルを保管し、本人認証後にダウンロードする仕組みがほしい。
 - ☐ (e) その他（下記に記載してください）
()

Q3-3 Q3-2において②を選択した方にお伺いします。特許庁から電子書面を通知しても出願人がダウンロードしない場合、書面によることとしている現行の運用に代えて、電子書面とともに電子メールなどの電子手段による通知を併用することで送達とみなすことについて、どのように考えますか。

☐ ①電子メールによる通知を併用して送達とすべき

☐ ②他の手段によるべき

(具体的に)

()

☐ ③現状どおり書面により送達をすべき

☐ ④改善が望ましい

☐ (a)IT 化促進のため、電子メールなどによる通知を送達とみなすべき

☐ (b)その他 (下記に記載してください)

()

Q3-4 特許庁が電子書面を発送した場合、現行制度では、ユーザが一定期間にダウンロードしない場合、紙媒体で送付することとなりますが、このような送達方法について、どのように思われますか。理由も含めてご回答ください。

☐ ①現状の運用維持が望ましい

☐ ②手続者側で送達時期を遅らせることができる弊害があり、見直すべき

(理由)

()

4. 方式審査業務

Q4-1 出願段階で、証明書(名義変更手続時など)や委任状の提出で困っていることや改善して欲しいことがあったら、教えてください。

☐ ①困っていることはない

☐ ②困っていることがある(複数選択可)

☐ (a)公的機関が発行する証明書(例、住民票、登記事項証明書等)について、原本提出でなくPDF等での写しの提出を認めてほしい。

☐ (b)公的機関が発行する証明書(例、住民票、登記事項証明書等)について、行政機関間で情報連携することで、提出を不要にして欲しい。

☐ (c)申請人等が作成する証明書(例、委任状、譲渡証書等)について、原本提出でなくPDF等での写しの提出を認めてほしい。

☐ (d)その他(下記に記載してください)

()

Q4-2 証明書の提出について、PDF等で写しを提出するとした場合、原本の取り扱いについてどう思いますか。

- ☐ ①当事者が責任をもって保管しておき、特許庁から求めがあった場合にいつでも提出できるようにすべき (Q4-3へ)
 - ☐ ②当事者がいつまでも保管しておくのは負担が大きいため、PDF等で写しを提出した後、一定期間内に、特許庁に原本を提出することとすべき (Q4-4へ)
 - ☐ ③原本を再提出したり、当事者が保管したりするのは負担であるから、PDF等で写しを提出した以上は、原本を速やかに破棄して問題ないこととすべき(その場合、PDFに偽造や変造の疑いが生じた場合に、原本と照らし合わせて確認することが困難となるが、そのような例外的事情のために負担を課すべきではない) (Q4-4へ)
 - ☐ ④その他(下記に記載してください) (Q4-4へ)
- ()

Q4-3 Q4-2で①を選んだ方に伺います。当事者が証明書の原本保管を行うとした場合、保管期限はどの程度が適当と考えますか。

(適当と考えられる保管期限:)

Q4-4 「住所(居所)変更届」や「氏名(名称)変更届」等は、出願ソフト上で申請人情報を変更することができることを知っていますか？

- ☐ ①知っているし利用している。
- ☐ ②知っているが利用せずに、紙の届出を提出している。
(利用していない理由:)
- ☐ ③知らなかったが、利用してみたい。
- ☐ ④知らなかったし、利用するつもりもない。
(利用しない理由:)

Q4－5 特許庁長官が交付する識別ラベルを貼付することにより、押印を省略することが可能であることを知っていますか。

- ☐ ①知っているし利用している。
- ☐ ②知っているが利用していない。
(利用していない理由:)
- ☐ ③知らなかったが、利用してみたい。
- ☐ ④知らなかったし、利用するつもりもない。
(利用しない理由:)

Q4－6 電子委任状を導入することについてどのように思いますか？

- ☐ ①導入されたら積極的に利用したい。
- ☐ ②導入されても利用は控えたい。
(利用しない理由:)

5. 登録業務

Q5-1 権利の登録前と登録後で、手順が違うものがあります。例えば、特許権の登録前に権利を移転する場合には名義変更手続ですが、特許権の登録後に権利を移転する場合には移転登録手続となります。名義変更申請はオンライン申請ができますが、移転登録申請は紙書面で申請する必要があります。また、特許の場合に名義変更申請は印紙代(特許印紙)が4,200円ですが、移転登録申請は印紙代(収入印紙)が15,000円になります。

このような権利の登録前と登録後で手順が異なる取扱いについて、困っていることや改善して欲しいことがあったら教えてください。

- ☐ ①困っていることはない
 - ☐ ②困っていることがある(複数選択可)
 - ☐ (a)全ての手続をオンライン申請できるようにしてほしい
 - ☐ (b)移転登録の手続は、オンライン申請できるようにしてほしい
 - ☐ (c)識別ラベルの利用を可能にして、押印を省略可能な運用にしてほしい
 - ☐ (d)印紙の種類を特許印紙に統一してほしい
 - ☐ (e)印紙に代わる納付手段を拡充してほしい
 - ☐ (f)その他(下記に記載してください)
- ()

Q5－2 移転登録の際に、申請書や譲渡証書に押印を求めていることについてどのように思いますか。

- ☐ ①現状通り、押印を維持するのが適切
- ☐ ②現状以上に厳格な押印手続(常に印鑑証明付きの実印による押印のみ受理するなど)とするのが適切
- ☐ ③当事者の法人登記事項証明書などを添付すれば押印は不要
- ☐ ④当事者に本当に移転登録をしたかを確認するための通知をして、一定期間内に異議を申し立てられなかったことを確認すれば押印は不要(その場合、異議期間を待つために移転登録まで時間がかかる可能性がある)
- ☐ ⑤その他、押印代替手段を確保すれば押印は不要
(具体的に:)

6. 手数料(料金)徴収業務

Q6-1 手数料の減免制度・公的補助制度の適正な利用について、制度の濫用があった場合の対応についてどのように考えますか。

- ☐ ①現行の運用でよい
- ☐ ②現行の運用を改善した方がよい(複数選択可)
 - ☐ (a)公平性を保つため審査を厳格にすべき
 - ☐ (b)不正利用には課徴金を課すべき
 - ☐ (c)不正利用には権利抹消などの罰則を課すべき
 - ☐ (d)制度を利用する者の氏名・法人名を公表すべき
 - ☐ (e)その他 (下記に記載してください)

()

Q6-2 出願料を未納のまま却下された出願について要した事務的経費(出願手数料、特許庁内での電子化手数料等)は事後的に徴収を行うべきでしょうか。

- ☐ ①事務的経費は徴収すべき
- ☐ ②却下されたのだから事務的経費の徴収は不要
- ☐ ③分らない
- ☐ ④その他(下記に記載してください)

()

7. 相談業務

Q7-1 特許庁の相談業務(相談窓口のサービス内容、相談受付体制、相談員)について、困っていることや改善して欲しいことがあったら、教えてください。(複数選択可)

- ☐ ①相談できる時間を延長してほしい(現行:9時00分～17時30分)
- ☐ ②相談できる場所を増やしてほしい(例, 地方窓口や出張窓口の拡充など)
- ☐ ③特許庁担当者とWeb会議で相談できるようにしてほしい
- ☐ ④ホームページやスマートフォンのアプリ上で、チャットボットで相談できるようにしてほしい
- ☐ ⑤その他 (下記に記載してください)
()

8. 公衆閲覧室

Q8-1 特許庁が提供する特許情報プラットフォーム『J-PlatPat』を利用していますか？

- ☐ ①良く利用している (Q8-3へ)
- ☐ ②たまに利用している (Q8-3へ)
- ☐ ③ほとんど利用していない (Q8-2へ)
- ☐ ④利用していない (Q8-2へ)

Q8-2 Q8-1で、J-PlatPat を③ほとんど利用していない・④利用していない方は、利用しない理由は何ですか？

- ☐ ①公報を入手する必要がないから
- ☐ ②民間の検索サービスを利用しているから(Google Patents や各種商用データベース)
- ☐ ③海外公的機関のサービスを利用しているから(Espacenet、PATENTSCOPE 等)
- ☐ ④その他 (下記に記載してください)
()

質問はこれで終わりです。

Q8-3 J-PlatPat を使用していて、困っていることや改善して欲しいことがあったら教えてください。(複数選択可)

- ☐ ①困っていることはない
 - ☐ ②困っていること・改善してほしいことがある
 - ☐ (a)検索の精度・速度・表示の利便性を上げてほしい
 - ☐ (b)意匠・商標でイメージ検索ができるようにしてほしい
 - ☐ (c)翻訳の精度を上げてほしい
 - ☐ (d)情報の更新頻度を高くしてほしい
 - ☐ (e)検索機能をより使い易くしてほしい
 - ☐ (f)入手できる情報を拡充して欲しい
 - ☐ (g)その他(下記に記載してください)
- ()

質問はこれで終わりです。

令和3年3月

令和2年度 産業財産権制度各国比較調査研究等事業

各国知財庁における顧客サービス業務のあり方に関する調査研究報告書

本調査研究報告書の著作権は特許庁に帰属します。

作成： 一般社団法人 日本国際知的財産保護協会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-14-1 郵政福祉琴平ビル 4 階

電話 (03)3591-5315 FAX (03)3591-1510

<http://www.aippi.or.jp/>