

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目Ⅰ.(1)①)

評価項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	(1) 質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか
	① 「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況
評価の目的及び観点	審査の品質管理の基本原則を示す「品質ポリシー」、審査の品質向上のための取組及び組織・職員の役割を明らかにする「品質マニュアル」、並びに、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書がきちんと作成されているかを評価し、審査の品質向上に向けた行動規範が文書化されていることを確認する。

実績又は現況	(品質ポリシー) A) 現在、商標審査が直面している課題を解決し、ブランドの保護育成及び消費活動の円滑化への貢献に向けて、商標審査の質を維持・向上するための品質管理の基本原則を示した「品質ポリシー」を平成26年8月に策定・公表した。
	(品質マニュアル) B) 商標審査に関する品質管理及びその実施体制からなる品質管理システムを文章化し、その全体像を理解出来るようにすることにより、品質管理の統一的な実施を維持することを目的とした「商標審査の品質管理に関するマニュアル(品質マニュアル)」を平成26年12月に策定・公表した。
	(その他品質管理のための具体的な手順を示す文書) C) 審査官が商標審査において従うべき各種指針として、「商標審査基準」や「商標審査便覧」が作成されている。加えて、商品・役務に関する審査についての指針として、「類似商品・役務審査基準」や「商品・サービス国際分類表 アルファベット順一覧表」が作成されている。また、審査官が商標審査を行う際の手続において従うべき手順について文書としてまとめた(平成27年3月策定)。
	D) 「面接・電話対応」の取組に対する具体的な手順を示すものとして「面接ガイドライン」が従来より整備されているところ、平成26年10月に、面接要請があった場合、原則、一回は面接を受諾するものとして、その内容を改訂した。
	(文書の管理) E) 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」、及びその他品質管理のための具体的な手順を示す文書であって特許庁が作成したものについては、随時利用可能に提供され、必要な更新が行われるなど、適切に管理されている。

資料の所在	○品質ポリシー(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/shohyo/policy.pdf
	○品質マニュアル(上記B関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/shohyo/manual.pdf
	○商標審査基準(上記C関連) http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/syohyou.kijun.htm
	○商標審査便覧(上記C関連) http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/syohyoubin.htm
	○類似商品・役務審査基準(上記C関連) http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/ruiji.kijun10.htm
	○商品・サービス国際分類表 アルファベット順一覧表 http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/kokusai_bunrui_10-2014.htm
	○面接ガイドライン(上記D関連) http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/pdf/mensetu_guide/syohyo.pdf

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目 I.(1)②)

評価項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	(1) 質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか
	② 審査及び品質管理のための手続の明確性
評価の目的及び観点	審査及び品質管理に関わる職員に向け、誰が、いつ、何を行うべきかについて明確に定められているかを評価し、世界最高品質の審査の実現に向けた具体的な手続が定められていることを確認する。

実績又は現況	(審査の進め方) A) 商標審査官が商標審査を行う際の手続については、「商標審査基準」や「商標審査便覧」等において定められている。また、今般審査手順においてなされるべき事項について体系的に整理・再編を行い、文書としてまとめた(平成27年3月策定)。 B) 当該文書では、審査手順を「商標の認定」、「指定商品・指定役務に関する調査・検討」、「登録要件に関する調査・検討」、「不登録事由に関する調査・検討」、「拒絶理由通知」、「意見書・補正書が提出された場合の対応」及び「査定」に分け、各手順においてなされるべき事項が規定されている。
	(品質管理) C) 商標審査に関する品質管理システム(品質管理及びその実施体制)の整備と実施については、「品質マニュアル」において、特許庁長官及び商標審査に関する事務をつかさどる審査業務部長が、これに対して責任を負うことが明記されている。 D) 「品質マニュアル」には、品質管理のための手順及び担当が、PDCAサイクル内の各項目について個別に記載されており、手順及び担当の詳細について参照すべき文書も明記されている。品質管理についての取組は、「品質マニュアル」及び参照すべき文書の記載に基づいて、実施されている。 E) 「品質マニュアル」は、PDCAサイクルを、商標審査部門全体で回すサイクルと各審査室で回すサイクルの2つのレベルに分け、各レベルで行う取組と実施体制について説明している。さらに、出願人や代理人といった外部関係者の協力が、商標審査の質の向上に貢献していること、外国庁との情報共有が商標審査の質の向上に貢献することが記載されている。品質マニュアルは、庁内で品質管理に携わる者のみが参照する文書とならぬよう、商標審査に関わる職員にとって有益で、商標制度のユーザーにも理解出来る文書とするの方針のもとに作成した。 商標審査の質の継続的改善のためのサイクル(PDCAサイクル)概念図

資料の所在	○商標審査基準(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/shiryoku/kijun/kijun2/syohyou/kijun.htm
	○商標審査便覧(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/shiryoku/kijun/kijun2/syohyou/bin.htm
	○品質マニュアル(上記C, D, E関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/shohyo/manual.pdf

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目 I. (1) ③)

評価 項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか																	
	(1) 質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか																	
	③ 品質管理の基本原則等の制度ユーザーへの公表及び職員への周知																	
評価の 目的 及び 観点	・特許庁が目指す審査の品質管理の基本原則等が海外を含む制度ユーザーに明確に示されているかを評価し、当該基本原則等との関係において審査の質を評価し得る状況となっていることを確認する。 ・また、特許庁が目指す審査の品質管理の基本原則等が職員に十分周知され、かつ理解されているかを評価し、職員がこれらに従った行動を取り得る状況となっていることを確認する。																	
実 績 又は 現 況	(品質管理に関する方針・手続の公表状況) A)「品質ポリシー」は、平成26年8月に策定し、同月に特許庁ホームページを通じて公表した。また、パンフレット(日本語版)を作成して、各企業や業界団体等のユーザーとの意見交換の場において配布している。さらに、英訳版についても、平成26年10月に特許庁ホームページを通じて公表するとともに、パンフレット(英訳版)を作成し、随時、国際会議や途上国からの研修生に対し配付することにより外部に対して周知を行っている。 B)「品質マニュアル」は、平成26年12月に策定し、特許庁ホームページを通じて公表した。英訳版についても、平成27年2月に同ホームページを通じて公表した。いずれも、同ホームページの品質管理のページから容易に閲覧することが出来る。																	
	(職員に対する周知状況) C)「品質ポリシー」は、平成26年8月に策定し、商標審査に関わる全ての職員に周知した。その後も、庁内のイントラネットを通じて審査官が随時参照可能な状態にしている。また、同年9月にはパンフレットを全商標審査官に配付し、周知を徹底した。 D)「品質マニュアル」は、平成26年12月に策定し、商標審査に関わる全ての職員に周知され、庁内のイントラネットを通じて審査官が随時参照可能な状態にしている。																	
	(職員向けの研修の実施状況) E) 審査の質の重要性及び品質維持・向上に向けた取組についての理解を深める観点から、職員向けの研修や説明会において、「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」の内容や考え方について扱う研修を実施している。 <table><tr><td>・審査官補コース研修(新人対象)</td><td>平成26年5月20日</td><td>6名受講</td></tr><tr><td>・審査官コース研修(審査官補対象)</td><td>平成26年11月13日</td><td>1名受講</td></tr><tr><td></td><td>平成27年1月28日</td><td>5名受講</td></tr><tr><td>・審査系マネジメント能力研修(新任上席審査官対象)</td><td>平成26年5月27日</td><td>6名受講</td></tr><tr><td></td><td>平成26年11月20日</td><td>4名受講</td></tr></table>			・審査官補コース研修(新人対象)	平成26年5月20日	6名受講	・審査官コース研修(審査官補対象)	平成26年11月13日	1名受講		平成27年1月28日	5名受講	・審査系マネジメント能力研修(新任上席審査官対象)	平成26年5月27日	6名受講		平成26年11月20日	4名受講
	・審査官補コース研修(新人対象)	平成26年5月20日	6名受講															
	・審査官コース研修(審査官補対象)	平成26年11月13日	1名受講															
	平成27年1月28日	5名受講																
・審査系マネジメント能力研修(新任上席審査官対象)	平成26年5月27日	6名受講																
	平成26年11月20日	4名受講																
(職員の理解状況の把握) F) 上記E)の各研修の最後に、研修内容の改善を目的としたアンケートを受講者全員を対象に実施しており、当該アンケートにおいて5段階評価及び自由記載を通じて研修内容が理解されているかどうかを把握している。																		
資料の所在	○品質ポリシー(上記A, C関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/shohyo/policy.pdf																	
	○品質ポリシーパンフレット(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/hinshitsukanri/pamphlet.pdf																	
	○品質ポリシー(英語)(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/quality_mgt/trademark.pdf																	
	○品質ポリシーパンフレット(英語)(上記A関連) http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/quality_mgt/pamphlet.pdf																	
	○品質マニュアル(上記B, D関連) http://www.jpo.go.jp/seido/hinshitsukanri/pdf/shohyo/manual.pdf																	
	○品質マニュアル(英語版)(上記B, D関連) http://www.jpo.go.jp/seido_e/quality_mgt/pdf/trademark_manual/manual.pdf																	

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目Ⅰ.(2)④)

評価項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	(2) 質の高い審査を実現するための体制が整えられているか
	④ 審査実施体制
評価の目的及び観点	審査を担当する組織の形態や審査官の人数などを評価し、求められる件数の審査を効率的に行いつつ、世界最高水準の審査実施体制を確立しているか否かを確認する。

【特許庁の組織体制、人員配置】

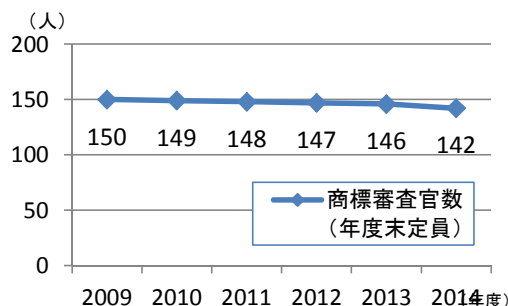
A) 審査業務部の下に、国内商標出願について審査を行う審査室が、ニース協定*に基づく国際分類の区分に応じて6つ設けられ、また、国際商標登録出願の審査を行う審査室が1つ設けられている。各審査室においては、審査長、審査監理官又は審査室長をヘッドに、上席総括審査官、主任上席審査官又は先任上席審査官が筆頭審査官として、各審査室内において品質管理を含む審査業務のマネジメントを行っている。さらに各審査室における審査官は、ニース協定に基づく国際分類の区分に応じてグループ分けがされており、約140名の審査官が配置されている。

* 商品・役務に関する分類を国際的に統一するための条約

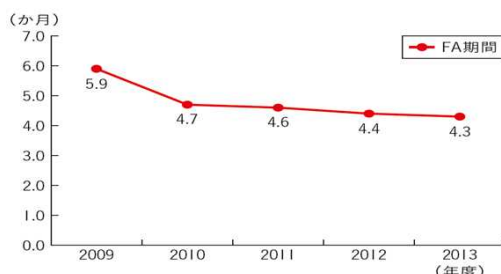
B) 商標審査部門においては、出願件数の推移がほぼ横ばい(図1)にも関わらず審査官数が年々減少していく(図2)という状況の中、機械化や審査業務に集中できる環境整備等によって効率化を図り、より迅速な審査を実現してきた(図3)ところである。現状においては、審査官1人当たりの審査処理区分数で見ると、米国特許商標庁(USPTO)と比較して、約1.4倍の審査を行っており(図4)、既に相当程度の効率化が図られている。



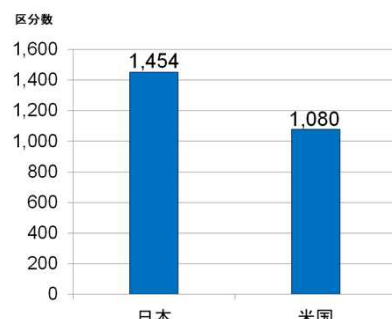
【図1】商標登録出願件数の推移



【図2】商標審査官数の推移



【図3】一次審査通知までの期間の推移



【図4】審査官1人当たりの審査処理区分数
(日本は2013年(2014年版年報)、
米国は2013年度の数値(Annual Report FY2013))

実績
又は
現況

【審査官の資格及び能力評価】

C) 商標審査官は、人事院が実施する国家公務員採用一般職試験の合格者から採用され、その資格は、商標法第17条において特許法第47条第2項の規定を準用し、商標法施行令第3条第2項において特許法施行令第3章の規定を準用して定められている。同条に規定された資格要件の一つに、独立行政法人工業所有権情報・研修館における研修課程の修了があり、そのためには、特許法、実用新案法、意匠法、商標法、審査実務等の試験への合格が必要である。

D) 審査官に対して、任用後も、「法律・審査基準に関する知識」については勿論のこと、時代の要求に応じた「国際化に対応する語学能力及び情報発信能力」、及び「知的財産活用に関する知識」についても体系的に修得できる研修等の機会が設けられている。

E) 国家公務員の人事評価制度に従い、商標審査官も年一回、審査官や上席審査官といった職制毎に定められた観点に基づいた能力評価が行われている。その結果は必要に応じて審査官にフィードバックすることで自発的な能力開発等を促すなどの人材育成や、適材適所の人員配置に利用される。

資料の所在

○人事評価マニュアル(内閣人事局・人事院)
<http://www.cas.go.jp/jp/gaiyou/jimu/jiinkiyoku/files/000287212.pdf>
○国家公務員の標準職務遂行能力について(内閣官房)(平成21年3月6日内閣総理大臣決定)
[http://www.cas.go.jp/jp/gaiyou/jimu/jiinkiyoku/files/000015876.pdf\(255～259ページ参照\)](http://www.cas.go.jp/jp/gaiyou/jimu/jiinkiyoku/files/000015876.pdf(255～259ページ参照))

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目Ⅰ.(2)⑤)

評価項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	(2) 質の高い審査を実現するための体制が整えられているか
	⑤ 品質管理体制
評価の目的及び観点	品質管理を担当する組織の形態や担当者の人数などを評価し、効率的・効果的で、かつ世界最高水準の品質管理体制を確立しているか否かを確認する。

実績 又は 現況	(特許庁の品質管理体制) A) 責任者としての長官、審査業務部長 商標審査の品質管理システムの整備と実施については、特許庁長官及び商標審査に関する事務をつかさどる審査業務部長を責任者としている。 B) 審査業務を実施する各審査室(課相当) 商標審査業務は、各審査室に置かれた審査長等のマネジメントの下、審査官が行っている。各審査室では、商標課が企画・立案した品質関連施策を実施するとともに、所掌する商品・役務分野に応じた独自の取組を行うことで、審査の質の向上を図っている。 C) 品質関連施策の企画・立案・実施を行う品質管理官 商標課に所属する品質管理官は、商標審査の品質管理に関する事務を行っており、例えば、品質監査、ユーザー評価調査、審判決との判断相違の確認といった品質関連施策の企画・立案・実施を行う。また、審査の質に関する各種データ収集等、品質管理庁内委員会の事務局の役割を担う。 品質管理官は、管理職を含む3名の職員(専任1名、兼任2名)が選任され、各種品質関連施策の企画・立案・実施を行っている。また、2名の商標審査調査員が、データの集計や書類の作成等、品質管理官を支援する業務を行っている。 平成26年11月、品質監査においてチェックを実施し、その結果を審査官や管理職にフィードバックを行う業務を担う者として、新たに品質管理官(兼任)を8名任命し、体制強化を図った。 D) 審査の質の評価・質の維持・向上に関する施策の方針決定を行う品質管理庁内委員会 審査業務部内には、商標審査の質について評価し、質の維持・向上に関する改善施策の方針決定の役割を担う、各審査室の審査長等がメンバーとなる庁内委員会が設置されている。当該委員会は、品質監査結果、ユーザー評価調査結果、審判決との判断相違の分析結果等の収集された審査の質に関するデータの報告を受け、商標課品質管理官が企画・立案する各種施策について助言を行い、方針の決定を行う。 当該委員会は、審査業務部長を委員長とし、商標課長をはじめとする審査長等を委員に、合計17名で構成され、事務局は、商標課品質管理官が担当する。 E) 品質管理体制の概略図

実績
又は
現況

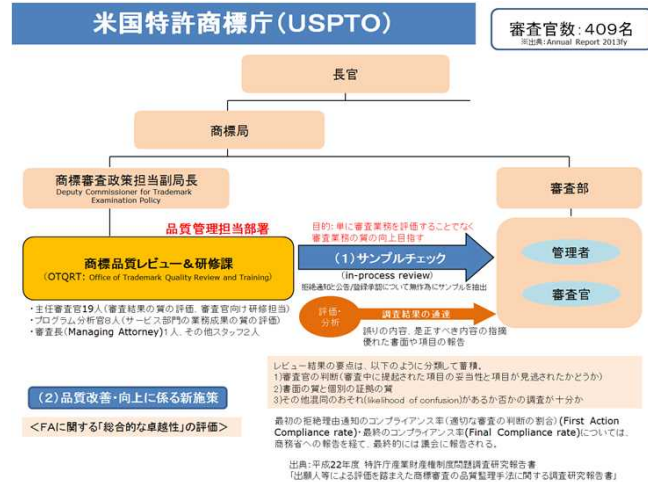
(外国庁の品質管理体制との比較)

F) USPTOとの比較

USPTOでは、品質保証部(Office of Trademark Quality Review and Training (OTQRT))に所属する19名の主任審査官が審査官の審査結果の質の評価を行っている。

→JPOでは、8名の品質管理官(兼任)が、出願人に発送される審査結果の質の評価を行っている。

G) USPTOの品質管理体制の概略図

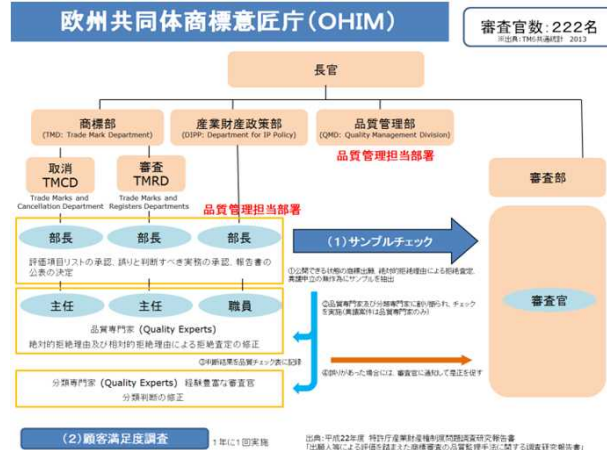


H) OHIMとの比較

OHIMにおいては、品質チェック手続には、欧州共同体商標の審査及び異議申立と関係のある二つの部署、TMD (Trade Marks and Cancellation Departments (TMCD), Trade Marks and Registers Departments (TMRD)を含む)及びDIPPが関与している。

→JPOでは、8名の品質管理官(兼任)が、出願人に発送される審査結果の質の評価を行っている。

I) OHIMの品質管理体制の概略図



【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目Ⅱ.(1)⑥)

評価項目名	Ⅱ. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか (1) 品質管理が適切に実施されているか ⑥ 品質向上のための取組
評価の目的及び観点	審査の品質向上のために必要とされる取組が計画され、それが方針・手続に従って具体的にどのような手段によりどの程度なされているかを評価するとともに当該取組の目的を達成していることを確認する。
実績又は現況	A) 商標審査の質の維持・向上のため、各審査官が努力をするのみならず、商標審査及びその関連業務において、以下のような取組を実施している。 (品質保証(決裁)) B) 審査官が処分等の内容を出願人等に通知するための書面を作成(商標審査における「起案」)した場合、審査官が所属する審査室の管理職である審査長等が、統一的な運用の実施や、審査の質の均質化を目的として、当該処分等に係る書面の内容の確認等を通じた商標審査の実体的・形式的チェック(決裁)を行っている。 審査長等は、処分等が法令・指針等に適合しているか、並びに、必要な手続を経ているかについて、審査官が記入した「審査官用チェックシート」等を活用して確認し、必要に応じ、当該処分等を行った審査官に差し戻して修正を促すか、指導を行っている。 決裁は、決裁時に留意すべき項目をまとめた資料として策定された「決裁時参照リスト」に従い、審査官が行った全ての起案に対して実施している。 (審査官用チェックシートの活用) C) 品質管理の各種取組によって判明した典型的な問題事例を整理し、審査のプロセスにおいて各審査官が確認する必要がある事項をまとめた「審査官用チェックシート」を提供している。審査官は、各案件の審査時に「審査官用チェックシート」に沿って審査を実施すると共に、「審査官用チェックシート」を起案と共に決裁者に提出する。審査官にとっては、審査段階において典型的なミス回避を目的で、また、決裁者にとっては、審査が適正なプロセスを経て実施されたかにつきチェックすることを容易にする目的で活用している。 「審査官用チェックシート」は、審査時に留意すべき項目をまとめた資料として策定されたもので、内容については、必要に応じて、質の向上に資する内容となるように見直しを行っている。 審査官が行う全ての案件の審査に対し、審査官用チェックシートの記入・提出を実施している。 (審査官・管理職間の知識共有・意見交換(協議)) D) 審査官相互の知見を結集して、調査のノウハウ、知識等の共有化等を図った上で、迅速・的確な判断を行うことを目的に、案件を担当する審査官が、他の審査官と意見を交換して調査・判断について検討を行う協議を実施している。 協議は、案件を担当する審査官が自発的に行うもののほか、審査の質の向上の観点から、所定の条件を満たす案件については必ず行うこととしているものがある。 協議を必ず行うこととしている案件は、①防護標章登録出願及び防護標章更新登録出願の案件*、②特に注意を要し、慎重な判断が求められる案件(世間の衆目を集める可能性がある案件(以下、単に「衆目案件」という。))及び③共に審査係属中の同一又は極めて類似する商標の案件、の3つがある。 協議の実施規模等については以下のとおり。 ①については、担当する審査室内において、複数の審査官により協議を行うほか、必要に応じて他の審査室と協議を行うものであり、平成26年度(平成27年2月末時点まで)は450件の協議を行った。 ②については、商標課及び審査長等から構成される衆目案件検討会において、当該衆目案件の審査処理方針について検討・協議を行うものであり、平成26年度(平成27年2月末時点まで)は372件の協議を行った。 ③については、各案件の担当審査官間で、随時協議を行っている。 * 防護標章登録制度とは、登録商標が商標権者の業務に係る指定商品(役務)を表示するものとして需要者の間に広く認識されている場合において、他人がその商標をその指定商品(役務)と類似しない商品(役務)について使用すると当該商標権者の取扱う商品(役務)であるかのように出所の混同を生じさせるおそれのあるときは、商標権者に、その混同のおそれのある商品(役務)について、その登録商標と同一の標章についての防護標章登録を受けることを認め(第64条)、商標権の禁止的効力を上記非類似の商品(役務)にまで拡大することとした制度。防護標章登録を受けるとその商標については周知商標と推認して取り扱うことになるため、慎重な判断が必要とされる。 (業績目標と審査官の評価) E) 項目④のE)記載の「能力評価」と組み合わせることにより、職務遂行能力の発揮状況や職務上挙げた業績をより正確に把握することを目的として、商標審査官は、国家公務員の人事評価制度に従い業績評価を受ける。各審査室においては、年に2回、組織業績目標を策定している。審査の質についても、審査内容(判断、起案等)の観点及び審査の質を意識した取組の観点から目標が策定される。これに合わせて、各審査官は、所属する審査室の組織業績目標に沿った個人業績目標を設定し、審査の質の維持・向上を意識して目標達成の努力をする。その達成状況は、半年に一度管理職により評価され、必要に応じて審査官にフィードバックされる。

実績 又は 現況	(面接・電話対応) F) 審査官とユーザーとのコミュニケーションや相互理解を深めることは、出願内容のより一層の理解等を促進し、納得感の高い審査を行うことに通じることから、積極的に活用していくことが必要である。 平成26年10月に面接ガイドラインを改訂し、面接や電話等における対応内容の記録・保管等の手続を明確にした。各審査官は、当該ガイドラインに従って、出願内容の一層の理解促進及び納得感の高い審査を目的として、面接・電話対応を実施している。 平成26年10月～平成27年2月における実績として、63件の面接、2,256件の電話等の対応を行い、面接要請があったにもかかわらず規定に従い応じなかった件数は0件であった。 (品質関連情報の収集・提供) G) 商標課品質管理官は、改善すべき点等を明らかにするとともに、関係部署と連携しながら、商標審査の質の維持・向上のための施策に反映させることを目的として、以下の品質関連情報を収集している。また、各審査室においては、これらの品質関連情報を活用することにより、商標審査の質の維持・向上に向けた取組の充実を図っている。 ①審査に関する統計データ 商標課品質管理官は、審査官毎の即登録率や根拠条文毎の拒絶理由通知率等、審査に関する各種統計データを収集し、提供している。所属する審査室及び商標審査部門の統計データと比較することで、自らの審査の傾向を把握することを可能にしている。 ②審判に関する統計データ 審決等の分析は、自らの審査の現状・改善点の把握に資するものと考えられるので、商標課品質管理官は、審判における結果等の情報を含む審判関連データを一覧にまとめ、審査室に提供している。また、審決や異議決定等が出た際には、審査段階で担当した審査官に情報を通知し、審決等の確認を促している。 (能力向上のための研修の実施) H) 商標審査の質の向上のためには、商標審査に関わる全ての職員の知識・能力の向上が必須となる。商標審査に関わる職員一人一人は、日々の自己研鑽に励み、研修の機会等があれば積極的に参加して、専門性を高めることが求められる。 商標審査部門では、審査官の知識・能力を向上させることを目的として、「法律・審査基準に関する知識」については勿論のこと、時代の要求に応じた「国際化に対応する語学能力及び情報発信能力」、及び「知的財産活用に関する知識」についても体系的に修得できる研修の受講等の機会が設けられている。また、自己研鑽に資するよう、eラーニング教材も提供されている。平成26年度(平成27年2月末時点まで)は、研修計画通りに研修を実施した。
資料の所在	○人事評価マニュアル(内閣人事局・人事院) http://www.cas.go.jp/jp/gaiyou/jimu/jinikyoku/files/000287212.pdf ○面接ガイドライン(上記F関連) http://www.jpo.go.jp/shiryou/kijun/kijun2/pdf/mensetu_guide/syohyo.pdf ○OIP・eラーニング(上記H関連) https://ipe.inpit.go.jp/inaviipe/service

【商標】審査品質管理に関する評価項目(実績、現況等)

(評価項目Ⅱ.(1)⑦)

評価項目名	Ⅱ. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか
	(1) 品質管理が適切に実施されているか
	⑦ 品質検証のための取組
評価の目的及び観点	審査の品質検証のために必要とされる取組が計画され、それが方針・手続に従って具体的にどのような手段によりどの程度なされているかを評価するとともに当該取組の目的を達成していることを確認する。

実績
又は
現況

(品質監査) A) 品質監査は、各審査室における審査・決裁の状況について把握し、改善すべき点を第三者の視点から顕在化させることを目的としている。審査室横断的な組織である商標課の品質管理官が、①一から審査を行うこと(再審査)によるチェック(再審査品質監査)と、②審査官の審査結果を基にしたチェック(基礎的品質監査)の2種類を実施する。再審査品質監査は、判断の適切性のみならず、起案内容についての適切性(論理構成や証拠の開示方法等)についての詳細な確認も行う。 商標審査に関する品質監査を統一かつ円滑に実施できるよう、関連する事項について定めた「商標審査に関する品質監査ガイドライン」を策定した。 平成26年度は、11月～12月にかけて品質監査を実施した。品質監査の対象案件は、一定期間内に査定がなされた案件全件であり、実際のチェック案件は、対象案件から無作為に抽出する。チェック件数については、再審査品質監査は、計210件、基礎的品質監査は、審査官一人あたりの件数が10件程度となる、計1,470件につき実施した。	
(ユーザー評価調査) B) 商標審査全般の質全般及び具体的な案件の審査内容(審査の判断や起案文書の記載等)について、ユーザーの方々からの問題点の指摘を通じて、改善すべき点を明らかに、審査の質の維持・向上のための施策に反映することを目的とし、ユーザー評価の収集・分析を行う。 ユーザー評価調査の実施方針について、品質管理庁内委員会で決定し、その決定に従って実施した。平成26年度の対象者数・選定方法は以下のとおり。 ①平成25年における、筆頭出願人(内国出願人)としての商標登録出願件数上位540者を抽出し、今後3年間の調査対象者集団とする。その集団を、平成25年の出願件数を基に、3つのグループにバランス良く分配する。平成26年度の調査対象者は、そのうちの1グループ180者とする。 ②平成25年における、筆頭出願人(外国出願人)としての商標登録出願件数上位60者を抽出し、今後3年間の調査対象者集団とする。その集団を、平成25年の出願件数を基に、3つのグループにバランス良く分配する。平成26年度の調査対象者は、そのうちの1グループ20者とする。 ③①で調査対象にした180者及び②で調査対象にした20者の合計200者を対象に調査を実施している。 11月～12月に調査依頼・回収を実施し、回収率は72.0%(144者)であった。結果については集計・分析し、商標審査部門内で共有するとともに、特許庁ホームページを通じて公表した(平成27年3月17日)。	
商標審査に関する 全体としての質の評価 特定の商標出願における 全体としての審査の質の評価 【図1】平成26年度ユーザー評価調査の結果概要	

実績 又は 現況	(ユーザー等との意見交換) C) ユーザーニーズの把握を目的として、上記B)の調査だけでなく、商標審査部門において、各企業や業界団体等のユーザーとの直接的な意見交換を行っている。 ・各企業や業界団体等の商標制度ユーザーとの直接的な意見交換を、審査業務部や商標課、又は、各企業が出願した案件の審査を担当する審査室など様々なレベルで例年行っており、本年度も継続して行っている(平成26年度実績: 19件)。 ・商標課においては、知財関連団体及び代理人団体との定期的な意見交換会を継続して開催している(平成26年度実績: 1件)。意見交換会では、審査の質向上に関する取組について情報発信し、審査の質に関して具体的に意見交換すると共に、出願人・代理人等と問題意識を共有した。
	(審査の質の向上のためのホームページでの意見受付の開始) D) これまでの電話・メールやユーザー評価調査等での受付に加え、審査の質に関するより多くのユーザーの意見の提供を受け、審査の質の向上に活用することを目的として、特許庁ホームページ上で審査の質の向上のための意見受付を開始した(平成26年11月)。寄せられた意見は、商標課品質管理官が適切に管理すると共に、審査の質の向上に資するために、意見内容を分析して品質向上のための取組に反映する。また、意見提出者の同意が得られた場合は、審査室にフィードバックし、同様の事例の発生の防止に努める。
	(審判決との判断相違の要因分析) E) 審査段階での判断と審決の判断において、判断が相違した場合の要因を把握することを目的に、全商品・役務分野において分析を実施した。要因分析を実施した案件・事件は以下のとおりである。 ・拒絶査定不服審判が請求された案件のうち、審判の段階で拒絶査定が覆った案件(平成26年度実績: 138件)
資料の所在	○ユーザー評価調査報告書(上記B関連) http://www.ipa.go.jp/shiryou/toushin/chousa/h26_shohyo_shinsa.htm
	○審査の質の向上のための御意見受付(上記D関連) http://www.ipa.go.jp/seido/hinshitsukanri/hinshitsukanri.htm

【商標】審査品質管理に関する評価項目（実績、現況等）

（評価項目Ⅱ.（1）⑧）

評価項目名	Ⅱ. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか (1) 品質管理が適切に実施されているか ⑧ 審査の質の分析・課題抽出
評価の目的及び観点	審査の質の分析が具体的にどのような手段によってなされ、その結果、どのような課題が抽出されたのかを評価し、分析の手段、課題の抽出が適切であることを確認する。
実績又は現況	（分析） A) 品質監査を通じた分析 ・平成26年度から、審査経験が豊富で審査に精通した審査官を品質管理官として任命し、審査の質の分析を確実に実施できる体制を整え、品質監査に関する分析を実施した。 ・品質監査についてのガイドラインを策定し、品質管理官が判定する基準を明確化するとともに、指摘事項に関して統計分析できるように監査項目を詳細化するなどフォーマットを整備し、分析を確実に行えるようにして実施した。 ・指摘事項に関して、内容を詳細に確認し、内容毎に類型化を行い、指摘が多い事項等を明らかにするなど分析を行った。 B) ユーザー評価調査を通じた分析 ・回収した調査票をもとに統計的な処理を行い、ユーザーによる審査の質の評価を分析した。改善のための取組が必要な観点の分析においては、個別項目に対する評価と、当該項目の評価と全体評価との相関係数を求め、評価が低く相関係数が高い項目を抽出するという工夫をしている。 C) ユーザー等との意見交換・ホームページを通じた意見聴取を通じた分析 ・ユーザー等との意見交換を通じて提出された意見を集約し、審査基準等の各種指針との整合性の観点から、意見の妥当性の分析を行った。 ・なお、平成27年2月末時点で、ホームページを通じての意見は提出されていない。 D) 審判決との判断相違の要因分析 ・全商品・役務分野において拒絶査定不服審判における審決と、審査段階における拒絶理由通知や拒絶査定等のそれぞれの内容を比較することにより、判断の相違の確認を行い、相違があった点について分析を行った。 （課題抽出） E) 品質監査に関する課題[A]での分析結果 ・分析の結果、拒絶理由適用範囲の認定の記載に改善の余地があるものや、形式的瑕疵と考えられる誤字・脱字が含まれるもの等が比較的指摘の多かった事項であり、典型的なしくじり事例の課題として抽出された。 ・品質監査の取組についての課題としては、品質管理官の判断基準を明確化していたものの、事前に具体的な判断の例示を数多く挙げられなかったことが、画一的な運用を行うには実際の場面においては十分でなかったことが挙げられる。また、品質監査を決裁から発送までの間に円滑に行えるようにするため、発送のタイミングを適切に管理できるようにする必要があることも挙げられる。 F) ユーザー評価調査に関する課題[B]での分析結果 ・分析の結果、改善が必要な重点事項等として、「識別性の判断」、「基準・便覧との統一性」、「拒絶理由通知書等の内容・記載ぶり」の3点が挙げられる。 ・ユーザー評価調査の取組についての課題としては、回答の選択肢とコメントの記載内容が対応していないものが多く見られたことから、回答の選択肢の表現の工夫等が課題として挙げられる。また、特定の商標出願における審査の質に関する調査については、審査の質の向上に資するような具体的な回答があまり得られなかったことから、効果的・効率的に実施するために調査方法について工夫等が必要である。 G) ユーザー等との意見交換等に関する課題[C]での分析結果 ・ユーザー等との意見交換等の取組についての課題としては、市場における多種多様な商品・役務の取引の実情について把握し、より多くのユーザーニーズを把握する必要があるため、意見交換の回数を更に増加させると共に、業種について広げていく必要があることが挙げられる。 H) 審決との判断相違の要因分析に関する課題[D]での分析結果 ・分析の結果、商標法第3条第1項各号に関する商標の識別性に欠如を理由として拒絶査定が行われた案件に関して、判断の根拠となる証拠に対する考え方について審査と審判に相違があるのではないかとという点が最も多かったことがわかった。 ・審決との判断相違の要因分析の取組についての課題としては、運用方法を確立した上で継続的に実施し、対象案件を増やして分析を行っていくことが必要と考える。
実績又は現況	（総合的な視点からの分析及び課題抽出） I) 改善によるユーザー満足度への影響が大きいこと、限られたリソースの審査体制及び品質管理体制により実行可能であること、上記A)～D)の複数の分析手段による分析結果の裏付けがあること(異なる分析手段において課題として抽出されるなど)等を勘案し、総合的な分析を行った結果、来年度取り組むべき以下の重点課題を抽出した。 ①識別性の判断に関する審査の質の向上(上記E)、F)及びH)関連) ②ユーザー等との意見交換等の促進(上記G)関連)

審査品質管理に関する評価項目（実績・現況等）

（評価項目Ⅲ. ⑪）

評価項目名	Ⅲ. 審査の質向上に関する取組の情報発信がなされているか ⑪ 審査の質向上に関する取組の情報発信
評価の目的及び観点	審査の質向上に関する取組について、適切な情報発信がなされているかを評価し、特許庁の品質に関する国内外の理解、プレゼンス向上が図られ、信頼感を得ていることを確認する。

実績 又は 現況	（国内への情報発信、協力関係） A) 会合における情報発信 ・審査品質管理小委員会における会合で、審査の質向上に関する様々な取組について説明をした（平成26年度開催実績：4回）。また、当小委員会で使用した資料等を特許庁ホームページを通じて公表し、その活動とともに審査の質向上に関する取組についても情報発信している。 ・産業構造審議会知的財産分科会における会合で、品質管理の現状と進め方、および、上記小委員会で審議した「審査品質管理に関する評価項目及び評価基準（仮案）」について説明した（平成26年度開催実績：1回）。
	B) 意見交換会による情報発信及び協力体制 ・各企業や業界団体等の商標制度ユーザーとの直接的な意見交換を、審査業務部や商標課、又は、各企業が出願した案件の審査を担当する審査室など様々なレベルで例年行っており、本年度も継続して行っている（平成26年度実績：19件）。 ・商標課においては、知財関連団体及び代理人団体との定期的な意見交換会を継続して開催している（平成26年度実績：1件）。意見交換会では、審査の質向上に関する取組について情報発信し、審査の質に関して具体的に意見交換すると共に、出願人・代理人等と問題意識を共有した。
	（国外への情報発信、協力関係） C) 国際会合における情報発信 ・商標五庁（TM5）会合 2014年12月に、日米欧中韓の商標五庁（JPO,USPTO,OHIM,SAIC,KIPO）における情報交換や共同プロジェクトを行うための枠組みである第3回TM5会合を東京にて開催した。本会合において、JPOは自国の品質管理システムについて情報発信するとともに他庁の情報を聴取した。 ・日台商標審査官交流 2011年12月に台湾智慧財産局（TIPO）より、日台双方の商標制度と審査実務の相互理解を増進し、双方の企業の商標権保護を強化すべく、商標審査官による相互訪問交流の実施が提案され、審査官交流の開始に合意。2014年10月に、日本と台湾の商標審査官が互いの審査運用等について意見交換を行う日台商標審査官交流の第3回目を、東京にて開催した。本交流においては、品質管理システムや品質関連の取組について情報発信するとともに、TIPOの情報を聴取した。 ・日韓商標専門家会合 2001年より、商標審査に関する運用上の問題点やマドリッド協定議定書に関連する事項など、両庁が関心を有する幅広い分野について意見交換を実施。2015年3月に、日本と韓国の専門家間で、品質管理、審査マネジメント等について意見交換するために、第12回日韓商標専門家会合を東京にて開催した。本会合において、JPOは自国の品質管理システムについて情報発信するとともに、韓国特許庁の情報を聴取した。
	D) 外国庁への直接的な情報発信 外国庁職員（主に審査官や品質管理担当者）に対して、審査官派遣又は受入、新興国審査官向けの研修、品質管理担当者を含む実務者派遣又は受入等を利用して、JPOの品質管理システムを紹介した。主なものは以下の通りである。 ・審査官派遣又は受入 ●ベトナム国家知的財産庁（NOIP）の商標審査官招へい研修（2014年10月） ・品質管理担当者を含む実務者派遣又は受入 ●フィリピン知的財産庁（IPOPHIL）実務者受入（スタディービジット）（2014年8月） ・新興国審査官向けの研修 ●WIPOジャパンファンド研修「審査（上級）コース（商標G）」 （インド、ブラジル等から9名の審査官が参加）（2014年11月）
	E) ユーザーへの情報発信 ・米国知的財産権法協会（AIPLA：American Intellectual Property Law Association）との意見交換 AIPLAとの間で、2014年4月に意見交換会を実施した。その際には、JPOの品質管理システムや取組状況に関する情報発信を行った。 ・韓国特許法律事務所（3ヶ所）との審査の質に関する意見交換（2014年9月） ・インドネシアにて、官民知財セミナーの実施（2014年8月） ・ベトナムにて、官民知財セミナーの実施（2015年1月）

実績 又は 現況	F)外国庁との協力関係 ・商標五庁(TM5)における協力関係 上記D)記載のとおり、日米欧中韓の商標五庁(TM5: JPO,USPTO,OHIM,SAIC,KIPO)間において、互いの品質管理システムに関して情報及び意見を交換する等、継続的な協力関係を構築している。なおTM5会合としては、2012年に第1回会合を開催しているが、USPTO及びOHIMとは、2004年から商標三極として会合を開催しており、長年の協力関係を構築している。 ・台湾との協力関係 上記D)記載のとおり、TIPOとの間においては、互いの審査運用等について審査官レベルで意見交換を行い、相互理解を増進すべく、審査官レベルでの交流を2012年から継続して実施している。交流においては、第1回の時点から、テーマの一つとして互いの品質管理に関するシステムや取組等を掲げており、積極的な意見交換や情報交換を実施しており、協力関係を構築している。 ・韓国との協力関係 上記D)記載のとおり、KIPOとの間においては、互いの商標審査に関する制度運用の課題や政策等について、専門家同士が情報共有・意見交換を行う会合を、2001年から継続して実施している。互いの品質管理の施策や取組等についても情報交換を行っている。
----------------	--