

## 令和2年度改善提言に関する商標審査の取組状況

令和2年度審査品質管理小委員会の改善提言に関し、特許庁が行った主要な商標審査の取組の計画と実績、それらの取組のねらいと結果は以下のとおりである。

評価項目	評価項目③、⑥、⑨、⑪に関するもの
改善提言 1	オンライン上のコミュニケーションも含め、ユーザーとのコミュニケーションを充実させることを期待する。
ねらい	ユーザーとのコミュニケーションを充実させる。
取組の計画	<p><b>(面接・電話対応の充実)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段を整備する。</li> <li>2. オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスを拡充する。</li> <li>3. 出願人の求めに応じて、面接・電話対応を着実に実施する。</li> </ol> <p><b>(ユーザー等との意見交換)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 特許庁の施策及び取組についてユーザーから理解を得るとともに、今後の施策検討に向けて企業の現状や課題を直接伺うため、ユーザーと意見交換を実施する。意見交換の場では、審査の質の向上のための意見受付を含め、特許庁における品質管理関連施策についての情報発信を行う。</li> </ol> <p><b>(ユーザーの利便性向上の取組)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. ユーザーとのコミュニケーションの充実に係る取組を継続し、ユーザーの利便性の向上を図る。</li> </ol>
取組の実績	<p><b>(面接・電話対応の充実)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電子メールでのコミュニケーション及び Web アプリケーションを利用したオンライン面接を継続実施するとともに、2021年4月に、テレワーク中の審査官がユーザーに電話連絡できる手段を整備した。また、テレワーク中のコミュニケーション手段として、電子メールが活用され、2021年4月～12月において当該手段を用いたコミュニケーションは671件実施された。</li> <li>2. 2021年4月より、オンライン面接において Microsoft Teams の利用を可能とした。</li> <li>3. 原則一回は面接の依頼を受諾し、2021年4月～12月に27件（うちオンライン面接17件）（昨年同期28件の面接（うちオンライン面接4件））、3,832件（昨年同期4,516件）の電話対応等の対応を行った。</li> </ol> <p><b>(ユーザー等との意見交換)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. ユーザー等との意見交換については、2021年4月～12月実績として68件（業界団体22団体、民間企業・事務所39社、組合・商工会等7団体（昨年同期39件（業界団体17団体、民間企業18社、組合・商工会等4団体））を実施し、審査の質に関する意見交換も実施した。</li> </ol> <p><b>(ユーザーの利便性向上の取組)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 拒絶理由通知書の問合せ欄に、特許庁ホームページの「お助けサイト」及び知財総合支援窓口の案内を記載したイラスト及び二次元コードを添付する取組を実施し、ユーザーの利便性向上を図っている。また、代理人のいない個人事業主等の出願に不慣れな者をサポートするため、同サイトにおいて拒絶理由通知への対応方法の案内を充実化するとともに、拒絶理由通知書において、同サイト及び INPIT 知財総合支援窓口を積極的に案内する取組を行っている。</li> </ol>
結果	取組1～4の実施により、ユーザーとのコミュニケーションのための手段を充実させるとともに、ユーザーと品質管理に関する意見交換も実施し、ユーザーの問題意識を把握することができた。取組5の実施により、ユーザーの利便性を向上させることができた。

令和 2 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

評価項目	評価項目④に関するもの
改善提言 2	審査の質の維持及び向上に必要な水準の審査官数の確保及びその育成の充実を期待する。
ねらい	審査の質の維持及び向上に必要な水準の審査官数の確保及びその育成の充実を図る。
取組の計画	<p><b>(審査官の人員配置)</b></p> <p>1. 審査実施体制の整備・強化を図るべく、審査官の増員に努める。</p> <p><b>(審査官の育成)</b></p> <p>2. 審査官補数増加の局面において、効率的かつ着実な審査官育成体制を整える。</p> <p>3. 商標審査に関する専門知識を習得させ、能力・見識ある審査官の育成を図る。</p>
取組の実績	<p><b>(審査官の人員配置)</b></p> <p>1. 2021 年度は、審査実施体制の整備・強化を図るべく、4 名の恒常審査官と、18 名の任期付審査官を採用した。</p> <p><b>(審査官の育成)</b></p> <p>2. 審査官補数増加の局面において、審査官補の効率的かつ着実な育成が可能となるよう、審査官補数に合わせた指導体制の見直し及び効果的な人員配置を行うとともに、既存の研修に加え、恒常審査官・任期付審査官の新規入庁者に対して、既存の研修を通じて習得した審査に関する基礎知識の定着と審査実務遂行上の基本的知識の習得を目的とした研修を企画・実施した。</p> <p>3. 研修計画に基づき、職位や経験年数に応じた階層別の研修を実施した。実施形式は、主にオンラインの非対面型にて行い、新型コロナウイルス感染症拡大期においても、着実に研修を実施した。</p>
結果	<p>取組 1 の実施により、前年以上の審査官数を確保することができた。</p> <p>取組 2 及び取組 3 の実施により、効率的かつ着実に審査官の育成を行うことができた。</p>

評価項目	評価項目④、⑤、⑨に関するもの
改善提言 3	出願増加に伴う審査期間の長期化への対応については、審査品質の維持を前提とした上で、審査の効率化など審査実施体制強化のための取組を更に実施することを期待する。
ねらい	出願増加に伴う審査期間の長期化に対応すべく、審査品質の維持を前提とした上で、審査の効率化など審査実施体制強化のための取組を更に実施する。
取組の計画	<p><b>(審査実施体制の強化・審査の効率化)</b></p> <p>1. 出願増加に伴う審査期間の長期化に対応するため、民間調査者の活用及び任期付審査官の採用を行い、審査実施体制の強化を図るとともに、機械化や審査業務に集中できる環境整備等、審査の効率化の取組を更に実施する。</p> <p>2. 急激な出願件数増加に対応するため、ユーザー団体とも連携し、必要な対応を進める。</p>
取組の実績	<p><b>(審査実施体制の強化・審査の効率化)</b></p> <p>1. 民間調査者の活用及び任期付審査官の採用を行い、審査実施体制の強化を図るとともに、昨年度立ち上げた商標の審査業務効率化のためのプロジェクトを継続し、審査手法の見直し、業務運用の標準化・電子化、テレワーク支援ツールの開発・機能強化等を通じた審査効率化を実施した。2021 年度は、先行図形商標調査に用いるサーチツールの精度向上を目的とした AI コンペティションを実施している。</p> <p>2. 審査効率化に係る他国・地域の施策を施策検討のための基礎資料とする観点から、商品や役務の指定に係る料金施策やオンライン出願支援ツール等について、各国・地域における施策の比較調査研究を実施している。</p>
結果	<p>取組 1 の実施により、審査処理件数は大幅に増加し、審査期間の長期化も改善することができた。取組 2 の実施により、更なる審査効率化に向けて必要な対応を進めた。</p>

令和2年度改善提言に関する商標審査の取組状況

評価項目	評価項目⑥、⑧、⑩に関するもの
改善提言 4	審査官間の均質性、識別性の判断等に関するユーザーの問題意識やニーズに対応するため、品質管理の取組を継続・改善し、ユーザーが納得できる審査を進めることを期待する。
ねらい	ユーザーの問題意識やニーズに対応するため、品質管理の取組を継続・改善し、ユーザーが納得できる審査を進める。
取組の計画	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <p>1. ユーザー評価調査の不満回答者から審査の質の現状や審査の質に対するニーズの把握を行い、対応を進める。</p> <p><b>(審査官・管理職間の協議を通じた知識共有)</b></p> <p>2. 商標審査基準等の審査の基本指針に従って適切な審査を行うとともに、審査官・管理職間の協議を充実させ、審査部全体での知識共有を行う。</p>
取組の実績	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <p>1. 回答後の意見交換会についての同意確認も含めて調査を実施し、不満回答者との意見交換会を通じた審査の質の現状や審査の質に対するニーズの把握、分析を実施している。</p> <p><b>(審査官・管理職間の協議を通じた知識共有)</b></p> <p>2. 商標審査基準等の審査の基本指針に従って適切な審査を行うことに加え、審査官相互の知見を結集し、知識の共有を図り、迅速・的確な判断を行うことを目的として、審査官・管理職間の協議を実施している。2021年度(2021年12月末時点)は協議を計521件(昨年同期416件)実施し、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)の審査処理方針に関する協議は、昨年を上回る330件(昨年同期171件)実施した。</p>
結果	取組1の実施により、ユーザーの問題意識やニーズの把握、分析を行い、品質管理の取組を継続・改善することができた。取組2の実施により、審査官・管理職間の協議を充実させることで、審査部全体での知識共有を図ることができた。

令和2年度改善提言に関する商標審査の取組状況

評価項目	評価項目①、⑤、⑨に関するもの
改善提言 5	ウィズコロナ・DX時代の社会環境の変化への対応も含め、質の高い審査を実現するための方針・手続・体制について、改めて見直しを行うことを期待する。
ねらい	質の高い審査を実現するための方針・手続・体制について、改めて見直しを行う。
取組の計画	<p><b>(質の高い審査を実現するための方針・手続について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特許庁のミッション、ビジョン、バリューズ（M V V）（2021年6月更新）のバリューズについては、現場でのフィット感を出し、業務に即した価値観を職員同士で共有するため、各部署で設定することを推奨している。商標審査部におけるバリューズを検討することにより、審査の質への更なる意識向上を促す。</li> <li>2. 品質ポリシー等についてのレビューを実施する。</li> </ol> <p><b>(質の高い審査を実現するための品質管理体制について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 新型コロナウイルスの影響下においても充実した品質管理体制を維持し、品質管理の取組を継続して実施する。</li> </ol> <p><b>(社会環境の変化に合わせた審査の質の向上のためのシステム整備について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. テレワークをはじめとする新たな働き方が定着し始めた現状において、効率的な審査業務の遂行を実現させるためアジャイル開発で作成されたテレワークシステム及びその他審査支援ツールの改良、データ更新等の運用保守を行う。</li> </ol>
取組の実績	<p><b>(質の高い審査を実現するための方針・手続について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商標審査部におけるバリューズの検討にあたり、審査の質に関する項目について各審査室で議論を行っている。</li> <li>2. 業界団体・企業との意見交換会を通して品質ポリシー等についてのレビューを実施している。</li> </ol> <p><b>(質の高い審査を実現するための品質管理体制について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 新型コロナウイルスの影響下においても、審査部における協議、決裁、品質監査、審判情報の活用等の取組を継続して実施するとともに、ユーザー評価調査結果をはじめとする審査の質に関する各種データの収集・分析・評価を通して明確化された課題の報告・フィードバックを適時行うなど、充実した品質管理体制を維持している。</li> </ol> <p><b>(社会環境の変化に合わせた審査の質の向上のためのシステム整備について)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 効率的な審査業務の遂行を実現させるため、アジャイル開発で作成されたテレワークシステム及びファストトラック該当案件の判定ツール、対応記録の電子化ツールをはじめとするその他審査支援ツールの改良、データ更新等の運用保守を行うことにより審査官の業務効率化・負担軽減を図った。</li> </ol>
結果	取組1～2の実施により、質の高い審査を実現するための方針・手続を再確認している。取組3～4の実施により、社会環境の変化に対応するとともに、充実した品質管理の取組を継続することができた。