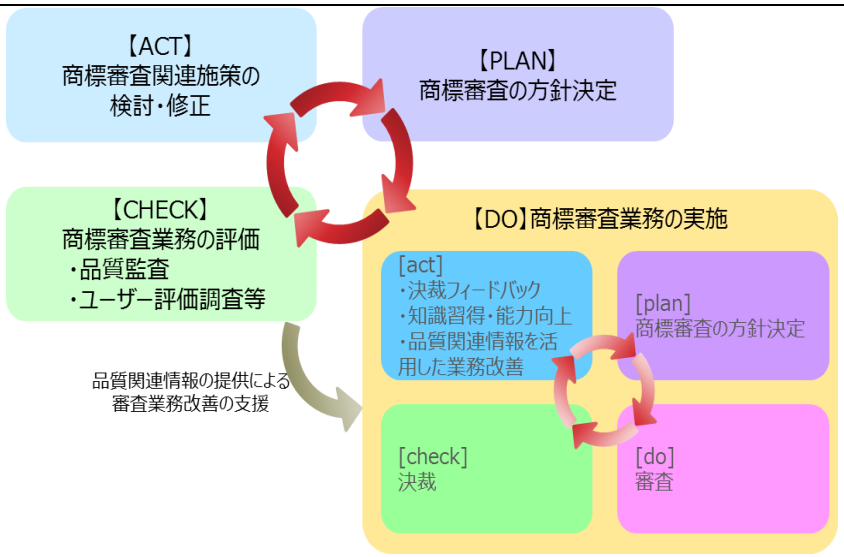
評価項目名	Ⅰ．質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	（1）質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか
	①　「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況
評価の目的及び観点	審査の品質管理の基本原則を示す「品質ポリシー」、審査の品質向上のための取組及び組織・職員の役割を明らかにする「品質マニュアル」、並びに、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書がきちんと作成されているかを評価し、審査の品質向上に向けた行動規範が文書化されていることを確認する。
実績又は現況	**A）品質ポリシー及び品質マニュアル** ・品質ポリシーの策定・公表（2014 年 4 月） ・品質マニュアルの策定・公表（2014 年 8 月）、改訂（2015 年 6 月、2016 年 7 月）
	B）その他品質管理のための具体的な手順を示す主な文書 品質管理のための具体的な手順を示す文書として主に以下の文書を作成している。 ・「商標審査基準」（2020 年 3 月改訂） ・「商標審査便覧」（2021 年 3 月、2021 年 8 月、2021 年 10 月改訂） ・「商標審査の進め方」（2021 年 7 月改訂） ・「実体審査マニュアル（新しいタイプの商標・立体商標*関連）」（内部資料） （新しいタイプの商標：2021 年 7 月改訂、立体商標：2021 年 6 月改訂） ・「面接ガイドライン」（面接・電話応対の具体的手順を示す文書）（2021 年 6 月改訂） *　動き商標、ホログラム商標、色彩のみからなる商標、音商標及び位置商標、並びに令和 2 年 4 月以降に出願可能となった立体商標
	C）商標分類関連 「類似商品・役務審査基準」及び「商品・サービス国際分類表 アルファベット順一覧表」を統合し、公表している。 2020 年度より、特許庁 HP に「新しい商品・役務のご意見ご要望」及び「最新の商品・役務情報」のページを追加し、ユーザーからの記載に悩むような新しい商品名等の相談を強化することでユーザーの適切な指定商品・指定役務の記載の支援を図っている。 商品・サービス国際分類改正等に関して、業界団体等から意見聴取や意見交換を行っている。
	D）文書の管理 「品質ポリシー」、「品質マニュアル」等の具体的な手順を示す文書については、随時利用可能に提供し、必要な更新を行うなど、適切に管理している。 「審査便覧」等において押印を求める手続について検討を行い、商標法第 4 条第 1 項第 8 号の承諾書における署名等を廃止する改訂等を行った（2020 年 12 月改訂）。 2021 年度は、「面接ガイドライン」について、行政全体におけるデジタル化の要請を踏まえ、2021 年 6 月に、例示から「ファクシミリ」を削除する等の改訂し、公表した。 「商標審査の進め方」については、上記「面接ガイドライン」の改訂に伴い、2021 年 7 月に改訂（改訂第 5 版）し、公表した。 「商標審査便覧」については、ユーザーの要望や社会情勢の変化等に鑑み、2021 年 10 月に改訂し、公表した。 「実体審査マニュアル（新しいタイプの商標・立体商標関連）」について、新しいタイプの商標については、2021 年 7 月に、立体商標関連については 2021 年 6 月に、それぞれ改訂した。 商標審査部におけるバリューズの検討にあたっては、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おり、これらの議論や業界団体・企業との意見交換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。

実績又は現況	**E）文書の一覧表** ・「審査品質管理・審査基準・分類等関連文書の四法対照表」（特許／実用新案、意匠、商標の品質ポリシー及び品質マニュアルを含む審査品質管理・審査基準・分類等関連文書についての一覧表）
資料の所在	○品質ポリシー（上記 A 関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/policy/03_shohyo.pdf
	○品質マニュアル（上記 A 関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/shohyo/document/shohyo_manual/manual.pdf
	○商標審査基準（上記 B 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kijun/index.html
	○商標審査便覧（上記 B 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/binran/index.html
	○商標審査の進め方（上記 B 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/document/index/sinsa_susumekata.pdf
	○面接ガイドライン（上記 B 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/mensetu_guide_syohyo.html
	○類似商品・役務審査基準（上記 C 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/ruiji_kijun/index.html
	○商品・サービス国際分類表　アルファベット順一覧表（上記 C 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kokusai_bunrui/index.html
	○審査品質管理・審査基準・分類等関連文書の四法対照表（上記 E 関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/shihou_taishou.html

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し、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、審査の品質向上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	**A）審査の進め方** 商標審査官が商標審査を行う具体的な手続を定めた「商標審査基準」や「商標審査便覧」に加え、審査の基本方針・審査手順の概要を示した「商標審査の進め方」を公表している。 「ファクシミリ」の例示を削除する等の「面接ガイドライン」の改訂に伴い、2021年７月に改訂（改訂第５版）し、公表した。 **B）品質管理** 品質管理のための手順及び担当を「品質マニュアル」において設定しており、PDCAサイクル内の各項目についても、手順及び担当の詳細について参照すべき文書を明記している。  商標審査の質の維持・向上のためのサイクル（ＰＤＣＡサイクル）概念図
資料の所在	○商標審査基準（上記A関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kijun/index.html ○商標審査便覧（上記A関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/binran/index.html ○商標審査の進め方（上記A関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/document/index/sinsa_susumekata.pdf ○品質マニュアル（上記B関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/shohyo/document/shohyo_manual/manual.pdf

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	**（制度ユーザーへの公表状況）** **A）品質ポリシー及び品質マニュアルの公表** ・「品質ポリシー」の公表及び配布(2014 年 4 月以降) ・「品質ポリシー」英訳版の公表及び配布（2014 年 4 月以降） ・「品質マニュアル」の公表（2014 年 8 月）及び改訂（2015 年 6 月、2016 年 7 月） ・「品質マニュアル」英語版の公開（2014 年 8 月）及び改訂（2015 年 6 月、2016 年 7 月）
	B）「品質ポリシー」等の品質に関する文書や取組の紹介 企業等との意見交換において、「品質ポリシー」等の品質に関する文書や品質管理の取組を紹介。 2021 年度実績（2021 年 12 月末時点）：68 件（昨年同期実績：39 件）
	（職員に対する周知状況） **C）庁内イントラネット等における周知** 庁内イントラネットにおいて「品質ポリシー」、「品質マニュアル」等の品質に関する文書を審査部全体に周知している。
	D）研修等における周知 職員向けの以下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講義を実施している。研修内容は随時検討し、対象となる審査官の経験年数や役職等に応じて説明する内容を変更するなど、充実・改善を図っている。 ・審査官補コース研修　　対象となる審査官補全員が受講 ・審査官コース前期研修　　対象となる審査官補全員が受講 ・審査官コース後期研修　　対象となる審査官補全員が受講 ・審査系マネジメント能力研修　　新任上席審査官全員が受講
	E）理解度の確認 講義の内容を理解したかを確認し、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いる。当該アンケートにおける 4 段階評価と自由記載を通じて、研修内容が着実に理解されているかどうかを把握している。 自由記載を通じて理解不十分な部分を把握し、講義内容を改訂して実施したところ、今年度実施した上記研修の当該アンケート結果は、研修の満足度について平均 3.68 点（4 点満点）となっている。

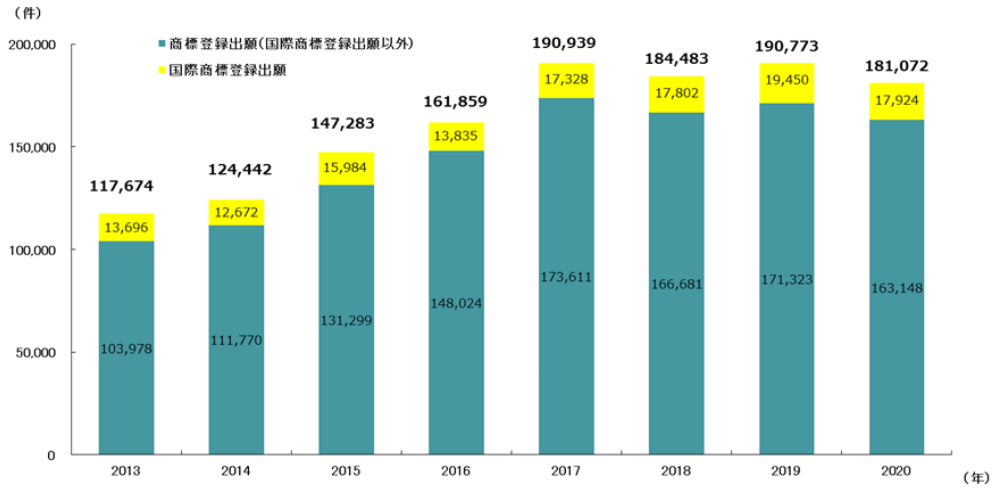
資料の所在	○品質ポリシー（上記Ａ、Ｂ、Ｃ、Ｄ関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/policy/03_shohyo.pdf
	○品質ポリシーパンフレット（上記Ａ関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/policy/pamphlet.pdf
	○品質ポリシー（英語）（上記Ａ関連） https://www.jpo.go.jp/e/introduction/hinshitu/shinsa/document/policies/trademark.pdf
	○品質ポリシーパンフレット（英語）（上記Ａ関連） https://www.jpo.go.jp/e/introduction/hinshitu/shinsa/document/policies/pamphlet.pdf
	○品質マニュアル（上記Ａ、Ｃ、Ｄ関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/shohyo/document/shohyo_manual/manual.pdf
	○品質マニュアル（英語版）（上記Ａ関連） https://www.jpo.go.jp/e/introduction/hinshitu/shinsa/shohyo/document/shohyo_manual/manual.pdf

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。
実績又は現況	**（商標審査部門の組織体制・人員配置）** **A）組織体制・人員配置** 合計 168 名の審査官により審査が行われている。7 つの審査室には管理職が 14 名配され、品質管理を含む審査業務のマネジメントを行っている。 審査実施体制の整備・強化を図るために、2021 年度は、恒常審査官を 4 名採用するとともに、任期付審査官を 18 名採用した。
	B）審査官の育成と評価 審査官になるためには、研修を受け、特許法、実用新案法、意匠法、商標法、審査実務等の試験に合格する必要がある。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、審査官の育成を図っている。 国家公務員の人事評価制度に従い、審査官も年に一回、審査官や上席審査官といった職制ごとに定められた観点に基づいた能力の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される。各審査官は、所属する審査長単位(各審査室)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に向けた努力をしている。その達成状況は、半年に一度審査長等が評価し、必要に応じて審査官にフィードバックしている。 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。 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、着実に実施した。
	C）新しいタイプの商標の審査実施体制 各審査室に新しいタイプの商標の担当審査官を定め、「音」・「動き」などのタイプ別に審査ノウハウを蓄積し、共有を図るとともに、当該担当審査官を定期的に変更するなど、審査に対応できる人材を継続的に育成している。
	D）国際化に耐えられる十分な審査実施体制の構築 研修計画に基づき、通学型講座及び通信教育型講座などの語学研修を実施するとともに、語学留学及び海外大学派遣など国際化への対応能力向上のための研修を実施し、審査官の育成を図っている。 欧州・韓国・中国等の海外知財庁との二庁間における専門家会合、米国特許商標庁（USPTO）への審査官派遣等を通じて、国際化に対応した審査官の育成及び審査実施体制の構築を図っている。

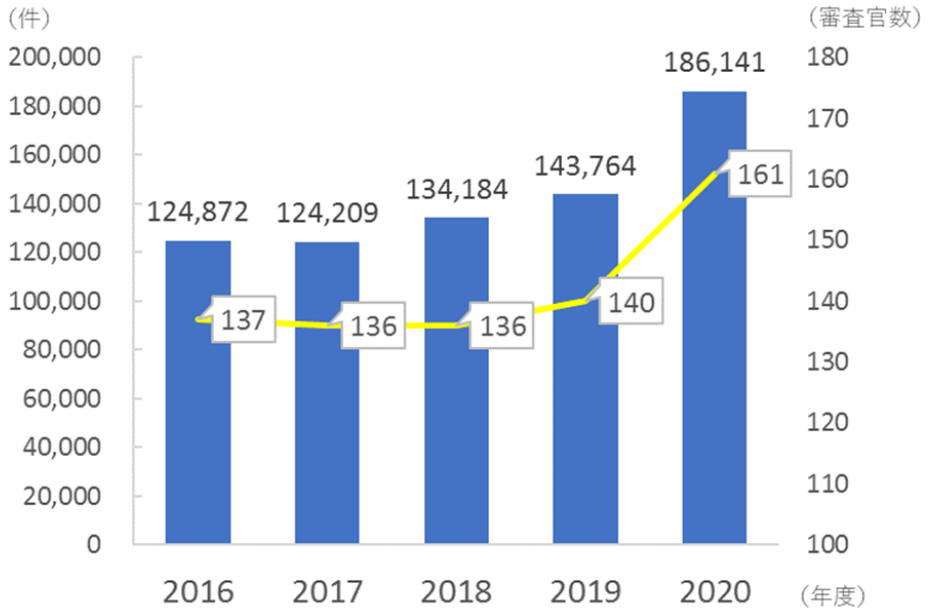
実績又は現況	**E）商標審査の効率化の取組** **［商標審査推進室における取組］** 商標審査の効率化の観点から、審査の処理・推進に関する企画、立案を図る部署として、2019 年 1 月に設置された商標審査推進室においては、以下のような取組を実施している。 2017 年度及び 2018 年度に行った人工知能（ＡＩ）技術関連の実証的研究事業の結果を踏まえ開発した「先行図形商標調査業務」及び「不明確な商品・役務調査業務」の 2 つの業務を支援するサーチツールのプロトタイプの補助的な試用を継続することで、同技術の活用可能性と、更なる精度向上に向けた検証を実施した。2021 年度は、先行図形商標調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。 また、更なる商標審査の効率化のために、2019 年 8 月より調査を開始した「商標における民間調査者の活用可能性実証事業」については、初年度及び昨年度に明らかとなった課題を基に調査報告書を改善し、引き続き、民間から募った調査者に、拒絶理由の該当性（商標法 3 条、4 条等）に関する詳細な調査を実施させ、本事業で作成された調査報告書を商標審査に活用するとともに、当該事業の成果を踏まえ、令和 4 年度の請負事業の予算要求を行った。 **［審査業務効率化検討プロジェクト］** 2020 年度より、特許庁内に商標の審査業務効率化のためのプロジェクトを立ち上げ、「審査の見える化」に基づく各審査プロセスのうち、法解釈やユーザー対応に関連する論点を中心に、外部有識者・ユーザーの声を踏まえて審査業務の効率化策について検討し、商標審査便覧の改訂を含めた審査手法の見直し（商品・役務の審査（第 6 条）に係る審査手法の効率化等）や業務運用の標準化・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 8 月には、出願支援ガイド「商標出願ってどうやるの？」を作成・公表し、拒絶理由のかからない出願を促進し、その結果としての審査効率化を図っている。加えて、商標審査基準室と連携し、特許庁ホームページの「お助けサイト」をより具体的な内容に更新し、また、拒絶理由通知書の問合せ欄に、同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することで、ユーザーの利便性向上を図っている。さらに、商標審査基準室と連携し、代理人のいない個人事業主等の出願に不慣れな方をサポートするため、特許庁ホームページの「お助けサイト」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。 方式審査便覧改訂を含めた審査効率化やテレワーク支援ツールの機能強化等、審査効率化に係る施策の検討・推進を引き続き行うとともに、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。

実績又は現況	**F）近年の出願・審査実施状況** 商標登録出願件数は増加傾向（図 1）にあり、特に近年の増加傾向は顕著で、2020 年は約 18 万件と 2013 年に比べ約 1.5 倍の件数が出願されている。このような状況の中、2021 年度には任期付審査官を 18 名採用するとともに、現在の審査の品質を維持しつつ、着実に審査処理を行っていくため、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った結果、ファーストアクション件数は増加傾向にあり（図 2）、2021 年度上半期のファーストアクション件数は、前年度同期比で 24.6％増であった。他方、審査処理期間がいまだ長期化傾向にあるところ（図 3）、早期に権利付与を希望する者に対しては、商標早期審査を実施することで、そのニーズに対応している。また、指定商品・指定役務の記載が一定の条件を満たす商標登録出願について、通常よりも早く審査を行う運用（ファストトラック審査）を試行している。この運用の導入により、ユーザー側に審査負担の少ない適正な出願を促すことで、商標審査全体の更なる処理促進を図っている。 なお、現状は、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 2.0 倍の審査を行っている（図 4）。

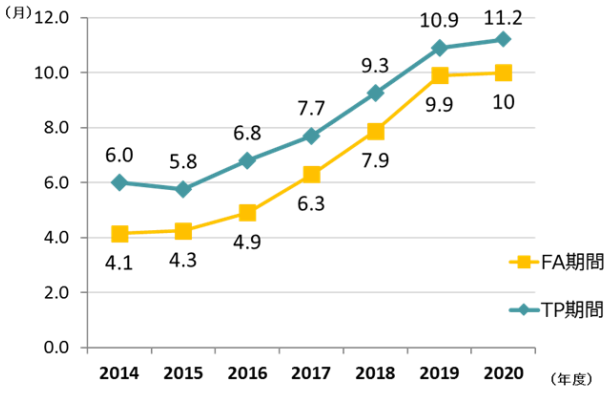
実績又は現況



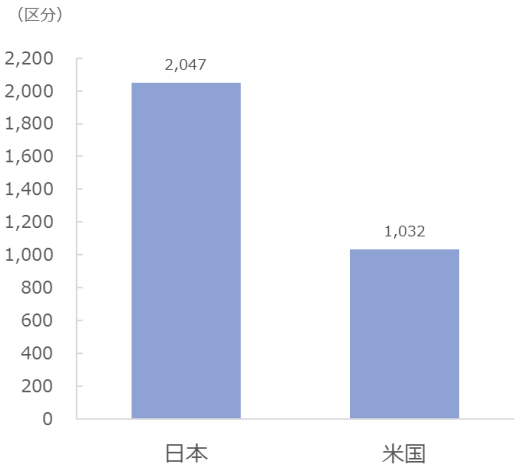
【図１】商標登録出願件数の推移



【図２】ファーストアクション件数及び商標審査官数の推移



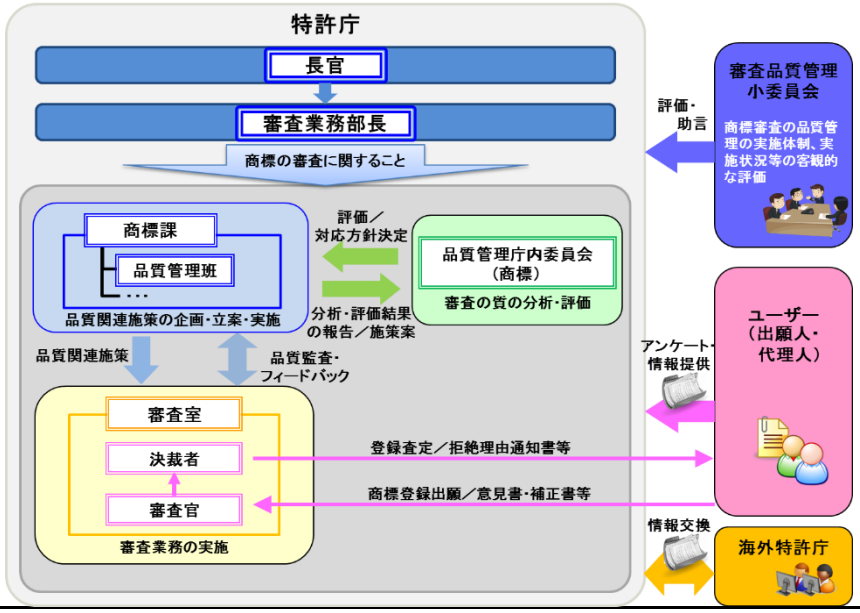
【図３】ファーストアクションまでの期間の推移



【図４】審査官１人あたりの審査処理実績（FA区分数）日米比較
※2020 年（暦年）
数値は" TM5 Statistics Report (2020)"より作成

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** 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が、商標審査に関する事務に関しては審査業務部長が責任者となっている。
	B）審査業務を実施する各審査室（課相当） 各審査室に置かれた審査長等のマネジメントの下、審査官が商標審査を行っている。
	C）品質関連施策の企画・立案を行う商標課品質管理班 2016 年 4 月に商標課に品質関連施策を企画・立案する新部署として品質管理班が設置されて以来、当班では、職員 2 名と調査員（品質管理補助）2 名の体制で、品質管理のために必要な体制を整備し商標審査の品質管理に関する以下の業務を行っている。 ・審査部・審査長単位が実施する施策（協議、決裁、品質監査、審判情報の活用等）の企画・立案 ・品質関連施策（ユーザー評価調査等）の企画・立案 ・品質管理庁内委員会が実施する審査の質についての分析・評価のサポート（審査の質に関する各種データの収集や起案の形式的瑕疵のチェック）
	D）審査の質の分析・評価を行う品質管理庁内委員会 品質管理庁内委員会は、商標課長を始めとする審査長等の管理職を委員に、合計 17 名で構成され、事務局は、商標課品質管理班が担当し、以下の業務を行っている。 ・品質監査結果、審判情報、ユーザー評価調査結果等のデータの分析・評価 ・上記分析・評価により明確化された課題の報告 ・品質に関するデータや分析結果の審査長単位へのフィードバック ・商標課品質管理班が企画・立案する品質管理に関する各種施策に対しての助言
	E）審査の質の管理を行う品質管理官 品質管理官は、商標審査に関する高度な知識や判断力を有する管理職又は審査官から選任され、品質監査においてチェックを実施し、その結果について案件を担当した審査官や管理職にフィードバックする業務を担っている。

実績又は現況	（参考）品質管理体制の概略図 

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	特許庁では、各年度の終わりに、翌年度に実施をするべき商標審査の品質管理の取組を計画して文書化し、庁内で共有している。また、計画した各取組について、上半期終了時にその進捗状況を検証して課題を明らかにし、必要があれば取組の修正を行っている。そして、年度末には最終的な達成状況を評価し、評価結果は翌年度の取組の策定に活用している。 2021 年度は、引き続き①商標出願人・商標権者に対するコミュニケーション（通知、電話対応等）の向上、②ユーザーとの意見交換、③均質性の向上に関する取組を重点事項（共通取組事項）として取り上げ、商標審査の質の維持・向上のための取組を行った。 以下、今年度計画し、実施した商標審査の品質向上のための取組のうち、主なものを示す。
	A）決裁 決裁者は、審査官が作成した拒絶理由通知等に係る書面の「全件」について、実体面及び形式面の両方からチェックを行っており、決裁におけるチェック手順は「決裁ガイドライン」として内部文書に定めている。 決裁者は、決裁時において、起案内容に疑義がある場合には、審査官に対して起案内容等を確認し、必要があれば差戻しを行い、再起案させるとともに指導を行っている。 商標課品質管理班は、新たに決裁を行う新任管理職を対象として、決裁者が統一的な基準・観点から、審査官が判断した内容及び起案書のチェックを行う際の手順や留意事項をまとめた「決裁ガイドライン」に基づく決裁の徹底が実施されるよう周知を行っている。 さらに、決裁時に必要な提出書類について、書類の提出が不要な場合を明示することで、決裁方法の統一を図っている。
	B）審査官用チェックシートの活用 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、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ともに、記入した「審査官用チェックシート」を起案とともに決裁者に提出している。 審査官用チェックシートは、質の向上に資する内容となるよう、適時見直しを行っており、2021 年 3 月には効率性の観点から、審査官が誤りやすい項目や特に注意が必要な項目に限定した審査官用チェックシートへ改訂を行い、2021 年 4 月から当該チェックシートの運用を開始した。

実績又は現況	**C）審査官・管理職間の協議を通じた知識共有** 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。協議には、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（必須協議案件）がある。 審査官協議の内容の充実・効率化及び情報共有の観点から、協議メモを収集・蓄積し、庁内イントラネットに掲載して共有している。 <必須協議案件> 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。）） ③ ともに審査係属中の同一又は極めて類似する商標の案件 ④ 商標法第 3 条第 2 項（使用による識別性）の適用の検討を要する案件 ⑤ 新しいタイプの商標に関する案件 <協議の実施規模等> 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、2021 年度（2021 年 12 月末時点）は 159 件（昨年同期 200 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、2021 年度（2021 年 12 月末時点）は 330 件（昨年同期 171 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。 ④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、2021 年度（2021 年 12 月末時点）は 4 件（昨年同期 3 件）の協議を行った。 ⑤については、新制度導入に伴う審査事例の蓄積とともに、衆目を集める可能性のある案件について、管理職等を含めた協議をする場を定期的に設けて積極的に協議を行うものであり、2021 年度（2021 年 12 月末時点）は 28 件（昨年同期 42 件）の協議を行った。また、協議結果（審査事例）をまとめたリストを作成し、その蓄積した情報を審査官に共有した。 * 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扱うことになるため、慎重な判断が必要とされる。
	D）審査の質の向上のためのシステム整備 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ファストトラック該当案件の判定ツール、応対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。

実績又は現況	**E）ＡＩ技術を用いた審査効率化の導入** 審査の処理促進や審査の質の向上に寄与するため、2017 年度及び 2018 年度に行った実証的研究事業の結果を踏まえ開発した「先行図形商標調査業務」及び「不明確な商品・役務調査業務」の 2 つの業務を支援するサーチツールのプロトタイプの補助的な試用を継続することで、人工知能（ＡＩ）技術の活用可能性と、更なる精度向上に向けた検証を実施した。 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。
	F）審査運用の標準化 審査業務効率化検討プロジェクトにおいて、審査スキームの統一化に着手し、決裁時提出書類の整理や商標検索方法等、審査業務に係る具体的な業務運用の統一化を実施した。統一化された審査スキームについては、順次審査官に周知するとともに、庁内イントラネットに掲載し、審査官が常に最新の状況を把握できるようにしている。
	G）業績目標と審査官の評価　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に努めている。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。
	H）面接・電話応対の充実 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る。 審査官とユーザーとの間で行われる面接や電話・ファクシミリによる相談手続及び応対内容の記録・保管等の手続を定めた「面接ガイドライン」に従って、面接・電話応対を実施している。また、審査官の経験談やユーザー評価調査で指摘があった事例等を基にした、適切な面接・電話応対を実現するためのポイント集を作成し、審査官に周知することにより、審査官とユーザーとの適切なコミュニケーションの向上を図っている。 2021 年度は、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、オンライン上のコミュニケーションをより充実させるため、電子メールでの補正案等の送付及びウェブアプリケーションを利用した面接（オンライン面接）を可能にするとともに、オンライン面接に利用可能な Web 会議サービスの拡充として 2021 年 4 月より Microsoft Teams の利用を可能とした。 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 ～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。 2021 年 4 月～12 月の面接・電話応対等の実績（括弧内は昨年同期実績） ①対面型面接　　10 件（24 件） ②オンライン面接　　17 件（4 件） ③電話等による応対　　3,832 件（4,516 件）（うち電子メール 671 件） 「特許庁が達成すべき目標」について ・コミュニケーションに関するユーザーの評価について、「上位評価割合を 60%以上」とすることが定められており、2021 年度ユーザー評価の結果は 66%でこれを達成した。 ・出願人の求めに応じて、原則、100%面接を実施することが定められており、2021 年 4 月～12 月の実績は 100%。

実績又は現況	**I）特定分野担当チームによる審査支援** IT 技術分野や経営・マーケティング分野など新しい専門用語が多く生み出される分野の専門用語を含む出願に対応するため、これら「IT」、「経営」、「金融」等の分野について、審査官で構成される特定チームを設置。特定チームの審査官は、各専門分野における知見を深め、民間セミナーや書籍等を通じて得た知識を蓄積・共有するとともに、必要に応じてその他の審査官からの協議・相談に応じ当該分野の審査のサポートを行っている。
	J）品質関連情報の収集・審査官への提供 以下の品質関連情報を活用し、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 審査官ごとの即登録率や根拠条文ごと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共有することにより、審査官が自らの審査の現状・改善点を把握することを可能にしている。
	K）事例の共有及び個別案件の要因分析 昨年度に、審査官が行った処分等のうち、何らかの不備が生じた個別案件について、当該不備が生じた対象条文、主たる原因ごとに発生件数・内容を集計・分析し、その予防策等を報告書にまとめ、審査官に周知している。 2021 年度は、2020 年 4 月から 2021 年 3 月の期間に発生した個別案件を対象とした報告書を作成し、審査官に周知した（2021 年 9 月）。また、2021 年度に発生した個別案件については、適時に注意喚起を行うべく、月に一度、前月分の情報を取りまとめ、審査官に周知する運用を開始した。
	L）審査関連文書の整備・改訂 2021 年度は、「面接ガイドライン」について、行政全体におけるデジタル化の要請を踏まえ、2021 年 6 月に、例示から「ファクシミリ」を削除する等の改訂し、公表した。 「商標審査の進め方」については、上記「面接ガイドライン」の改訂に伴い、2021 年 7 月に改訂（改訂第 5 版）し、公表した。 「商標審査便覧」については、ユーザーの要望や社会情勢の変化等に鑑み、2021 年 10 月に改訂し、公表した。 「実体審査マニュアル（新しいタイプの商標・立体商標関連）」について、新しいタイプの商標については、2021 年 7 月に、立体商標関連については 2021 年 6 月に、それぞれ改訂した。
	M）商標審査に関する起案手引書の作成・整備 起案書における記載漏れや記載内容のバラツキ等の改善を図り、審査官が起案書を作成する際に一元的な考え方に基づき、統一感をもって作成できるよう、拒絶理由通知書等を起案する際の留意点をまとめた「商標審査に関する起案手引書」を作成し、審査官に周知している。
	N）能力向上のための研修の実施 ①法律・審査基準に関する知識、②地理的表示（ＧＩ）や種苗等に関する知識、③国際化に対応する語学能力、④知的財産活用に関する知識等を習得する各種研修の受講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している。
	O）商標審査実務に関連する最近の動向の情報提供 人事異動等により審査室に着任した者を対象に、商標審査実務に関連する最新の動向や主な留意点についてまとめた資料を提供している。

資料の所在	○人事評価マニュアル　（内閣人事局・人事院）（上記 G 関連） http://www.cas.go.jp/jp/gaiyou/jimu/jinjikyoku/files/000287212.pdf
	○面接ガイドライン（上記 H 関連） https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/mensetu_guide_syohyo.html

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	⑥の冒頭に示すように、特許庁では、各年度の終わりに、翌年度に実施をするべき商標審査の品質管理の取組を計画して文書化し、庁内で共有している。また、計画した各取組について、上半期終了後にその実施状況を検証して課題を明らかにし、必要があれば取組の修正を行っている。そして、年度末には最終的な達成状況を評価し、評価結果は翌年度の取組の策定に活用している。 以下、今年度計画し、実施された商標審査の取組のうち、品質検証に関連する主な取組を示す。 **A）品質監査** 品質監査では、法令・審査基準等の指針に則った統一のとれた審査が行われているか、出願人・代理人との意思疎通の確保に留意した効率的な審査が行われているかなど、審査官による全審査プロセスが、品質管理官により検証される。詳細な手続きは、「商標審査に関する品質監査ガイドライン」として内部文書で定めている。 品質監査は、調査・判断の妥当性や各通知内容の妥当性に関して評価し、幅広く課題を抽出することを目的として行う①登録査定に関する品質監査（登録案件品質監査）と、通知内容の妥当性等基礎的な項目に関して評価し、幅広く課題を抽出することを目的として行う②拒絶理由通知及び拒絶査定に関する品質監査（拒絶案件品質監査）の 2 種類で実施し、対象案件は、合計 1,200 件とし、無作為に抽出して分析している。なお、監査対象案件の抽出条件の詳細な設定機能を有する新システムの稼働により、ペーパーレスによる効率的な品質監査を実施している。 品質監査の結果は、対象案件の決裁をした審査長等の管理職及び担当審査官にフィードバックし、管理職は当該結果を審査官の指導等、審査の質の向上に活用している。 品質監査の結果について、データ集計・分析を行い、その内容を報告書としてまとめ、審査室に周知している。 **B）ユーザー評価調査** 審査の質の現状や審査の質に対するユーザーからのニーズを把握し、施策・取組を改善することを目的として、ユーザー評価調査を実施している。調査で寄せられた個別案件の審査の質に対する評価や意見は商標課品質管理班及び各審査室における分析の材料とするとともに、担当官へのフィードバックが可とされた案件については各審査室の管理職から適宜審査官へフィードバックし、審査の質の検証と改善のための材料としている。 2021 年度は、5～6 月に調査を実施し、回答率は 88.3%であった（調査対象 420 者中 371 者）。調査対象者は、①2019 年度における、筆頭出願人（内国出願人）としての商標登録出願件数上位 360 者、②2019 年度における、中小企業の商標登録出願件数上位者より抽出した 20 者、③2019 年度における、筆頭出願人（外国出願人）としての商標登録出願件数上位 40 者の計 420 者。 商標審査全体の質についての評価（全体評価）は、「普通」以上の割合が 91.7%（昨年度調査では 91.3%）、上位評価割合（「満足」・「比較的満足」の評価割合）が 49.9%（同 47.7%）。 昨年同様 10 月に調査結果報告書を外部公表するとともに、識別性の判断及び審査官間の判断の均質性を重点項目と設定し、審査部門内で情報共有することで、審査の質の維持・向上に資する効果も得られた。 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。

実績又は現況	**C）ユーザー等との意見交換** ユーザーニーズの把握及び課題抽出を目的として、商標課・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意見交換を行っている。 前年に引き続き 2021 年度も、商標課及び各企業が出願した案件の審査を担当する審査室において、意見交換の促進を図り、商標審査の品質向上及び業界の動向調査及びニーズの把握を行った。 ユーザーから寄せられた意見をカテゴリー別にまとめ、庁内イントラネットに掲載して情報共有を行っている。 業界団体等との意見交換実績 （2021 年度実績（2021 年 12 月末時点）） 68 件　内訳　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 （昨年同期実績） 39 件　内訳　業界団体：17 団体、民間企業：18 社、組合・商工会等：4 団体
	D）審査の質の向上のためのホームページでの意見受付 電話・メール・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に、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実施している（日本語は 2014 年 11 月、英語は 2017 年 2 月から）。 ユーザーから寄せられた意見は、商標課品質管理班が適切に管理するとともに、審査の質の向上に資するため、意見内容を分析して品質向上のための取組に反映している。 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ている。
	E）審判決との判断相違の要因分析 拒絶査定不服審判において、審査と審判で判断が異なった案件を中心にその要因等を分析し、審査及び審判部門とで意見交換を行い、更なる品質向上を図るべく、審査審判の実務における処理方針の確認を行い、新たに取り決められた処理方針等について審査部内で情報共有を図っている。 要因分析を実施した案件・事件は以下のとおり。 ・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 （2021 年度実績） 355 件（2021 年 12 月末時点） （2020 年度実績） 357 件
	F）商標登録異議申立で取り消された案件に関する分析 昨年度に異議申立てによって取消決定がなされた案件について、審決の要点を一覧にまとめ、審査と審判で判断が異なった要因等の分析を行い、その分析結果について審査部内で情報共有を図っている。 要因分析を実施した案件 （2021 年度実績） 46 件

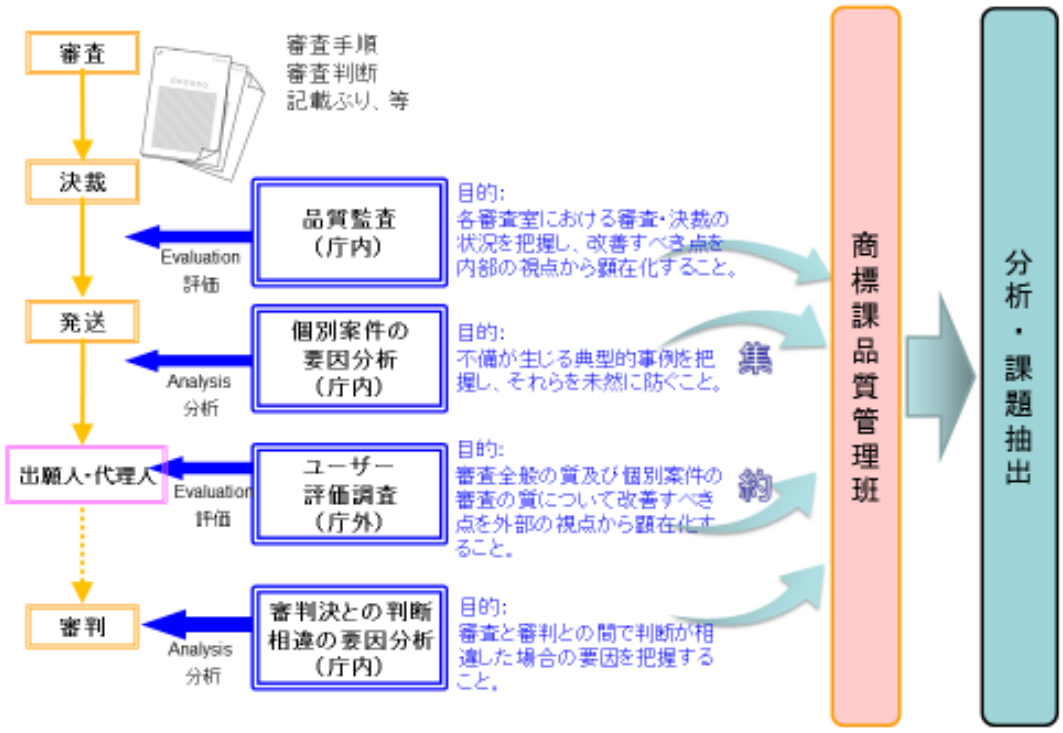
実績又は現況	**G）事例の共有及び個別案件の要因分析** 昨年度に、審査官が行った処分等のうち、何らかの不備が生じた個別案件について、当該不備が生じた対象条文、主たる原因ごとに発生件数・内容を集計・分析し、その予防策等を報告書にまとめ、審査官に周知している。 2021 年度は、2020 年 4 月から 2021 年 3 月の期間に発生した個別案件を対象とした報告書を作成し、審査官に周知した（2021 年 9 月）。また、2021 年度に発生した個別案件については、適時に注意喚起を行うべく、月に一度、前月分の情報を取りまとめ、審査官に周知する運用を開始した。
資料の所在	○審査の質についてのユーザー評価調査報告書（上記 B 関連） https://www.jpo.go.jp/resources/report/user/index.html ○審査の質の向上のための御意見受付（上記 D 関連） https://www.jpo.go.jp/introduction/hinshitu/hinshitsu-iken.html

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

（分析方法）

商標審査の質（審査手法、審査判断、拒絶理由通知書等の記載内容等）を総合的な視点から分析及び課題抽出するため、「審査（協議）→決裁→発送→出願人・代理人→審判」の一連の流れの中で、多角的な観点から、以下の分析を実施し、それぞれ課題を抽出している。



A）内部レビューを通じた分析

品質管理体制について、審査品質管理小委員会で審議された評価項目及び評価基準に従った評価項目ごとの実績・現況等の整理や、委員から受けた改善提言の検討を通じて、品質管理の実施体制・実施状況を分析している。

審査実施体制について、出願動向や審査処理状況などから、必要な人員について把握し、迅速・的確な商標審査のために必要な人的資源を分析している。

関連する審査の取組の実施状況とその結果については、⑥の冒頭に示すように、半期ごとのレビューを行い、さらに、必要に応じて品質管理庁内委員会（商標）で取組等について分析して課題を抽出し、商標関係部署及び商標審査部門に対して情報発信を行っている。

［分析から抽出された課題］

出願件数が増加している状況の中、現在の審査の品質を維持しつつ、着実に審査処理を行っていくための適切な措置を講じる必要があるという課題が抽出された。また、我が国特許庁の品質管理の取組・体制に関する情報発信を内部の商標課・商標審査部門に対するものを含め、より積極的に行う必要があるという課題が抽出された。

実績又は現況	**（特許庁内部での評価に基づく分析）** **B)決裁を通じた分析（継続）** ⑥A の取組に関連し、効率的かつ効果的に起案書のチェックを行うためには更なる決裁運用の統一が必要であると分析した。 **［分析から抽出された課題］** 決裁について、今年度は大きな課題は抽出されなかったものの、引き続き、ガイドラインの改訂について検討するとともに、決裁の際の審査官への指摘事項に関する情報の蓄積をすることで、典型的な誤りの傾向を分析する等、決裁をより効率的かつ効果的に行う必要がある。
	C）品質監査を通じた分析 ⑦A の取組に関連し、監査により得られたデータの分析、及び、監査における指摘事項に関して、内容を詳細に確認し、内容ごとに類型化を行い、指摘が多い事項等を明らかにするなどの分析を行うことにより、現状の把握、及び、改善すべき点の顕在化を図り、今後の改善策を検討している。 **［分析から抽出された課題］** 品質監査結果の分析の結果から、拒絶案件・登録案件それぞれの種別について、今後の課題が抽出された。審査官が「商標審査基準」、「商標審査便覧」等における整理に従い、丁寧に判断することを意識し、決裁者も「決裁ガイドライン」等の整理に従い決裁を進めることで十分に解消が見込まれる事項であることが確認できたため、審査部全体で分析結果の周知・共有を徹底していく必要がある。
	D）審判決との判断相違の要因分析 ⑦E の取組に関連し、拒絶査定不服審判において審査と審判で判断が異なった案件を中心に、審判決との判断相違の統計調査や分野ごとの傾向の分析を行っている。 また、⑦F の取組に関連し、昨年度に異議申立によって取消決定がなされた案件に関する要因分析を行い、報告書を作成している。 これらの分析により、拒絶査定不服審判が請求された案件だけでなく、異議申立てされ、取消決定がなされた案件についても分析したことになるため、審査段階で登録査定の判断をした案件及び拒絶査定の判断をした案件の双方向かつ多角的な観点から、審査と審判で判断が異なった要因等に関する分析を実施している。 **［分析から抽出された課題］** 審判決との判断相違について、今年度は大きな課題は抽出されなかったものの、識別性の判断については、判断の根拠となる証拠に対する事実認定、また、類似性の判断については、類否判断における商標の分断・要部抽出の認定によって、審査と審判とでその判断が相違することがあるため、引き続き、これらについて決裁時に重点的に確認を行う等の運用を徹底していく必要がある。
	E）事例の共有及び個別案件の要因分析 ⑦G の取組に関連し、審査官が行った処分等のうち、何らかの不備が生じた個別案件について、当該不備が生じた対象条文、主たる原因ごとに発生件数・内容を集計・分析し、その予防策等を報告書にまとめ、審査官に周知している。 **［分析から抽出された課題］** 分析の結果から、主に商標の使用又は商標の使用の意思を確認するための審査や通知書作成の過程において、形式的瑕疵が発生しやすいことが把握され、更なる瑕疵発生の低減に向けて、典型的事象について事象の概要と対応策について審査官に周知する必要があるとの課題が抽出された。

実績又は現況	**（特許庁外部での評価に基づく分析）** **F）ユーザー評価調査を通じた分析** ⑦B の取組について、ユーザー評価調査結果の分析では、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ている。特に、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、評価と相関係数の散布図を使用して、相対的に評価が低い観点や相関係数が高い観点を抽出して分析している。また、個別の案件に対する不満等は庁内で分析するとともに、回答者の合意が得られた場合は担当審査官にフィードバックし、審査の質の向上に役立てている。 **[分析から抽出された課題]** ユーザー評価調査における個別の評価項目の分析結果からは、重点的に取り組むべき項目は「識別性の判断」、「審査官間の均質性」であり、協議等の取組を充実させることにより、特に審査官間の均質性を向上させる必要があるとの課題が抽出された。
	G）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 ⑦C 及び D の取組について、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ている。 **[分析から抽出された課題]** ユーザー等との意見聴取において、今年度は大きな課題は抽出されなかったものの、オンライン会議システム等を活用し、引き続き、定期的にユーザー団体及び個別企業等と意見交換をすることにより、商標政策の現状と今後の取組について、ユーザーへの周知に努めるとともに、ユーザーニーズ及び現状の審査運用における課題を把握し、今後の審査運用の改善につなげる必要がある。

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 （２）継続的改善が適切に実施されているか **⑨　質の高い審査を実現するための方針・手続・体制（評価項目①～⑤）の改善状況**
評価の目的及び観点	評価項目①～⑤について、具体的な改善が行われているか否かを評価し、改善状況が適切であることを確認する。
実績又は現況	**（①～②の改善状況）** 品質管理のための具体的な手順を示す文書等について、必要な更新を行い、品質ポリシー及び品質マニュアルとともに適切な管理を継続した。 商標審査部におけるバリューズの検討にあたっては、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おり、これらの議論や業界団体・企業との意見交換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。
	（③の改善状況） **＜ユーザーへの周知状況＞** ・企業等との意見交換の際に使用する資料に、特許庁における品質管理の取組や「品質ポリシー」について紹介する内容を設け、説明を行っている。 2021 年度実績（2021 年 12 月末時点）：68 件（昨年同期実績：39 件） **＜職員に対する周知状況＞** ・「品質ポリシー」「品質マニュアル」等を含む品質管理に関する方針・手続について、庁内イントラネットを通じて審査官が随時参照可能な状態を維持した。 **＜職員向けの研修の実施状況＞** ・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」及び品質管理の取組や考え方についての講義・討論を行う研修を実施した。
	（④の改善状況） **＜審査実施体制の強化＞** ・急激な商標出願件数の増加の中で、任期付審査官を 18 名採用するとともに、民間調査者の活用、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った結果、審査処理件数は大幅に増加している。 ・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。 ・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、着実に実施した。

実績又は現況	**＜効率的な審査実施体制の検討＞** ・商標審査の効率化の観点から、審査の処理・推進に関する企画、立案を図る部署である商標審査推進室においては、2017 年度及び 2018 年度に行った人工知能（ＡＩ）技術関連の実証的研究事業の結果を踏まえ開発した「先行図形商標調査業務」及び「不明確な商品・役務調査業務」の 2 つの業務を支援するサーチツールのプロトタイプの補助的な試用を継続することで、同技術の活用可能性と、更なる精度向上に向けた検証を実施し、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。 ・更なる商標審査の効率化のために、2019 年 8 月より調査を開始した「商標における民間調査者の活用可能性実証事業」については、初年度に明らかとなった課題を基に調査報告書を改善し、引き続き、民間から募った調査者に、拒絶理由の該当性（商標法 3 条、4 条等）に関する詳細な調査を実施させ、 本事業で作成された調査報告書を商標審査に活用するとともに、当該事業の成果を踏まえ、令和 4 年度の請負事業の予算要求を行った。 ・2020 年度に特許庁内に立ち上げた、商標の審査業務効率化のためのプロジェクトにおいて、「審査の見える化」に基づく各審査プロセスのうち、法解釈やユーザー対応に関連する論点を中心に、外部有識者・ユーザーの声を踏まえて審査業務の効率化策について検討し、商標審査便覧の改訂を含めた審査手法の見直し（商品・役務の審査（第 6 条）に係る効率的な審査手法の検討等）や業務運用の標準化・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。 ・上記プロジェクトにおいて、2021 年 8 月には、出願支援ガイド「商標出願ってどうやるの？」を作成・公表し、拒絶理由のかからない出願を促進し、その結果としての審査効率化を図っている。加えて、商標審査基準室と連携し、特許庁ホームページの「お助けサイト」をより具体的な内容に更新し、また、拒絶理由通知書の問合せ欄に、同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することで、ユーザーの利便性向上を図っている。さらに、商標審査基準室と連携し、代理人のいない個人事業主等の出願に不慣れな方をサポートするため、特許庁ホームページの「お助けサイト」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。 ・上記プロジェクトにおいて、方式審査便覧改訂を含めた審査効率化やテレワーク支援ツールの機能強化等、審査効率化に係る施策の検討・推進を引き続き行うとともに、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。
	（⑤の改善状況） **＜品質管理体制の強化＞** ・商標課において、品質関連施策の企画・立案を一元的に行う部署として、職員 2 名と調査員（品質管理補助）2 名の体制の品質管理班が設置されている。品質管理の組織として、責任者、審査業務の実施者、施策の企画・立案者、質の分析・評価者のそれぞれの役割を明確に分離したことにより、より効率的・効果的に品質管理を行うことができる組織体制・人員配置を確立している。

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 （２）継続的改善が適切に実施されているか **⑩　品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況**
評価の目的及び観点	評価項目⑥～⑧について、具体的な改善が行われているか否かを評価し、改善状況が適切であることを確認する。
実績又は現況	**（⑥の改善状況）** 2019 年度と同様の取組を継続して実施したほか、以下の各項目で改善を行った。
	＜審査官用チェックシートの活用に関するもの＞ ・審査官用チェックシートは、質の向上に資する内容となるよう、適時見直しを行っており、2021 年 3 月には効率性の観点から、審査官が誤りやすい項目や特に注意が必要な項目に限定した審査官用チェックシートへ改訂を行い、2021 年 4 月から当該チェックシートの運用を開始した。
	＜審査関連文書の整備・改訂に関するもの＞ ・「面接ガイドライン」について、行政全体におけるデジタル化の要請を踏まえ、2021 年 6 月に、例示から「ファクシミリ」を削除する等の改訂し、公表した。 ・「商標審査の進め方」について、上記「面接ガイドライン」の改訂に伴い、2021 年 7 月に改訂（改訂第 5 版）し、公表した。 ・「商標審査便覧」については、ユーザーの要望や社会情勢の変化等に鑑み、2021 年 10 月に改訂し、公表した。 ・「実体審査マニュアル（新しいタイプの商標・立体商標関連）」について、新しいタイプの商標については、2021 年 7 月に、立体商標関連については 2021 年 6 月に、それぞれ改訂した。
	＜ＡＩ技術を用いた審査効率化の導入に関するもの＞ ・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。
	＜審査の質の向上のためのシステム整備に関するもの＞ ・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ファストトラック該当案件の判定ツール、応対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。
	＜面接・電話応対に関するもの＞ ・2021 年度は、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、オンライン上のコミュニケーションをより充実させるため、電子メールでの補正案等の送付及びウェブアプリケーションを利用した面接（オンライン面接）を可能にするとともに、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。 ・原則一回は面接の依頼を受諾し、2021 年 4 ～12 月の面接の実施件数は 27 件（うちオンライン面接 17 件、昨年同期 28 件）、電話等の対応は 3,832 件（昨年同期 4,516 件）であった。
	（⑦・⑧の改善状況） 2019 年度と同様の取組を継続して実施したほか、以下の各項目で改善を行った。 ＜ユーザー評価調査に関するもの＞ ・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。

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・ホームページにおける情報発信** ・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するとともに、小委員会で使用した資料、これまでの調査研究で得られた結果等を特許庁ホームページを通じて公表することで、情報発信を行っている。
	B）意見交換会による情報発信及び協力体制 ・各企業／業界団体等と商標課及び各企業が出願した案件の審査を担当する審査室との意見交換会を例年行っている。意見交換会では、商標審査の品質向上及び業界の動向調査及びニーズの把握を行い、審査の質向上に関する取組について情報発信を行っている。また、審査の質に関して具体的に意見交換するとともに、出願人・代理人等と問題意識を共有している。 業界団体等との意見交換実績 （2021 年度実績（2021 年 12 月末時点）） 68 件　内訳　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 （昨年同期実績） 39 件　内訳　業界団体：17 団体、民間企業：18 社、組合・商工会等：4 団体

実績又は現況	**（国外への情報発信、協力関係）** **C）国際会合等における情報発信** 国際会合等に出席し、JPO の品質管理システムについて情報発信することで、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図るとともに、相互の信頼関係の構築に努めている。 ・日台商標審査官交流 2012 年より実施。2021 年 10 月にオンラインで開催された「第 10 回日台商標審査官交流」では、日本側（JPO）及び台湾側（TIPO）から品質管理に関するプレゼンが行われ、両庁の品質管理について意見交換を行った。 ・日韓商標専門家会合 2001 年より実施。2020 年 9 月にオンラインで開催された「第 17 回日韓商標専門家会合」では、韓国側（KIPO）から品質管理に関するプレゼンが行われ、両庁の品質管理について意見交換を行った。 ・日中商標専門家会合 組織再編された CNIPA との間では 2019 年より実施。2021 年 10 月にオンラインで開催された「第 3 回日中商標専門家会合」では、中国側（CNIPA）から品質管理に関するプレゼンが行われ、両庁の品質管理について意見交換を行った。 ・日欧商標専門家会合 2016 年に 13 年ぶり開催され、以降年 1 回の頻度で実施。2020 年度は「第 9 回日欧商標専門家会合」をオンラインで実施し、両庁の品質管理を含め、意見交換を行った。（2022 年 2 ～3 月予定）
	D）国際審査協力を通じた情報発信 海外（特に ASEAN 諸国を中心とする新興国）の知的財産庁の職員（主に審査官や品質管理担当者）に対して、受入研修等を利用して、JPO の品質管理システムを紹介することで、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図るとともに、相互の信頼関係の構築に努めている。 ・海外の知的財産庁職員を対象とした受入研修等 ●商標実体審査コース（2021 年 12 月～2 月オンラインで実施）
	E）ユーザーへの情報発信 セミナーや意見交換会等において海外の知財関係者向けに、審査の質向上に関する施策・取組等を紹介している。 2021 年度の主なものは以下のとおりである。 ・日中商標制度シンポジウム 日中両国における知的財産権の保護及び活用の重要性が高まる中で、両国の商標制度及びその運用についての理解を深めることを目的として、2019 年より、JETRO 北京事務所及び中華商標協会の共催により開催しているイベントで、2021 年 9 月の「第 3 回日中商標制度シンポジウム」は北京の実会場とオンラインのハイブリッドで行われた。特許庁からは商標法改正等に関する情報のほか、品質管理の取組について情報発信を行った。

実績又は現況	**F）海外の特許庁との協力を通じた情報発信** JPO の品質管理システムについて情報発信することで、特許庁の品質に関する理解、プレゼンス向上を図るとともに、相互の信頼関係の構築に努めている。 ・商標五庁（TM5） 日米欧中韓の商標五庁（TM5：JPO,USPTO,EUIPO,CNIPA,KIPO）間において、互いの品質管理も含む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 EUIPO とは、2001 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 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 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 年から実施し、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。 ・中国 CNIPA 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、2019 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。 ・欧州 EUIPO 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、2016 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。 ・INTA INTA との間においては、2007 年から継続して INTA 年次総会へ参加する等の協力関係を構築している。2009 年以降、本総会に「JPO ブース」を出展し、日本の商標制度や JPO の政策等の紹介を実施してきた。また、INTA は、2010 年以降、商標三極・TM5 にユーザーとして参画しており、本枠組みを活用した情報収集・発信等に関して、定期的に意見交換を行っている。