

令和 3 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

令和 3 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④、⑥に関するもの
改善提言 1	審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、出願増加による審査処理期間の長期化への対応に関する取組を継続することを期待する。
ねらい	審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、出願増加による審査処理期間の長期化への対応に関する取組を継続する。
取組の計画	（審査官の人員配置） 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。 （審査官の育成） 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。 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。 （審査実施体制の強化・審査業務の効率化） 4. 出願増加による審査処理期間の長期化に対応するため、審査実施体制の強化を図るとともに、商標審査の事前調査の外注や審査業務に集中できる環境整備等によって審査業務の効率化を継続して実施する。
取組の実績	（審査官の人員配置） 1. 2022 年度は、審査体制の整備・強化を図るべく、11 名の新規入庁者（恒常審査官 8 名、任期付審査官 3 名）を採用した。 （審査官の育成） 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、11 名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。 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。研修効果の観点から、実施形式は、科目に応じて対面型とオンラインの非対面型とを併用し、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。 （審査実施体制の強化・審査業務の効率化） 4. 11 名の新規入庁者を採用し、審査実施体制の強化を図るとともに、民間調査者による拒絶理由の該当性（商標法 3 条、4 条等）に関する詳細な調査報告書の商標審査への活用（「商標の拒絶理由横断調査事業」）によって審査業務の効率化を図った。 また、商標の審査業務効率化のためのプロジェクト（2020 年度より始動）において、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業務の効率化を継続して実施した。 さらに、2021 年度に実施した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 コンペティションに関して、上位入賞者の予測モデルを搭載した同ツールの審査官への試行的な提供を開始した。 2021 年 8 月に作成・公表した出願支援ガイド「商標出願ってどうやるの？」については、商標登録料等の改訂（令和 4 年 4 月 1 日施行）を踏まえて内容の見直しを行い、2022 年 4 月に第 2 版として公表し、拒絶理由のかからない出願を促進することによって、その結果としての審査業務の効率化を図った。
結果	取組 1 の実施により、審査官の数を確保することができた。取組 2～3 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。取組 4 の実施により、審査実施体制の強化及び審査業務の効率化が図られ、審査処理件数は大幅に増加し、審査期間を短縮することができた。

令和 3 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に関するもの
改善提言 2	審査官間の判断の均質性、識別性の判断に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、これまでの品質管理の取組を継続するとともに、ユーザーへのヒアリング等を通じ、有効な対応策の検討を期待する。
ねらい	審査官間の判断の均質性、識別性の判断に関するユーザーの問題意識やニーズに対し、これまでの品質管理の取組を継続するとともに、ユーザーへのヒアリング等を通じ、有効な対応策の検討を行う。
取組の計画	(ユーザー評価調査) 1. ユーザー評価調査により、審査の質の現状及び審査の質に対する問題意識やニーズを把握し、品質向上の取組を継続して実施する。 2. ユーザー評価調査の「審査官間の判断の均質性」、「識別性の判断」等に対する不満回答者から、評価の背景となる具体的な個別事例や課題等を聴取し、有効な対応策の検討を進める。 (審査官・管理職間の協議を通じた知識共有) 3. 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。
取組の実績	(ユーザー評価調査) 1. ユーザー評価調査により、「審査官間の判断の均質性」、「識別性の判断」等の重点項目に対する審査の質の現状及び審査の質に対する問題意識やニーズを把握し、分析を行った。ともに審査係属中の同一又は極めて類似する商標については、各案件の担当審査官間で随時協議を行うなど、品質向上の取組を継続して実施した。 2. ユーザー評価調査の「審査官間の判断の均質性」、「識別性の判断」等に対する不満回答者へのフォローアップ調査を行い、評価の背景となる具体的な個別事例や課題等を聴取した。特に「識別性の判断」について、オンラインアンケート形式のフォローアップ調査を実施したところ、回答があった者の 7 割が「全般的に判断は妥当」と回答したことから、判断に不満を感じる個別事例が 1 件でも存在すると、低評価となり得るとの課題が確認された。また、2021 年度に引き続き、重点的に取り組むべき項目等に対する不満回答者との意見交換会を通じた審査の質の現状及び審査の質に対するニーズや課題の把握を行うとともに、「不満」等と回答する原因となった個別事例の聴取を行い、有効な対応策の検討を進めた。 (審査官・管理職間の協議を通じた知識共有) 3. 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。2022 年度（2022 年 12 月末時点）は協議を計 363 件（昨年同期 493 件 ※新商標の協議件数除く）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、161 件（昨年同期 330 件）実施した。
結果	取組 1～2 の実施により、「識別性の判断」等の課題に対するユーザーのより具体的なニーズの把握・分析を実施し、品質向上の取組を継続するとともに、必要な対応策の検討を進めることができた。取組 3 の実施により、基本指針に従った適切な審査とともに、協議をはじめとする品質向上のための取組を効果的に実施することができた。

令和 3 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、⑪に関するもの
改善提言 3	ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うとともに、引き続き相互の理解を深める取組の推進とその情報発信を期待する。
ねらい	ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うとともに、引き続き相互の理解を深める取組の推進とその情報発信を行う。
取組の計画	（面接・電話対応の充実） 1. ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うため、テレワーク中の審査官とのコミュニケーション等について分かりやすく情報発信を行う。 2. 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の運用の明確化を図るため、整理した運用を審査官に周知する。 3. 面接ガイドラインをはじめとするユーザーとのコミュニケーションに関する文書を見直し、審査官に対し、基本的な対応姿勢の周知徹底を図る。 4. ユーザーとのコミュニケーションを円滑に行うため、ユーザーの意見・ニーズを把握するとともに、審査官側の視点からも問題点を取り上げ、面接・電話対応の充実のための環境整備に繋げる。 5. 出願人の求めに応じて、面接・電話対応を着実に実施する。 （ユーザー等との意見交換） 6. 特許庁の施策及び取組について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、特許庁ホームページにおける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。
取組の実績	（面接・電話対応の充実） 1. テレワーク中のコミュニケーション実施体制等に関する情報発信を行うべく、テレワーク中の審査官との電話連絡やコミュニケーションの概要について紹介するリーフレット「DX 時代における商標審査官とのコミュニケーション」を特許庁ホームページ上で公表するとともに（2022 年 10 月）、面接・オンライン面接についてまとめたページを新設した（2022 年 12 月）。 2. 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について、運用の明確化（テレワーク中の審査官による折り返し連絡の義務化等）を行い、審査官に周知するとともに、各種コミュニケーション関連資料の概要とリンク先をまとめた一覧を作成し、庁内イントラネットに掲載してアクセス性の向上を図った。 3. 面接ガイドライン（2022 年 12 月改訂）をはじめとするコミュニケーション関連文書を改訂し、審査官に対してベストプラクティスの共有や面接・電話対応における留意すべき点の再周知を行った。 明確化した運用や面接ガイドライン等のコミュニケーション関連資料の再確認を目的として、全審査官を対象とした「品質テスト」を e ラーニング形式で実施し、審査官の対応における基本的姿勢の徹底及び向上を図った（2022 年 11 月）。 4. ユーザー評価調査における「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」に対する不満層へのフォローアップ調査を行い、評価の背景となる具体的な個別事例や課題等を聴取した。また、審査官に対してユーザーとのコミュニケーションに関するアンケート調査を実施し、審査官側の視点からの課題抽出も行った（2022 年 11 月）。 5. ユーザーからの面接の依頼を原則一回は受諾し、2022 年 4 月～12 月に 34 件（うちオンライン面接 23 件）（去年同期 27 件の面接（うちオンライン面接 17 件））、3,885 件（去年同期 3,832 件）の電話応対等の対応を行った。テレワーク中のコミュニケーション手段としては、導入以来、電子メールも継続的に活用されており、2022 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 573 件（去年同期 671 件）実施された。

令和 3 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

取組の実績	(ユーザー等との意見交換) 6. ユーザー等との意見交換については、2022 年 4 月～12 月実績として 55 件（業界団体 17 団体、民間企業 23 社、組合・商工会等 15 団体）（去年同期 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））を実施し、審査の質に関する意見交換も実施した。
結果	取組 1～5 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ことができた。 取組 6 の実施により、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。

令和 3 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⑦に関するもの
改善提言 4	品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることを期待する。
ねらい	品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させる。
取組の計画	(審査官向けアンケート) 1. 審査の質についての審査官側の認識をアンケート調査し、課題を分析・抽出する。
取組の実績	(審査官向けアンケート) 1. 審査の質についての審査官側の認識から課題を分析・抽出することを目的として、2022 年度は審査官向けアンケート調査を新規に実施した。ユーザー評価調査の評価を踏まえ、審査官側の認識（自己評価）との乖離等の分析から得られる審査の質に関する特筆すべき課題を抽出し、対策の検討を行った。
結果	取組 1 の実施により、品質管理の継続的改善につなげるべく、品質検証のための取組、審査の質の分析・課題抽出を充実させることができた。