

審査品質管理の実施体制・実施状況に関する各委員の改善提案

審査品質管理の実施体制・実施状況に関する評価結果とともに、審査品質管理の実施体制・実施状況に関する改善提案が各委員から提出された。

以下は、各委員の改善提案を評価項目ごとに取りまとめたものである。

1. 特許審査の品質管理に関する各委員の改善提案

評価項目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に関するもの

- 「DX時代における特許審査官とのコミュニケーション」を公表されているが、ホームページから当該パンフレットにアクセスしにくい点について検討を希望する。(市川委員)

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性に関するもの

- (該当なし)

評価項目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に関するもの

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつけにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般にはあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」「特許の質」といった言葉で検索すると、「令和〇年度審査の質についてのユーザー評価調査」「令和〇年度特許審査の質についての・・・」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。この問題を解決するためのウェブサイトの修正をしてはどうか。(君嶋委員)

評価項目④：審査実施体制に関するもの

- 審査官数はほぼ現状が維持され、短期的に審査実施体制に大きな問題が生じることはないが、諸外国と比較して審査官数が見劣りすることは否めない。

引き続き、審査体制維持のための審査官の数の確保に努めて欲しい。(井上由里子委員長)

- 「補充型」検索外注について改善がみられることから、試行の継続を希望する。(市川委員)
- 今後新たな技術が次々に開発され、特許出願されてくることが予想される。それに対応する組織体制作りとして、審査官の採用方法、内部における専門家育成方法、外部研修のあり方など幅広く検討していく必要があると思われる。(大須賀委員)
- 先端技術、特に AI・IoT 関連発明について、引き続き、審査の質の維持・向上に取り組むこと、海外の特許庁のこれらに対する審査の取組等の調査も必要ではないかと考えられる。(椿委員)
- 審査のサーチの質の向上を図るためには、サーチ方法についての技術論を確立し、それについて研修等で審査官に十分習得してもらう必要があると思われる。(大須賀委員)
- 「世界最高水準の審査体制」の判断基準の明確化が必要と思われる。スピード(審査期間短縮)のみならず、質(判断の均質性、妥当性)を測る指標が欲しい。(別宮委員)

評価項目⑤：品質管理体制に関するもの

- (該当なし)

評価項目⑥：品質向上のための取組に関するもの

- 「特許審査における決裁のガイドライン」の改訂に伴う審査の品質について、管理して頂くことを希望する。(市川委員)
- テレワークを含む新たな働き方の浸透を踏まえつつ、質の高い審査の実現に向けた審査環境の改善、業務の効率化を図るために、審査官とのコミュニケーションに関するユーザーの問題意識やニーズに対し、特にオンラインでの面接・テレワーク時の電話応対において留意すべき事項を遵守しつつ、面接ガイドラインに沿った適切な意思疎通を行っていく必要がある。(椿委員、外川委員、別宮委員)
- 整備されたツールを利用して海外出願人とのコミュニケーション環境の充実も図られることを期待する。(外川委員)

評価項目⑦：品質検証のための取組に関するもの

- ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討に活用して頂きたい。審査の質についての審査官向けアンケートについては、何らかの形でご報告頂くことをお願いしたい。(市川委員、別宮委員)
- 品質管理小委員会の会議日程に関しては、改善の余地があるように思われる。品質管理小委員会を一度も開催しないままに、書面のみで短期間で各委員に評価票及び質問票を記入させても、あまり実質的な評価や質問ができないように思われる。品質管理に関する取り組みについての説明と、委員からの質疑応答のために委員会を開催し、その上で委員に評価させるようにしてはどうか。そうすれば委員も異なるバックグラウンドの委員からどのような問題意識が提供されるか、それに対して特許庁がどのような回答をするかを知ることができ、個々の委員の体験や問題意識と合わせて、より総合的な評価をすることができる。(君嶋委員)

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出に関するもの

- 豊富な知識・経験等を有する年次の高い審査官についてのサーチの質向上が必要な場合は、協議以外の効果的な方法の検討を進めて頂きたい。(市川委員)
- ユーザーアンケートで「判断の均質性」、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」等の項目の評価が「比較的不満」「不満」と回答したユーザーに対するフォローアップ調査が実施されるなど、対応策が講じられている。この動きをさらに深化させ、均質性やコミュニケーションの充実につなげてほしい。(井上渉委員、外川委員)
- 理想は不満案件ゼロだが、不満案件が生じた後の要因分析・課題抽出を行い、対策検討につなげて頂きたい。(別宮委員)
- 内外乖離及び内々乖離の要因分析・課題抽出をさらによく行い、内外乖離については海外の特許庁との協力の推進、内々乖離については発生ゼロを目指す必要がある。(椿委員)

評価項目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)

の改善状況に関するもの

- (該当なし)

評価項目⑩：品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況に関するもの

- 「審査の均質性」に対するユーザー評価やサーチの妥当性などの改善については粘り強く対応頂くとともに、ツールを用いた改善の施策など新たな切り口での取り組みにも期待する。(下川原委員)

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信に関するもの

- 抽象的ではあるが、「ユーザーとの共創」というマインドセットを審査官・ユーザーの双方に根付かせる取組をさらに進めてほしい。(井上由里子委員長、大須賀委員)
- 中小・スタートアップなど幅広いユーザーとの関係強化を期待したい。(井上渉委員)
- 「特許・実用新案審査基準」等の文書全般について PDF で提供されているため、ブラウザ環境での閲覧性・検索性が低いようである。ユーザーサービスの向上のために、少なくとも繰り返し参照する性質の文書については、USPTO の MPEP、EPO の Guidelines for Examination のように HTML 化を促進することも検討に値するのではないかと思われる。(外川委員)
- 「品質ポリシー」「品質マニュアル」と他国・地域の特許商標庁の対応する文書や品質管理の取組と比較できると、日本における各種文書や取組の客観的評価や改善点の認識に役立つと思われる。各国特許商標庁ウェブサイトの該当リンクを紹介したり、品質管理について情報交換した場合はその内容を品質管理のページで公表してはどうか。(君嶋委員)

2. 意匠審査の品質管理に関する各委員の改善提案

評価項目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に関するもの

- （該当なし）

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性に関するもの

- 改正意匠法、改正意匠法施行規則、改訂意匠審査基準について、手続の明確性、公表と周知、審査実施体制の維持・向上を引き続き推進頂きたい。（別宮委員）

評価項目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に関するもの

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつきにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般にはあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」「特許の質」といった言葉で検索すると、「令和〇年度審査の質についてのユーザー評価調査」「令和〇年度特許審査の質についての・・・」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。この問題を解決するためのウェブサイトの修正をしてはどうか。（君嶋委員）
- 職員に対しての研修は、この時期を考慮してeラーニングの形式を採用してはどうか。（鈴木委員）

評価項目④：審査実施体制に関するもの

- 米国と比較して審査官1人あたりの審査量は3.7倍にまでなっていることから、今後も、審査体制維持のための審査官の数の確保に努めて欲しい。（井上由里子委員長）
- 審査官の数の確保とその育成に取り組み、意匠法改正による保護分野の拡大への対応及び業務の効率化を継続する。（井上渉委員、君嶋委員、下川原委

員)

- 審査官の数の確保とその育成を推進頂きたい。(別宮委員)
- USPTO の意匠審査量との比較では、一人あたりの審査量の非常に大きな隔たり(約3倍の処理量)があり、このような状況で品質を維持することが真に可能と考えられるのかどうか、検討を要すると思われる。(下川原委員)
- 保護対象拡充に対応した審査の質の維持・向上及び人員の確保が望まれる。(外川委員)

評価項目⑤：品質管理体制に関するもの

- (該当なし)

評価項目⑥：品質向上のための取組に関するもの

- 新保護領域の審査の質の向上のための取組に引き続き注力いただきたい。(井上由里子委員長)
- 審査官間の判断の均質性に対する取組を重視し、品質の向上のための取組を維持し、向上を図る。(井上渉委員、下川原委員、椿委員)
- 各種業界団体との意見交換のほか、出願人とのオンライン面接等のコミュニケーションによって業界の動向や出願人の意向を的確に把握できるよう、積極的に取り組んでいただきたい。(大須賀委員)
- 出願人にとって納得感の高い結論が得られるよう、引き続き、出願人とのコミュニケーションや相互理解を図って頂きたい。(下川原委員、別宮委員)
- 2021年度からアジャイル型開発を進めている画像検索技術を活用した審査官向け検索支援ツールの開発を引き続き進めて頂きたい。(下川原委員)

評価項目⑦：品質検証のための取組に関するもの

- 国内審査に関して、限られた人員で効率的な監査を行うためには、監査の時期、件数、監査分野の分担、監査の方法(合議制の採否)など、監査のやり方について更なる工夫をする余地がないか検討していただきたい。(大須賀委員)
- 品質管理小委員会の会議日程に関しては、改善の余地があるように思われる。品質管理小委員会を一度も開催しないままに、書面のみで短期間で各委員に評価票及び質問票を記入させても、あまり実質的な評価や質問ができないよ

うに思われる。品質管理に関する取り組みについての説明と、委員からの質疑応答のために委員会を開催し、その上で委員に評価させるようにしてはどうか。そうすれば委員も異なるバックグラウンドの委員からどのような問題意識が提供されるか、それに対して特許庁がどのような回答をするかを知ることができ、個々の委員の体験や問題意識と合わせて、より総合的な評価をすることができる。(君嶋委員)

- ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討に活用して頂きたい。(別宮委員)
- 例えば研修を通じてあるいは特定案件について審査官同士で協議する場があってもよいのではないか。(鈴木委員)
- ハーグ出願につき外国企業との意見交換がなされてもよいのではないか。(鈴木委員)

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出に関するもの

- 品質管理において、外部調査（ユーザー側の認識調査、すなわちユーザー評価調査）に加えて、内部調査（審査官側の認識調査）も実施されており、internal factors（研修等が審査能力向上に繋がったかと external factors（出願人が審査の質の向上に協力的だったか）を調査し、ユーザー側のみならず審査官側の認識調査でも品質検証を行う。(椿委員)
- ハーグ出願の審査に対応した品質監査等、品質管理の取組に対して、2022年度上期においては、拒絶理由通知の理由付記の記載において、軽微な記載ミスがあり、起案文章のチェック強化が課題として抽出されているため、改善する。(椿委員)

評価項目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）の改善状況に関するもの

- 建築物・内装においても、状況に応じて検索キーの再定義が必要かどうかの検討を期待する。(鈴木委員)

評価項目⑩：品質管理の取組（評価項目⑥～⑧）の改善状況に関するもの

- （該当なし）

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信に関するもの

- 「品質ポリシー」「品質マニュアル」と他国・地域の特許商標庁の対応する文書や品質管理の取組と比較できると、日本における各種文書や取組の客観的評価や改善点の認識に役立つと思われる。各国特許商標庁ウェブサイトの該当リンクを紹介したり、品質管理について情報交換した場合はその内容を品質管理のページで公表してはどうか。（君嶋委員）
- 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、関連する取組の情報発信を行って頂きたい。特に、「拒絶理由通知等の記載」、「拒絶査定に記載」については、判断の均質性の更なる向上を目指して行われている、審査官向け「拒絶理由通知等起案事例集」（国内案件用）及び「拒絶の通報等起案事例集」（ハーグ用）の充実を図って頂きたい。（下川原委員）

3. 商標審査の品質管理に関する各委員の改善提案

評価項目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に関するもの

- （該当なし）

評価項目②：審査及び品質管理のための手続の明確性に関するもの

- （該当なし）

評価項目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に関するもの

- 品質管理に関する方針・手続について、国内外のユーザーがアクセスできるように公表され、職員へも周知されているが、特許庁ホームページのトップページの「特許庁について」のタグの下にリンクが付けられており、キーワードを知っていて検索をするか、「特許庁について」のタグの下に情報があることを知らないと、特許庁ホームページのトップページからたどりつきにくい。「品質管理」という語は、サービスの質について一般にはあまり使われない用語であり、例えば、「審査の質」といった言葉で検索すると、「令和〇年度審査の質についてのユーザー評価調査」という情報は検索結果として出てくるが、「品質管理」のトップページへはたどりつけない。この問題を解決するためのウェブサイトの修正をしてはどうか。（君嶋委員）

評価項目④：審査実施体制に関するもの

- 審査官数の確保およびその育成の充実については引き続き推進されることに期待する。（井上由里子委員長、井上渉委員、君嶋委員、下川原委員、椿委員）
- 音や動き、位置等の新しいタイプの商標については、その識別力の判断について消費者市場の動向も重要な要素となると考えられる。その点を踏まえた上での適切な研修が行われることが望まれる。（大須賀委員）
- 審査官の増員などがあっても審査品質の維持、均質化について確保頂けるような対策も期待する。（下川原委員、君嶋委員）
- 前年と比較して審査処理期間は短くなっており、出願件数増加による審査処理期間の長期化は着実に改善されつつある。審査品質の維持・向上を重視し

たうえで、審査処理期間が再度長期化しないための取組を進めていただくことを希望する。(井上由里子委員長、下川原委員)

評価項目⑤：品質管理体制に関するもの

- 審査官間の均質性・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、これまでの取組を継続するとともに、審査の基本方針に従って適切に対応し、ユーザー満足度を高めてほしい。(井上渉委員)

評価項目⑥：品質向上のための取組に関するもの

- 審査官間の均質性・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、これまでの取組を継続するとともに、商標審査基準等の指針に沿って統一のとれた審査を行うという審査の基本方針に従って適切に対応し、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し、ユーザーが納得できる審査を進める必要がある。(椿委員、外川委員)
- ユーザーと審査官とのコミュニケーションを円滑に進めるために、ユーザーの意見・ニーズを把握するとともに、審査官にもツールの使いやすさや希望を聞くなど、両者の視点から問題点を取り上げ、審査環境の整備、審査の効率化を図る必要がある。(椿委員)
- 出願人にとって納得感の高い結論が得られるよう、引き続き、出願人とのコミュニケーションや相互理解を図って頂きたい。(別宮委員)

評価項目⑦：品質検証のための取組に関するもの

- 審査の質についての審査官向けアンケートについては、何らかの形でご報告頂くことをお願いしたい。(市川委員)
- ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識との乖離の分析等を行い、審査の質についての新たな課題の把握、対策の検討に活用して頂きたい。(別宮委員)
- ユーザーから審査官との間のコミュニケーションに問題があると指摘されている点については、審査官向けアンケートとも照らし合わせた上で、具体的に問題点を掘り下げ、より実践的な改善策を見出す必要があるものと思われる。(大須賀委員)
- 審査官間の均質性・識別性の判断改善に関するユーザーの問題意識やニーズ

に対し、ユーザー意見などのヒアリングを通じ、更なる有効な対応策の検討も期待する。また、商標審査基準等の指針に沿って統一のとれた審査を行うという審査の基本方針に従って適切に対応し、ユーザーが納得できる審査を進める必要があるとの認識に賛同する。一方で、均質性に関する項目に関して、ユーザー満足度が年々減少しているように見受けられるため、その原因の分析とともに均質性の維持に向けた取組を期待したい。(下川原委員)

- 品質管理小委員会の会議日程に関しては、改善の余地があるように思われる。品質管理小委員会を一度も開催しないままに、書面のみで短期間で各委員に評価票及び質問票を記入させても、あまり実質的な評価や質問ができないように思われる。品質管理に関する取り組みについての説明と、委員からの質疑応答のために委員会を開催し、その上で委員に評価させるようにしてはどうか。そうすれば委員も異なるバックグラウンドの委員からどのような問題意識が提供されるか、それに対して特許庁がどのような回答をするかを知ることができ、個々の委員の体験や問題意識と合わせて、より総合的な評価をすることができる。(君嶋委員)

評価項目⑧：審査の質の分析・課題抽出に関するもの

- 「識別性の判断」、「審査官間の判断の均質性」、「面接、電話等における審査官とのコミュニケーション」等の課題に対する取組をご提示いただきたい。(市川委員)
- ユーザー評価調査では、例年、識別性の判断や判断の均質性の問題が指摘されているが、フォローアップ調査の結果も踏まえて、より具体的な改善策の検討が進められることを期待したい。(大須賀委員)

評価項目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)の改善状況に関するもの

- (該当なし)

評価項目⑩：品質管理の取組(評価項目⑥～⑧)の改善状況に関するもの

- オンライン上のコミュニケーションやリモートワーク中の電話連絡を含む、ユーザーとのコミュニケーションの一層の円滑化に係る取組の継続を期待する。(外川委員)

- アンケートで「不満」等と回答する原因について個別事例の聴取の結果、どのような評価修正や改善課題が確認されたのかについても更なる分析を望む。(鈴木委員)

評価項目⑪：審査の質向上に関する取組の情報発信に関するもの

- 「品質ポリシー」「品質マニュアル」と他国・地域の特許商標庁の対応する文書や品質管理の取組と比較できると、日本における各種文書や取組の客観的評価や改善点の認識に役立つと思われる。各国特許商標庁ウェブサイトの該当リンクを紹介したり、品質管理について情報交換した場合はその内容を品質管理のページで公表してはどうか。(君嶋委員)