

## 令和 4 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

令和 4 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⑦、⑩、⑪に関するもの
改善提言 1	<b>審査の質に関する分析・課題抽出を継続し、質の向上に資する各種対策を講じることを期待する。</b>
ねらい	審査の質に関する分析・課題抽出を継続し、質の向上に資する各種対策を講じる。
取組の計画	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>ユーザー評価調査の不満回答者から、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。</li> </ol> <p><b>(審査官向けアンケート)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol> <p><b>(ユーザー等との意見交換)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol> <p><b>(ユーザー評価調査及び審査官向けアンケートに基づく課題の分析)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>昨年度のユーザー評価調査及び審査官向けアンケートの結果に基づき、今後の審査の品質管理の課題とした「審判決との均質性」及び「審査官とのコミュニケーション」について、効果的な対策を実施する。</li> </ol>
取組の実績	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2023 年度は、個別評価の集計結果から「識別性の判断」、「審査官間の判断の均質性」の項目が、商標審査全般の質の評価への影響が大きく、かつ相対的な評価が低いことが分かったため、これらを優先的に取り組むべき項目とした。</li> <li>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。</li> </ol> <p><b>(審査官向けアンケート)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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、昨年度に引き続き、審査官向けアンケート調査を実施し、ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識（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。</li> </ol> <p><b>(ユーザー等との意見交換)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ユーザー等との意見交換については、2023 年 4 月～12 月実績として 98 件（業界団体 27 団体、民間企業 38 社、組合・商工会等 33 団体）（去年同期 55 件（業界団体 17 団体、民間企業 23 社、組合・商工会等 15 団体））を実施し、審査の質に関する意見交換も実施している。</li> </ol>

## 令和4年度改善提言に関する商標審査の取組状況

取組の実績	<p>(ユーザー評価調査及び審査官向けアンケートに基づく課題の分析)</p> <p>5. 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留意事項及び処理方針の確認を行い、その議論の内容を審査部内にフィードバックし、より一層適切な判断を行うように情報共有を図った。</p> <p>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た。</p> <p>電話やメール等における出願人とのコミュニケーションにあたっては、メールでの問い合わせ対応については、原則、即日対応、テレワーク時の電話問い合わせ対応についても、原則、即時折り返し対応の連絡をする運用を審査官に再周知を行った。</p> <p>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た。昨年の上乗率等を踏まえ出題内容を精査し、全問正答を修了要件とすることで電話や面接時における適切な対応に関する審査官への知識定着と意識浸透を図るとともに、問題の出題元を明確に記載することで資料の参照を促した。また、品質テストの回答と正答率を審査官に共有し、正答率が低い問題については更なる注意を促すことで、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(2023年10月-11月)。</p>
結果	取組1～5の実施により、審査の質に関する分析・課題抽出を継続し、質の向上に資する各種対策を講じることができた。



令和4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	引き続き審査官の数の確保及びその育成を推進するとともに、審査処理期間が再度長期化しないための取組を進めることを期待する。
ねらい	引き続き審査官の数の確保及びその育成を推進するとともに、審査処理期間が再度長期化しないための取組を進める。
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> <p><b>(新しいタイプの商標の審査実施体制)</b></p> <p>4. 新しいタイプの商標の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> <p><b>(審査実施体制の強化・審査業務の効率化)</b></p> <p>5. 審査処理期間を再度長期化させないための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。</p>
取組の実績	<p><b>(審査官の人員配置)</b></p> <p>1. 2023年度は、審査体制の整備・強化を図るべく、11名の新規入庁者を採用した。各審査室内に自室の指導審査官や他審査室からの相談及び各種調整対応を行う者として主任指導審査官を新たに配置し、審査実施体制の強化を図った。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、組織の一体性・審査の均一性等を維持しつつも、審査官が柔軟かつ多様な働き方を選択できるようにするために、業務運用の電子化・テレワーク支援ツールの開発等に加え、執務環境の整備の一環として、全審査室のフリーアドレス化を実施した。</p> <p><b>(審査官の育成)</b></p> <p>2. 審査官補数増強にあたり、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等を行うとともに、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。</p> <p>3. 「特許庁研修計画」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、着実に研修を実施した。2023年度は更なる審査業務の効率化を図るために、従来のテレワーク支援ツールの研修内容を精査し、内容を拡充した研修を実施した。</p> <p><b>(新しいタイプの商標の審査実施体制)</b></p> <p>4. 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。2023年度は、2022年度に実施した「音」に関する研修を受けた者を「音」商標出願の審査や相談対応の担当にすることで育成した人材を活用し、審査実施体制の維持・強化を図っている。</p>

## 令和 4 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

	<p>(審査実施体制の強化・審査業務の効率化)</p> <p>5. 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。</p> <p>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。</p> <p>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おいて上位入賞の予測モデルを同サーチツールに搭載して精度向上に役立てるとともに、同サーチツールについて、審査官への試行的な提供を開始し、2023 年度は、新たに先行文字商標調査業務への AI 技術の適用可能性を検証するための実証的研究事業を実施した。</p> <p>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、ファストトラック審査運用の休止や商品・役務サポートツールの提供等に関する内容の更新を行い、2023 年 4 月に第 3 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効率化を図った。</p>
結果	<p>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 2～4 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 5 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た。</p>

## 令和4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、⑦、⑧に関するもの
改善提言 3	審査官間の判断の均質性や識別性の判断に関するユーザーの問題意識に対し、引き続き、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ともに、より具体的な改善策の検討を進めることを期待する。
ねらい	審査官間の判断の均質性や識別性の判断に関するユーザーの問題意識に対し、引き続き、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ともに、より具体的な改善策の検討を進める。
取組の計画	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p><b>(審査官・管理職間の協議を通じた知識共有)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>
取組の実績	<p><b>(ユーザー評価調査)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ユーザー評価調査により、「識別性の判断」及び「審査官間の判断の均質性」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。</li> <li>ユーザー評価調査の「識別性の判断」及び「審査官間の判断の均質性」に対する不満回答者に対して、評価の背景となる具体的な個別事例や課題等を聴取することを目的としたフォローアップ調査を行うための意見交換会についての同意確認を行い、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、分析を行うとともに、有効な対応策の検討を進めた。</li> </ol> <p><b>(審査官・管理職間の協議を通じた知識共有)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。2023年度(2023年12月末時点)は協議を計373件(昨年同期363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、160件(昨年同期161件)実施した。</li> </ol>
結果	<p>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。</p> <p>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。</p>



令和4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、⑦、⑩に関するもの
改善提言 4	<b>ユーザーとのコミュニケーションについて、より一層の円滑化に向けて、引き続き相互の理解を深める取組の推進を期待する。</b>
ねらい	ユーザーとのコミュニケーションについて、より一層の円滑化に向けて、引き続き相互の理解を深める取組の推進を行う。
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>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。</li> <li>電話やメール等における出願人とのコミュニケーションにあたって、テレワーク中を含む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、その運用を審査官に周知徹底を図る。</li> <li>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。</li> <li>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>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。</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>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（2023年10月-11月）。</li> <li>電話やメール等における出願人とのコミュニケーションにあたっては、メールでの問い合わせ対応については、原則、即日対応、テレワーク時の電話問い合わせ対応についても、原則、即時折り返し対応の連絡をする運用を審査官に再周知を行った。</li> <li>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た。昨年の正答率等を踏まえ出題内容を精査し、全問正答を修了要件とすることで電話や面接時における適切な対応に関する審査官への知識定着と意識浸透を図るとともに、問題の出題元を明確に記載することで資料の参照を促した。また、品質テストの回答と正答率を審査官に共有し、正答率が低い問題については更なる注意を促すことで、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（2023年10月-11月）。</li> <li>ユーザーからの面接の依頼を原則一回は受諾し、2023年4月～12月に32件（うちオンライン面接9件）（昨年同期34件の面接（うちオンライン面接23件））、4,128件（昨年同期3,885件）の電話対応等の対応を行った。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、2023年4月</li> </ol>

## 令和4年度改善提言に関する商標審査の取組状況

	<p>～12月において当該手段を用いたコミュニケーションは1,218件（昨年同期573件）実施された。</p> <p>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」を作成し、2022年10月に特許庁ホームページに掲載し、情報を発信している。</p> <p><b>（ユーザー等との意見交換）</b></p> <p>5. ユーザー等との意見交換については、2023年4月～12月実績として98件（業界団体27団体、民間企業38社、組合・商工会等33団体）（昨年同期55件（業界団体17団体、民間企業23社、組合・商工会等15団体））を実施し、審査の質に関する意見交換も実施した。</p>
結果	<p>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ことができた。取組5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。</p>