

令和 5 年度改善提言に関する特許審査の取組状況

令和 5 年度審査品質管理小委員会の改善提言に関する主要な特許審査の取組と実績は以下のとおりである。

< 改善提言 1 > （評価項目①、④に関するもの） 国際的に遜色のない水準の審査官数の確保と、先端技術等にも適切に対応し得る審査実施体制の充実や業務計画の策定を図るとともに、審査業務をさらに効率化することで、審査の質を維持・向上することを期待する。	
取組の計画	（審査実施体制の整備・強化） 国際的に遜色の無い審査官数の確保等を通じ、審査実施体制の整備・強化を図るとともに、AI 技術等の先端技術に対応し得る審査実施体制とする。 （業務効率化） 検索外注やツール等を活用しつつ業務の効率化を進める。
取組の実績	（審査実施体制の整備・強化） ● 政府全体の定員合理化目標による定員削減が続く中、2024 年度は、64 名の恒常審査官と、76 名の任期付き審査官を採用したことで、昨年と同水準の審査官数 1669 名を確保した。（昨年度 1,663 名） ● 審査実施体制及び品質管理体制をより適切なものとすべく、品質ポリシー・品質マニュアルについて見直しを行っている。 ● AI 関連発明への対応として、2023 年 10 月に AI 担当官が全ての審査室に原則 1 名ずつ配置・増員されたことにより、AI 関連発明を審査する審査官と AI 担当官との協議が活発化しており、AI 関連発明の審査の質の向上が図られている。蓄積された協議事例の知見を踏まえ、AI 関連技術に関する審査事例として生成 AI や MI に関する事例を含む新規の仮想事例（10 事例）を作成・公表した（2024 年 3 月）。また、AI 関連技術について研修・助言を行う AI アドバイザー（外部有識者）を設置し（2024 年 4 月）、庁内向けの研修や意見交換を実施している。 ● 審査官の最新技術知識の習得を図るべく、国内外の学会やセミナーへ積極的に派遣。 ● 最新の技術動向に関する情報の収集のため、今後の進展が予想される技術テーマを選定し、特許出願技術動向調査を実施している。 ● 審査着手時期のばらつきを抑え、着実な審査業務管理を行うため、審査室の再編成及び審査室間での担当技術分野の移管を行うことで、適切な案件配分となるよう調整を行った。 （業務効率化） ● 業務効率化を図るべく、検索外注において約 12.6 万件を発注。さらに「補充型」検索外注や「事前指示型」の検索外注など、限られたリソースの中で効率向上を目的とした形態での外注を計画し実施している。 ● 品質管理業務においては、起案の瑕疵を発見する起案支援ツールなど、ツールの内製により効率化を行っている。また、品質管理業務において生成 AI の利用可能性について検討を開始している。

令和 5 年度改善提言に関する特許審査の取組状況

<改善提言 2> （評価項目④、⑥に関するもの） AI 技術の特性に留意しつつ、先行技術調査を含む審査業務での利用を促進するとともに、新たな AI 技術の利用可能性について追求することを期待する。	
取組の 計画	（審査業務における AI 活用） 業務効率化を図るべく審査業務等において AI を活用するとともに、生成 AI の活用について可能性を検討する。
取組の 実績	（審査業務における AI 活用） ● 外国文献への検索インデックスの付与、内国文献の再解析に AI 技術を活用しており、新手法の適用により更なる精度向上を図っている。 ● AI を活用した検索機能（概念検索、類似度順ソート、構成要素検索）を有するサーチツールについて、研修動画の提供等による審査官への周知を図るとともに精度向上に向けた検証を進めている。 ● 生成 AI 検討チームを発足し、審査業務における生成 AI の利用可能性について検討を実施。 ● また、品質監査等の人手を要する品質管理業務においても、効率化・質の向上を図るべく、生成 AI の利用可能性について検討を実施。

令和 5 年度改善提言に関する特許審査の取組状況

<改善提言 3>（評価項目⑤、⑥、⑦、⑪に関するもの） 判断の均質性等の審査の質についての課題への効果的な施策を講じることと、これらの取組の成果を外部に効果的に情報発信することを期待する。	
取組の計画	（判断の均質性に関する取組） 審査官間での判断のばらつきを無くし均質性を向上させるべく、各種施策を講じる。 （外国文献検索に関する取組） 外国語特許文献割合の増加やサーチの重要性の高まりを受け、外国文献検索を強化する。 （情報発信） 特許庁の品質管理施策等を国内外へ情報発信し、ユーザーの信頼醸成を図る。
取組の実績	（判断の均質性に関する取組） ● 審査官間での判断の均質性向上のために協議の取組を実施。特定の案件、状況において協議を必須とするとともに、協議の工夫等を紹介する Tips 集を作成し、審査官の積極的な協議を推進。2024 年 4 月～12 月に、全体で 21,592 件の協議が実施された（昨年同期 18,126 件）。 ● さらに、審査における自身の各種統計データ（特許査定率等）を閲覧できるツールについて、取得可能なデータの種類を拡大したツールを開発し、審査官への提供を行うとともに、視認性、操作性等の改善に向け開発を継続。審査官へのツールの活用を促すことで均質性向上を図っている。 ● ユーザー評価調査やホームページ等から得られた個別事例について分析を実施。この分析を通じ、均質性において不満が生じるケースについて探る予定。 （外国文献検索に関する取組） ● 2024 年度は、検索外注の計画件数約 12.6 万件のうち、英語特許文献検索を約 8.5 万件（計画件数の約 68%、2023 年度：約 58%）、中韓特許文献検索を約 2.3 万件（計画件数の約 19%、2023 年度：約 8%）、独語特許文献検索を約 7 千件（計画件数の約 6%、2023 年度：約 1%）、それぞれ行う。 ● 審査官が利用する検索システムにおいて、所定の外国語特許文献において機械翻訳文を蓄積するとともに機械的に分類を付与し、外国特許文献調査において利用可能としている。 （情報発信） ● ユーザーとの意見交換や国際会合等の場において、特許庁における品質管理関連の取組についての情報発信を行っている。特に 2024 年度は欧州のユーザー団体と審査の品質をメインテーマに意見交換を実施し、JPO における品質管理関連施策の紹介を通じ信頼醸成を図った。

令和 5 年度改善提言に関する特許審査の取組状況

<改善提言 4>（評価項目⑥、⑪に関するもの） 面接審査や様々なユーザーとの意見交換を積極的に実施し、ユーザーと審査官間のコミュニケーションのさらなる充実と相互理解の深化を期待する。	
取組の計画	（面接・電話対応の充実） 出願人の求めに応じて、面接・電話対応を着実に実施するとともに各種取組を通じて対応の質向上を図る。 （ユーザーとの意見交換、支援） 中小・スタートアップを含む幅広いユーザーと意見交換を実施し、信頼醸成や取組の改善に繋げる。
取組の実績	（面接・電話対応の充実） ● ユーザーからの面接の依頼を原則一回は受諾することとし、2024 年 4 月～12 月に面接審査を 1,643 件（昨年同期 1,607 件）、電話による対応を 15,092 件（昨年同期 15,275 件）行った。面接審査については、うち出張面接、オンライン面接を 817 件実施（昨年同期 876 件）。特に出張面接においては、工場見学も併せて実施することで技術理解を深めている。 ● 面接・電話対応の改善・充実化を目的として、面接・電話対応についてのユーザーアンケートを 2024 年 1 月～6 月の期間で試行的に実施（全回答数 3,925 件）。個々の対応終了後に対応の満足度について評価と意見を聴取し、審査室・審査官へフィードバックを行うことで対応の質の改善を図った。 （ユーザーとの意見交換、支援） ● 特許審査部門においてはユーザーとの意見交換（企業コンタクト）を定期的を実施しており、2024 年 4 月～12 月実績は計 124 件で、国内 100 件（うち中小企業 17 件）、海外 24 件であった。（昨年同期は計 144 件で、国内 130 件（うち中小企業 25 件）、海外企業 14 件）。 ● スタートアップに対しては、審査段階におけるプッシュ型支援を 2024 年度より本格的に開始。審査請求を行ったスタートアップおよびスタートアップを扱う代理人に対して、面接審査や早期審査等の支援策をプッシュ型で紹介し（2024 年度上半期：電話・メールでの連絡 250 件）、有益な情報提供や面接活用早期審査を通じた事業戦略に即した権利取得の支援を行っている。

令和 5 年度改善提言に関する意匠審査の取組状況

令和 5 年度審査品質管理小委員会の改善提言に関する主要な意匠審査の取組と実績は以下のとおりである。

<改善提言 1> （評価項目④、⑤、⑥に関するもの） 国際的に遜色のない水準の審査官数の確保とその育成に取り組み、審査実施体制の充実を図るとともに、審査業務や品質管理業務をさらに効率化することで、審査の質を維持・向上することを期待する。	
取組の計画	（審査官の人員配置） 1. 政府全体の定員合理化目標による定員削減が続く中、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. 審査官の専門性向上のための研修の実施や、展示会への参加を促進させる。 （業務の効率化） 3. 審査官向け検索支援ツールの開発を続ける等効率化を進める。
取組の実績	（審査官の人員配置） 1. 2024 年度は 3 名の審査官を採用し、前年度と同数の審査官数を確保した。 （審査官の育成） 2. 審査官の専門性を向上させるため、最新のデザイン開発動向についての技術研修を実施するとともに（2025 年 2 月頃実施予定）、展示会やショールームへの見学等の研修プログラムを積極的に行った。また、海外の展示会（アンビエンテ 2025 年 2 月予定）への参加を実施する予定。 全意匠審査官を対象に、以下の 3 テーマに沿って審査の質に関するディスカッションを行った（2024 年 12 月）。 ①強く・広く・役に立つ意匠権の設定のための類否判断とは？ ②よりわかりやすい拒絶理由通知・拒絶査定に記載について ③日頃、品質向上のために各自工夫していることについて （業務の効率化） 3. 拒絶理由通知等の起案関係の情報を蓄積及び照会可能なアプリケーション（拒絶理由通知等起案文検索アプリ）、テレワーク環境下でも使用できるよう意匠検索支援ツールを作成し、定期的 に更新している。また、新たに起案文の形式的チェックを行うツールも開発、審査官に提供し た。協議を行ったハーグ案件は、協議内容をデータベースに集約化し、関連条文等で検索可能と している。 そして、日本意匠分類ごとの分類定義カードを作成・管理し、出願案件ごとのサーチ及び審査 に関する記録を他の審査官と共有できるよう、情報を充実させている。 品質管理官として審判部での管理職経験者を増員し、また品質管理官相互の協議の機会を設け ることにより、より質の高い効率的な監査を行うことが可能な体制とした。

令和 5 年度改善提言に関する意匠審査の取組状況

<改善提言 2>（評価項目④、⑤に関するもの） AI 技術の特性に留意しつつ、先行意匠調査を含む審査業務での利用を促進するとともに、新たな AI 技術の利用可能性について追求することを期待する。	
取組の計画	（審査業務における AI 活用） - 業務効率化を図るべく審査業務等において AI を活用するとともに、AI の活用について可能性を検討する。 - AI を利活用したデザイン創作の意匠法上の保護の在り方に関して検討を進める。
取組の実績	（審査業務における AI 活用） 2021 年度からアジャイル型のシステム開発を進めており、 ・類似画像検索技術を活用した審査官向け検索支援ツールを審査官に提供し、審査・調査業務の補助ツールとして活用している。 2024 年度からは、 ・外国意匠公報の公知資料化事業において、AI 技術を用いた日本意匠分類の付与を開始 ・外国公報を検索対象とした商用データベース（AI 技術による類似画像検索機能を含む）の導入等、AI の利用可能性について検討中 ・審査官が作成する面接記録等の紙で扱う文書についても、AI の導入を見越し、文書の電子化を推進 - 内閣府知的財産戦略推進事務局において「AI 時代の知的財産権検討会」（令和 5 年 10 月～）が開催され、生成 AI と意匠権に関する諸問題に関する議論がなされている。また、「生成 AI を利用したデザイン創作の意匠法上の保護の在り方に関する調査研究」により、AI を利活用したデザイン創作の意匠法上の保護の在り方に関して検討を進めている。さらに産業構造審議会知的財産分科会意匠制度小委員会において、令和 6 年 12 月に「生成 AI 技術の発達を踏まえた意匠制度上の適切な対応」について議論を開始した。

令和 5 年度改善提言に関する意匠審査の取組状況

<改善提言 3> （評価項目⑥、⑦、⑧、⑪に関するもの） 判断の均質性等の審査の質についての課題への効果的な施策を講じることと、これらの取組の成果を外部に効果的に情報発信することを期待する。	
取組の計画	（判断の均質性に対する取組） 1. 課題改善のための対策を引き続き実施する。 2. 上位評価となっていない案件等の分析を実施する。 3. 国際意匠登録出願の審査に対応した取組を実施する。 4. 案件協議実施による効果を分析する。 （情報発信） 5. 特許庁の品質管理施策等を国内外へ情報発信する。
取組の実績	（判断の均質性に対する取組） 1. 審査の際に参照できる情報（例えば、参考審判決例の審査便覧への掲載、新保護対象分野の資料の追加収集、審査実務における注意事項を共有するための、関連意匠出願及びハーグ案件起案時の主なチェックポイントをまとめたチェックシート、令和 5 年不正競争防止法等の一部を改正する法律による意匠法改正に則した意匠の新規性喪失の例外適用手続緩和等に係る意匠審査基準の改訂版等）を随時更新しながら審査官に提供し、審査の品質担保に取り組んでいる。 そして、審査における自身の各種統計データ（拒絶理由ごとの件数等、処理状況の内訳）を、意匠審査部門全体の平均と比較できるようにして 2024 年度も毎月提供しており（データの閲覧は本人と管理職のみ可）、課題等の分析と審査の質（意匠の認定、サーチ、判断、起案の均質性）の向上に役立っている。なお、今年度のユーザー評価調査結果によれば、判断の均質性、拒絶理由や拒絶査定に記載等について、昨年度と比較し評価は上昇している。 2. ユーザー評価調査や特許庁ホームページを通して寄せられた個別コメントについて分析、また、不満回答者とのフォローアップの意見交換会を実施し、審査の質の現状やニーズの把握、分析を実施した。個別案件のユーザー評価は審査室に提供し、必要のあるものは審査官へのフィードバックも行っている。 また、通常の審査においては、決裁者は審査官が作成した処分等に係る書面全件についてチェックを行っている。決裁において起案内容に疑義がある場合や、品質監査において品質管理官から指摘のあった場合には、審査官に対して起案内容等を確認し、必要があれば指導を行いつつ再起案させている。 3. 実体審査国である日本、米国、韓国を指定国として出願されたハーグ出願のうち、特許庁と他の 2 庁とで審査結果が異なった出願を対象とし、他の 2 庁との審査結果の相違（内外乖離）に関する要因の分析を行い、各庁間で審査結果のばらつきが生じる原因についての検証を行った。 意匠審査官向けのハーグ協定対応英語起案研修を実施。 国際出願の品質管理官として審判部での管理職経験者を増員した。 4. 国内案件（2024 年度は 12 月時点で 2555 件）、国際意匠登録出願（同時点で 1714 件）を対象に決裁者と案件協議を実施した。また、保護が拡充された分野（画像、建築物、内装）の出願の審査判断は、複数の審査官による協議や意匠審査基準室への合議により行っている。

令和 5 年度改善提言に関する意匠審査の取組状況

	（情報発信） 5. 今年度も審査の質についてユーザー評価調査を実施し、回収した調査票をもとに、ユーザーが意匠審査についてどう評価しているのかを分析し、調査結果を HP で公開している。 特許庁における品質管理の取組については、庁内職員向け研修で周知している他、企業等との意見交換の際にも取組及び「品質ポリシー」等について説明を行っている。（2024 年 4 月～12 月実績：10 件）
--	---

令和 5 年度改善提言に関する意匠審査の取組状況

<改善提言 4>（評価項目⑥、⑦、⑪に関するもの） 面接審査や様々なユーザーとの意見交換を積極的に実施し、ユーザーと審査官間のコミュニケーションのさらなる充実と相互理解の深化を期待する。	
取組の計画	（面接・電話対応の充実） 1. 面接や電話対応を確実に実施するとともに、充実化を図る。 面接や電話対応等のユーザーとのコミュニケーションに関する情報発信をおこなう。 （ユーザー等との意見交換） 2. 国内外のユーザーの意向を把握すべく、意見交換を実施する。
取組の実績	（面接・電話対応の充実） 1. オンライン面接の手段を拡充しつつ、対面およびオンライン両方のコミュニケーションを確実に実施している。2024 年度は 12 月末時点で、①面接（②③を除く）68 件、②出張面接 4 件、③オンライン面接 42 件、④電話等（対応記録の件数）1682 件。 オンライン面接等の方法を簡潔にまとめた電子リーフレットを特許庁ホームページに掲載している他、面接ガイドラインを改訂し、2024 年以降、出張面接時、出願人が使用する建物内等で実施できることとした。 2022 年以降は、補正案等（未公開案件含む）を電子メールで受付可能としている。 （ユーザー等との意見交換） 2. ユーザーニーズの把握を目的に、国内の各企業や業界団体等のユーザーと意見交換を実施した。2024 年度は 12 月末時点で、企業との意見交換 8 件、業界団体等の意匠制度ユーザーとの意見交換 2 件。 2024 年度もユーザー評価調査を実施し、海外ユーザーや中小企業を含め、様々なユーザーニーズの把握に努めた。コミュニケーションに関するユーザーの評価結果は、上位評価 88.3%となった。

令和 5 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

令和 5 年度審査品質管理小委員会の改善提言に関する主要な商標審査の取組と実績は以下のとおりである。

<改善提言 1>（評価項目④、⑤、⑦、⑪に関するもの） 引き続き審査官の数の確保とその育成に取り組むとともに、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。	
取組の計画	（審査の実施体制の整備・強化） 1. 審査実施体制の整備・強化を図るべく、審査官の数の確保に努める。 2. 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。 （ユーザー評価調査・審査官向けアンケート） 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. ユーザー評価調査による評価と審査官向けアンケートによる審査官側の認識との乖離分析等を行い、審査の質についての課題の把握、対策の検討を進める。 （品質テスト） 8. 品質管理・審査の質の向上のための取組として、「審査基準」や「品質管理の基本原則」等に関する知識の定着や意識の浸透を目的とする品質テストを実施する。 （ユーザー等との意見交換・国際会合等） 9. ユーザー等との意見交換を実施し、審査の質等に関する課題を把握する。ユーザー等との意見交換や国際会合等の場において、特許庁における品質管理関連の取組についての情報発信を行う。
取組の実績	（審査の実施体制の整備・強化） 1. 2024 年度は、審査体制の整備・強化を図るべく、10 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配置し、審査実施体制の強化を図っている。 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ている。 2. 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、10 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. 「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、審査官の育成を図っている。研修効果の観点から、科目に応じて対面型とオンラインの非対面型の実施形式を併用し、着実に研修を実施した。

令和 5 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

(ユーザー評価調査・審査官向けアンケート)

4. 2024 年度は、個別評価の集計結果から「識別性の判断」、「審判決との均質性」及び「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。
5. ユーザー評価調査の「識別性の判断」、「審判決との均質性」及び「審査官間の判断の均質性」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。
6. 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た。
7. 2023 年度に実施した審査官向けアンケート調査の結果を基に、ユーザー評価調査の評価と審査官側の認識（自己評価）との乖離分析等を行い、審査の質についての課題の把握、対策の検討を進める。

(品質テスト)

8. 昨年度に続き、全審査官を対象とした「品質テスト」（e ラーニング形式）を実施した。今年度の実施にあたっては、従来の「ユーザーとのコミュニケーション」に関連した問題に加え、「審査基準」や「品質管理の基本原則」等に関する問題を追加した。全問正答を修了要件とすることで知識の定着と意識の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した。

(ユーザー等との意見交換・国際会合等)

9. 審査の質を含めた商標審査における課題の把握のため、2024 年度内に業界団体、民間企業、組合・商工会等との意見交換を 92 件（昨年度 98 件）実施する予定（2024 年 12 月末時点）。国際商標協会(INTA)年次総会ユーザーセッション（5 月）や日中韓商標専門家会合(8 月)等の場において、国内外のユーザーや海外知財庁の職員等に対して、特許庁における品質管理関連の取組等についての情報発信を行った。

令和 5 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

<改善提言 2>（評価項目④、⑥に関するもの） AI 技術の特性に留意しつつ、先行商標調査を含む審査業務での利用を促進し、業務の効率化を図るとともに、新たな AI 技術の利用可能性について追求することを期待する。	
取組の 計画	先行商標調査を含む審査業務等において AI を活用するとともに、生成 AI の活用について可能性を検討する。
取組の 実績	（先行図形商標の調査ツールや先行文字商標の調査ツールの積極的な活用） 1. 先行図形商標の調査ツールについては、審査業務の効率化を図るべく、審査官が当該ツールを利用しやすい環境の整備、システム環境の構築に向けた取り組みを推進した。 2. 先行文字商標の調査ツールについては、2023 年度に当該分野への 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。2024 年度には、当該事業の成果物を審査官への試行的に提供することを含めた実用可能性についての検討を行っている。 （審査業務における生成 AI 導入の可能性等の検討） 3. 審査業務における生成 AI 導入の可能性については、商標の審査業務中、どの業務への生成 AI 導入が馴染むかの検討を行っている。 （AI 技術の活用による審査官の判断の均質性の確保） 4. AI 技術の活用による審査官の判断の均質性の確保についても、商標の審査業務中、どの業務への AI 技術の活用が、当該部分への寄与度が高いかの検討を行っている。

令和 5 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

<改善提言 3>（評価項目⑥、⑦に関するもの） 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やニーズに対し、これまでの取組を継続するとともに、ユーザーにとって納得感のある審査を進めることを期待する。	
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」、「審判決との均質性」及び「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。 （ユーザー等との意見交換） 4. 幅広いユーザー等との意見交換を実施し、審査の質等に関する課題を把握する。
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」、「審判決との均質性」及び「識別性の判断」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」、「審判決との均質性」及び「識別性の判断」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のための意見交換を実施し、審査の質の現状や審査の質に対するニーズの把握・分析、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。2024 年度（2024 年 12 月末時点）は、必須協議案件に関する協議を計 521 件（去年同期 373 件）実施した。そのうち、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を 257 件（去年同期 160 件）実施した。さらに、必須協議案件に該当しない案件について、管理職を被協議者とする協議を 2024 年 5 月～12 月に 6,814 件（去年同期計上なし）実施した。そのうち主任指導審査官を被協議者とする協議は、2,483 件（去年同期計上なし）。 （ユーザー等との意見交換） 4. 審査の質を含めた商標審査における課題の把握のため、2024 年度内に業界団体、民間企業、組合・商工会等との意見交換を 92 件（昨年度 98 件）実施する予定（2024 年 12 月末時点）。

令和 5 年度改善提言に関する商標審査の取組状況

<改善提言 4>（評価項目⑪に関するもの）	
ユーザーとのコミュニケーションについて、引き続き、より一層の円滑化に係る取組の継続を期待する。	
取組の 計画	（面接・電話対応の充実） 1. 出願人の求めに応じて、面接・電話対応を着実に実施する。 2. 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。 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。 （ユーザー評価調査等） 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、ユーザーとの適切なコミュニケーションを図るための対応を検討する。
取組の 実績	（面接・電話対応の充実） 1. ユーザーからの面接の依頼を原則一回は受諾し、2024 年 4 月～12 月の面接の実施件数は 56 件（うちオンライン面接 12 件）（昨年同期 32 件の面接（うちオンライン面接 9 件））、電話等の対応は、5,049 件（昨年同期 4,128 件）であった。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、2024 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 1,828 件（昨年同期 1,218 件）実施された。 2. 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継続して実施した。 3. 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。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ている。 （ユーザー評価調査等） 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を行った。