

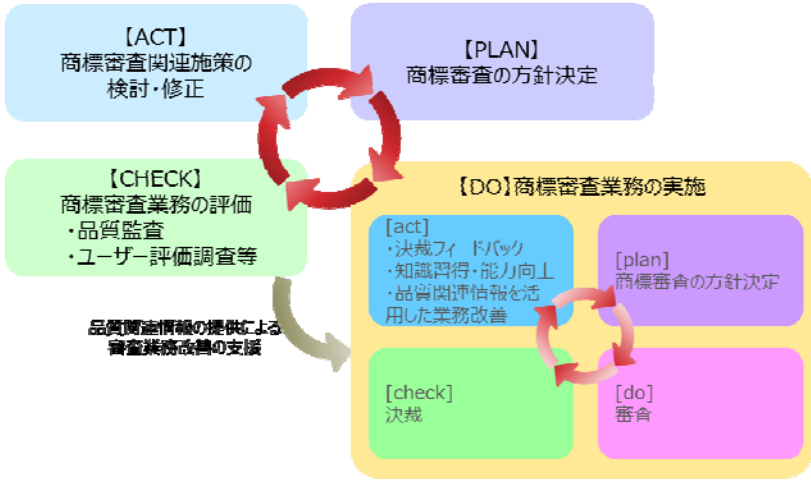
評価項目名	I. 質の高い審査を実現するための方針・手続・体制が整えられているか
	(1) 質の高い審査を実現するための方針・手続が整えられているか
	① 「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況
評価の目的及び観点	審査の品質管理の基本原則を示す「品質ポリシー」、審査の品質向上のための取組及び組織・職員の役割を明らかにする「品質マニュアル」、並びに、その他品質管理のための具体的な手順を示す文書がきちんと作成されているかを評価し、審査の品質向上に向けた行動規範が文書化されていることを確認する。

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。 「商標審査の進め方」については、「商標審査基準」の改訂や分割出願の要件強化に伴い、見直しを行った。 ・「商標審査基準」 ・「商標審査便覧」 ・「商標審査の進め方」 ・「実体審査マニュアル(新しいタイプの商標*関連)」(内部資料) ・「面接ガイドライン」(面接・電話対応の具体的手順を示す文書)
	* 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
	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。 2019年度は、特許庁HPで提供している商品・役務に関する情報の掲載方法及び内容について、必要に応じて新規の情報を加えるなど、改善することでユーザーの利便性の向上を図った。
	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。
	E) 文書の一覧表 ・「審査の質に関する主な文書の四法対照表」(特許／実用新案、意匠、商標の品質ポリシー、品質マニュアル、審査基準等の審査の質に関する主な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.ipso.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/policy/03_shohyo.pdf
	○品質マニュアル(上記A関連) https://www.ipso.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/shohyo/document/shohyo_manual/manual.pdf
	○商標審査基準(上記B関連) https://www.ipso.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kijun/index.html
	○商標審査便覧(上記B関連) https://www.ipso.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.ipso.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/document/index/sinsa_susu_mekata.pdf

資料の 所在	○面接ガイドライン(上記B関連) https://www.ipo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/document/mensetu_guide_syohyo/syohyo.pdf
	○類似商品・役務審査基準(上記C関連) https://www.ipo.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.ipo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kokusai_bunrui/index.html
	○審査の質に関する主な文書の四法対照表(上記E関連) https://www.ipo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/index/shihou_taishou.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
	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。 「商標審査基準」の改訂や分割出願の要件強化に伴い、2019年5月に改訂(改訂第3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.ipa.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/kijun/index.html
	○商標審査便覧(上記A関連) https://www.ipa.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.ipa.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.ipa.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	(品質管理に関する方針・手続の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。 (2019年度実績(2019年12月末時点): 76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、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。							
	2019年度実績 <table border="0"> <tr> <td>・審査官補コース研修</td><td>対象となる審査官補全員(10名)が受講</td></tr> <tr> <td>・審査官コース前期研修</td><td>対象となる審査官補全員(12名)が受講</td></tr> <tr> <td>・審査系マネジメント能力研修(第1回)</td><td>新任上席審査官全員(2名)が受講</td></tr> <tr> <td>・審査官コース後期研修</td><td>対象となる審査官補全員(10名)が受講</td></tr> </table>	・審査官補コース研修	対象となる審査官補全員(10名)が受講	・審査官コース前期研修	対象となる審査官補全員(12名)が受講	・審査系マネジメント能力研修(第1回)	新任上席審査官全員(2名)が受講	・審査官コース後期研修
・審査官補コース研修	対象となる審査官補全員(10名)が受講							
・審査官コース前期研修	対象となる審査官補全員(12名)が受講							
・審査系マネジメント能力研修(第1回)	新任上席審査官全員(2名)が受講							
・審査官コース後期研修	対象となる審査官補全員(10名)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。							

資料の 所在	○品質ポリシー(上記A、B、C、D関連) https://www.ipo.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.ipo.go.jp/introduction/hinshitu/shinsa/document/policy/pamphlet.pdf
	○品質ポリシー(英語)(上記A関連) https://www.ipo.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.ipo.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.ipo.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.ipo.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 商標審査部門は、合計約140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。 審査体制の整備・強化を図るために、2019年度は商標審査官の定員を4名増員し、新任審査官を10名採用した。また、審査官として長年の経験を積んだ者が継続して審査業務を行えるよう、再任用の道を確保した(今年度実績:7名)。
	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、商標審査官も年に一回、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。
	2019年度は、商標審査業務に必要な能力の更なる向上を目的として「音商標の審査手法」、「審査サポートツール活用」に関する研修を実施した。
	C) 新しいタイプの商標の審査体制 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。 新しいタイプの商標のうち、音商標の審査の具体的手法について理解を深めることを目的に、音商標の担当審査官を講師として研修を実施し、44名が受講した。
	D) 国際化に耐えられる十分な審査体制の構築 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体制の構築を図っている。

E)商標審査推進室の設置、実証事業

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、商標課に商標審査推進室を設置した。

該室においては、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、「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プロトタイプの開発、これらの補助的な試用を開始することで、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。

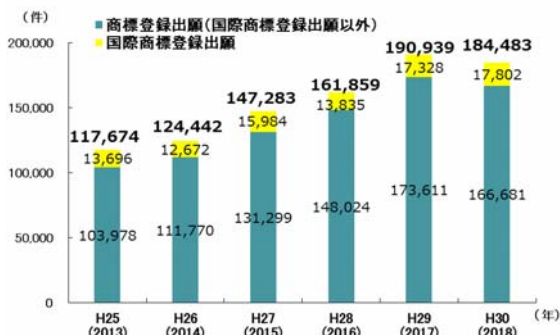
また、更なる商標審査の効率化のために、「商標における民間調査者の活用可能性実証事業」を開始した。民間から募った調査者に、拒絶理由の該当性(商標法3条、4条等)に関する詳細な調査を実施させ、本事業で作成された商標登録出願の調査結果を商標審査に活用するとともに、この種の調査事業の課題や調査者の育成方法等に関する検討を行っている。

F)近年の出願・審査実施状況

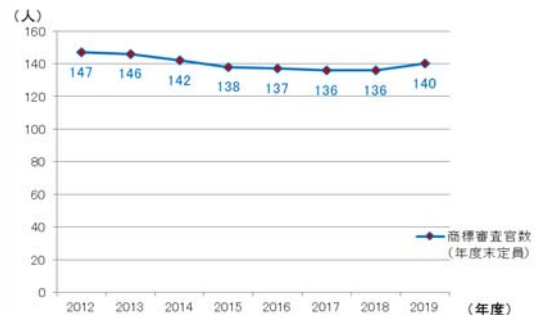
商標出願件数は増加傾向(図1)にあり、特に近年の増加は顕著である。**2018年は約18万4千件と2013年に比べ1.6倍の件数が出願**されているにもかかわらず、審査官数は減少傾向にある(図2)。このような状況の中、現在の審査の品質を維持しつつ、着実に審査処理を行っていくため、機械化や審査業務に集中できる環境整備等によって効率化を図った結果、審査処理件数については、ファーストアクション件数は増加傾向にある(図3)。他方、審査処理期間が延長傾向にあるところ(図4)、早期権利付与を希望する者に対しては、早期審査制度を活用できるよう、早期審査の対象拡大を行い、ユーザーニーズに対応してきたところである。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)を開始しているところである。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。

実績
又は
現況

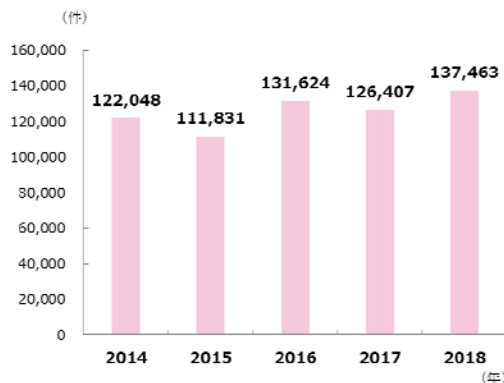
【図1】商標登録出願件数の推移



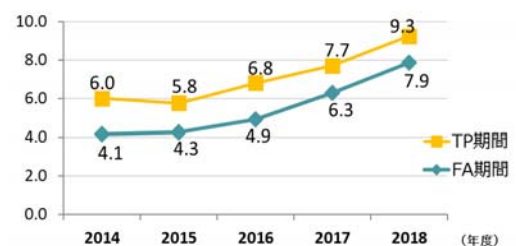
【図2】商標審査官数の推移



【図3】ファーストアクション件数の推移



【図4】ファーストアクションまでの期間の推移



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。 2019年度は、10名の品質管理官を確保し、品質管理に必要な体制を維持した。

特許庁

長官

審査業務部長

商標の審査に関すること

商標課

品質管理課

品質関連施策の企画・立案・実施

品質管理「内」委員会 (商標)

評価／対応方針決定

分析・評価結果の報告／施策案

品質関連施策

品質監査・フィードバック

審査室

決裁者

審査官

審査業務の実施

登録査定／拒絶理由通知書等

商標登録出願／意見書・補正書等

アンケート情報提供

情報交換

海外特許庁

審査品質管理小委員会

商標審査の品質管理の実施体制、実施状況等の客観的な評価

ユーザー (出願人・代理人)

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。 <u>2019年度は、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。</u> 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(継続) 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、決裁時に審査官に差戻した件数を管理する仕組みを整備し、継続的に情報を蓄積するとともに、管理職に情報共有を図っている。 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及び決裁時における起案書の差戻し件数の記録の運用徹底が実施されるよう周知を行っている。 B) 審査官用チェックシートの活用(継続) 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。 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いる。

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(一部新規) 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ところ、2019年8月に、さらなる審査官協議の内容の充実・効率化及び判断の統一化を図るため、蓄積した協議メモの整理を行い、対象案件を一覧化した整理簿を作成し、庁内イントラネットに掲載し、過去の協議メモの検索・閲覧を容易化した。 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、2019年度(2019年12月末時点)は252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、2019年度(2019年12月末時点)は245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、2019年度(2019年12月末時点)は9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、2019年度(2019年12月末時点)は33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。
----------------	--

実績 又は 現況	D) 審査の質の向上のためのシステム整備(一部新規) <u>審査の質の向上及び効率化を推進するため、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商標の類否判断の審査に必要な有効情報について、簡易に検索・表示可能な新たな審査ツールを作成した。その結果、審査の質の向上及び効率化に資する審査ツールが充実した。</u> <u>これまで蓄積してきた商品及び役務のデータは膨大な量となっており、サーチに係る時間が増加していたため、審査の質の向上及び効率化のためにサーチ処理能力を向上させるシステム開発を行った。その結果、サーチに係る時間が短縮し、審査の効率化に繋がった。</u>
	E) AI技術を用いた審査効率化の導入(一部新規) <u>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、「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プロトタイプの開発、これらの補助的な試用を開始することで、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。</u>
	F) 全職員の参画(継続) 商標出願人・商標権者に対するコミュニケーション(通知、電話応対等)の向上に取り組んでいる。具体的には、代理人の選任を行っていない出願人に対して、拒絶理由通知後に応答のない案件について、手続補正指示書等の文書の送付、電話等の対応を行い、権利化のための積極的な支援を行っている。
	G) 業績目標と審査官の評価(継続) 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(継続) 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アンケート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。 2019年度(2019年12月末時点)における実績として、120件の面接、3,579件の電話等の応対を行い、面接要請があったにも関わらず規定に従い応じなかった件数は0件であった。 面接・電話等の実績 2018年 4月～2019年 3月： 面接205件、電話5,939件 2019年 4月～2019年 12月： 面接120件、電話3,579件 2019年度「特許庁が達成すべき目標」 ・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。(2019年度ユーザー評価の結果は、61.7%) ・個人・中小企業、地域団体商標の出願人(権利者)に対する最終処分前の審査官からの連絡の実施件数(通知、電話、面接等の件数)を「1,000件以上」とする。

実績 又は 現況	I) 特定分野担当チームの新設・審査支援(新規) 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新設した。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た。
	J) 品質関連情報の収集・審査官への提供(継続) 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(継続) 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。
	L) 審査関連文書の整備・改訂(継続) 「商標審査の進め方」について、「商標審査基準」の改訂や分割出願の要件強化に伴い、改訂した(2019年5月)。
	M) 商標審査に関する起案手引書の作成・整備(継続) 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2016年2月に作成し、審査官に周知している。 「商標審査基準」の改訂に伴い、審査の参考となり得る模範的な起案例を上記起案手引書に追記し、改訂した(2019年4月)。
	N) 能力向上のための研修の実施(一部新規) 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。 2019年度は、商標審査業務に必要な能力の更なる向上を目的として「音商標の審査手法」、「審査サポートツール活用」に関する研修を実施した。
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/jinjiikyoku/files/000287212.pdf
	○面接ガイドライン(上記F関連) https://www.jpo.go.jp/system/laws/rule/guideline/trademark/document/mensetu_guide_syohyo/syohyo.pdf

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(継続) 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、それぞれ1,500件(計3,000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(継続) 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。 <u>2019年度の調査では、商標審査の質に関して、ユーザー目線における日本と他国の特許庁の比較がより詳しくできるよう、設問を追加した。また、個別項目中、「審査官とのコミュニケーション(電話・面接対応)」については、ユーザーに対するコミュニケーションの更なる向上に努め、ユーザーの満足度を高めていけるよう、個別の自由記載欄を追加した。</u> <u>2019年度の調査対象者は、①2017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、②2017年度における、中小企業・個人の商標登録出願件数上位者より抽出した20者、③2017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者を対象にユーザー評価調査を実施した。回答率は例年どおりおよそ9割であった。</u> <u>集計・分析作業終了後、その結果を審査部門内で共有するとともに、特許庁ホームページを通じて公表した(2019年9月)。</u>

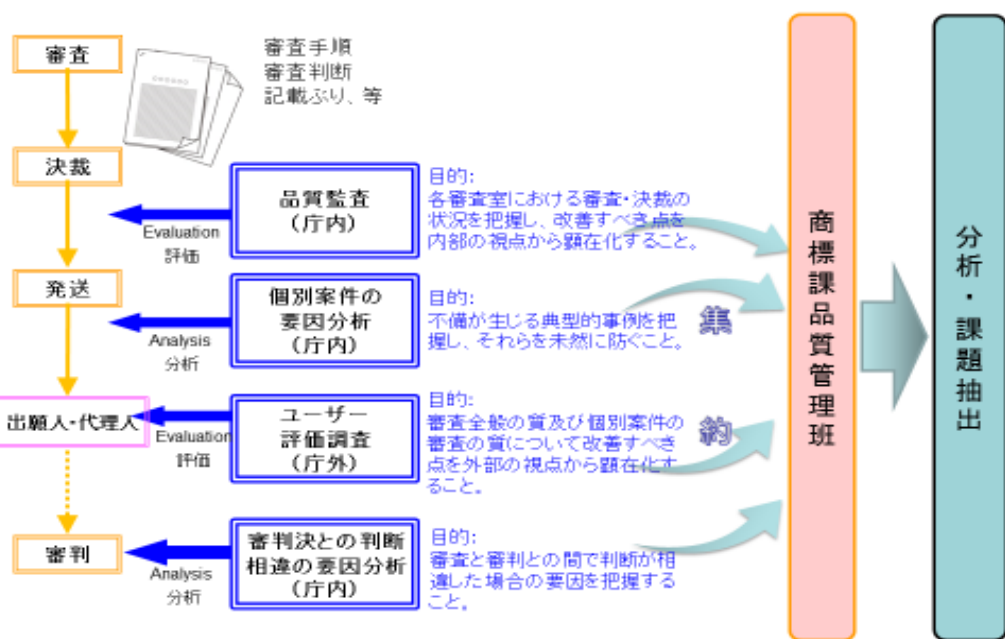
実績 又は 現況	C)ユーザー等との意見交換(継続) ユーザーニーズの把握及び課題抽出を目的として、商標課・商標審査部門において、各企業や業界団体等のユーザーとの意見交換を行っている。 2019年度は、商標課及び各企業が出願した案件の審査を担当する審査室において、意見交換の促進を図り、商標審査の品質向上及び業界の動向調査及びニーズの把握を行った。 ユーザーから寄せられた意見をカテゴリー別にまとめ、庁内イントラネットに掲載して情報共有を行っている。 業界団体等との意見交換実績 (2019年度実績(2019年12月末時点)) 76件 内訳 業界団体:26団体、民間企業:8社、組合・商工会等:42団体
	D)審査の質の向上のためのホームページでの意見受付(継続) 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(継続) 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、新たに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。 2019年度は、審査部門と審判部門とで、処理方針に関する会議を実施するとともに、個別案件のフィードバック連絡票に基づき各部門とで意見交換を行った。 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 (2019年度実績) 295件(2019年12月末時点) (2018年度実績) 345件
	F)商標登録異議申立てで取り消された案件に関する分析(継続) 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 (2019年度実績) 35件
	G)事例の共有及び個別案件の要因分析(継続) 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。
資料の所在	○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/shinsa/index.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をしている。



A) 内部レビューを通じた分析（継続）

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、統一的な基準・観点から起案書のチェックを行うために、ガイドラインを適時改訂するとともに、決裁の際の審査官への指摘事項に関する情報を蓄積することで、典型的な誤りについての分析をしている。 [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(継続) 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(継続) 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(継続) 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商標の類否判断の審査に必要な有効情報について、簡易に検索・表示可能な新たな審査ツールの活用の徹底を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(継続) 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」、「審査官とのコミュニケーション(電話・面接対応)」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(継続) 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、引き続き、定期的にユーザー団体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の改善状況) ＜文書の一覧表の作成＞ ・品質ポリシー、品質マニュアルについて、今年度改善が必要な点は見つからなかった。
	(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の改訂＞ ・「商標審査の進め方」について、「商標審査基準」の改訂や分割出願の要件強化に伴い、改訂した(2019年5月)。
	(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(2019年度実績(2019年12月末時点):76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。

実績 又は 現況	(④の改善状況) ＜審査実施体制の強化＞ ・急激な審査件数増加の中で、審査官数の4名増員を図り、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、審査処理件数が増加している。また、商標審査業務に必要な能力の更なる向上を目的として「音商標の審査手法」、「審査サポートツール活用」に関する研修を実施した。 ＜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、立案を図る部署として、商標課に商標審査推進室を設置した。 該室においては、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、「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プロトタイプの開発、これらの補助的な試用を開始することで、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。 ・更なる商標審査の効率化のために、「商標における民間調査者の活用可能性実証事業」を開始した。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商標登録出願の調査結果を商標審査に活用するとともに、この種の調査事業の課題や調査者の育成方法等に関する検討を行っている。 (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。 ・品質監査の新システム導入による効率的な運用方法の開始に合わせて、各品質管理官の監査件数の均一化を図るべく、2017年7月より品質管理官の増員を行い、更なる体制強化を図った。2019年度は、強化した体制を維持し、現在、10名の品質管理官が品質監査業務に当たっている。
----------------	--

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) ＜品質保証(決裁)に関するもの＞ ・2016年11月より、更なる決裁の効率性の向上を目的に、決裁時に審査官に差戻した件数を管理する仕組みを整備し、2019年度も継続的に情報を蓄積するとともに、管理職に情報共有を図った。
	＜審査官・管理職間の知識共有・意見交換(協議)に関するもの＞ ・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、各協議結果(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。また、各審査官が作成している協議メモを収集・蓄積し、庁内イントラネットに掲載して共有しているところ、2019年8月に、さらなる審査官協議の内容の充実・効率化及び判断の統一化を図るため、蓄積した協議メモの整理を行い、対象案件を一覧化した整理簿を作成し、庁内イントラネットに掲載し、過去の協議メモの検索・閲覧を容易化した。
	＜事例の共有及び個別案件の要因分析に関するもの＞ ・2018年4月から2019年3月の期間に、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、審査官に周知した(2019年8月)。
	＜審査関連文書の整備・改訂に関するもの＞ ・「商標審査の進め方」について、「商標審査基準」の改訂や分割出願の要件強化に伴い、改訂した(2019年5月)。
	＜商標審査に関する起案手引書の作成・整備に関するもの＞ ・拒絶理由通知書等を起案する際の留意点をまとめた文書について、2019年度は、「商標審査基準」の改訂に伴い、審査の参考となり得る模範的な起案例を起案手引書に追記し、改訂した(2019年4月)。

実 績 又は 現 況	＜審査の質の向上のためのシステム整備に関するもの＞ ・審査の質の向上及び効率化を推進するため、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商標の類否判断の審査に必要な有効情報について、簡易に検索・表示可能な新たな審査ツールを作成した。その結果、審査の質の向上及び効率化に資する審査ツールが充実した。 ・これまで蓄積してきた商品及び役務のデータは膨大な量となっており、サーチに係る時間が増加していたため、審査の質の向上及び効率化のためにサーチ処理能力を向上させるシステム開発を行った。その結果、サーチに係る時間が短縮し、審査の効率化に繋がった。
	＜AI技術を用いた審査効率化の導入に関するもの＞ ・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、「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プロトタイプの開発、これらの補助的な試用を開始することで、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。
	＜面接・電話対応に関するもの＞ ・審査官の経験談やユーザー評価調査アンケートで指摘があった事例等を基にした、適切な面接・電話対応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た。
	＜専門分野に関する特定分野チームの新設・審査支援に関するもの＞ ・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新設した。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た。
	＜能力向上のための研修の実施に関するもの＞ ・商標審査業務に必要な能力の更なる向上を目的として「音商標の審査手法」、「審査サポートツール活用」に関する研修を実施した。

実績 又は 現況	(⑦の改善状況) ＜品質監査に関するもの＞ ・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が可能となった。 ・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種類を戦略的に実施することにより、バランスの取れた品質監査を実現した。
	＜ユーザー評価調査に関するもの＞ ・2019年度アンケート送付件数: 内国出願人380者(内: 中小企業・個人の商標登録出願件数上位者20者含む)、外国出願人40者。 ・2019年度アンケート回収率: A票(商標審査の質全般について)90.2%、B票(特定の出願における商標審査の質について)89.0%。 ・2019年度も、調査対象となるユーザーの負担感を低減するために、特許、意匠、商標で可能な範囲でとりまとめて調査票を送付した。 ・ユーザー評価調査の結果については、「識別性の判断」、「審査官とのコミュニケーション(電話・面接対応)」等に対する満足度において、5段階評価の4段階以上の評価が前年度比で増加した。 ・2019年度は、商標審査の質に関して、ユーザー目線における日本と他国の特許庁の比較がより詳しくできるよう、設問を追加した。また、個別項目中、「審査官とのコミュニケーション(電話・面接対応)」については、ユーザーに対するコミュニケーションの更なる向上に努め、ユーザーの満足度を高めていけるよう、個別の自由記載欄を追加した。 ・集計・分析作業終了後、その結果を審査部門内で共有するとともに、特許庁ホームページを通じて公表した(2019年9月)。
	＜ユーザー等との意見交換に関するもの＞ ・2019年度は、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。
	＜審判決との判断相違の要因分析に関するもの＞ ・2018年度に異議申立てによって取消決定がなされた案件(35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。
	＜事例の共有及び個別案件の要因分析に関するもの＞ ・2018年4月から2019年3月の期間に、審査官等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、審査官に周知した(2019年8月)。

実 績 又は 現 況	(⑧の改善状況) ＜品質監査を通じた分析に関するもの＞ ・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た。 ・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課題の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。
	＜ユーザー評価調査を通じた分析に関するもの＞ ・2019年度は、昨年度同様に9割近くの回答があり、高い回収率を維持することができた。また、分析対象とする項目やデータを見直したことにより、より実情に即した有益な回答を得ることができたとともに、より充実した分析を行うことができた。
	＜審判決との判断相違の要因分析に関するもの＞ ・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た(2019年12月末時点：295件)。 ・2018年度に異議申立によって取消決定がなされた案件(35件)に関する要因分析を行い、報告書を作成した。
	＜事例の共有及び個別案件の要因分析に関するもの＞ ・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、審査官に周知した(2019年8月)。

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(継続) ・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(継続) ・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 (2019年度実績(2019年12月末時点)) 76件 内訳 業界団体:26団体、民間企業:8社、組合・商工会等:42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(継続) 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。 ・商標五庁(TM5)会合 日米欧中韓の商標五庁(JPO.USPTO.EUIPO.CNIPA.KIPO)の枠組みの中で、2017年からJPOとEUIPOは共同で「品質管理プロジェクト」を主導し、TM5間において品質管理に関する情報交換を実施してきた。<u>日本で開催された第8回TM5年次会合では(2019年12月開催)、JPOから、各庁の品質管理の取組を整理したデータベースを成果物として発表した。また、年次会合内で開催されたユーザーセッションでは、品質管理をテーマとしてユーザーと意見交換を行った。さらに、年次会合に合わせて、各庁の品質管理の担当者が一堂に会する品質管理専門家会合を開催し、品質管理プロジェクトにおけるJPOパートの取組を説明したほか、各庁から特に効果のあった品質管理の取組について発表があり、意見交換を行った。</u> ・日台商標審査官交流 2012年より、日台双方の商標制度と審査実務の相互理解を増進し、双方の企業の商標権保護を強化するため、商標審査官による相互訪問交流を実施している。<u>2019年10月に開催された「第8回日台商標審査官交流」では、昨年JPOから提案した中長期的なプロジェクトである「品質管理プロジェクト」のもと、互いの商標審査の品質管理に関する取組について情報交換及び議論を行った。</u> ・米国への審査官派遣 米国の最新の商標施策、商標行政、及び審査実務等に関する深い知識の習得と同時に、JPOの商標行政の課題の把握、及び審査の効率性・質の更なる向上及びJPOの商標制度及び審査実務の共有を目的とし、<u>2019年6月より1ヶ月間米国へ審査官1名を派遣し、米国特許商標庁(USPTO)が海外知的財産庁向けに開催するAdvanced Trademark Examination Trainingへの参加、現地の法律事務所との意見交換等を行い、JPOの取組を紹介した。</u> ・日韓商標専門家会合 2001年より、商標審査に関する運用上の問題点やマドリッド協定議定書に関連する事項など、両庁が関心を有する幅広い分野について議論するため、両国の専門家による会合を実施している。<u>2019年3月に開催された「第16回日韓商標専門家会合」では、JPOから、TM5品質管理プロジェクトの進捗状況の説明や、商標審査に関する品質管理の取組や2017年度のユーザー評価調査の結果等について紹介を行ったほか、韓国側(KIPO)の取組についても聴取した。</u> ・日中商標専門家会合 商標審査の運用等両庁が関心を有する幅広い分野について議論し、商標分野での協力を進展させていくため、両国の専門家による会合を今年から開始した。JPOより自国の品質管理の取組について紹介したほか、中国側(CNIPA)の取組についても聴取した。 ・日欧商標専門家会合 2019年1月に日欧商標専門家会合をスペインで開催した。本会合は、JPO及びEUIPOの連携を強化すべく2016年12月にスペインで13年ぶりに開催し、2019年はスペインで継続開催された。JPOよりTM5品質管理プロジェクトの進捗状況を報告し、共同でリードしているEUIPOと議論を行った。
----------------	--

実績 又は 現況	D) 国際審査協力を通じた情報発信(継続) 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 ●マレーシアマドプロ商標審査コース(2019年1月実施) ●マドプロ加盟支援コース(2019年7月実施) ●タイの長期研究生への品質管理に関する講義(2019年10月実施) ●インドネシア知財庁職員向けJICA研修(2019年10月実施) ●商標実体審査コース(2019年11月実施) E) ユーザーへの情報発信(継続) 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。 2019年度の主なものは以下のとおりである。 ・国際商標協会(INTA: International Trademark Association)との協力 2019年5月、海外の知財関係者が一堂に会する世界最大級のイベントである、INTA年次総会に参加。INTA総会の中で、TM5ユーザーセッションを開催したほか、各国のINTA会員で構成されるTM5小委員会に参加した。これらを通じて、JPOの品質管理の取組について、米国ユーザーのみならず、各国のユーザーに対して情報発信を行った。 ・国際弁理士連盟(FICPI: Fédération Internationale des Conseils en Propriété Industrielle)との協力 2019年10月、FICPIオープンフォーラムへ参加した。本フォーラムは、FICPI(国際弁理士連盟)が主催する、知的財産の実務者、産業界や公的機関の知財関係者が集うフォーラムである。今回は、基調講演の他、「特許」「商標」「知財実務管理」の3つの同時進行プログラム内で様々な講演が行われ、およそ400名が参加した。FICPIからの要請に基づき、「商標」プログラムにおいて、特許庁における商標審査の品質管理の施策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(継続) 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。 2019年度の主なものは以下のとおりである。 ・商標五庁(TM5) 上記C)に記載のとおり、日米欧中韓の商標五庁(TM5: JPO,USPTO,EUIPO,CNIPA,KIPO)間において、互いの品質管理システムに関して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 上記C)に記載のとおり、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 上記C)に記載のとおり、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。 ・中国 上記C)に記載のとおり、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3月から開始し、今後も継続予定である。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 上記C)に記載のとおり、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 上記E)に記載のとおり、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。
----------------	--