

平成21年度 特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書

出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方 に関する調査研究報告書

平成22年3月

財団法人 知的財産研究所

- ①使用すべき品質評価手法 (Quality measures used)
現在使用中の評価手法のフィードバック、及び新たな評価手法について
- ②モニターすべき段階 (Stages of Monitoring)
品質管理をすべき段階 (出願受理時、最初のサーチ終了時、FA 終了時等) について
- ③審査待ち期間 (Pendency)
審査待ち期間短縮と品質向上の両立が実施可能かについて
- ④試行プログラム (Pilot Programs)
従来 of 品質向上に係る試行プログラム (Peer to Patent や FA 前面接審査等) に係るフィードバック
- ⑤質に関する顧客世論調査 (Customer Surveys regarding Quality)
USPTO が過去実施した調査 (Customer Panel Quality Survey:CPQS) に関するフィードバック
- ⑥目標達成のためのツール (Tools for Achieving Objectives)
品質向上に関し出願人/USPTO が利用可能な既存のツール (監視を充実させるソフトウェア等) の特定
- ⑦インセンティブ (Incentives)
出願人/USPTO 職員が品質向上の達成を支える手続きや実務を行うようにするインセンティブについて

2. 韓国 : Korean Intellectual Property Office : KIPO

(1) KIPO内での意匠 (デザイン) 審査の品質監理施策

KIPO では、2000 年 8 月に審査評価課が発足し、特許・実用新案・商標・デザイン登録出願の審査業務全般に対する審査評価制度を実施している¹³。審査評価は下記の 3 種類が実施されている。

(i) 審査評価官による審査評価

半期毎に、特許・実用新案については審査官 1 人当たり 4 件、商標・デザインについては審査官 1 人当たり 12 件を無作為抽出により審査評価を実施する。評価時期は、登録又は拒絶査定作成後、出願人への発送前である。

¹³ 韓国特許庁「2007 知的財産白書」日本貿易振興機構 (ジェトロ) ソウルセンターによる仮訳 189 頁参照。

(ii) 他チーム長による審査評価

他チーム長が、半期毎に、特許・実用新案については審査官 1 人当たり 2 件、商標・デザインについては審査官 1 人当たり 6 件を無作為抽出により審査評価を実施する。評価時期は、登録又は拒絶査定発送後である。

(iii) 所属チーム長による審査評価

チーム長がチーム内所属審査官に対し、審査能力を定性的に評価している。

以上のような、審査評価結果は、審査官の勤務評定または、報奨金の支給に反映されている。また、不足な点があった事例に関し、定期的に事例集を配布している。

KIPO では、審査評価規定及び、審査評価指針があり、審査評価指針は特許・実用新案登録出願の審査評価指針と、商標・デザイン登録出願の審査評価指針が用意されている¹⁴。

(2) 出願人等による評価調査

KIPO は、外部の調査業者に発注し、1 年に 2 回、国内の顧客 1,000 人をランダム抽出し、電話調査方式で顧客満足度調査を 2003 年より実施している¹⁵。

その調査票¹⁶によれば、調査分野は、①商標、②デザイン、③特許・実用新案（機械/金属/建設）、④特許・実用新案（化学/生命工学）、⑤特許・実用新案（電気/電子）、⑥特許・実用新案（情報/通信）となっており、質問項目は共通となっている。

調査結果は、調査対象者数、調査方法、調査期間と、評価結果の総合点数が、KIPO のホームページに掲載されている¹⁷。調査結果が審査官に直接反映されることはないが、制度改善を図り、審査セクションに対する満足度や総合満足度を向上させるために利用している。

なお、顧客満足度調査について、韓国代理人 9 者に対して意見を求めたところ、4 者から回答が得られ、うち 2 者については、KIPO が顧客の意見を聞き反映させていると好意的

¹⁴ 前掲脚注 13、192 頁

¹⁵ 平成 19 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「特許審査の出願人等による評価を踏まえた品質監理手法に関する調査研究報告書」27 頁（財団法人知的財産研究所、平成 20 年 3 月）、及び、韓国特許庁ホームページに顧客調査結果が公開されている。http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.html.HtmlApp&c=70273&catmenu=m05_09_04、[最終アクセス 2010 年 3 月 16 日]

本調査研究報告書における資料 I 資料 2-2 に顧客調査結果の翻訳を掲載している。

¹⁶ 平成 19 年度特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書「特許審査の出願人等による評価を踏まえた品質監理手法に関する調査研究報告書」218-222 頁（財団法人知的財産研究所、平成 20 年 3 月）

¹⁷ http://www.kipo.go.kr/kpo/user.tdf?a=user.html.HtmlApp&c=70273&catmenu=m05_09_04、[最終アクセス 2010 年 3 月 16 日]

に受け止めているが、調査結果の反映にやや疑問もあるという意見もある¹⁸。他の 2 者については、顧客満足度調査が実施されていることを知らなかった¹⁹。また、意見が得られた 2 者は、質問内容は妥当であるとしながらも、うち 1 者からはもう少し専門的な質問として欲しいという意見が出ている。

¹⁸ 本調査研究報告書における資料 I 資料 2-3 「韓国代理人質問票回答 4 件」問 1-2、1-3 回答参照。

¹⁹ 本調査研究報告書における資料 I 資料 2-3 「韓国代理人質問票回答 4 件」問 1-1 回答参照。

韓国(KIPO)における審査に関する出願人等の評価制度

方式	電話調査 (顧客満足調査)
方法	主に電話調査、その他に訪問/Fax/E-mailによる調査
頻度	1年に2回(2008年)
回答率/ 回答件数	2373件(2008年)意匠についての回答率は不明
対象者	1,000人程度の国内の顧客を無作為に抽出
対象	全技術分野の特許業務サービス全般
回答者の 対象技術 分野	出願人の種類を面接員が記録する ①商標、②デザイン、③特許/実用新案(機械/金属/建設)、 ④特許/実用新案(化学/生命工学)、⑤特許/実用新案(電気/電子)、 ⑥特許/実用新案(情報/通信)
調査票の 区別	すべての回答者に同じ質問を使用
質問内容	<ul style="list-style-type: none"> ・拒絶理由通知の明確性 ・迅速性 ・審査の正確性 ・公正性 ・出願の理解度 ・審査官の応対 ・全般的な満足度 等
結果の利 用・公表	<p>2004年～2008年の結果について満足度点数と概要の一覧表のみをウェブサイトに公表</p> <p>制度改善等を通し、審査セクションに対する満足度、および、総合満足度を向上させるのに利用</p> <p>内部での評価と複合的に審査品質指数を算出する</p>

資料 I

資料 2 韓国

- 2-1 韓国における審査に関する出願人等の評価制度・ 103
- 2-2 顧客調査結果の Web 公開資料（日本語訳）…… 104
- 2-3 韓国代理人質問票回答 4 件 …………… 107

特許顧客満足度及び電話における親切度の調査事業

Home 部署別ウェブサイト 対外協力顧客支援局

■主要業務のお知らせ

対／外／協／力／顧／客／支／援／局

「出願 Expert System」運用及び 性能の高度化 先進5カ国における特許協力 WIPO-KIPO 協力事業	特許顧客満足度及び電話における 親切度の調査事業 登録方式審査 特許顧客 Call Center
---	---

◆特許顧客満足度及び電話における親切度の調査事業

▼調査の目的

- ・本調査は出願・審査・登録・審判等、特許行政の分野別に顧客満足度及び職員の電話応対における親切度を調査し、サービスの向上度を測定して、不十分な事項についての改善策をまとめるために実施しております。
- ・さらに、各分野ごとの政策推進結果についての顧客の評価及び意見の収斂を通じ、制度改善のための基礎資料としても活用しております。

▼推進状況

- ・2004年以降の特許顧客満足度の調査結果は次の通りです。

特許顧客満足度の調査結果 年度別で2004年から2008年上半期までを示した表です。

区分	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年
満足度総合 (上昇幅)	63.2点 (△0.4点)	68.2点 (5.0点)	71.5点 (3.3点)	72.92点 (1.42点)	73.46点 (0.54点)
調査対象	600名	2667名	2321名	2033名	2373名
調査方法	電話調査	電話調査及び 訪問/Fax/ E-mail/調査	電話調査及び 訪問/Fax/ E-mail/調査	電話調査及び 訪問/Fax/ E-mail/調査	電話調査及び 訪問/Fax/ E-mail/調査
調査期間	2004.9.6. ～9.30.	2005.3.28. ～3.31. 2005.6.22. ～7.1. 2005.9.7. ～9.30.	2006.3.13. ～3.31. 2006.6.9. ～6.31. 2006.9.11. ～9.29.	2007.5.30. ～6.14. 2007.11.12. ～12.14.	2008.6.16. ～6.27. 2008.12.1. ～12.23.

		2005.12.1. ～12.15.	2006.12.5. ～12.13.		
調査機関	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所

・2005年以降の電話における親切度の調査結果は次の通りです。

2005年から2008年上半期までの電話における親切度の調査結果を示した表です。

区分	2005年	2006年	2007年	2008年
満足度総合 (上昇幅)	80.75点	86.00点 (5.25点)	89.03点 (3.03点)	89.50点 (0.47点)
調査対象	特許庁職員 800名	特許庁職員 1605名	特許庁職員 1760名	特許庁職員 1760名
調査方法	Mystery Survey	Mystery Survey	Mystery Survey	Mystery Survey
調査期間	2005.3.28. ～3.31. 2005.9.7. ～9.28.	2006.3.20. ～3.31. 2006.6.12. ～6.30. 2006.8.7. ～9.29. 2006.11.13. ～12.8.	2007.3.15. ～4.12. 2007.5.17. ～6.13. 2007.9.3. ～10.8. 2007.11.19. ～12.7.	2008.3.21. ～4.3. 2008.5.20. ～6.10. 2008.9.22. ～9.30. 2008.12.3. ～12.24.
調査機関	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所	現代リサーチ 研究所

▼2009年の事業内容

- ・2009年の顧客満足度及び電話における親切度の調査事業は2009.3.9.～2009.12.31.まで専門調査機関である現代リサーチが実施しています。
- ・具体的な調査内容は下記の表の通りです。

特許顧客満足度調査、電話における親切度調査の詳細内容を示した表です。

区分	特許顧客満足度調査	電話における親切度調査
調査対象	特許行政サービス利用者 - 出願人、審判請求人、代理人 - 顧客サービスセンター利用者、ソウル事務所 利用者、コールセンター利用者、ホームページ 利用者	特許庁職員

調査人数	上半期 1000 名以上 下半期 1200 名以上	調査毎に全社員の 30%以上
調査回数	半期あたり 1 回 (年 2 回)	4 半期あたり 1 回 (年 4 回)
調査方法	電話、E-mail、Fax 及び訪問調査を並行	電話調査
詳細調査分野	出願、審査、登録、審判、ホームページ、サービス	全般的な職員の電話対応の態度
その他	VOC 収集、整理及び分析提出	-
共通事項	総合的かつ客観的なアンケート項目の構成	
	分野別のサンプル抽出	
	特許庁顧客満足度及び電話における親切度調査の遂行	
	関連知識の伝達及び調査結果に基づく教育支援等の相互協力	

コンテンツ最終アップデート日：2009 年 5 月 19 日

「意匠審査の品質」に対するユーザー（出願人・代理人）
による評価を把握するための施策について

質 問 票

私共、知的財産研究所は、2009年、日本国特許庁から委託を受け、日本国特許庁における意匠審査の品質監理の在り方について調査研究を行っております。その一環として、韓国特許庁での意匠審査の品質監理について、貴事務所がどのようにお考えになっているか、差し支えない範囲でお聞きし、当方の調査研究の一助にしたいと考えております。つきましては、お忙しいところ大変恐縮ですが、以下の質問票にご回答いただき、当研究所まで【2009年9月30日】までにご返送頂ければ幸甚です。

【前提】

本質問票は、顧客満足度調査及び、特に意匠審査の品質について、以下に記載した【参考情報】をもとに、お尋ねするものです。

【参考情報】 韓国における審査の品質監理施策

当研究所が2007年に実施をおこなった特許審査の品質監理に関する調査では、以下の事実を得ております。

韓国特許庁 (KIPO) では、半期毎に、商標・意匠分野、機械、金属、建設、化学生命分野のそれぞれにおいて内部評価と、すべての技術の分野について、顧客によるアンケート調査を実施しています。

また、顧客満足度調査は外部の調査業者に発注し、1年に2回、国内の顧客1,000人をランダム抽出し、電話調査方式で実施しており、特許・実用新案登録出願・意匠・商標の全技術分野が対象となっています。

調査は、2003年に開始され、2003年、2004年は1年に1回実施し、2005、2006年は四半期ごとに調査を行い、2007年は半期ごとに実施されています。

そのような顧客満足度調査の結果については、KIPO内部での評価と合わせて総合的に審査の質を図る指標算出のために活用されており、それらの結果は KIPO のホームページ上で公開されているとことです。

<ご回答の公表について>

以下、ご回答頂いた内容は、この調査研究の目的以外には一切使用いたしません。またいただいたご回答の一部は、当研究所が作成し、日本国特許庁に提出する2009年度特許庁産業財産権制度問題調査報告書「出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方に関する調査研究報告書」に掲載させていただく可能性があります。そして、当該報告書は、日本国特許庁のホームページ等により、一般にも公表されることになっております。

当該報告書には、協力者として回答者である法律事務所名又は代理人名を列記させていただきますが、回答内容については、回答者である法律事務所や代理人が分かるような形では開示されません。法律事務所名や氏名を公表しない場合でも、回答内容の公表について不可部分がある場合について、下記の可否をご検討いただき、以下に示すA～Cをご選択ください。なお、公表不可部分については、日本国特許庁の本調査研究の担当部署と当研究所内での使用に留めます。

*以下のいずれかが該当するものにチェック (□の中にXを記載) してください。

- A. 全て公表可 (法律事務所名や氏名を除く)
- B. 一部公表可 (具体的な箇所を指定してください)
- C. 公表不可

*協力者として法律事務所名又は代理人名の報告書への記載不可の場合は、チェックしてください。

回答日	2009 年 9 月 日
-----	--------------

<p>以下、ご回答頂いた内容は、この調査研究の目的以外には一切使用いたしません。またいただいたご回答の一部は、当研究所が作成し、日本国特許庁に提出する2009年度特許庁産業財産権制度問題調査報告書「出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方に関する調査研究報告書」に掲載させていただく可能性があります。そして、当該報告書は、日本国特許庁のホームページ等により、一般にも公表されることになっております。</p> <p>当該報告書には、協力者として回答者である法律事務所名又は代理人名を列記させていただきますが、回答内容については、回答者である法律事務所や代理人が分かるような形では開示されません。法律事務所名や氏名を公表しない場合でも、回答内容の公表について不可部分がある場合について、下記の可否をご検討いただき、以下に示すA～Cをご選択ください。なお、公表不可部分については、日本国特許庁の本調査研究の担当部署と当研究所内での使用に留めます。</p> <p>*以下のいずれかが該当するものにチェック (□の中にXを記載) してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> A. 全て公表可 (法律事務所名や氏名を除く) <input checked="" type="checkbox"/> B. 一部公表可 (具体的な箇所を指定してください) <input type="checkbox"/> C. 公表不可 <input type="checkbox"/> <p>*協力者として法律事務所名又は代理人名の報告書への記載不可の場合は、チェックしてください。 <input type="checkbox"/></p>
--

問 1. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

問 1-1. 以下の該当する項目にチェック（□の中にXを記載）をお願い致します。

- (A1) 顧客満足度調査が実施されていることを知っており、回答したことがある。
◎ 該当する場合は、もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
- (A2) 顧客満足度調査が実施されていることを知っているが、回答したことはない。
- (A3) 顧客満足度調査が実施されていることを知らなかった。

◎ (A1) にチェックした場合もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
() 年 月に回答)

→ (A1)、(A2) にチェックした場合には、以下の質問 1-2. についてご回答をお願い致します。

→ (A3) にチェックした場合には、以下の質問 2. 以降についてご回答をお願い致します。

問 1-2. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

顧客満足度調査について、どのように受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

<観点>

- (1) 好意的に受け止めているか、否定的に受け止めているか。
- (2) 調査頻度は妥当ですか。
- (3) 調査方法・回答方法について（電話調査）妥当ですか。
- (4) 調査内容・質問項目について妥当ですか。
- (5) 特許・実用新案・意匠・商標で、共通の質問項目であることについて妥当であると考えますか。

回答欄

問 1-3. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査の公表・審査の品質の維持・改善について

公表不可

顧客満足度調査の公表や施策への反映についてのどのよう受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

- (1) 顧客満足度調査だけでなく、KIP0 内部の評価に比重を置いた総合評価であることについて、どのように考えますか。
- (2) 審査の品質の維持や改善に効果があると思いますか。

回答欄

問2. 他国の「意匠審査の品質」について

公表不可

自国の意匠登録出願を日本又は米国は米国に出願した経験がある場合、自国の意匠審査の品質を日本又は米国と比較した場合、どのように感じているかを以下の観点等を参照して、ご回答下さい。

- ① 先行意匠調査の適切性、②意匠登録性の判断の適切性、③ 審査の迅速性、④ 審査官との意思疎通の度合、⑤ 出願内容に関する審査官の理解、⑥ 出願人・代理人ニーズの把握、⑦その他の審査手続きに係る事項

回答欄

先行意匠調査を適切に行っており、審査もまた適切かつ迅速であると思われる。ただ、複雑な図面が付加された機械装置の場合には、審査官の誤解によって誤った審査結果が出された経験がある。しかしながら、有線通話を通して代理人・出願人の要求を把握し、理解するという能力は優れていると思われる。

問3. その他

公表不可

その他、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書き下さい。

回答欄

全般的に見て良く行われていると思われる。ただ、図面の一致性については、常識の線でチェックすれば良いことであり、あまりにも緻密な定規によって図面間の一致性を問い詰めるのは不要なことと思われる。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

「意匠審査の品質」に対するユーザー（出願人・代理人）による評価を把握するための施策について

質 問 票

私共、知的財産研究所は、2009年、日本国特許庁から委託を受け、日本国特許庁における意匠審査の品質監理の在り方について調査研究を行っております。その一環として、韓国特許庁での意匠審査の品質監理について、貴事務所がどのようにお考えになっているか、差し支えない範囲でお聞きし、当方の調査研究の一助にしたいと考えております。つきましては、お忙しいところ大変恐縮ですが、以下の質問票にご回答いただき、当研究所まで【2009年9月30日】までにご返送頂ければ幸甚です。

【前提】

本質問票は、顧客満足度調査及び、特に意匠審査の品質について、以下に記載した【参考情報】をもとに、お尋ねするものです。

【参考情報】 韓国における審査の品質監理施策

当研究所が2007年に実施をおこなった特許審査の品質監理に関する調査では、以下の事実を得ております。

韓国特許庁 (KIPO) では、半期毎に、商標・意匠分野、機械、金属、建設、化学生命分野のそれぞれにおいて内部評価と、すべての技術の分野について、顧客によるアンケート調査を実施しています。

また、顧客満足度調査は外部の調査業者に発注し、1年に2回、国内の顧客1,000人をランダム抽出し、電話調査方式で実施しており、特許・実用新案登録出願・意匠・商標の全技術分野が対象となっています。

調査は、2003年に開始され、2003年、2004年は1年に1回実施し、2005、2006年は四半期ごとに調査を行い、2007年は半期ごとに実施されています。

そのような顧客満足度調査の結果については、KIPO内部での評価と合わせて総合的に審査の質を図る指標算出のために活用されており、それらの結果は KIPO のホームページ上で公開されているとことです。

<ご回答の公表について>

以下、ご回答頂いた内容は、この調査研究の目的以外には一切使用いたしません。またいただいたご回答の一部は、当研究所が作成し、日本国特許庁に提出する 2009 年度特許庁産業財産権制度問題調査報告書「出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方に関する調査研究報告書」に掲載させていただく可能性があります。そして、当該報告書は、日本国特許庁のホームページ等により、一般にも公表されることになっております。

当該報告書には、協力者として回答者である法律事務所名又は代理人名を列記させていただきますが、回答内容については、回答者である法律事務所や代理人が分かるような形では開示されません。法律事務所名や氏名を公表しない場合でも、回答内容の公表について不可部分がある場合について、下記の可否をご検討いただき、以下に示す A～C をご選択ください。なお、公表不可部分については、日本国特許庁の本調査研究の担当部署と当研究所内での使用に留めます。

*以下のいずれが該当するものにチェック (□の中にXを記載) してください。

- A. 全て公表可 (法律事務所名や氏名を除く)
- B. 一部公表可 (具体的な箇所を指定してください)
- C. 公表不可

*協力者として法律事務所名又は代理人名の報告書への記載不可の場合は、チェックしてください。

回答日	2009 年 9 月 日
-----	--------------

問 1. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

問 1-1. 以下の該当する項目にチェック（□の中にXを記載）をお願い致します。

- (A1) 顧客満足度調査が実施されていることを知っており、回答したことがある。
◎ 該当する場合は、もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
- (A2) 顧客満足度調査が実施されていることを知っているが、回答したことはない。
- (A3) 顧客満足度調査が実施されていることを知らなかった。

◎ (A1) にチェックした場合もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
(2009 年 9 月に回答)

→ (A1)、(A2) にチェックした場合には、以下の**質問1-2.**についてご回答をお願い致します。

→ (A3) にチェックした場合には、以下の**質問2.**以降についてご回答をお願い致します。

問 1-2. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

顧客満足度調査について、どのように受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

<観点>

- (1) 好意的に受け止めているか、否定的に受け止めているか。
- (2) 調査頻度は妥当ですか。
- (3) 調査方法・回答方法について（電話調査）妥当ですか。
- (4) 調査内容・質問項目について妥当ですか。
- (5) 特許・実用新案・意匠・商標で、共通の質問項目であることについて妥当であると考えますか。

回答欄

- 1. 審査に対する満足度の調査という趣旨に照らしてみるに、このような調査に対してはとて好意的に受け止めている。
- 2. 調査頻度は、適当だと判断される。
- 3. 妥当だと考えられるが、主な内容が実務に関するものである点を考慮すれば、特許庁内部の人材によって直接調査を行うことが、さらに妥当ではないかと考える。
- 4. 該当事項なし。
- 5. 特許庁内の統計資料(たとえば、具体的拒絶理由の主要頻度など)に基づいて各権利別に特有の質問事項を追加できていればさらによかったのではないかと。

問 1-3. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査の公表・審査の品質の維持・改善について

公表不可

顧客満足度調査の公表や施策への反映についてのどのよう受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

- (1) 顧客満足度調査だけでなく、KIP0内部の評価に比重を置いた総合評価であることについて、どのように考えますか。
- (2) 審査の品質の維持や改善に効果があると思えますか。

回答欄

- 1. 実際に、どの程度反映されているのかということについては、疑問であるが、もし内部評価に反映されれば、望ましいと判断される。
- 2. 審査の品質向上に寄与できるものと判断される。

問2. 他国の「意匠審査の品質」について

公表不可

自国の意匠登録出願を日本又は米国又は韓国に出願した経験がある場合、自国の意匠審査の品質を日本又は米国と比較した場合、どのように感じているかを以下の観点等を参照して、ご回答下さい。

- ① 先行意匠調査の適切性、②意匠登録性の判断の適切性、③審査の迅速性、④審査官との意思疎通の度合、⑤出願内容に関する審査官の理解、⑥出願人・代理人ニーズの把握、⑦その他の審査手続きに係る事項

回答欄

最近、韓国意匠審査において、過度に形式的な事項(たとえば、写真撮影による各細部図面など)との外郭線の不一致などに、重点を置き、拒絶理由が寄せられる場合が他国に比べかなりなものと判断される。

その他、迅速性および先行技術調査などの事項に対しては、だいたい満足している方である。

問3. その他

公表不可

その他、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書き下さい。

回答欄

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

「意匠審査の品質」に対するユーザー（出願人・代理人）による評価を把握するための施策について

質 問 票

私共、知的財産研究所は、2009年、日本国特許庁から委託を受け、日本国特許庁における意匠審査の品質監理の在り方について調査研究を行っております。その一環として、韓国特許庁での意匠審査の品質監理について、貴事務所がどのようにお考えになっているか、差し支えない範囲でお聞きし、当方の調査研究の一助にしたいと考えております。つきましては、お忙しいところ大変恐縮ですが、以下の質問票にご回答いただき、当研究所まで【2009年9月30日】までにご返送頂ければ幸甚です。

【前提】

本質問票は、顧客満足度調査及び、特に意匠審査の品質について、以下に記載した【参考情報】をもとに、お尋ねするものです。

【参考情報】 韓国における審査の品質監理施策

当研究所が2007年に実施をおこなった特許審査の品質監理に関する調査では、以下の事実を得ております。

韓国特許庁 (KIPO) では、半期毎に、商標・意匠分野、機械、金属、建設、化学生命分野のそれぞれにおいて内部評価と、すべての技術の分野について、顧客によるアンケート調査を実施しています。

また、顧客満足度調査は外部の調査業者に発注し、1年に2回、国内の顧客1,000人をランダム抽出し、電話調査方式で実施しており、特許・実用新案登録出願・意匠・商標の全技術分野が対象となっています。

調査は、2003年に開始され、2003年、2004年は1年に1回実施し、2005、2006年は四半期ごとに調査を行い、2007年は半期ごとに実施されています。

そのような顧客満足度調査の結果については、KIPO内部での評価と合わせて総合的に審査の質を図る指標算出のために活用されており、それらの結果は KIPO のホームページ上で公開されているとことです。

<ご回答の公表について>

以下、ご回答頂いた内容は、この調査研究の目的以外には一切使用いたしません。またいただいたご回答の一部は、当研究所が作成し、日本国特許庁に提出する 2009 年度特許庁産業財産権制度問題調査報告書「出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方に関する調査研究報告書」に掲載させていただく可能性があります。そして、当該報告書は、日本国特許庁のホームページ等により、一般にも公表されることになっております。

当該報告書には、協力者として回答者である法律事務所名又は代理人名を列記させていただきますが、回答内容については、回答者である法律事務所や代理人が分かるような形では開示されません。法律事務所名や氏名を公表しない場合でも、回答内容の公表について不可部分がある場合について、下記の可否をご検討いただき、以下に示すA～Cをご選択ください。なお、公表不可部分については、日本国特許庁の本調査研究の担当部署と当研究所内での使用に留めます。

*以下のいずれか該当するものにチェック (□の中にXを記載) してください。

- A. 全て公表可 (法律事務所名や氏名を除く)
- B. 一部公表可 (具体的な箇所を指定してください)
- C. 公表不可

*協力者として法律事務所名又は代理人名の報告書への記載不可の場合は、チェックしてください。

回答日	2009 年 9 月 23 日
-----	-----------------

問 1. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

問 1-1. 以下の該当する項目にチェック (□の中にXを記載) をお願い致します。

- (A1) 顧客満足度調査が実施されていることを知っており、回答したことがある。
◎ 該当する場合は、もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
- (A2) 顧客満足度調査が実施されていることを知っているが、回答したことはない。
- (A3) 顧客満足度調査が実施されていることを知らなかった。

◎ (A1) にチェックした場合も最も最近、回答した年月をご記入願います。
(2007 年 月)に回答) 電話で2、3回したことがあり、最近は2007年
と思います。

→ (A1)、(A2) にチェックした場合には、以下の質問1-2. についてご回答をお願い致します。

→ (A3) にチェックした場合には、以下の質問2. 以降についてご回答をお願い致します。

問 1-2. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

顧客満足度調査について、どのように受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

<観点>

- (1) 好意的に受け止めているか、否定的に受け止めているか。
- (2) 調査頻度は妥当ですか。
- (3) 調査方法・回答方法について (電話調査) 妥当ですか。
- (4) 調査内容・質問項目について妥当ですか。
- (5) 特許・実用新案・意匠・商標で、共通の質問項目であることについて妥当であると考えますか。

回答欄

- (1)好意的に受け入れています。特許庁が顧客の意見を熱心に聞いて反映させているのが目に見え、顧客満足と言うより顧客感動の次元と感じられます。
- (2)一年に1回くらい電話を受けたようですが、年2回程度回答依頼が来ることを期待します。特許庁に建議事項を伝えることのできるよい機会と思います。
- (3)電話調査は大部分選択型の質問でした。電話質問者が専門家ではないため選択型質問以外の建議事項に対してはよく理解できない場合があります。email 調査にしたらさらに望ましいと思います。
- (4)調査内容と質問項目は選択型であるため、非常に一般的な質問です。もう少し専門的は質問ならもっと良いと思います。
- (5)四法の共通した質問事項であるため、各法毎の特定の回答にはなることができなかつたと思います。

問 1-3. KIP0 による審査の品質に対する顧客満足度調査の公表・審査の品質の維持・改善について

公表不可

顧客満足度調査の公表や施策への反映についてのどのよう受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

- (1) 顧客満足度調査だけでなく、KIP0内部の評価に比重を置いた総合評価であることについて、どのように考えますか。
- (2) 審査の品質の維持や改善に効果があると思いますか。

回答欄

- (1)総合評価は当然と思いますが、顧客満足度調査に比重をおく方が望ましいと思います。
- (2)実際に顧客の声に改善されたものが見えています。法改正がよくなるのも顧客の声の反映だと思います。

問2. 他国の「意匠審査の品質」について

自国の意匠登録出願を日本又は米国に出願した経験がある場合、自国の意匠審査の品質を日本又は米国と比較した場合、どのように感じているかを以下の観点等を参照して、ご回答下さい。

- ①先行意匠調査の適切性、②意匠登録性の判断の適切性、③審査の迅速性、④審査官との意思疎通の度合、⑤出願内容に関する審査官の理解、⑥出願人・代理人ニーズの把握、⑦その他の審査手続きに係る事項

公表不可

回答欄

最近、自国(韓国)の意匠登録出願を日本・アメリカにした例はありません。反対に日本に出願したものを韓国に出願した例はたくさんあります。

ここで韓国と日本での審査の差につき個人的に感じたことを書きます。

①先行調査では、日本よりも韓国の方が類似の幅を広く見るようです。日本は類似幅の狭い先行意匠をよく見つけ出し、これにより権利範囲を狭く解釈するものと感じます。

②登録において、日本韓国どちらも登録判断の適切性はあると思います。ただ、韓国は日本よりも類似の幅を広くして審査するのを感じます。よって、韓国で登録されれば、権利範囲も日本より広く解釈されると思います。

③審査の迅速性は韓国よりも日本が若干早いと感じます。

④審査官との意思疎通については、韓国では非常に親切で自由であると思います。

⑤出願内容に関する審査官の理解は、両国ともよくなされていると感じられます。

⑥出願人・代理人ニーズの把握は、両国ともよくなされていると感じられます。

⑦両国の審査制度は互いに協力して顧客の便利な制度に改善されることを願います。

問3. その他

その他、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書き下さい。

公表不可

回答欄

特許制度は発明を保護するための制度と 생각합니다。しかし、これまで数えきれないほど特許制度が改善されながらも特許率はむしろ落ちているものと思われま

す。その解決方法としては

1)ネガティブ審査からポジティブ審査制度に転換されなければならないと考えます。

2)請求項別に審査した後、請求項別に登録しなければならないと思います。

3)補正制度を緩和しなければならないと思います。新しい事実の補正は補正した時を基準とし、補正可能時期も確定前まで可能なようにしなければならないと考えられます。

つまり、行政便宜主義ではなく発明保護中心に制度が改善されなくてはならないと考えます。

質問は以上です。ご協力ありがとうございます。

「意匠審査の品質」に対するユーザー（出願人・代理人）による評価を把握するための施策について
質 問 票

私共、知的財産研究所は、2009年、日本国特許庁から委託を受け、日本国特許庁における意匠審査の品質監理の在り方について調査研究を行っております。その一環として、韓国特許庁での意匠審査の品質監理について、貴事務所がどのような考えになっているか、差し支えない範囲でお聞きし、当方の調査研究の一助にしたいと考えております。つきましては、お忙しいところ大変恐縮ですが、以下の質問票にご回答いただき、当研究所まで【2009年9月30日】までにご返送頂ければ幸甚です。

【前提】

本質問票は、顧客満足度調査及び、特に意匠審査の品質について、以下に記載した【参考情報】をもとに、お尋ねするものです。

【参考情報】 韓国における審査の品質監理施策

当研究所が2007年に実施をおこなった特許審査の品質監理に関する調査では、以下の事実を得ております。

韓国特許庁 (KIPO) では、半期毎に、商標・意匠分野、機械、金属、建設、化学生命分野のそれぞれにおいて内部評価と、すべての技術の分野について、顧客によるアンケート調査を実施しています。

また、顧客満足度調査は外部の調査業者に発注し、1年に2回、国内の顧客1,000人をランダム抽出し、電話調査方式で実施しており、特許・実用新案登録出願・意匠・商標の全技術分野が対象となっています。

調査は、2003年に開始され、2003年、2004年は1年に1回実施し、2005、2006年は四半期ごとに調査を行い、2007年は半期ごとに実施されています。

そのような顧客満足度調査の結果については、KIPO内部での評価と合わせて総合的に審査の質を図る指標算出のために活用されており、それらの結果は KIPO のホームページ上で公開されているとことです。

<ご回答の公表について>

以下、ご回答頂いた内容は、この調査研究の目的以外には一切使用いたしません。またいただいたご回答の一部は、当研究所が作成し、日本国特許庁に提出する 2009 年度特許庁産業財産権制度問題調査報告書「出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方に関する調査研究報告書」に掲載させていただく可能性があります。そして、当該報告書は、日本国特許庁のホームページ等により、一般にも公表されることになっております。

当該報告書には、協力者として回答者である法律事務所名又は代理人名を列記させていただきますが、回答内容については、回答者である法律事務所や代理人が分かるような形では開示されません。法律事務所名や氏名を公表しない場合でも、回答内容の公表について不可部分がある場合について、下記の可否をご検討いただき、以下に示す A～C をご選択ください。なお、公表不可部分については、日本国特許庁の本調査研究の担当部署と当研究所内での使用に留めます。

*以下のいずれかが該当するものにチェック (□の中にXを記載) してください。

- A. 全て公表可 (法律事務所名や氏名を除く)
- B. 一部公表可 (具体的な箇所を指定してください)
- C. 公表不可

*協力者として法律事務所名又は代理人名の報告書への**記載不可**の場合は、チェックしてください。

回答日	2009 年 9 月 日
-----	--------------

問 1. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

問 1-1. 以下の該当する項目にチェック（□の中にXを記載）をお願い致します。

- (A1) 顧客満足度調査が実施されていることを知っており、回答したことがある。
◎ 該当する場合は、もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
- (A2) 顧客満足度調査が実施されていることを知っているが、回答したことはない。
- (A3) 顧客満足度調査が実施されていることを知らなかった。

◎ (A1) にチェックした場合もっとも最近、回答した年月をご記入願います。
() 年 月に回答)

→ (A1)、(A2) にチェックした場合には、以下の質問 1-2. についてご回答をお願い致します。

→ (A3) にチェックした場合には、以下の質問 2. 以降についてご回答をお願い致します。

問 1-2. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査について

公表不可

顧客満足度調査について、どのように受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

<観点>

- (1) 好意的に受け止めているか、否定的に受け止めているか。
- (2) 調査頻度は妥当ですか。
- (3) 調査方法・回答方法について（電話調査）妥当ですか。
- (4) 調査内容・質問項目について妥当ですか。
- (5) 特許・実用新案・意匠・商標で、共通の質問項目であることについて妥当であると考えますか。

回答欄

問 1-3. KIP0による審査の品質に対する顧客満足度調査の公表・審査の品質の維持・改善について

公表不可

顧客満足度調査の公表や施策への反映についてのどのよう受け止めているか、以下の観点を参照して、ご回答下さい。

- (1) 顧客満足度調査だけでなく、KIP0内部の評価に比重を置いた総合評価であることについて、どのように考えますか。
- (2) 審査の品質の維持や改善に効果があると思えますか。

回答欄

問2. 他国の「意匠審査の品質」について

公表不可

自国の意匠登録出願を日本又は米国に米国に出願した経験がある場合、自国の意匠審査の品質を日本又は米国と比較した場合、どのように感じているかを以下の観点等を参照して、ご回答下さい。

- ① 先行意匠調査の適切性、②意匠登録性の判断の適切性、③審査の迅速性、④審査官との意思疎通の度合、⑤出願内容に関する審査官の理解、⑥出願人・代理人ニーズの把握、⑦その他の審査手続きに係る事項

回答欄

韓国のデザイン審査は非常に迅速に行われるため、早期に権利確保の可否が確認できるといふ利点があり、このような点が出願人のニーズにかなっていると判断されます。ただし、場合によっては類似のデザインが登録される可能性もあり、無審査制度の運営により権利行使時に不実権利に対する無効の問題が提起されることがしばしばあります。最近韓国特許庁は審査基準を変更し、図面審査より先行デザイン審査をより重点的に行うよう注力しているところ、審査官の増員等も併せて行われることにより、より強化された審査が期待されます。

問3. その他

公表不可

その他、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書き下さい。

回答欄

韓国では無審査制度の導入が拡大されています。権利の迅速な確保、審査官の審査滞積の解消などの側面からは有用ですが、侵害者が製品の包装紙などについて登録を受けたあとと侵害行為を行い、登録デザインに基づいて抗弁するケースもあります。このような点は是正の必要があるため、適切な制度補完による審査の質の適正性確保が求められます。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

禁 無 断 転 載

平成 21 年度 特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書

出願人等の評価を踏まえた意匠審査の在り方
に関する調査研究報告書

平成 22 年 3 月

請負先 財団法人 知的財産研究所

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3 丁目 1 1 番地

精興竹橋共同ビル 5 階

電話 03-5281-5671

FAX 03-5281-5676

URL <http://www.iip.or.jp>

E-mail support@iip.or.jp