

11 方式等の審査周辺業務を含む品質管理(監理)に関する調査研究^(*)

近年、企業活動のグローバル化が進展し、多数の国での知的財産権の取得や活用が求められているが、これに伴い国際的に多様な権利保護システムが構築されてきた結果、提供されるサービスや品質を考慮して、制度ユーザーが世界の知的財産庁を選択する競争時代に突入し始めている。

欧米等の諸外国の知的財産庁の中には、例えば国際標準の品質マネジメントシステム(ISO9001)を取得し、実体審査を含めた手続全体の質の維持及び向上に対する取組みを積極的に行っており、サービスの改善を図っている庁も存在する。

他方、我が国特許庁における業務の品質管理(監理)は、その取組が緒についたばかりであり、更なる品質向上を求める外部ニーズは高い。

そのような背景のもと、ユーザーサイドにおける品質管理(監理)のニーズを把握するとともに、諸外国の主要な知的財産庁における方式及び実体審査の両側面での品質管理(監理)に関するシステムや規則、実施体制、取組状況等について広範に調査し、その結果の分析及び考察を通じた研究を行った。

I. 本調査研究の目的

近年、企業活動のグローバル化が進展し、多数の国での知的財産権の取得や活用が求められているが、これに伴い国際的に多様な権利保護システムが構築されてきた結果、提供されるサービスや品質を考慮して、制度ユーザーが世界の知的財産庁を選択する競争時代に突入し始めている。グローバルな知的財産権制度の調和やワークシェアリングが一層進みつつある中、このような動きはさらに加速するものと予想される。

我が国特許庁における業務の品質管理(監理)は、その取組みが緒についたばかりであり、さらなる品質向上を求める外部ニーズは高く、「知的財産推進計画2011」ⁱⁱにおいても、「世界水準の品質監理を実施する」こととされ、品質管理の強化が謳われている。したがって、我が国特許庁としても、質の高いサービスを提供していくにあたり、諸外国の知的財産庁の先進的な取り組みを参考にしつつ、世界水準以上の品質管理(監理)の実現に向けた審査等の品質管理(監理)体制や品質管理(監理)手法のさらなる検討を行い、方式等の審査周辺業務ⁱⁱⁱも含めた庁内業務全体の管理(監理)システムの設計や体制構築を早急に進めていく必要がある。

そのような背景のもと、本調査研究は、ユーザーサイドにおける品質管理(監理)のニーズを把握するとともに、諸外国の主要な知的財産庁における方式及び実体審査の両側面での品質管理(監理)に関するシステムや規則、実施体制、取組状況等について、最新の品質マネジメントシステム(QMS)の実態とその成果、PDCAサイクルにおけるチェック手法の詳細等、具体的な品質管理(監理)プロセスの事例等も含め広範に調査し、その結果の分析及び考察を通じた研究を行った。

II. 本調査研究の実施方法

1. 海外知財庁調査

(1) 対象者

以下の10庁に対し調査を行った。

知財庁名	調査内容
USPTO(米国)	ヒアリング対象国
PRV(スウェーデン)	ヒアリング対象国
NBPR(フィンランド)	質問票調査対象国
APO(オーストリア)	質問票調査対象国
IPA(豪州)	質問票調査対象国
A 庁	ヒアリング対象国
B 庁	質問票調査対象国
C 庁	ヒアリング対象国
D 庁	ヒアリング対象国
E 庁	質問票調査対象国

(2) 調査観点

- ・外部ユーザーによる方式、実体審査の品質に対する評価の実施状況について
- ・審査の品質向上のための貴庁の方針について
- ・貴庁内での方式、実体審査の品質を監視・測定(monitor and measure)する体制について
- ・品質監理が改善につながった事例について

2. 国内ユーザー調査

(1) 対象者

国内の特許事務所20者、国内の出願人10者。

(*) これは平成23年度 特許庁産業財産権制度問題調査研究報告書の要約である。

(2)調査観点

以下の評価観点でヒアリングを行った。

①方式審査等の品質に関する貴社の評価

(i)方式審査等の特許庁発出文書の品質

- ・全般的な印象、記載内容の品質、バラツキ(記載内容、特許性判断)

(ii)特許庁職員の対応の品質

- ・全般的な印象、問い合わせに対する回答の品質、バラツキ

②貴社/貴所における出願事務手続に関する品質監理

品質監理の体制・手法

- ・品質監理ポリシー、品質監理組織、対象、手法、フィードバックについて

③貴社/貴所から見た我が国特許庁と外国知財庁の品質の違い

(i)方式審査、(ii)実体審査(五大庁間の比較を含む)

3. 海外特許事務所調査

(1)対象者

以下の10者に対し調査を行った。

所在国	調査項目
中国	質問票調査
デンマーク	質問票調査
オーストリア	質問票調査
ドイツ	質問票調査
スウェーデン	質問票調査
イギリス	ヒアリング調査
イギリス	ヒアリング調査
韓国	ヒアリング調査
米国	ヒアリング調査

(2)調査観点

- ・貴国知財庁審査の品質について
- ・日本国特許庁の審査の品質について
- ・貴国知財庁における品質監理の手法について
- ・貴所における品質監理の体制・手法について

Ⅲ. 我が国特許庁の品質監理

1. 特許実体審査の監視測定フロー

測定部署名		品質監理室		品質監理室	品質監理室	品質監理室
方式/実体		実体		実体	実体	実体
特許(実案)/意匠/商標		特許		特許	特許	特許
①庁内での監視・測定の手法	(i) 監視・測定対象	審査済み案件	PCT発送済み案件	ファーストアクション	拒絶査定案件	決裁済みオフィスアクション
	(ii) サンプル抽出方法	ランダム	ランダム	特許査定率が低い層から抽出	特許査定率が低い層から抽出	ランダム
	(iii) サンプル数	144件(2011年) 0.04% 13人 約2時間/件	120件(2011年予定) 0.38% 13人 約2時間/件(推定)	439件 0.12% 13人 約3時間半/件	440件程度見込み 0.12%(推定) 13人 約1時間半/件(推定)	約4800件 1.08% 16人 約15分
	(iv) 評価観点・項目	法令遵守性、出願人との意思疎通	法令遵守性、出願人との意思疎通	法令遵守性、出願人との意思疎通	法令遵守性、出願人との意思疎通	法令遵守性、出願人との意思疎通の観点から、起案内容の形式的事項についてチェック
②監視・測定結果のフィードバック手法の詳細	チェック対象案件に関するユーザーアンケートも同時実施。審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	チェック対象案件に関するユーザーアンケートも同時実施。審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供(予定)。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供(予定)。	

* (iii)の記載順は、サンプル件数/サンプル率/サンプルチェック者数/1件あたりの処理時間となっている。

2. 意匠商標実体審査の監視測定フロー

測定部署名	意匠審査品質監理委員会	商標審査品質監理委員会	商標審査品質監理委員会	商標審査品質監理委員会	
方式/実体	実体	実体	実体	実体	
特許(実案)/意匠/商標	意匠	商標	商標	商標	
①庁内での監視・測定の具体的手法	(i) 監視・測定対象	決裁済み案件	決裁前ファーストアクション登録査定案件(2011年予定)	決裁前拒絶理由通知案件(2011年予定)	決裁前拒絶査定案件(2011年予定)
	(ii) サンプル抽出方法	ランダム	ランダム	ランダム	ランダム
	(iii) サンプル数	72件(年度に2回)	72件(2011年予定)	180件(2011年予定)	108件(2011年予定)
	(iv) 評価観点・項目	法令遵守性、出願人との意思疎通	法令遵守性、出願人との意思疎通の観点から、起案内容の形式的事項についてチェック	法令遵守性、出願人との意思疎通の観点から、起案内容の形式的事項についてチェック	法令遵守性、出願人との意思疎通の観点から、起案内容の形式的事項についてチェック
②バック手法の詳細	後期サンプルチェックから、チェック対象案件に関するユーザアンケートも同時実施。審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長に提供。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	審査部に分析情報提供する他、個々のチェック結果は担当審査官の所属長(審査長)に提供。	

3. ユーザーによる方式審査品質の評価

(1) 特許庁発出文書の品質

発出文書に関するユーザーの意見は総じて、「概ねわかりやすい」とのことであった。記載バラツキ、人によるバラツキ、組織間のバラツキについての意見があった。また個別対象として外内関連、識別番号関連についても意見があった。

記載のバラツキは、あまり感じていないとした意見が多かった。

人によるバラツキは、受理/不受理の対応分かれ、補正指令/職権訂正の対応分かれなどが指摘されている。

外内関連は外国企業が提出するサイン書類にまつわる意見が多い。識別番号関連は番号検索ができないことで、ユーザー利便性が良くない点が指摘されている。

(2) 応答の品質

全体的な印象としては、改善を要するところがあるとの意見も少しあったが、多くは概ね良好との答えであった。

応対は親切という意見が多い。しかし一部改善を要する応対がある。

バラツキは感じていないという意見がある一方で、人によるバラツキ、組織間のバラツキについての意見があった。問い合わせに対する回答が一定でない場合がある点の指摘がある。

4. ユーザーによる実体審査品質の評価

国内ユーザーからも海外特許事務所からも高い評価を受けている。

海外庁との比較では、国内ユーザーは、次のような評価をしている。

特許意匠商標とも我が国特許庁の評価が最も高かった。

特許: JPO > EPO > KIPO > USPTO > SIPO

意匠: JPO > KIPO > USPTO

商標: JPO > OHIM > KIPO > USPTO > CTMO

左から品質が高い順。

海外特許事務所は、我が国特許庁の特許、意匠、商標審査のいずれも「適切だった」とする回答者が多かった。

IV. 海外知財庁の品質監理

1. 各国の品質監理の特徴

各庁ともサーチの妥当性、拒絶理由通知の適切性、法令遵守性などを評価対象としている。またUSPTO(米国)はベスト・プラクティスとの適合性、A庁は顧客サービス基準との適合性、IPA(豪州)は製品品質基準(PQS)との適合性を評価対象としている。

サンプルチェック時間は、おおむね特許実体>意匠実体>商標実体>方式となっている。

特許において監視測定の対象となるのは、

(1)サーチ、(2)最初の拒絶通知、(3)2回目以降の拒絶通知、(4)最終処分(拒絶査定、特許査定)などであった。ほかに“PCT出願”や“進歩性の課題解決アプローチ”を監視測定対象としている庁もある。

PRV(スウェーデン)、NBPR(フィンランド)、APO(オーストリア)は、サンプルチェックをせずに全件評価している対象がある。

PRVはすべてのファーストオフィスアクションを2名の審査官でダブルチェックしている。NBPRは同じ出願の国内段階及びPCT段階における調査報告書の相違をすべての新件について比較している。APOは、監視測定フロー上には記載がないものの、PCT出願については、PCT部門による追加チェックを100%行っている旨の回答があった。またAPOは、すべての審査官が少なくとも2年に1回対象となるようにサンプルチェックを行っている。欧州の中規模庁では、かなり工数を掛けて審査結果の評価を行っている様子が伺える。

2. 品質監理を実施した結果

各庁、品質監理のフィードバックは、審査官や管理者に伝えられる。それ以外の組織横断的に改善された事例として、サーチに関する改善事例、審査基準の改訂、審査官の研修実施などがある。

各庁、プロセスの改善は品質監理活動による貢献が大きかったという回答であった。

3. 審査の品質向上のための方針

各庁の回答の集計結果によれば、次のプロセスが重要視される傾向が見られる。

特許に関しては、サーチ、審査官とユーザーとのコミュニケーション、分類付与プロセス、意匠に関しては、審査官とユーザーとのコミュニケーションプロセス、商標に関しては、サ

ーチプロセスを重視している。

各庁の回答の集計結果によれば、審査官に対する研修の充実、審査官ないし決裁者が使用するための起案内容チェックリスト策定が現在取り組んでいる、あるいは今後取り組みうと考えている事項である。その他の取り組みの実例として、管理指標(品質指数)の充実、ISO9000の継続的な更新が挙げられている。

各庁の回答の集計結果によれば、プロセス改善行動(サーチ戦略の共有等)に対する、審査官・担当部署の人事評価が、品質監理活動における審査官のモチベーションアップに有効と捉えられている。実例として「すべての審査官に品質及び生産性に関する個別のターゲットがあり、これが年間の業務アセスメントに用いられる。」という態様での取り組みが行われている。

V. 海外知財庁に対するユーザー評価

方式審査

KIPO(韓国)は事務手続の品質が非常に高いという評価があった。

特許

先行技術調査の適性性

EPO(欧州)は英語圏以外のサーチ能力が高いという評価があった。

拒絶理由通知など記載の適性性

USPTO(米国)は全請求項の全構成が記載され、出願人の意見に対する審査官の応答も記載されており、分かりやすいという評価があった。

意匠

OHIM(欧州)は審査官にいつでも質問に対応してもらえるという評価があった。

商標

拒絶理由通知など記載の適性性

KIPOは審査官が自分の意見を詳しく述べてくれるという評価があった。

審査のバラツキ

UKIPOはバラツキがきわめて少なく、OHIMやJPOと比べて最もバラツキが少ないという評価があった。

品質監理

DKPTO(英国)は、EPOと同様な審査アプローチを導入し、

質が全体的に向上したという評価があった。

VI. 貴社の品質監理の体制・手法について

ほとんどの国内ユーザー、海外特許事務所は、ISO9001の認証を受けていない。しかし、(1)組織としてのコミットメント、(2)全構成員の積極的参画はしっかり意識されている。またプロセスに着目し、アウトプットに大きな影響を与える要因を管理しようとする意志は、その監理手法に表れており、品質監理を意識した業務が実現されている。

VII. まとめ

1. 我が国の方式審査に係る品質監理について

今回の調査では、外国企業が提出するサイン書類や、識別番号にまつわる処理など特定の対象に関し、担当者による対応分かれ等の顕在化が指摘されている。このように判断がバラツキやすい傾向がある対象・事案に対しては、ダブルチェックを重点的に行い、それ以外はサンプルチェックを行うことによって、メリハリをつけた効率的な手法により、さらなる品質向上を図るという方策が考えられる。

2. 我が国の実体審査に係る品質監理について

海外知財庁では、品質マネジメントの一環として、第三者による追加サーチを監視測定手法に採り入れることが一般的になっている。海外知財庁において、特に重視するプロセス、今後取り組もうとしている事項のいずれも、サーチに対する関心が高い。我が国特許庁も検索外注の管理も含めサーチに対する品質マネジメントの導入を検討する余地がある。

(担当:主任研究員 西沢秀剛)

¹例えば、特許協力条約に基づく国際出願においては、出願人が国際調査機関を選択できる(特許協力条約に基づく規則 4.1(b)(iv))。

²「項目番号 31 特許審査の品質管理の強化(短期・中期)」知的財産戦略本部(2011年6月3日)

³「PCTガイドライン」第21章には、審査の品質管理(監理)のみではなく、方式業務に関する品質管理(監理)やそのための体制についても整備することが規定されている。