

令和2年度 産業財産権相談窓口利用アンケート調査結果について

令和3年8月

独立行政法人 工業所有権情報・研修館
公報閲覧・相談部

INPIT産業財産権相談窓口をご利用された皆様におかれましては、お忙しい中アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

調査結果につきまして、次のとおりご報告いたします。

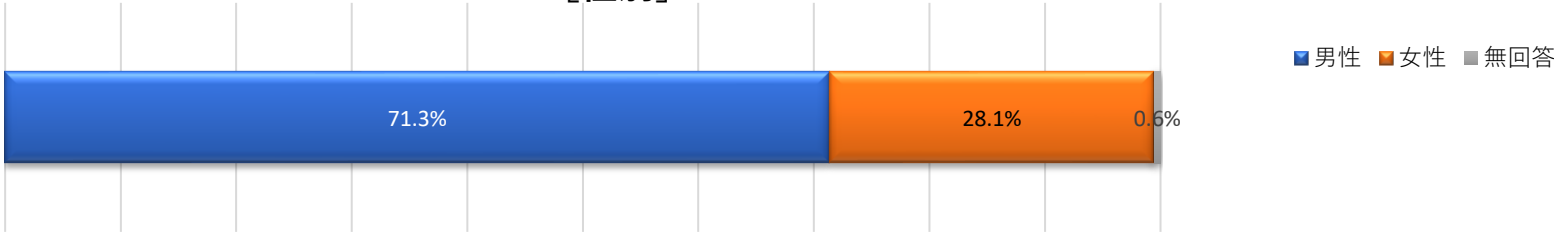
令和2年度においては、新型コロナウイルス対策に伴う緊急事態宣言の発令等による特許庁庁舎の一時閉鎖、不要不急の外出の自粛等によって、対面相談窓口が利用できない時期もございました。そういったご利用の中でのアンケート結果において、コロナ対策及び執務環境、接客等において、高い評価を頂き誠にありがとうございました。

皆様からの貴重なご意見、ご要望は今後の相談事業の運営改善等の参考といたします。

対象期間	:	令和2年11月11日～令和3年3月24日
配布数	:	1,079件
回答数	:	178件
回収率	:	16.5%

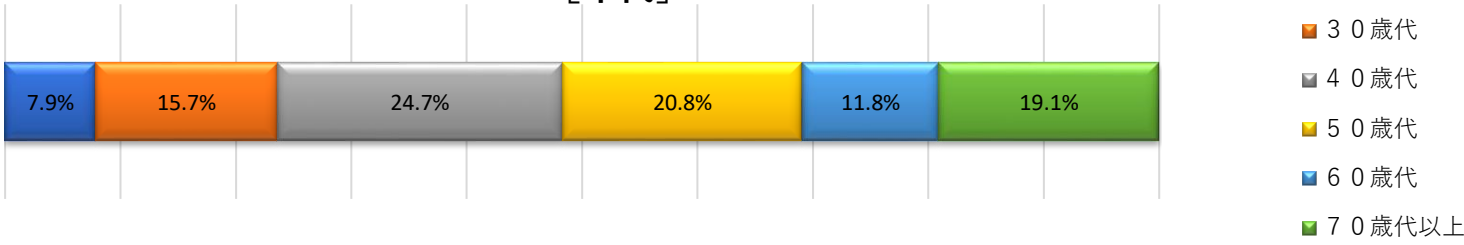
1. 相談者の属性について

[性別]



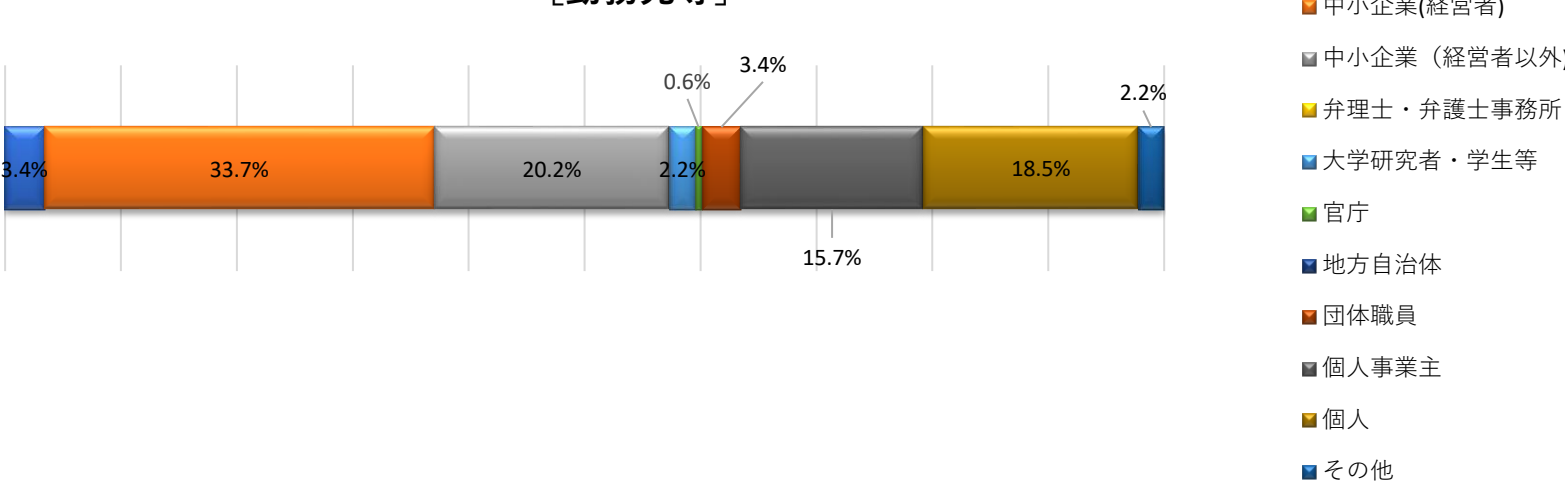
性別	回答数	比率
男性	127	71.3%
女性	50	28.1%
無回答	1	0.6%
合計	178	100%

[年代]

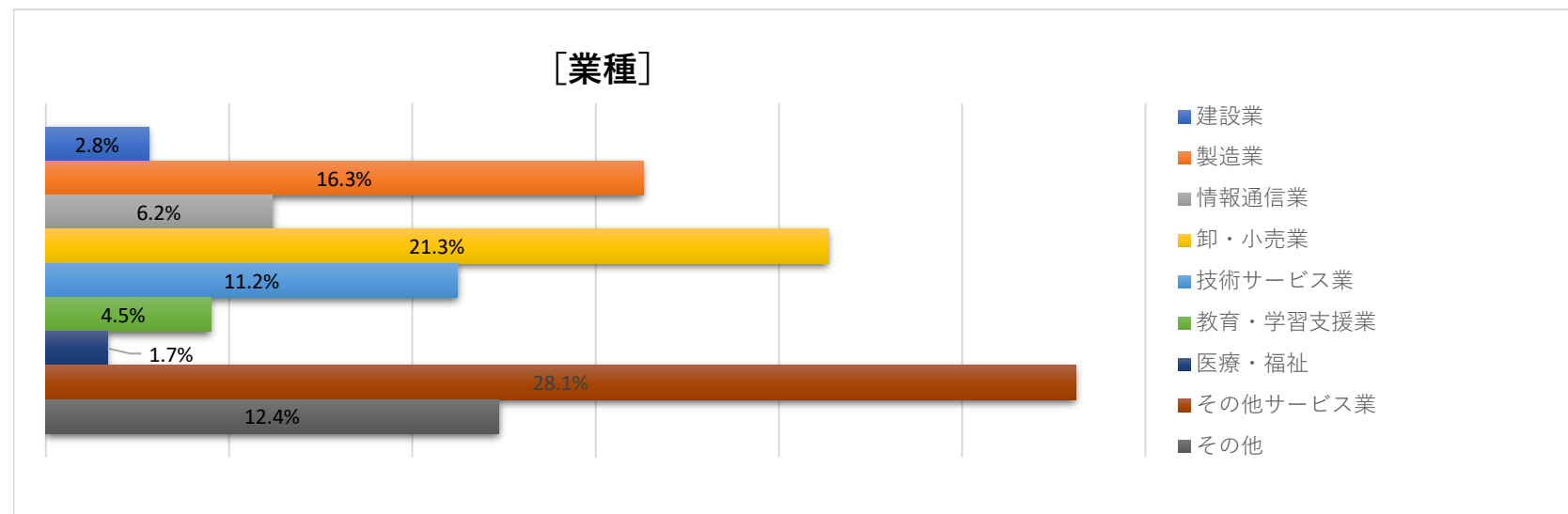


年代	回答数	比率
20歳代	14	7.9%
30歳代	28	15.7%
40歳代	44	24.7%
50歳代	37	20.8%
60歳代	21	11.8%
70歳代以上	34	19.1%
合計	178	100%

[勤務先等]



勤務先等	回答数	比率
大企業	6	3.4%
中小企業(経営者)	60	33.7%
中小企業（経営者以外）	36	20.2%
弁理士・弁護士事務所	0	0.0%
大学研究者・学生等	4	2.2%
官庁	1	0.6%
地方自治体	0	0.0%
団体職員	6	3.4%
個人事業主	28	15.7%
個人	33	18.5%
その他	4	2.2%
合計	178	100%



業種（複数回答可）	回答数	比率
建設業	5	2.8%
製造業	29	16.3%
情報通信業	11	6.2%
卸・小売業	38	21.3%
技術サービス業	20	11.2%
教育・学習支援業	8	4.5%
医療・福祉	3	1.7%
その他サービス業	50	28.1%
その他	22	12.4%
合計	186	104%

※回答者は178名

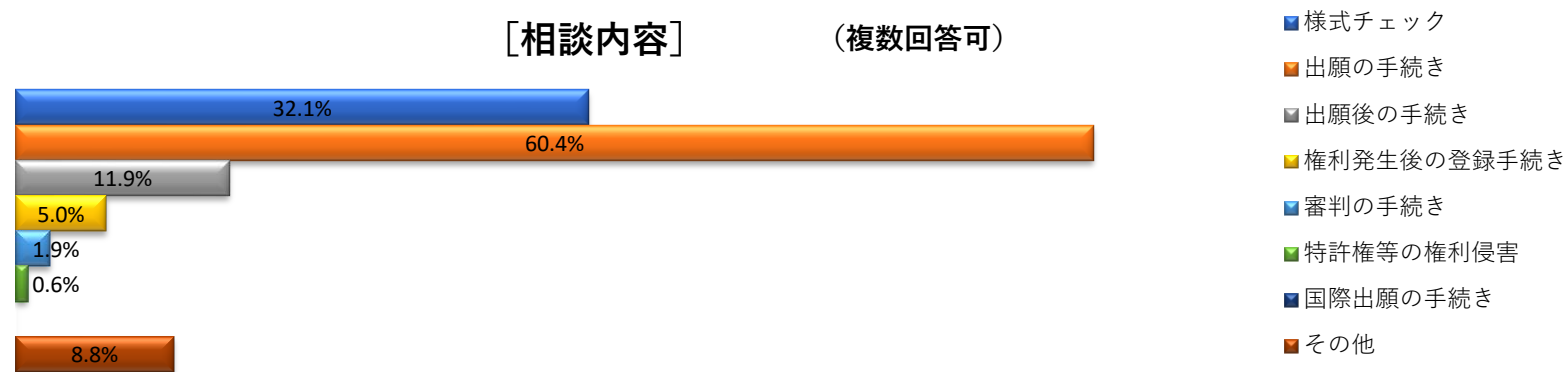
2. INPITの産業財産権相談窓口について



どこで知ったか(複数回答可)	回答数	比率
庁内(受付、窓口等)	88	55.0%
INPIT ホームページ	9	5.6%
特許庁 ホームページ	49	30.6%
パンフレット	2	1.3%
初心者説明会・実務者説明会等	2	1.3%
INPIT知財総合支援窓口	2	1.3%
日本弁理士会の無料相談	2	1.3%
よろず支援拠点	0	0.0%
その他	15	9.4%
合計	169	106%

※回答者は160名

[相談内容] (複数回答可)



相談内容（複数回答可）	回答数	比率
様式チェック	51	32.1%
出願の手続き	96	60.4%
出願後の手続き	19	11.9%
権利発生後の登録手続き	8	5.0%
審判の手続き	3	1.9%
特許権等の権利侵害	1	0.6%
国際出願の手続き	0	0.0%
その他	14	8.8%
合計	192	121%

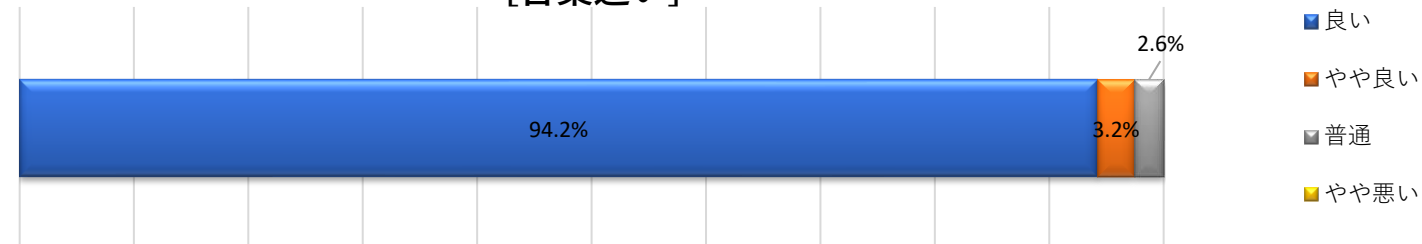
※回答者は159名

[接客態度]

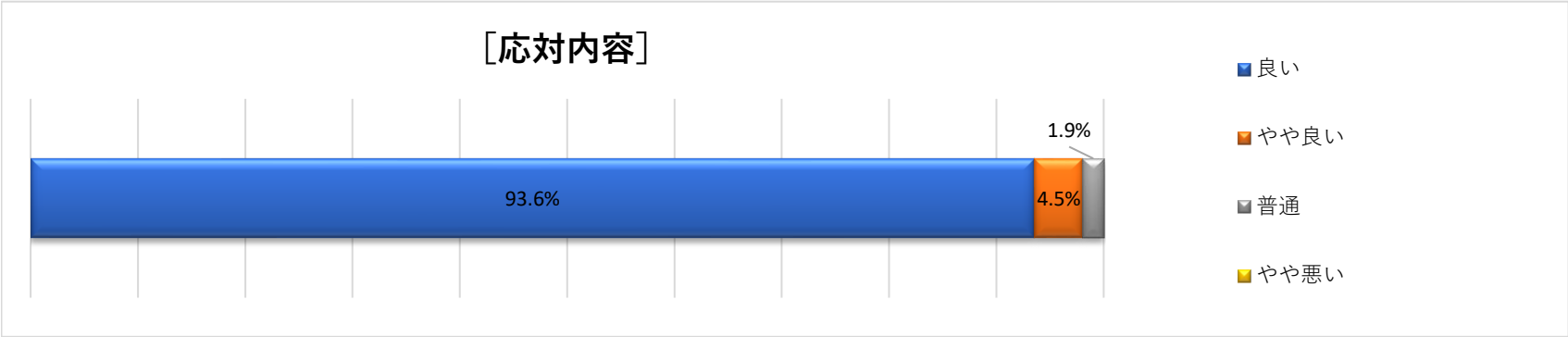


接客態度	回答数	比率
良い	149	94.9%
やや良い	5	3.2%
普通	3	1.9%
やや悪い	0	0.0%
合計	157	100%

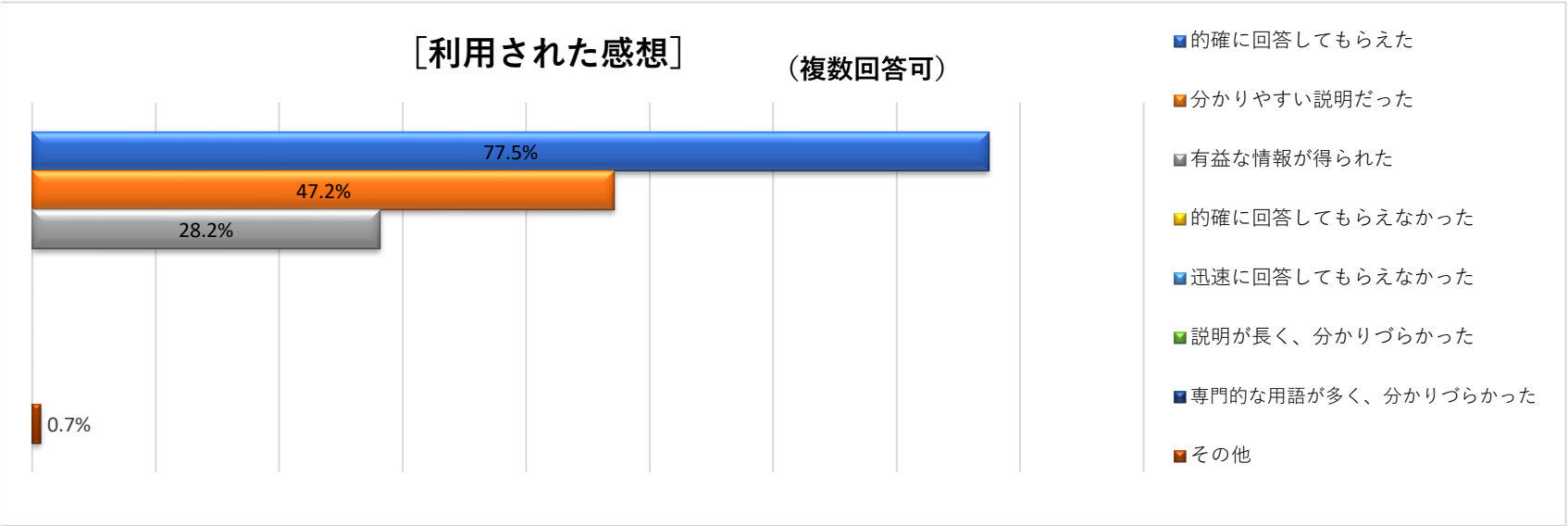
[言葉遣い]



言葉遣い	回答数	比率
良い	147	94.2%
やや良い	5	3.2%
普通	4	2.6%
やや悪い	0	0.0%
合計	156	100%

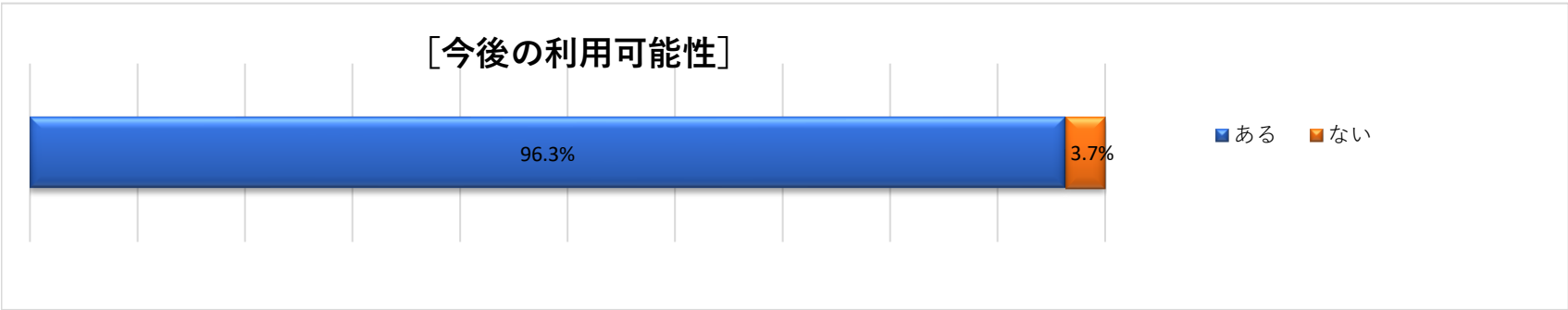


対応内容	回答数	比率
良好	146	93.6%
やや良好	7	4.5%
普通	3	1.9%
やや悪	0	0.0%
合計	156	100%



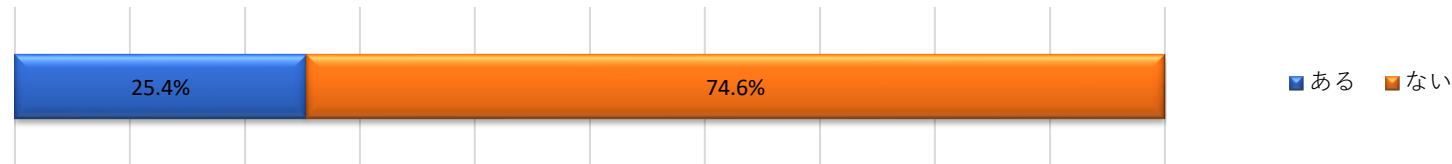
利用された感想 (複数回答可)	回答数	比率
的確に回答してもらえた	110	77.5%
分かりやすい説明だった	67	47.2%
有益な情報が得られた	40	28.2%
的確に回答してもらえなかった	0	0.0%
迅速に回答してもらえなかった	0	0.0%
説明が長く、分かりづらかった	0	0.0%
専門的な用語が多く、分かりづらかった	0	0.0%
その他	1	0.7%
合計	218	154%

※回答者は142名



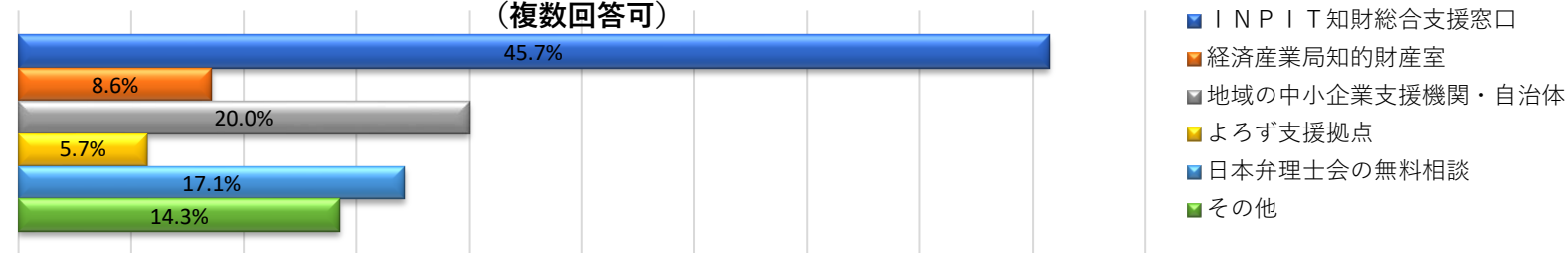
今後の利用可能性	回答数	比率
ある	131	96.3%
ない	5	3.7%
合計	136	100%

〔他の相談機関の利用〕



他の相談機関の利用	回答数	比率
ある	35	25.4%
ない	103	74.6%
合計	138	100%

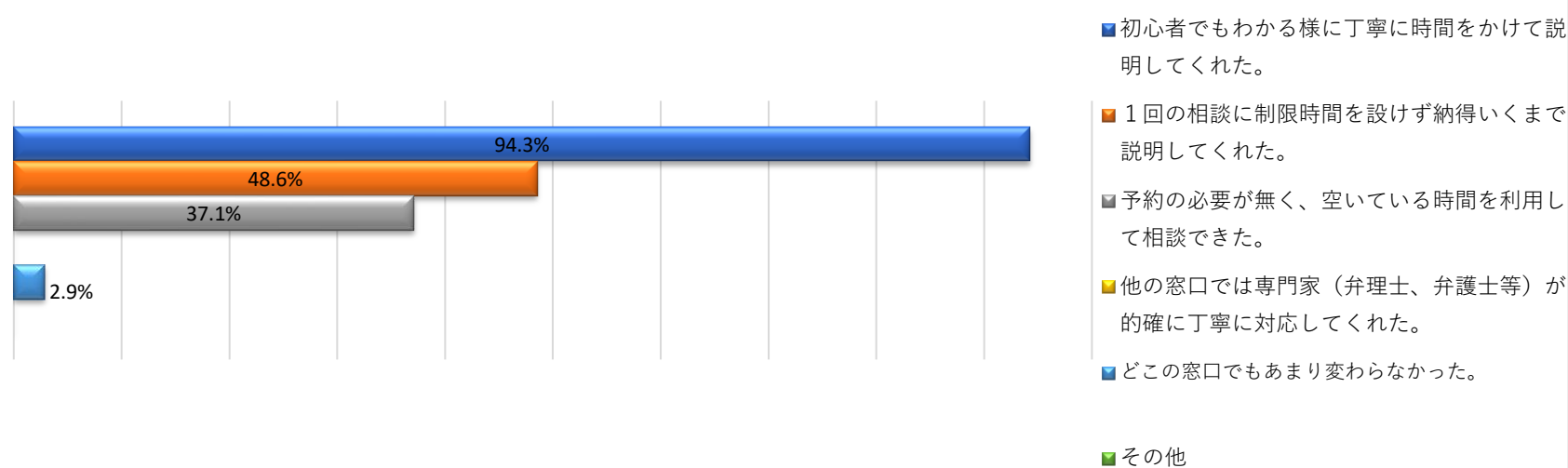
〔どの機関を利用したか〕（前問で「ある」と回答した方のみ） （複数回答可）



どの機関を利用したか （複数回答可）	回答数	比率
INPIT知財総合支援窓口	16	45.7%
経済産業局知的財産室	3	8.6%
地域の中小企業支援機関・自治体	7	20.0%
よろず支援拠点	2	5.7%
日本弁理士会の無料相談	6	17.1%
その他	5	14.3%
合計	39	111%

※回答者は35名

〔当窓口について他の機関の窓口と比べた感想〕（前問を回答した方のみ） （複数回答可）

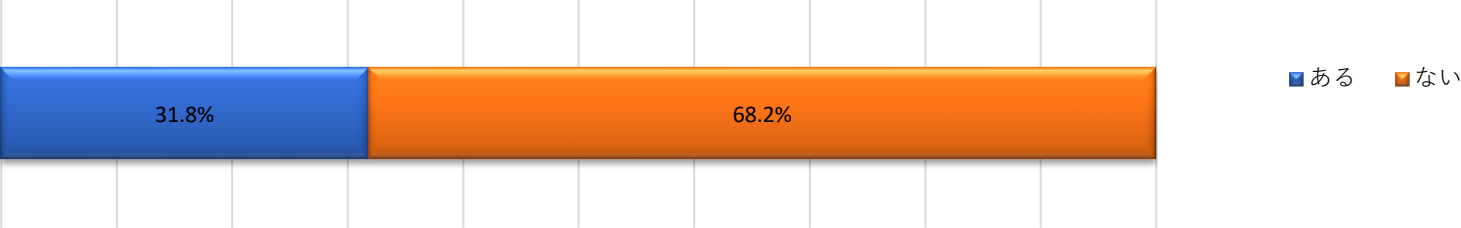


当窓口について他の機関の窓口等と比べて （複数回答可）	回答数	比率
初心者でもわかる様に丁寧に時間をかけて説明してくれた。	33	94.3%
1回の相談に制限時間を設けず納得いくまで説明してくれた。	17	48.6%
予約の必要が無く、空いている時間を利用して相談できた。	13	37.1%
他の窓口では専門家（弁理士、弁護士等）が的確に丁寧に対応してくれた。	0	0.0%
どこの窓口でもあまり変わらなかった。	1	2.9%
その他	0	0.0%
合計	64	183%

※回答者は35名

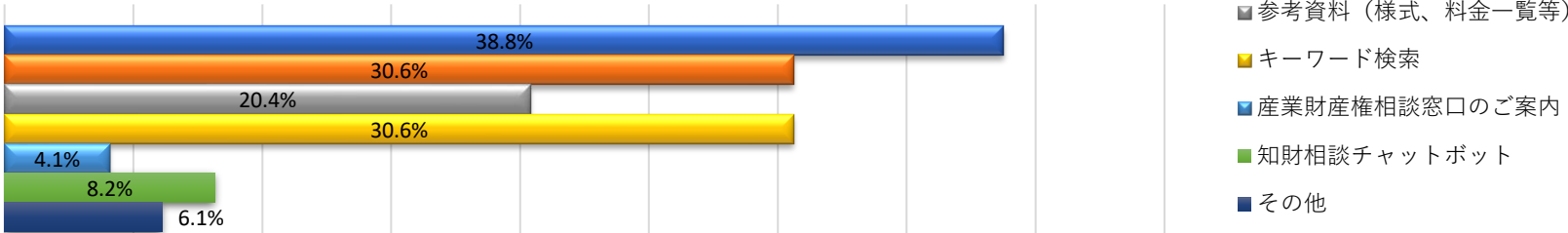
4. 知的財産相談・支援ポータルサイトの利用

[知的財産相談・支援ポータルサイトの利用]



ポータルサイトの利用	回答数	比率
ある	49	31.8%
ない	105	68.2%
合計	154	100%

[本サイトの利用したコーナー] (前問で「ある」と回答した方のみ)
(複数回答可)



利用なされたコーナー (複数回答可)	回答数	比率
権利の種類で調べる	19	38.8%
手続きの流れで調べる	15	30.6%
参考資料(様式、料金一覧等)	10	20.4%
キーワード検索	15	30.6%
産業財産権相談窓口のご案内	2	4.1%
知財相談チャットボット	4	8.2%
その他	3	6.1%
合計	68	133%

※回答者は49名

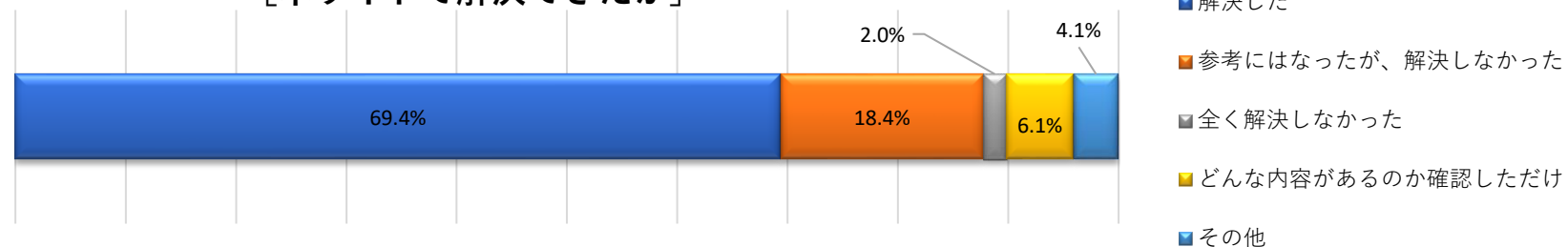
[本サイトの感想] (複数回答可)



本サイトの感想 (複数回答可)	回答数	比率
手続きの流れで調べるなどの項目が分かれていて、調べやすかった。	29	59.2%
ワードで検索ができて、調べやすかった。	16	32.7%
調べにくく使いづらかった。	6	12.2%
その他	1	2.0%
合計	52	106%

※回答者は49名

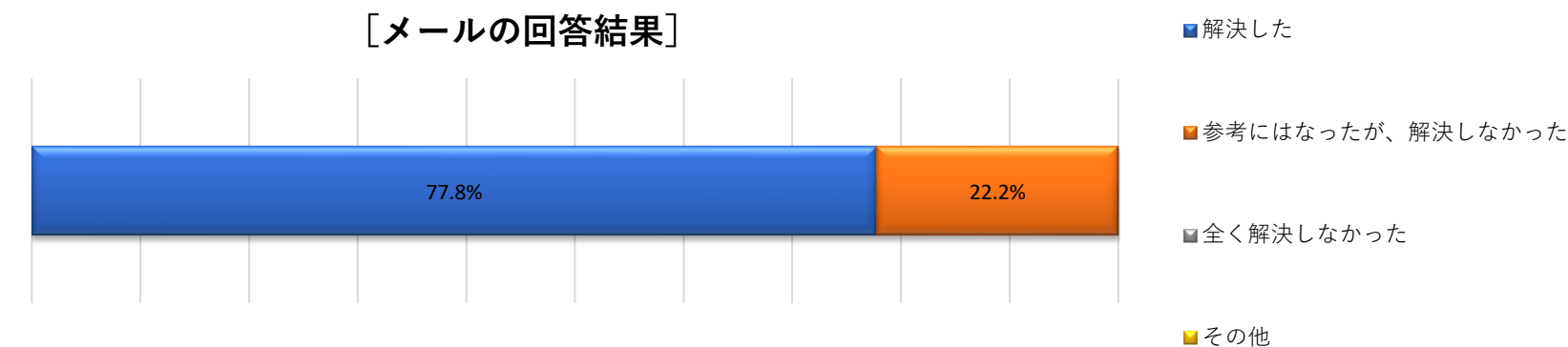
[本サイトで解決できたか]



本サイトで解決できたか	回答数	比率
解決した	34	69.4%
参考にはなったが、解決しなかった	9	18.4%
全く解決しなかった	1	2.0%
どんな内容があるのか確認しただけ	3	6.1%
その他	2	4.1%
合計	49	100%

5. メールの回答結果について

[メールの回答結果]



回答の結果	回答数	比率
解決した	14	77.8%
参考にはなったが、解決しなかった	4	22.2%
全く解決しなかった	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	18	100%