

「伝わる・伝わらない？」 (コミュニケーションについて)

首席審判長 丹治 彰

1. はじめに

特技懇誌の編集委員から、BRIDGEWORK執筆の依頼をいただきました。

何を書こうかと迷ったのですが、小学生時代に毎学期末にもらう通知表には、毎回のように「人見知り」とか、「引っ込み思案」などと書かれていて、自分の考えをほかの人に伝えることが不得意で、内向的な子供だったことを思い出しました。

さすがに大人になってからは、そうも言っていないことが多くなり、今となっては、余り人見知りするタイプとは見てもらえないのですが、本質的にはコミュニケーションが得意ではないため、話をする前に悩んだり、気後れしたりすることが多いのです。

そこで、どうしたら相手に伝わるのかについて書いてみることにしました。

——審査官同士のありがちな会話——

普段、他の審査官と日常の話をするとき、前に話題にしたことがあると「それは、29条だよ」とか、話がわかりにくければ「なんか、36条だね～」とか言ってしまったり、英語研修の講師の「今日は何をしましたか？」という質問に対して、つい「今日は、一日中サーチしていました」なんて答えて、講師を困らせたりしていませんか？

審査官同士ならピンとくるにしても、審査官でな

い人には、うまく伝わりませんよね。

皆さんも普段から、相手に応じて言葉遣いや言い回しを変える必要があるという経験をしていると思いますが、自分の話が相手にどのように聞こえているか、を想像して、相手に伝わるように話をすることが一番大事なのだと思います。

2. 調整課併任

最初の併任先は、調整課の調査班(現企画調査班)でした。調整課では、毎週開催される部内会議の準備作業や、通産省別館から特許庁本庁舎(当時はピカピカの新庁舎でした)への特実審査部の引越準備作業、予算要求書類の作成など、担当業務として説明がしやすい業務に加えて、日々起きる大小のできごとのうち、特実審査部で解決しなければいけないものは、最終的に調整課で担当することになっているため、どんな業務かを説明しにくい種々のトラブルへの対応業務が数多くありました。

〈「言葉足らず」を補えば〉

このようなトラブルは、基本的に両当事者の間に意見／立場の違いがあるために起きるのですが、この中には「ボタンの掛け違い」が原因であることも少なくなく、双方が通常よりもテンションの高い状態にある(つまり、怒っている)ことが多いものの、よくよく話を聞いて双方のボタンの掛け違いを修復

すれば、解決につながることも多いのだと思います。

典型的には、こんなやりとりになります。

(Aさんから、電話がかかってくる。)

A:「〇〇について、Bさんに△△してくれと言ったら、やってくれないんだよね。△△は、Bさんの業務なんだから、調整課で何とかしてくれよ(怒)。」

私:「Bさんが△△してくれないということですね。済みません、Bさんに確認してみます。」

(私から、Bさんへの電話。)

私:「Aさんから△△の業務について、問合せがありまして。済みませんが、事情を教えてくださいますか?」

B:「Aさんは、何でもかんでも△△ならやと思っているけど、このケースはCさんに言ってもらわないと駄目なのに、『いいからやれ』と言って聞かないんだよ～(怒)。」

私:「そういうことだったんですね。済みません。Aさんにその旨伝えます。」

(私から、Aさんへの電話。)

私:「先ほどのお問合せの件ですが……。Cさんの了解があればできるということのようですので、済みませんが、そちらから依頼してもらえますか?」

A:「そんなこと聞いてなかったよ(半怒)。それなら、Cさんに頼んでみるよ～。Bさんがそのことを言わないから……。」

私:「済みませんが、よろしくお願いします。」

(私から、Bさんへの電話。)

私:「先ほどの件ですが、Aさんに連絡したところ、Cさんをお願いしてもらおうことになりました。済みませんが、Cさんから話があったら、△△をしていただくようお願いします。」

B:「最初から、そうしてくれれば、こちらも気持ちよくできるのに～(半怒)。まあ、話が来れば仕方ないので、やりますけどね～。」

私:「済みませんが、よろしくお願いします。」

さて、一連の会話で私は何回「済みません」と言っ

たでしょう。

当時は、自分に責任はないことであっても、話をスムーズに進めてトラブルが解決できるのであれば、謝ることに抵抗がなくて、むしろ「謝り倒してやる」と考えていたところもあり、隣のアルバイトさんから「済みませんの丹治さんですね」というあだ名を付けられたのも仕方のないことですね。

3. 人事院留学(英国ウェールズ州ニューポート)

中学時代から英語には苦手意識があり、「英語が弱点」と公言していました。それが逆効果(?)となったのか、某上司の暖かい御配慮により、東村山の研修所で実施される合宿制の英語研修を受講することになりました。

合宿中は宿題が大量に出て、夜10時頃までかかってヒイヒイ言っていたところ、「人事院留学の推薦をしておいたからね」とさらなる追い打ちが……。

その後、紆余曲折を経て英国特許庁での受入れも決まり、5か月間、英国で生活することになりました。

英国特許庁で私のカウンターパートとして対応してくれたのは、S.W 審査官(女性)でした。

Sさんは、私と同行した家内と当時3歳の長女と一緒に家に招いてくれたり、週末にウェールズ地方の古城に連れて行ってくれたりと、公私ともに大変お世話になりました。

その後、私が赴任したインドから、家族4人でイギリスへ旅行に行き家に泊めてもらったり、長女が卒業旅行をした際にも泊めてもらったりと、ほとんど「イギリスにいる遠い親戚」のような感じでおつきあいが続いています。

〈自分の「当たり前」は、相手には「当たり前」でない(文化の違い)〉

英国特許庁の出願担当部署で、担当者から出願書類等の取扱いについて説明を聞いていたときに、先方から「日本の出願人の住所の記載が良くわからないので、教えて欲しい」と相談されました。

何が問題なのかを聞いてみると、「出願人は同じなのに、それぞれの出願によって、

住所表記が微妙に違っている場合があります。本社と支社など、明らかに所在地が違うなら理解できるが、ほとんど同じようにみえるのに、表記が統一されていないのは、何か理由があるのだろうか？」とのことでした。

そして、担当者が作成した「迷い事例リスト」を見せてもらおうと、リストには「同じ出願人」の「同じ住所」を表していると思われるものの「少しずつ違った住所表記」がずらりと並んでいます。

しばらくリストをながめてから、私は、担当者に「多分、これは同じ住所を表しているのがほとんどで、違う表記になっているのは、例えば代理人ごとの住所表記のズレだと思う」と伝えました。

それを聞いても、担当者はキョトンとした顔をしています。そこで私は、日本の住所表記法は英国の住所表記法とは大きく異なっていて、英国では、「番地—ストリート—市区—郡」といった順番（小→大）で表記されるのに対して、日本の住所は、基本的に「都道府県—市区—町—番地」の順番（大→小）で表記されていること、日本式の住所表記を英国式の住所表記に変換するときには、どうしても表記の揺れが生じがちで、例えば代理人の違いにより、異なる住所表記になっている可能性が高いことを説明すると、担当者はようやく事情が飲み込めたくしく「なるほど、良くわかった」と言ってくれました。

ついでに私が「イギリスでは、日付を表記するのは、日—月—年の順番だが、日本では、住所と同じように大から小の順で、年—月—日と表記している²⁾。」と言うと、先方は驚いていました。そして「そういえば、アメリカでは月—日—年の順番だったよな。日本とイギリスは、どちらをとるかは別として、論理的といえるけど、アメリカの順番は、余り論理的とは言えないな。」と笑います。

「大→小」とか、「小→大」の順番であれば、理屈を説明しやすいわけですが、アメリカの日付の表記

順は、確かに理屈を説明しにくいと言うことで意見が一致して、うまくコミュニケーションができたように思いました。

4. 在インド日本大使館

在インド日本大使館には、経済担当の書記官として3年間駐在しました。これまでの特許庁での経験と、外務省・在外公館での“常識”とは大きく異なっていて、最初のうちは、戸惑うことばかりが多かったのです。例えば、外務省本省と大使館との連絡は「公電」で行われていますが、この公電では、主に「文語体」が使われており³⁾、また、その用語も「要すれば……ありたい」とか、「転電した」とか、日常生活では、あまり使われないものが多く、なじむまでには、かなりの時間がかかりました。

また、大使館員は外務省プロパーの人だけではなく、私と同様に他省庁からの出向者も多いのですが、それぞれの作成する文書が、無意識のうちにそれぞれの出身省庁の文体になっていたり、インド在住の日本企業関係者との対応の仕方にも各省庁のカラーが出てしまったりと、同じ日本の国家公務員といっても、省庁ごとに文化が違うのだと実感しました。

〈日本人の「以心伝心」と、インド人の「言ったもん勝ち」(言わなければ伝わらない)〉

最近はどうかも知れませんが、国際会議に関して、よく言われるジョークが、「国際会議で一番難しいのは、日本人に発言させることと、インド人に発言をさせないようにすること」だそうです。

インド滞在中には、インド人の「言ったもん勝ち」気質を数多く経験することになりました。

例えば、日本外務省には、何らかのテーマで各国政府の上級管理職員や、主要経済人を日本に招請するプログラムがありますが、これを聞きつけたイン

1) 例えば「霞が関3-4-3」を「3-4-3 Kasumigaseki」と「4-3 Kasumigaseki 3-chome」など。

2) リリパット国(ガリバー旅行記の小人国)の"Big Endians"と"Little Endians"を想起させる？

3) 今どうなっているかは良くわかりませんが、当時の「公電」のマニュアルには、「文語体を用いると、短い文で趣旨が明確に伝わるため、積極的に使用すべき」旨の記載があったと記憶しています。

ド人は、「自分を日本に招いてくれ」と言ってきます。

その人が、プログラムの趣旨や条件に合致していれば良いのですが、大抵は条件に合わないので断ることになります。すると、「こう解釈すれば、自分も条件に合致する」などと、延々とプレゼンが続くことになります。

色々プレゼンしてもらっても、条件に合致しなければ行かせられないので、それぞれの提案について、完膚なきまで駄目出しをして⁴⁾、結局は断ることになります。私は断りながらも、こんなに駄目出しばかりしていると、相手が自分に恨みをもったり、仲介してくれた人と気まずくならないだろうか、などと少々心配になったりもしました。

ところが、ひととおりの話（「提案」と「駄目出し」）をして、どうしても条件に合わないことが分かったと、相手は「わかった、ミスター・タンジ。次に自分が行けるプログラムがあったらよろしく頼む」と言って、にっこり握手をして帰っていくことがほとんどでした。そして、次に会ったときにも、何のこだわりもなく、普通に世間話をしたり、別の依頼をしてくる(!)のが一般的で、インドでは「言ってみて希望がかなえばプラスであり、希望がかなわなければゼロになるだけで、マイナスではない」というメンタリティが普通だということを強く実感しました。

ひるがえって日本人の場合を考えてみると、自分から頼みに行かずに、担当者の誰かが察して、「行きませんか?」と言ってくれる（以心伝心）ことを期待して待っている人が多いような気がします。そして、仮に頼みに行って断られた場合には、「せっかく頭を下げて頼んだのに断られた」とか、「もう、あいつには頼まない」などと、ゼロというよりは、マイナスの感情を持ってしまいそうな気がします。

いつも「言ったもん勝ち」では嫌われてしまうかも知れませんが、何も言わなければ、たいていの場合は伝わらないので、伝える努力として「言うこと」は必要なのだと思います。

〈「時間を守らない」インド人と、「中身の無い」日本人（価値観の違い）〉

経済担当の大使館員の大切な仕事として、日本からの出張者（大企業の役員クラスからなる経済視察団、省庁幹部など）のためのアポ取りがありました。

インドでのアポ取りは、典型的には以下のような経緯をたどります。

- ①アポ相手の秘書に電話をして、予定された日程のうち可能な日を教えてもらう
- ②大使館のスタッフに依頼状を作成してもらい、相手のオフィスまで配達してもらう
- ③1, 2日後に電話をして、依頼状を見た相手からOKをもらう
- ④相手の秘書から、面会を受諾した旨のレターを送ってもらう
- ⑤念のため、面会の前日に確認の電話をする
- ⑥（そこまでしても、かなりの頻度で）「前の会議が長引いている（or緊急で出張することになった）から、1時間待って欲しい（or今日は会えない）」などと言われ、出張者からにらまれる

（→こんな経験を数多く積んでからは、予防的措置として、出張者を空港からホテルに案内するまでの間に、インドでのアポ取り事情についてのレクを励行しました。あらかじめ説明しておけば、にらまれることも減って、「今回は30分待ちで、まだマシンな方でしたね」と言ってもらえることもありました。）

このように、インドの人とのアポ取りは手間がかかり、時間も読めないのが、大使館員泣かせであったのですが、しばらくして、だんだん相手とも親しくなってくると、日本人との会談に関する不満が聞こえるようになってきて、考えさせられました。

インド側の主な不満は、「日本から高い役職の出張者が来るというので、忙しい自分がわざわざ時間をとって会っているのに、日本人の発言は、いつも『今回、私は初めてインドに来た。日印関係はとても大切なので、今後うまくいくことを願っている。』

4) 駄目出しをしなければ「じゃあ、行けるんだな?」となるため。

またよろしく』というだけで、何も具体的な内容がない。そして、名刺交換して、握手をして、写真を撮って、それで終わりだ。」というもので、「日本人と会うのは時間の無駄」と言い始める人もいて、困惑してしまうこともありました。

確かにインド人が会合の時間に遅れる原因には、前の会合で実質的な議論がされている場合には、「時間が来たから」というだけでは会合を切り上げない、ということもあるようです。

つまり、日本人からすると「インド人は会合の時間を守らない」という不満に対して、インド側は「日本人との会合には中身がない」という不満があったのです。

このように物事には両面があり、どちらが正しいとも言いがたいのですが、相手の価値観を理解できれば、不満をより小さくして、良いコミュニケーションができると思います。

5. 知的財産高等裁判所

知的財産高等裁判所と、東京地方裁判所及び大阪地方裁判所の知的財産権部には、機械、化学、電気等の技術分野についての専門的知識及び特許法等に関する知識を有する裁判所調査官が配置されていますが、私も3年間知財高裁で裁判官調査官として仕事をすることになりました。

知財高裁では、裁判官の皆さんと一緒に仕事をさせていただき、裁判官の訴訟事件への姿勢や合議への取組方、判断する場合の悩みなどをかいま見ることができ、とても貴重な経験をさせていただきましたし、色々楽しいイベントも多く、良い思い出になっています。

〈言葉の世界〉と「技術の世界」のインタフェース (伝わる喜び)

知財関係訴訟における調査官の重要な役割は、技術的なバックグラウンドを有することが前提でない裁判官に、当該事件の技術内容や争点について、正確に理解してもらうことにあります。

裁判官の皆さんの理解力の高さには、いつも驚かされましたが、説明用資料の作成をするためには、

色々工夫が必要になります。

特に、私が担当した電気分野においては、コンピュータのハードウェアと、ソフトウェアによる情報処理や、携帯電話システムにおける基地局と端末との間での信号のやりとりの仕組みなど、構成が複雑だったり、一般的ではない用語が使われていたりして、説明を聞く側の裁判官の皆さんにとっては、なかなか理解しにくい内容も多かったと思います。(例えば、ある審査官補が自分の担当する技術分野(例：携帯電話システムの基地局と端末間の送信電力制御)の出願に対する拒絶理由通知を、全く違う分野(例：医薬品化合物)の指導審査官に説明して、自分の起案内容を確認・修正してもらうときの指導審査官と審査官補のそれぞれの気持ちを想像してみてください。)

私の説明は、いわば3段階法というべきもので、まずインターネット検索などを駆使して作成した2、3枚の資料を使って「東京にある携帯電話から、大阪から名古屋に出張している人の携帯電話を呼び出して、通話ができる基本的な仕組み」などを説明(第1段階)してから、当該事件の判断で必要となる具体的な技術内容についての説明(第2段階)を行い、それを前提として、本願発明の技術的なポイントや争点などを説明(第3段階)するというものでした。

ある技術について、わざわざ3段階で説明するのは、冗長な感じがすると思いますが、自分の知っていることを全て説明しようとするのではなく、判断に直接関係しない事項については大幅に割愛することで、主任裁判官との打合せが終了する(主任裁判官が、当該事件の技術内容や争点を理解し、結論の方向性について一応の心証が得られる)までに要する時間は、できるだけ約30分~1時間程度と、お互いの集中力が切れない時間内に納められることを心がけていました。

今でも印象に残っているのは、電子文書の内容の真正性を担保するための認証サービスに関する事件(電子署名された電子文書のMD(メッセージダイジェスト)を認証者が保管することにより、電子文書の複製自体を認証者が保管しなくても、両当事者、

及び認証者のいずれかが電子文書を改ざんした場合、改ざんされたことを証明可能というものを担当したときのことで、なかなかイメージがつかみにくい内容の技術と思い、できるだけ工夫をして説明したものの、主任裁判官にうまく伝わったかには、今ひとつ自信がありませんでした。

ところが2, 3日して、主任裁判官から「合議のときに使う説明メモを自分なりに作ったので見て欲しい」との依頼があり、その説明メモを拝見したところ、私の作った数枚の説明資料の本質的な点が、1枚のメモにちゃんと収まっており、自分の説明がちゃんと伝わったことが確認できて安心するとともに、裁判官の方の理解力の高さには、改めて驚かされました。

6. 審査・審判におけるコミュニケーション

審査におけるコミュニケーションは、拒絶理由通知や拒絶査定などの起案と意見書によるコミュニケーションなど、書面によるものが中心になるといえます。これらの書面により、出願人代理人等とうまくコミュニケーションをするためには、どうすれば良いのでしょうか？

まず起案した書面の内容が言葉足らずで、審査官の判断や心証がうまく伝わらないことを防ぐためには、結論だけを示すのではなく、前提となる本願発明や引用発明の認定や、対比・判断のポイントをきちんと示す必要があります。また、互いのバックグラウンドの違い（常識や価値観の違い）を踏まえて、相手に伝わりやすい表現法とすることも重要です。更に、会話と違ってリアルタイムではないので、意見書などをきちんと読み込んで、自分の起案の意図が伝わっているかを確認することがより重要になります。

そして、拒絶理由通知などの起案は、出願人代理人等が直接的な相手方になりますが、拒絶査定不服審判や、訴訟などの場において、審判合議体、裁判所、侵害訴訟の相手方など、多くの関係者が審査官の判断を基礎として、その後の対応を進めていくことになるので、審査官の起案によるコミュニケーションは、これらの第三者からも検証可能な内容である

ことも必要になると思います。

このようなことに留意することによって、皆さんの起案がより伝わるものになることを期待しています。

profile

丹治 彰 (たんじ あきら)

昭和58年4月 特許庁 審査第五部 情報処理 審査官補
 昭和62年4月 同 審査官
 昭和63年5月 審査第二部 調整課
 平成4年3月 人事院 短期在外研修員 (英国)
 平成6年2月 外務省 在インド日本大使館 一等書記官
 平成9年10月 特許庁 審判部 第30部門 審判官
 平成13年7月 特許審査第四部 電子商取引 主任上席審査官
 平成16年7月 記憶管理 室長
 平成19年8月 情報記録 審査監理官
 平成20年7月 伝送システム 上席審査長
 平成22年10月 電子商取引 首席審査長
 平成23年10月 最高裁判所 裁判所調査官
 兼 知的財産高等裁判所 裁判所調査官 (首席)
 平成26年10月 特許庁 審判部 第32部門 部門長
 平成27年4月 首席審判長 (現職)