

### **【ブラジル】ダイレクト・ユーザー・コンタクトサービス開始**

ブラジル産業財産庁 (INPI) は、ユーザーとの関係性を強化するため、ダイレクト・ユーザー・コンタクトサービス (Direct User Contact Service) を開始しました。

これは、2024 年 11 月 27 日付の条例/INPI/PR No.046 で定められた「関係性と透明性に関する方針」の一環で、手続きの簡素化、不整合の是正、よりアクセスしやすく効率的な方法の確立を目的としています。

この新しいサービスにより、INPI は、電子メール等を通じて、ユーザーまたはその弁理士に直接連絡でき、形式的なエラーや特定の要件についての問題解決を個別にサポートすることが可能となりました。

また、INPI は、ポータルサイトで利用可能な「問い合わせチャネル」についての改善点を公表しました。「問い合わせチャネル」は、手続等に関する問い合わせや依頼等を受付ける、ユーザーとの接点として機能します。ユーザーは電子フォームで質問や依頼を提出し、原則として 7 営業日以内に担当チームが質問等に対応します。

「問い合わせチャネル」がデジタル化されたことにより、ユーザーがアクセスしやすくなり、より迅速で明確な回答が可能になりました。

また、オプションとして、「問い合わせチャネル」を通じて審査官との面談を要請することも可能です。ただし、面談の要請を受け入れるかどうかは INPI の裁量により、自動的に必ず受け入れられるものではないことにご留意下さい。

更に複雑な問題に対しては、(テレ)プレゼンシャルサービス ((Tele)Presential Service) の利用が可能です。このサービスでは、INPI の担当者 2 名以上が同席し、直接またはビデオ会議で、より詳細なやりとりを行うことができます。このサービスは、行政手続、形式的なエラー、技術的要件について詳細な説明が必要な場合に最適です。

利用にあたり、事前申し込みと、このサービスを利用する理由の提示が必要です。尚、会議は最長 1 時間までと決められています。