



특허청

보 도 자 료

다시, 대한민국!
새로운 국민의 나라

보도 일시	2022. 5. 16.(월) 12:00	배포 일시	2022. 5. 16.(월) 08:30
담당 부서	정보고객지원국 등록과	책임자	과 장 박양길 (042-481-5232)
		담당자	사무관 허상권 (042-481-5142)

특허상담? 언제든지 물어보세요!

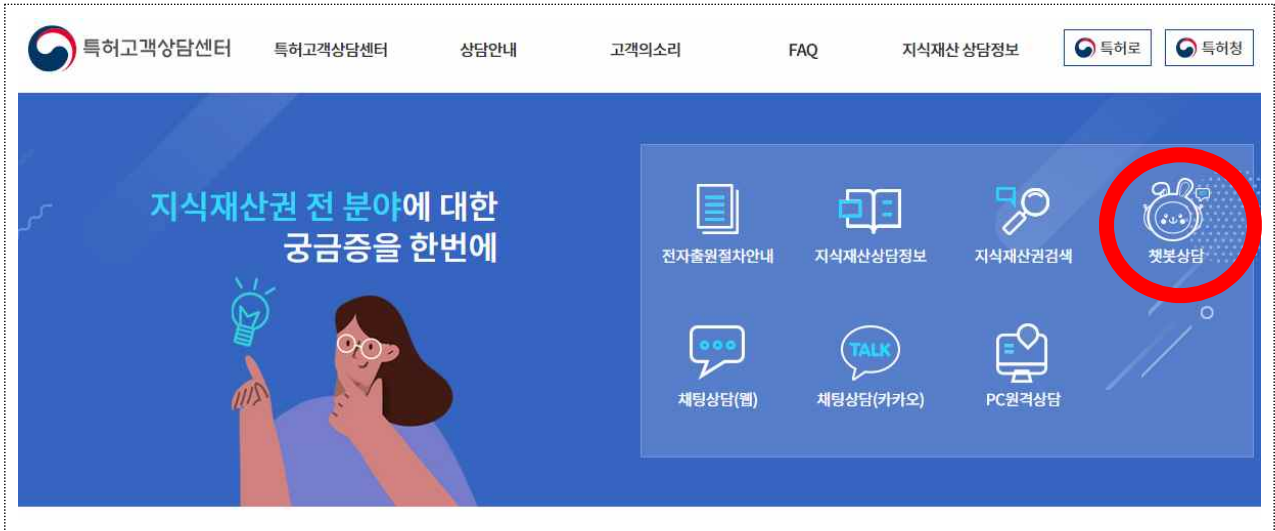
- 특허청, 365일 24시간 상담 가능한 “특허상담 챗봇” 서비스 제공 -

- 특허청은 ‘특허상담 챗봇’을 통한 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등의 지식재산권 관련 상담서비스를 17일(화)부터 제공한다고 밝혔다.
- 특허청 특허고객상담센터의 상담사를 통한 상담서비스는 업무 시간에만 가능하여 서비스 이용에 시간적 제약이 있었으나, 챗봇 서비스를 통해 24시간 온라인 상담이 가능하게 된다.
- 챗봇은 수만개의 질문과 응답 데이터베이스*로 학습되어, 질문을 하면 인공지능이 가장 적합한 답변을 찾아서 제시한다.
 - * 10개의 서비스 항목으로 구축 ①지식재산안내, ②신청준비사항, ③출원, ④심사, ⑤등록, ⑥심판, ⑦수수료, ⑧온라인서비스, ⑨국제출원, ⑩서비스지원
- 특허상담 챗봇의 화면 구성은 사회관계망(SNS) 채팅창과 동일하며, 서로 대화하듯이 상담을 받을 수 있다.
- 특허청 조사에 따르면 민원인이 자주 하는 질문은 특허신청 방법, 특허고객번호 발급 방법, 출원비용 등 절차에 관한 내용이 대다수이다.
 - 이에, 민원인이 자주하는 질문에 대한 별도의 코너를 챗봇 내에 마련하고 있으며, 이외에도 특허, 실용신안, 디자인, 상표 등의 지식재산권 소개와 출원, 심사, 등록, 심판 및 수수료 등과 관련된 분야 상담도 가능하다.

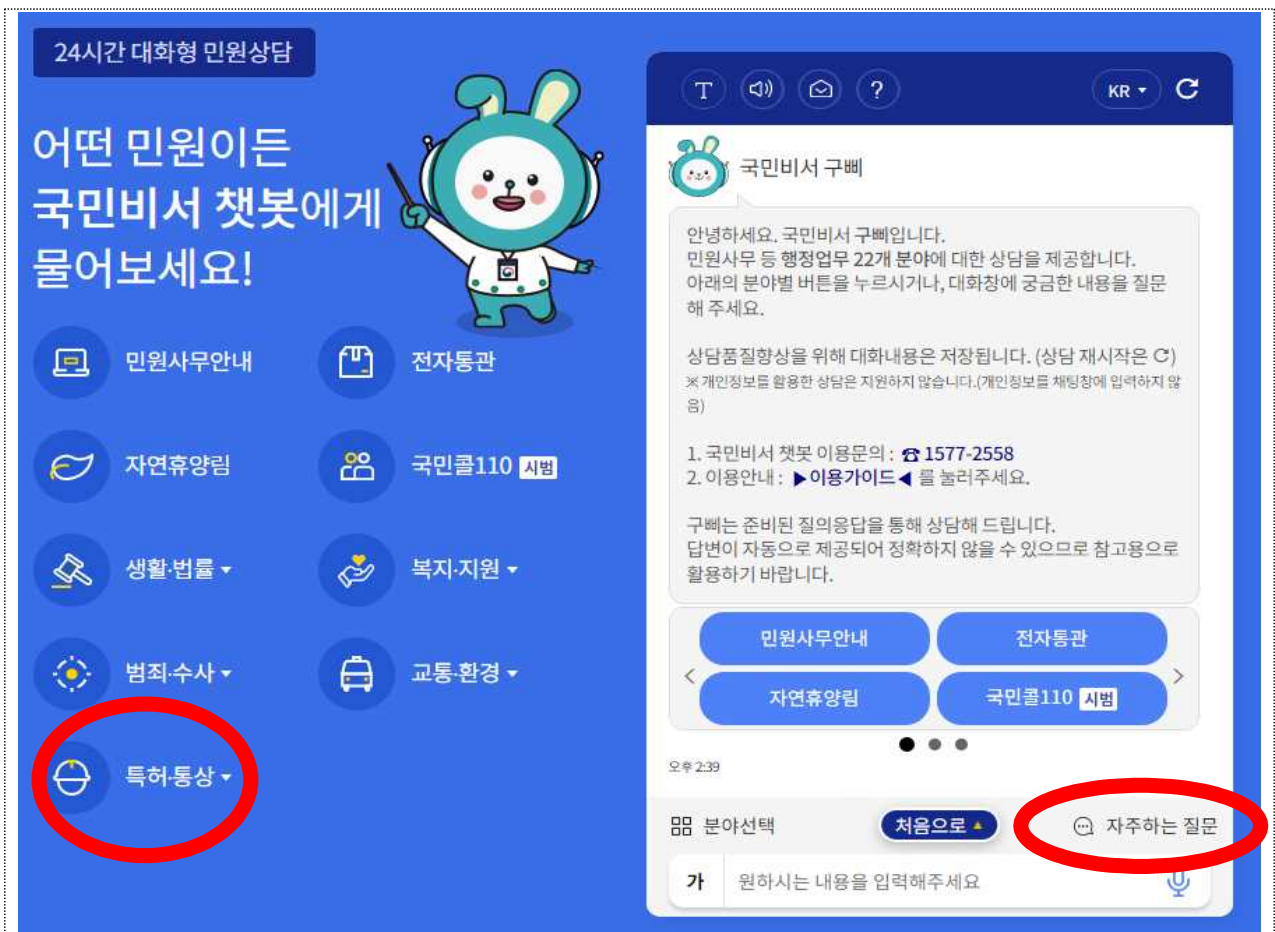
- 특허상담 챗봇은 PC 또는 휴대전화를 이용하여 특허고객상담센터 홈페이지(www.kipo.go.kr/kcall/) 또는 행정안전부가 운영하고 있는 국민비서 챗봇(www.chatbot.ips.go.kr)에서 별도의 회원가입절차 없이 이용할 수 있다.
- 특허청 정보고객지원국 김기범 국장은 “특허상담 챗봇은 다년간의 상담 사례를 분석하여 구축되었으며, 구축된 자료를 지속적으로 업데이트 하여 민원인들이 시간에 구애받지 않고 편하게 양질의 상담서비스를 받을 수 있도록 노력하겠다”고 말했다.



□ 특허고객상담센터의 챗봇상담 바로가기



□ 국민비서의 특허상담 챗봇 바로가기



붙임 2

특허상담 챗봇 주요 서비스 항목 및 자주하는 질문

□ 특허상담 챗봇 주요 서비스 항목

번호	항목명	주요내용
1	지식재산안내	· 지식재산의 종류(특허, 실용신안, 디자인, 상표 등)와 각각의 제도 관련 안내
2	신청준비사항	· 지식재산을 신청하기 전 또는 특허로 사이트 이용을 위한 준비 사항(특허고객번호 발급) 안내
3	출원	· 출원절차 및 제도에 대한 안내 · 보정절차, 출원인 변경, 기간변경 등 중간절차 안내
4	심사	· 심사절차 및 제도에 대한 안내 · 포지티브(일괄심사, 예비심사, 보정안리뷰, 재심사면담)심사, 출원공고, 이의신청 등 안내
5	등록	· 권리의 설정등록, 연차등록, 변동등록 등 안내 · 등록증 및 등록원부 발급 안내
6	심판	· 심판절차 및 제도에 대한 안내 · 결정계·당사자계 심판 안내
7	수수료	· 지식재산권별 수수료 안내 · 수수료 납부 방법 및 감면대상 안내 · 수수료 반환 대상 안내
8	온라인서비스	· 전자출원 서비스 제도 안내 · 특허청, 특허로, 키프리스 등 온라인 서비스 안내
9	국제출원	· PCT, 헤이그, 마드리드 국제출원 제도 안내 · 국제출원 절차 및 장점과 특징 안내 · 국제출원 수수료 안내
10	서비스지원	· 제증명 발급, 면담신청 등에 대한 각종 서비스 안내 · 특허청 지식재산 지원 시책 안내 · 공익변리사 등 무료변리 지원 제도 안내

□ 특허상담센터에 자주하는 질문 Top 10

번호	자주하는 질문
1	특허를 내려면 어떻게 해야하나요?
2	특허고객번호 신청은 어떻게 하나요?
3	출원 비용은 얼마인가요?
4	출원 진행사항을 알고 싶어요.
5	보정 방법을 알려주세요.
6	주소 변경은 어떻게 하나요?
7	등록료 납부는 어떻게 하나요?
8	등록증은 어떻게 발급 받나요?
9	권리 양도 절차가 궁금합니다.
10	심판청구는 어떻게 하나요?