

R 3. 10. 4

情報政策課

システム障害に起因する事務処理遅滞発生の可能性について

1 概要

令和3年9月27日午前8時30頃から、裁判事務支援システム（NAVIS）の処理速度が極端に低下する障害が発生し、現在まで復旧していない。

現在、システムへの負荷を下げるため、暫定対応策として、限定的に事件処理を進めており、並行して障害発生原因の調査を進めているが、原因の特定には至っていない。

2 対応時期

■■■■■
■■■■■
■■■■■

3 報道機関対応者 ■■■■■

4 対応スタンス

・ ■■■■■
■■■■■
■■■■■

5 基本説明

現在、簡裁民事事件等の事務処理に利用している業務システムにおいて、処理速度が低下するなどの障害が発生しています。現在、障害の解消に向けた復

旧作業を鋭意行っておりますが、事件の問合せ対応を始め、事務処理に時間を要することがあるなど、裁判所利用者の皆様に御迷惑をおかけする可能性もあります。システム障害の状況については、その解消の有無を含め、改めてお知らせいたしますが、裁判所利用者の皆様には、御迷惑をおかけすることになり、深くお詫び申し上げます。

6 想定問答

問1 裁判所利用者から裁判所のシステムが停止している旨の情報を得たが本当か。

答 裁判所ウェブサイトに掲載されているとおりである（※必要に応じてウェブサイトの内容を読み上げる。）。詳細については、最高裁にお問合せいただきたい。

更問 現在も継続中か。

答 現在も継続中である（または：解消済みである。）。

問2 いつから障害が発生しているのか。

答 令和3年9月27日午前8時30頃からである。

問3 事務処理の遅延とは、実際の事件処理にどの程度の遅れが生じているのか。

答 実態については現在調査中であるが、当事者からの問い合わせの際の回答に時間がかかったり、システムの情報を用いた事務████████に遅れが生じる可能性があります。

問4 事件当事者等からの苦情は出ているか。

答 現時点では把握していない。

問5 事件当事者等に損害は発生していないか。

答 現時点では把握していない。

問6

パターン1 これまでに提供等されていた書面_____と体裁が違うが、
どのような理由によるものか。

パターン2 書面_____の提供までに時間がかかったのはなぜか。

答 同書面を出力しているシステムに不具合が生じており、代替手段により
準備したためである。

更問1 代替手段の具体的な内容について教えてもらいたい。

答 (各庁対応者の判断により、実際の代替手段の内容について回答し
て差し支えない。)

(以下、最高裁での対応における想定問答)

更問2 (継続している場合) いつごろに解消する見込みか。

答 確定的には回答できない。現在、解消に向け鋭意調査を進めている
ところである。

問7 システムを利用して処理している事件は、簡裁民事事件以外にどのような
ものがあるのか。

答 高裁刑事事件、家裁少年事件及び簡裁刑事事件である。

更問 それらの事件処理のうち、どのような場面でシステムが利用されている
のか。

答 主に問い合わせがあった際の_____のほか、登録され
ている情報を用いて_____の業務を行っている。

問8 障害の内容はどのようなものか。

答 システムの処理速度が極端に遅くなるというものである。

問9 障害の原因は何か。

答 現在、障害発生原因の調査を鋭意進めているが、原因の特定には至っていない。

更問1 障害は外部からの攻撃（ウイルス等）によるものか。

答 障害発生原因調査中であるが、外部からの攻撃の可能性はないものと考えている。

更問2 障害発生に伴う情報漏えいは発生しているか。

答 発生していない。

問10 現在どのように裁判事務を行っているのか。

答 障害発生時の対策に則って、極力事務に遅滞が生じないよう対応しているが、一定の遅滞が生じているのが現状である。

問11 システム障害を起こしているのは、どのようなシステムか。

答 対象のシステム（裁判事務支援システム）は、全国の高裁判刑事事件、家裁少年事件、簡裁民事事件（調停、督促を含む。）、簡裁刑事事件の事務を支援する目的で開発されたものである。現在、対象事件（家裁少年事件以外）を追加し、順次展開を進めており、一部高裁管内（仙台高裁管内及び札幌高裁管内）の高裁判刑事事件、簡裁民事事件（調停、督促を含む。）、簡裁刑事事件部分を除き展開を完了している。

問12 システムは裁判所内だけで利用されているものか。どこの業者が作成したのか。責任の所在はどこにあるのか。

答 裁判所内だけで利用されているものである。作成業者及び責任の所在については、回答を差し控えさせていただきたい。

問13 障害が発生したのは今回が初めてか。

答 小規模規模の障害については発生したこともあるが、今回のような規模の障害の発生は初めてである。

問14 これまで報道発表していなかったのはなぜか。

答 当初想定より障害継続期間が長期化していることから、本システムを利用している裁判事務自体への影響も考慮し、この時点で公表することとしたものである。

問15 令和2年7月に督促オンラインシステムにも障害が起ったと聞いているが、関連はあるのか。

答 関連はない。

問16 IT化への影響はあるか。

答 影響はない。

以上