

愛知県司法書士会
会長 磯 貝 勇 壽 殿

日本司法書士会連合会
会長 細 田 長 司

電子証明書及び電子証明書ダウンロードツール／電子申請ツールについて（回答）

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

日頃より、当連合会の会務につきご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

さて、平成 24 年 2 月 27 日付愛司発第 667 号によりご要望いただきました標記の件について、下記のとおり回答いたします。

なお、当連合会としては、登記等におけるオンライン申請の果たすべき役割及びその重要性について十分に認識をしておりますことを、まず申しあげておきます。

記

1. 当連合会からセコム社に対し要請を希望すること

- (1) 電子証明書の「受領書」が到着している会員の全員に対して、能動的に文書等による照会をし、専用ツールの稼働の可否および不具合がある場合その具体的内容につき情報収集を図ること。

回答：不要と考えます。

今回の電子証明書発行に際し、セコム社においてパソコンの操作の不案内な会員へのサポートを主な目的としてヘルプデスクを設置し、専用ツールの不具合と思われる会員からの問合せにも対応しているところです。その中で、不具合と思われる具体的内容についてはヘルプデスクにおいて情報収集、分析を行っており、このうえ殊更に受領書が到着している会員の全員に対して専用ツールの稼働の可否及び不具合についてセコム社から能動的に照会をする必要はないと考えます。

- (2) 前項の不具合に関する情報を集約、分析、公開し、それらの不具合に対する改善方法を早急に案内すること。

回答：既に行っています。

前項に記載のとおり、ヘルプデスクにおいて収集した情報は、分析のうえ、利用者に対してはマニュアルの更新等により公開をしているところです。

- (3) セコム社が運営する司法書士電子証明書ヘルプデスクのスタッフの増員及びスタッフの対応技術の向上を求めること。

回答：既に行っています。

セコム社のヘルプデスク対応については、既に報告したとおり、当連合会の求めにより、2月6日には電話回線を4回線から6回線に増線し、2月7日にはスタッフ（技術者含め）を8名体制とし、2月8日には電話回線を6回線から7回線に増線し、スタッフを8名から9名に増員し、さらに、対応時間を平日は午前9時から午後7時まで、土日祝日は午前9時から午後5時までと延長しております。

現在、ヘルプデスクへのコール件数は徐々に減少傾向にありますが、なお、しばらくは現状を維持したまま状況を見守り、さらに、希望する会員にはリモート接続によるサポート運用を開始しています。

- (4) 今後の申請用総合ソフト等のバージョンアップも想定しそれらに迅速かつ適切な対応をすること。

回答：要望が具体的でなく、現状では回答できることはありません。

2. 当連合会に対して要請すること

- (1) 専用ツールの不具合が解消するまで、司法書士認証局が発行している電子証明書（ICカード）を有する会員については、電子証明書の利用申込みがあった場合も、セコム社からの電子証明書の発行を停止すること。

回答：できません。

専用ツールの不具合は既に解消しております。また、電子証明書の発行は利用申込みがあった順に速やかに発行するものとされており、ICカード保有者に限り特別の措置を講ずることは不可能であり、不要と考えております。

- (2) 専用ツールの不具合のため、現在電子証明書利用申込みを見合わせている会員が相当数いることから、平成24年3月末日までの申込みに関する発行手数料の減額措置を延長すること。

回答：できません。

専用ツールの不具合は既に解消しております。また、電子証明書利用申込みを見合わせている会員が相当数いるということは事実として承知しておりません。発行手数料の減額措置は事前にその内容を会員に周知し既に施行されたものであり、途中でその取扱いを変更することは妥当とは考えられません。

- (3) 会員において、専用ツールの不具合により電子証明書のダウンロードが完了せず、当該電子証明書が取消されたことにより、再度の電子証明書の申込みが必要となる場合、当該発行手数料について免除すること。

回答：できません。

専用ツールの不具合は既に解消しており、現在、電子証明書のダウンロードがツールの不具合により完了しない事象はなく、セコム社及び当連合会から受領書の未到達の会員への架電による確認に対し、専ら個人的な事情によりダウンロードをしないという回答の会員がいることは承知していますが、個人的な事情による者につ

いて再度の電子証明書の発行手数料を免除することは適当ではなく、行ってはならないことと認識しております。

- (4) 専用ツール及び電子証明書の継続的な安定利用に資するため、貴会担当部署における適正な人員の確保と予算措置を講ずること。

回答：不要と考えます。

現在は、専用ツール及び電子証明書のダウンロード等は何ら不具合なく、順調に推移しており、現時点では担当役員及び事務局の体制に変更は不要と考えます。