

平成 30 年 6 月 12 日

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
理事長 拝師 徳彦殿

〒104-0061  
東京都中央区銀座 7-13-12  
サクセス銀座 7 ビル 6F  
デジタルデータソリューション株式会社  
代表取締役 熊谷 聖司



## 回答書

お申し入れ頂いた内容に関しまして、以下回答申し上げます。

### 第1 申入れの趣旨

1 データ復旧率に関して、「データ復旧件数／データ復旧ご依頼件数」の記載直後に、「※データ復旧ご依頼件数とは、初期診断後に実際にデータ復旧のご依頼があった件数をいいます。」という趣旨の記載をするとともに、これらの情報をデータ復旧率として記載されている数値の近くに記載してください。

### 【ご回答】

消費者の皆様により分かりやすい表示とするため、ご指摘の趣旨に沿った修正を行う予定です。ただ、弊社で現状確認できた範囲でも様々なページの文章中、あるいは画像として復旧率の記載がございますため、変更に時間を要します。現在、トップページは既に修正を終えており、その他のページも順次作業を進め、6月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

2 トップページに記載されている、「日本 NO.1 の技術力」、「当社だけの独占技術」、「国内で唯一当社だけ 独占技術での復旧実績多数あり」、「他社で不可でも復旧できます」、「他社でNGといわれたスクラッチ（傷）ディスク復旧できます」、「メーカーで×でも復旧可能」との記載を削除してください。

### 【ご回答】

① 「日本 NO.1 の技術力」は削除致します。

- ② 「当社だけの独占技術」、「国内で唯一当社だけ 独占技術での復旧実績多数あり」といった文言につきましては、「経営革新計画承認済みの当社開発最先端技術」という文言に修正致します。
- ③ 「他社で不可でも復旧できます」、「他社でNGといわれたスクラッチ(傷)ディスク復旧できます」、「メーカーでXでも復旧可能」といった文言につきましては、「他社不可でも復旧実績があります」「復旧できます ※状況によって復旧出来ない可能性はあります」という文言に修正致します。
- ①、②、③につき、弊社で現状確認できた範囲でも様々なページの文章中、あるいは画像に該当箇所がありますため、変更に時間を要します。現在、順次作業を進めており、6月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

3 検索エンジンの検索結果に表示される「完全成功報酬制」との記載を削除するとともに、HP上に表示される「成功報酬制」との記載について、例外的に復旧の可否にかかわらず作業費を請求する必要があることを、当該記載の近くに大きなフォントで記載してください。

#### 【ご回答】

「完全成功報酬制」につきましては、「成功報酬制」に修正致します。また、HP上に表示される「成功報酬制」との記載について、「例外的に復旧の可否にかかわらず作業費を請求する必要がある」旨の記載を8ポイント以上の大きさで記載致します。

こちらにつきましても、弊社で現状確認できた範囲でも様々なページの文章中、あるいは画像に該当箇所がありますため、変更に時間を要します。現在、順次作業を進めており、6月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

4 料金ページに表示されている成功報酬の内容に関する記載を統一してください。

#### 【ご回答】

現在成功報酬制は「一部復旧で減額対応」を行っておりますので、左記の内容の記述に統一させていただきます。現在、順次作業を進めており、6月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

5 無料宣言ページに記載されている、「機器の解体・ハードディスクの取出し作業にて万一筐体に障害が発生した場合弊社では責任を負いませんのでご了承ください。」との記載を削除してください。

**【ご回答】**

記載内容を下記のとおりに変更致します。

「機器の解体・ハードディスクの取出し作業にて万一筐体に障害が発生した場合弊社では責任を負いませんのでご了承ください。当社に故意または過失が存する場合で契約者が消費者契約法上の消費者に該当する場合には、弊社は、当該機器の障害発生時の時価を上限として（弊社に故意・重過失がある場合は上限なく）損害賠償責任を負うものとします。」

現在、順次作業を進めており、6月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

この度は、諸々ご指摘頂きまして誠にありがとうございました。

今後もお客様に錯誤、誤解を与えることのないよう、適宜ホームページを見直してまいります。修正漏れ等あった際はまたご指摘頂けると幸甚です。よろしくお願ひ致します。