

平成 30 年 1 月 25 日

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
検討委員長 井原 真吾殿

〒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

お問い合わせ頂いた内容に関しまして、以下回答申し上げます。

### 第 2 問合せ事項

#### 1 「データ復旧率について」

①検索エンジンでの検索結果に表示される「データ復旧率 96.2%」との記載については、検索結果が表示されるページに、計算の基準となる項目や、データ集計期間等が表記されておらず、消費者の誤認を惹起しやすい表現ではないかと考えますが、御社のご見解は如何でしょうか

#### 【ご回答】

リスティング広告についてのご指摘であると想定されますが、広告文には文字数制限がありすべての情報を記載できませんので、現状のような表記となっております。

※文字数制限に関しましての詳細は GoogleAdwords および Yahoo! スポンサーサーチなどの広告ガイドラインをご参照ください。

なお、ホームページには、以下のとおり、計算の基準と算出期間を記載しておりますので、ホームページのトップページをご確認ください。

データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数×100% = データ復旧率  
期間：2016年11月1日～2017年8月31日まで

②上記データ復旧率に関しては、トップページの下部に、小さな文字で「2016年度実績 データ御納品件数/データ復旧ご依頼件数」との記載がありますが、「データ御納品件数」とは、成功定義データの一部でも復旧出来た場合や、成功定義データは復旧出来ていないがそれ以外のデータが復旧された場合を含むのでしょうか。仮に一部復旧等の場合も含むのであれば、消費者の誤認を惹起しやすい表現では無いかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

**【ご回答】**

現在は「データ御納品件数」ではなく「データ復旧件数」に文言を統一しております。また「データ復旧件数」にはデータが一部でも復旧出来た場合も含まれます。

③上記データ復旧率に関しては、無料で行われている初期診断の結果をふまえて正式に依頼があった件数のみを「データ復旧ご依頼件数」として定義しているものと思われませんが、そのような理解でよろしいでしょうか。

仮にそうだとした場合、消費者は、「データ復旧率」という用語から、復旧出来るかどうかわからない状態で貴社に相談があった件数のうち、96.2%が現実に復旧しているとのイメージを抱くことが通常であると思われ、貴社の計算方法は、消費者の誤認を惹起しやすいものではないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

また、貴社が、「データ復旧ご依頼件数」を分母としてデータ復旧率を算出する特別な理由があるのであれば、ご教示ください。

**【ご回答】**

そのような理解であっております。一般的に、医療機関における「手術の成功率」はあくまでも「手術を行った患者様」を母数とした計算方法であり、「診察だけを受けた方」は「手術の成功率」には含まれないと思料いたします。弊社も復旧作業を行ったお客様の数のみを分母として復旧率を算出しておりますが、それについては誤認を惹起しやすい表現とは考えておりません。

④上記データ復旧率に関し、「データ御納品件数」と「データ復旧ご依頼件数」の具体的数字をご教授ください

**【ご回答】**

弊社顧問弁護士とも協議いたしましたが、本問い合わせ項目につき、具体的数字を明らかにしますと、弊社の営業活動に支障が生じるおそれがありますため、ご回答を差し控えさせていただきます。

2、延べ件数の表示について

トップページには、「ご利用頂いたお客様 延べ 133,156 件」との記載がありますが、集計期間の明示が無く、いつからいつまでの利用者件数か明らかではありません。消費者の誤認防止の観点から、集計期間を明示すべきと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

**【ご回答】**

ホームページに期間を明示しております。また現在は最新の値に更新されております。

ご利用頂いたお客様件数：164,675 件

(2011年1月1日～2017年12月20日現在)

※弊社が利用している顧客管理システムへ登録されている顧客数から上記を算出しております。

3、「シェア」「No1」「独占」「唯一」等との表示について

①トップページの「2007～16年連続国内データ復旧シェア No1」との記載については、「第三者機関調べ」との注意書きが付けられておりますが、調査を行った第三者機関の名称が記載されておられません。第三者機関の名称を表示することが適切かと思いますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

また、当法人の更なる調査等のため、第三者調査機関の名称をご教授頂くとともに、同調査機関による調査結果をご提供ください。

**【ご回答】**

帝国データバンク、商工リサーチの2社様に調査戴き、記載をしております。※両社より、社名のHP記載、調査結果の御提示は差し控えるよう申し付けておりますので、HP上にはあえて記載をしております。

②トップページには「日本No.1の技術力との記載がありますが、具体的に、どのような基準で「日本No.1の技術力」と判断されたのでしょうか。判断御基礎となる資料がありましたらご提供ください。

またかかる記載は、消費者の誤認を惹起しやすい表現ではないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

③トップページには、「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」との記載がありますが、貴社だけの独占技術とは、具体的にどのような技術を指すのでしょうか。また当該技術が貴社だけの独占技術であると判断した理由をご教示ください。判断の基礎となる資料がありましたら、ご提供ください

#### 【②③のご回答】

弊社顧問弁護士とも協議いたしました。こちらにつきましては、具体的に内容を明らかにしますと、弊社の営業活動に支障が生じるおそれがありますため、ご回答を差し控えさせていただきます。

④トップページには、「他社で不可でも復旧出来ます」、「他社でNGといわれたスクラッチ（傷）ディスク復旧出来ます」、「メーカーで×でも復旧可能」との記載がありますが、どのような資料で判断されたのでしょうか。

また、かかる記載は、消費者の誤認を惹起しやすい表現ではないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

#### 【④への回答】

他社様復旧不可案件のお客様より数多くご相談を戴きますので、このように判断しております。詳しくは弊社ホームページのお客様の声をご覧ください。

#### 4、料金について

①料金ページには総ディスク量を元に算出した目安金額として、「500GB未  
満 ¥5000～」などの記載がございますが、かかる料金設定を行っている期間  
中、価格帯毎に、目安金額の最下限の料金で対応した件数及び価格帯毎の総依  
頼件数をご教授下さい。

##### 【ご回答】

弊社顧問弁護士とも協議いたしました。こちら本問い合わせ項目につきましては、具体的に内容を明らかにしますと、弊社の営業活動に支障が生じるおそれがありますため、ご回答を差し控えさせていただきます。

②上記目安金額について、価格帯毎の上限価格が示されていないのは、消費者から見れば、貴社の初期診断後に、貴社から予期せぬサービス料金が提示されるおそれがあり、消費者保護の観点から問題があると思われそうですが、貴社のご見解は如何でしょうか。上限価格を示していない理由や、総ディスク容量以外の具体的な料金増額事由を示していない理由も併せてご教示ください。

##### 【ご回答】

弊社ではメールや電話にてお問い合わせを戴いたお客様「全員に必ず」御電話にて初期診断を行い、お客様の機器、利用状況、希望データ量などから想定される概算金額の下限金額から上限金額のご説明をさせて戴き、そちらにご理解を頂いたお客様からのみご依頼を頂いております。そのため、貴センターの御懸念事項に関して問題はないと判断致します。

③無料宣言ページには、「全国どこでも出張診断 ¥0」との記載がありますが、当該記載から相当下部に、「当社のエンジニアの状況やお客様の機器の状態によっては出張診断を行えない場合がございます。」と例外事由の記載があります。例外事由の記載が、本文の記載から相当離れているのは、消費者の誤認を惹起しやすい表現ではないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

また、かかる無料診断を行っている期間中、消費者から出張診断の依頼があった総件数及び無料での出張診断が出来なかった件数のご教授下さい。

**【ご回答】**

ご指摘ありがとうございます。現在は近い個所に記載しております。  
件数に関しまして、具体的数字を明らかにしますと、弊社の営業活動に支障が生じるおそれがありますため、ご回答を差し控えさせていただきます。

④検索エンジン検索結果には、「完全成功報酬制」との記載が表示されますが、料金ページには、小さな文字で「症状により、復旧の可否に関わらず作業費を頂戴する場合がございます。」との記載があり、消費者の誤認を惹起しやすい表現ではないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

**【ご回答】**

HP上に記載がございますので、誤認を惹起しやすい表現ではないと存じます。

5、特別価格でのキャンペーンの表示について

**【ご回答】**

すでにキャンペーンは終了し、HPから削除しておりますので、ご回答は不要と判断致します。

6、免責状況について

**【ご回答】**

完全免責条項にあたりません。

弊社側で明らかに故意、過失にあたるものは個別対応させて頂いております。  
また弊社ではお客様の機器が破損する可能性が高い機器を取り扱う場合、事前にお客様にご了承を戴いてから、復旧作業を行うようにしております。