

平成30年 5月 11日

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 殿

〒260-0013

千葉市中央区中央4丁目13番10号

千葉県教育会館5階 千葉県生活協同組合連合会内
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



申入書

当法人は、貴社が運営する「デジタルデータリカバリー」(以下、「当該サービス」と言います。)のHP広告について、消費者の権利保護の観点から調査・検討し、平成29年10月20日付「お問い合わせ」にて、各事項にかかる貴社の見解を照会させていただきました。

これに対し、平成30年1月25日付で、貴社より「回答書」をいただいております。

そこで、当法人において、貴社からの回答及び現在のHPの記載内容を踏まえ、再度調査・検討いたしました。一部記載(成功報酬制の記載の変更や無料出張相談の記載の修正など)について、消費者に誤認等を生じさせぬよう自主的に変更いただいたことについて感謝申し上げますが、未だ消費者の権利保護の観点から、問題があると思料される記載もございますので、下記のとおり申し入れをいたします。なお、今回の申し入れは、特に問題があるものと判断した事項のみを対象とするものであり、その他の記載内容について、当団体が、問題がないと認めたものではないことを念のため申し添えます。

つきましては、本申入書に対する貴社の具体的な対応を、平成30年6月15日(金)までに、当法人までご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のホームページ(<http://sapochiba.com>)において公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

また、今回の申し入れに対し適切に対応いただけない場合は、他の適格消費者団体に対する情報提供を行うことも併せて申し添えます。

記

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」の記載の直後に、「※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。
- 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。

- 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場合があることを、当該記載の近くに大きなフォントで記載してください。
- 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。
- 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。

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨1について

- (1) 不当景品類及び不当表示法（以下、「景表法」と言います。）5条は、自己の供給する商品又は役務の内容や取引条件等について、実際のもの又は競争事業者のものよりも、著しく優良であると示す（同条1号。以下、「優良誤認表示」といいます。）又は著しく有利であると一般消費者に誤認される表示（同条2号。以下、「有利誤認表示」といいます。）を禁止しております。

貴社は、HP上でデータ復旧率として96%を超える数字を表記しております。そして、その計算式である、「データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数」の分母である「データ復旧ご依頼件数」は、貴社の取り扱いでは、初期診断後に実際にデータ復旧の依頼があったものの合計を指すとのことでした。

しかし、消費者からみれば、データ復旧率の計算式のHP上での記載位置やフォントサイズなども加味して考えれば、初期診断だけの案件についても、データ復旧ご依頼件数に含まれていると考えることが通常であると思われまます。それにもかかわらず、初期診断だけの案件を含んでいないのであれば、一般消費者の誤認を防止すべく、初期診断後に実際にデータ復旧のご依頼があった件数である旨明記するとともに、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すべきです。

- (2) 以上から、復旧率の記載に関し、現状のままでは、優良誤認表示として、景表法5条1号の不当表示に該当するものと思料いたしますので、一般消費者の優良誤認を防止するために、データ復旧の計算式の直後に、「※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。

なお、この点につき、貴社の回答書では、手術成功率を例に挙げてご説明されておりますが、手術成功率とデータ復旧率は、全く次元の異なる問題ですから、同列に扱うことはできません。

- (3) 貴社の回答によれば、貴社は、現状の記載でも、何ら消費者に誤認を惹起しやすい表現ではないと考えているとのことであり、貴社としても、消費者の誤認を惹起する表現はよくないとお考えになっていることであろうと推察いたします。そうであれば、より一層消費者の誤認を防止する表示に変更することに何ら問題はないと思われまます

ので、是非ともご対応をお願いいたします。

2 申入れの趣旨2について

- (1) 前記1の通り、景表法5条では優良誤認表示が禁止されております。そして、申入れの趣旨2で指摘した「日本NO.1の技術力」などの記載は、いわゆる「比較広告」にあたりますが、消費者庁『比較広告に関する景品表法上の考え方』（平成28年4月1日改正、以下「ガイドライン」と言います。）によれば、景表法5条の趣旨に鑑み、適正な比較広告の要件の一つとして、「比較広告で主張する内容が客観的に実証されていること」を挙げております。

しかしながら、当該サービスHPの記載を見る限り、貴社の技術力が「日本NO.1」であるとか、貴社だけが「独占技術」を保有しているなどと客観的に実証する情報は記載されておられません。

- (2) 以上から、「日本NO.1の技術力」などの記載については、優良誤認表示として、景表法5条1号の不当表示に該当するものと思料いたしますので、速やかにHP上から削除してください。

3 申入れの趣旨3について

- (1) 成功報酬制に関する記載については、上記のとおり、自主的に一部記載をご修正いただいているようですが、現在も、検索エンジンの検索結果ページに「完全成功報酬制」との記載が表示される場合があったり、当該サービスHPの料金ページには、「安心の成功報酬型」との記載があり、その下に大きな図面を挟んで、上記記載よりも小さな文字で「症状により、復旧の可否にかかわらず作業費を頂戴する場合がございます。」との記載があります。

かかる「(完全)成功報酬」との記載は、消費者に、データが復旧されなければ一切の費用がかからないものと強く推認させるものです。これに対し、例外的に費用がかかる場合がある旨の記載が、「成功報酬」との記載から離れた場所に、小さなフォントで記載されているだけとなっております。実際に、例外的に作業費が発生する場合がありますので、これらの記載内容、その位置関係、これらのフォントサイズの違いを総合的に見ると、消費者の誤認を生じさせやすい記載となっております。

貴社が、作業費が発生する前に消費者へその旨を連絡するという取り扱いを行っているとしても、ハードディスク等を貴社へ預ける前から例外的に費用負担をする場合があることを消費者が明確に知っていたのか、知らなかったのかでは、消費者の判断に大きな影響を与えることは明らかなです。現状の記載のままでは、消費者は、データが復旧されなければ一切の費用がかからない、即ち、貴社のサービスが競争事業者のサービスよりも著しく有利であるものと誤認する表示といえます。

- (2) 以上から、これらの記載は、有利誤認表示として、景表法5条2号の不当表示に該当するものと思料いたしますので、速やかに、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、例外的取り扱いがあることを「成功報酬」との記載の近くに大きなフォントで記載してください。

4 申入れの趣旨4について

- (1) 当該サービスHPの料金ページには、成功報酬の定義に関する記載の中で、「復旧完了時、お客様の希望データが復旧できていれば、お見積書の金額をご請求させていただきます。万一、一部のデータしか復旧ができなかった場合、その割合に合わせてご

請求金額を減額いたします。」との記載があり、一部の希望データしか復旧できなかった場合でも、報酬が発生することとされております。一方で、同ページの「成功報酬型とは？」と題した図の中では、希望データの一部復旧が出来た場合を、復旧失敗とし、「費用は発生しません。」と記載されており、一部の希望データしか復旧できなかった場合には、報酬が発生しないこととされております。

(2) このように成功報酬の内容に関する両記載は明らかに矛盾する内容となっておりますので、速やかに正しい記載に統一してください。

5 申入れの趣旨5について

(1) 当該サービスHPの無料データ復旧サービス宣言ページには、「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。」との記載がなされております。

事業者が、故意または過失により、顧客に損害を与えた場合には、民法415条の債務不履行責任や同法709条の不法行為責任などを負う場合がありますが、上記記載は、一見すると、機器の解体・ハードディスクの取出し作業中に筐体へ障害が発生した場合には、いかなる事情であろうとも、これらの責任を免除する「完全免責条項」と読み取ることが出来ます。

消費者契約法8条1項1号～4号は、事業者の債務不履行・不法行為により生じた責任を全部・一部免除する条項を無効としております。また、消費者契約法10条は、民法1条2項に規定する基本原則（信義則）に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とすると規定しておりますが、上記の記載は、民法上の債務不履行責任・不法行為責任追及の機会を一方的に制限するものであり、信義則に反し、消費者の利益を一方的に害するものにあたります。

(2) 以上から、かかる記載は、消費者契約法8条1項及び10条に反するものと思料いたしますので、速やかにHP上から削除してください。

(3) なお、かかる記載については、貴社から、完全免責条項ではないとの回答をいただいておりますが、上記のとおり、一見して完全免責条項としか読み取れない記載となっておりますので、消費者の誤解を回避するためにも、速やかに削除していただくのが宜しいかと思料いたします。

以上