

2019年1月9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



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。

1 まず、トップページには、「当社独自技術」という表現が未だにございます。

また、そのリンク先の「独占技術での復旧実績多数あり」ページでは、貴社の技術が具体的に記載されておりますが、貴社の技術員がランク分けされている部分については、以下のとおり問題があると考えております。

先の申入書でも触れましたが、景表法5条1号は、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こと（「優良誤認表示」）を禁止しております。また、この点も先の申入書で触れましたが、自社のサービスを他所のサービスと対比することで自社の優位性を強調する「比較広告」については、消費者庁『比較広告に関する景品表示法上の考え方』（平成28年4月1日改正、以下「ガイドライン」と言います。）が、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。

この点、貴社の技術員のランク分け基準は、貴社独自の基準に基づくものようであり、比較広告で主張する内容が客観的に実証されているとは言えません。それにもかかわらず、貴社の技術員（特にS・Aランクの技術員）は明らかに他社より優れているかのような表記になっております。これは明らかに上記ガイドラインに違反するもので、景表法5条1号の禁止する優良誤認表示に当たります。

つきましては、かかる記載については、景表法の趣旨を念頭に、再修正をご検討いただければと思います。

【ご回答】

①「当社独自技術」という表現につきましては、「他社で復旧不可案件のデータ復旧実績多数」という旨の表現に変更する予定です。

②当該ランク分けにつきましてはデータ復旧業界内での基準がそもそも無く、弊社独自のランク分けであることは事実であり、消費者の皆様により分かりやすい表示とするため、以下のように修正を行う予定です。

(A)「復旧難易度が非常に高く、日本一の技術力を誇る当社の復旧チームでも対応出来るエンジニアは数名に限られる。」という記載において、「日本一の技術力を誇る」という表現を削除いたします。

(B)「当社だけの技術領域」という表現から「難易度が高い技術領域」という表現に修正いたします。

現在、順次作業を進めており、リンク先のページは既に修正を終えており、トップページは2019年1月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

2 次に、データ復旧率の算出方法の記載についても、以下のとおり未だ問題があるものと考えます。

上記のとおり、優良誤認表示は景表法上禁止されております。

この点、貴社の新たなデータ復旧率算出方法は、算出根拠はある程度具体的に記載しておりますが、96.2%という確率を算出するにあたって、一部事例（貴社分類によるS・Aランク）を除外している上、除外しているS・Aランクの件数やS・Aランク事例の復旧率を公表していないことから、一般消費者が、96.2%という数字だけを見て、貴社の技術より優れているものと誤信する危険が高いと言えます。

また、S・Aランクの事例を「他社復旧不可」事例であると断定していることなどは、上記のとおり客観的に実証されていない比較広告にあたり、景表法上の優良誤認に当たり得る記載となっております。

つきましては、かかる記載については、景表法の趣旨を念頭に、再修正をご検討いただければと思います。

なお、スマートフォン用のHPのトップページには、データ復旧率の算出方法の記載がないようです。こちらの表記についても、ご確認の上、ご修正をいただければと思います。

【ご回答】

①弊社の2018年8月期の受注件数8,087件のうち343件(4.2%)が他社(※1)で復旧不可であったとしてお客様から持ち込まれた案件となります。さら

にそのうち、236件（68.8%）がS、Aランクです。236件のうち、一部でもデータの復旧に成功した件数は105件（44.5%）となります。これらの復旧率をふまえてS、Aランクを他社復旧不可事例と位置づけております。

しかしながら、消費者の皆様により分かりやすい表示とするため、復旧率の記載につきましては、以下のような記載に変更いたします。なお、以下の表現は景表法を専門とする弊社の顧問弁護士や関係省庁にも確認していただいております。

・「復旧率最高値 95.2%」（2017年12月～2018年11月の各月復旧率の最高値）と記載し、2017年12月～2018年11月の各月の復旧率につきましては、リンク先に記載いたします。なお、この復旧率の数値は、S、Aランクの案件を含めた全ての案件から算出しております。

②上記①の変更内容に合わせまして、スマートフォン用のHPのトップページにおける復旧率の算定方法も記載いたします。

ただし、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、変更には時間を要します。現在、順次作業を進めており、パソコン用のHPのトップページは既に修正を終えており、スマートフォン用のHPのトップページは2019年2月末日頃を目途に作業を完了させる予定です。

3 この他にも、検索エンジンの検索結果表示には、未だに「完全成功報酬制」「当社だけの独占復旧技術」などの表記が行われる場合があります。この点についても、速やかにご修正をいただければと思います。

【ご回答】

「完全成功報酬制」と「当社だけの独占復旧技術」という文言は削除しております。

広告文については、検索エンジンの会社に修正依頼をしており、今後も内容を適宜修正していく予定です。

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いきますが、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。