

平成29年 10月 20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

検討委員長 井原 真吾



お問い合わせ

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」といいます。）は、消費者問題に関する情報収集及び提供、普及、啓発活動を通じ、消費者被害の防止並びに救済、その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている法人です。当法人は、消費者契約法第13条の規定に基づく適格消費者団体の認定を目指しており、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。

当法人では、消費者被害の情報収集を実施しておりますが、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」といいます。）のHP広告について、消費者の権利保護の観点から調査・検討したところ、消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法に照らし問題があると思われる表記がございました。

そのため、当法人は、貴社に対して下記の点についてのご見解をうかがいたく、ご連絡いたします。

つきましては、本問い合わせに対する貴社のお考え・ご対応等を、平成29年11月20日までに、文書にて当法人までご送付いただきますようお願いいたします。なお、本問い合わせ並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当法人の活動目的のため、原則として、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

記

第1 貴社HPの記載の内容

1 検索結果ページの記載内容

インターネットの検索エンジンを利用して、「データ復旧」などの文言で検索をすると、当該サービスのリスティング広告や、通常の見検索結果として当該サービスが表示されます。検索結果ページの表示内容は、検索エンジンや、当該サービスの地域別HP（当法人で確認できている限り、千葉、神奈川、名古屋、大阪、福岡がありました。）によって若干異なるようですが、概ね「データ復旧率96.2%最速30分納品 - 完全成功報酬制・24時間電話受付」などと記載されております。

なお、当該サービスのHPの記載は、地域ごとに若干異なるようですが、記載内容は概ね変わりませんので、以後の記載は、特段の断りがない限り「<https://www.ino-inc.com/>」をトップページとするサイトを基準に進めさせていただきます。

なお、貴社のHPは膨大かつ複雑な内容となっておりますので、本書面では、「トップページ」、「データ取り出し料金について」、「無料データ復旧サービス宣言」の記載を中心に問合せさせていただきます。

2 「トップページ」の記載内容

当該サービスHPのトップページには、次のような記載が存在します。

- ・2007～16年連続国内データ復旧シェアNO.1
- ・日本最大級のデータ復旧センター
- ・復旧率96.2%
- ・ご利用いただいたお客様 延べ133,156件
- ・記録的な豪雨に遭われたエリアの方々へ お申し出頂いた場合、特別価格で復旧・対応致します。(福岡版のみに記載あり)
- ・日本NO.1の技術力
- ・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」

3 「データ取り出し料金について」ページ(以下、「料金ページ」と言います。)の記載内容

当該サービスHPの料金ページには、総ディスク容量をもとに算出した目安金額として、ディスク容量に応じた目安金額が記載されております。

4 「無料データ復旧サービス宣言」ページ(以下、「無料宣言」ページと言

います。)の記載内容

当該サービスHPの無料宣言ページには、次のような記載が存在します。

- ・全国どこでも出張診断 ¥0
- ・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。

第2 問い合わせ事項

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、貴社のご見解は如何でしょうか。
- 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できた場合や、成功定義データは復旧でき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ないかと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。
- 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踏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、復旧できるかどうか分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、ご教示下さい。

- 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」の具体的な数字を御教示下さい。
- ### 2 延べ件数の表示について

トップページには、「ご利用いただいたお客様 延べ133,156件」との記載がありますが、集計期間の明示がなく、いつからいつまでの利用者

件数が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。

3 「シェア」「NO.1」「独占」「唯一」等との表示について

① トップページ「2007～16年連続国内データ復旧シェア NO.1」との記載については、「第三者調査機関調べ」との注意書きが付されておりますが、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、当法人のさらなる調査等のため、第三者調査機関の名称を御教示いただくとともに同調査機関による調査結果を御提供下さい。

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。判断の基礎となる資料がありましたら、御提供下さい。

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御教示下さい。判断の基礎となる資料がありましたら、御提供下さい。

④ トップページには、「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 料金について

① 料金ページには、総ディスク量をもとに算出した目安金額として、「500GB未満 ¥5,000～」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、価格帯ごとに、目安金額の最下限の料金で対応した件数及び価格帯ごとの総依頼件数を御教示下さい。

② 上記目安金額について、価格帯ごとの上限価格が示されていないのは、消費者からみれば、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ませんが、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

て御教示下さい。

- 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危機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を御教示下さい。

- 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、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、かかる料金設定を行っている期間中、正式に依頼を受けた件数のうち、初期費用を受け取るなど完全成功報酬制による対応が出来なかった件数及び同期間の総依頼件数を御教示下さい。

5 特別価格でのキャンペーンの表示について

- ① 福岡版のトップページには、「記録的な豪雨に遭われたエリアの方々へお申し出頂いた場合、特別価格で復旧・対応致します。」との記載がありますが、クリック先のページでは、「なお、本支援は、7月末日お問合せ分までとさせていただきます。(期間は延長する可能性があります。)」との注意書きがございます。つきましては、当該キャンペーンが継続しているのか否か御教示下さい。また、キャンペーンが終了している場合には、早期に表記を削除すべきと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。
- ② 仮に、キャンペーンが継続している場合には、新たな期間を明示すべきであると考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。また、上記キャンペーンについては、具体的な価格の記載がありませんので、消費者の誤認防止の観点から、具体的な優待条件を記載すべきと考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

また、具体的な優待条件を記載しない理由を御教示下さい。

6 免責条項について

無料宣言ページには、「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。」との記載がありますが、この記載は、貴社の故意・過失により障害が

発生した場合でも貴社が免責されるという完全免責条項のように読めます。
かかる記載が、完全免責条項にあたるか否かご教示下さい。

また、仮に、かかる記載が完全免責条項に当たる場合、消費者保護の観点から問題があると考えますが、貴社のご見解は如何でしょうか。

以上