

2021年3月5日

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司 殿

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

〒100-0006
東京都千代田区有楽町2-7-1
有楽町イトシア14F
池田・染谷法律事務所
上記代理人 弁護士 染谷 隆

同 越田 雄

回答書

貴会の2021年2月19日付差止請求書（以下「本請求書」といいます）に基づく請求に対し、以下のとおりご回答申し上げます。

第1 本請求書の「第2 請求の趣旨」の内容

本請求書の請求の趣旨の内容は次のとおりです。

貴社ホームページ中、以下の表示を削除、もしくは適切な表示に修正することを求めます。

- ①データ復旧技術力日本国内トップクラス 復旧率最高値95.2% 他社で復旧出来なかった機器を含む (<https://www.ino-inc.com>)
- ②データ復旧率（データ復旧技術力日本国内トップクラス）95.2% (<https://www.ino-inc.com/etc/fukkyuritsu/>)
- ③技術力に自信があるからこそ復旧率95.2%を全公開 (<https://www.ino-inc.com/etc/fukkyuritsu/>)
- ④他社不可案件 一度他社で復旧に失敗したデータの復旧に当社がとりかかった際の復旧率は、通常復旧率95.2%から約50% (<https://www.ino-inc.com/etc/fukkyuritsu/>)

第2 当該申入れに対する回答

1 「請求の趣旨」の①に対する回答

本請求書によれば、「同表示は、『データ復旧技術力日本国内トップクラス』と『95.2%』との記載に比して、『復旧率最高値』という記載は、極めて小さいサイズで記載されており（別紙1参照）、一見して、常にデータ復旧率が95.2%という誤認を生ぜしめるものであります。また、貴社HPによれば、データ復旧率が95.2%を記録した月は、2017年12月から2020年10月までの間において、2018年2月の1件しかなく、さらに、復旧率が90%を超えた月ですら、2018年1月、同年2月、2019年1月の3件しかありません。また、同表示は、『他社で復旧できなかった機器を含む』との記載がありますが、その件数が何件か、どのような原因で復旧できなかったものかの説明は一切ありません。その結果、同表示は、他社で復旧できなかった困難案件も含み、常にデータ復旧率が95.2%という他社よりも高いデータ復旧率の実績があるという誤認を生じさせるものとして、不当景品類及び不当表示防止法5条1項1号にいう『商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの』に該当します。」とのことです。

ご指摘の表示につきまして、「復旧率最高値」という記載は従前より視認可能なサイズで記載を行っておりますが、よりサイズを大きくする修正をいたしました。

また、「復旧率最高値 95.2%」の算出時期につきまして、同一表示内に「2018年2月実績」という表記を追記いたしました。具体的には、「データ復旧技術力日本国内トップクラス」というオレンジ色枠内において、「復旧率最高値」の下部に「(2018年2月実績)」という表記を視認性に留意した形で追記いたしました。

さらに、「他社で復旧できなかった機器を含む」という文言につきましては削除いたしました。

なお、「他社で復旧できなかった機器」の件数に関しては下記にて記載しております (<https://www.ino-inc.com/etc/fukkyuritsu/>)。そして、復旧率の算定につきましては、下記のとおりのお考え方により、このような「他社で復旧できなかった機器」に関する件数も含めて全ての案件をもとに復旧率を算出しております。

当社は、復旧率の算定根拠において特定の症状・難易度の案件を除いたり、症状別・難易度別に復旧率を表示したりすると、復旧率の算定根拠が不明確となり、または、復旧率が高い特定の症状・難易度の案件の表示にだけ消費者を注目させてしまうなど、かえって消費者を誤認させてしまうおそれがあり、全ての案件をもとに復旧率を算出する方が表示の明確性・客観性が保てると判断し、現在の算出方法を採用している次第です。電子機器は精密機械であり、故障した状態の電子機器に復旧作業を実施するにあたって、分解に伴い塵や埃などが内部に入ることや、復旧の過程で破損することがありうるという意味で電

子機器に負荷がかかってしまいます。特に他社にて復旧作業に「失敗」している場合は、一般的にこの「負荷」が通常よりも大きい傾向にあります。そのような中で「他社で復旧できなかった機器」についても当社で復旧に成功している事例は多数存在します。上記の理由により復旧難易度が比較的高くなる「他社で復旧できなかった機器」を除外するのではなく、それらも含めて復旧率を算出することは、データの復旧を行いたい一般消費者に向けて情報を誠実に提供する上で必要なことであると考えております。また、「他社で復旧できなかった機器」とは、あくまでお客様より「他社で作業を行ったが復旧できなかった」と報告をいただいた機器のみをカウントしているため、実際には「他社で復旧できなかった機器で当社にて復旧作業を行っている機器」は当社で把握している件数よりも多くあるものと推測しております。なお、「他社で復旧できなかった理由」については、他社にて行った作業について当社が事実を正確に把握することが困難であるため、記載を行っておりません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

2 「請求の趣旨」の②に対する回答

本請求書によれば、「同表示についても、単に『データ復旧率』との記載があるのみであり（別紙2参照）、その下に黒地に白い文字で『データ復旧率』の定義が記載されていますが、判読困難であり、少なくとも一読してこの記載に気づくことは困難であり、かつ、『データ復旧率』という文言から、それが一定期間におけるデータ復旧率の最高値であると解釈することは不可能です。よって、同表示は常にデータ復旧率が95.2%という他社よりも高いデータ復旧率の実績があるという誤認を生じさせるものとして、不当景品類及び不当表示防止法5条1項1号にいう『商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの』に該当します。」とのことです。

ご指摘の表示につきまして、データ復旧率の定義に関する文言をより判別のつきやすいように変更いたしました。具体的には、現在の黒塗りの箇所下部に、黒の字で「復旧率」の定義を、判別が容易になるように大きさにも留意して記載いたしました。

また、トップページに設けているものと同様に、各月の復旧率の値を記載しましたページへのリンクを、データ復旧率の定義の右側（括弧書きの右部）に設けました。

さらに、「データ復旧率」という表記につきまして、「データ復旧率最高値（2018年2月実績）」という記載を、視認性に十分留意して追記いたしました。

3 「請求の趣旨」の③に対する回答

本請求書によれば、「同表示についても、単に『データ復旧率』との記載があるのみであり（別紙2参照）、その上に『データ復旧率』の定義が記載されていますが、非常に小さなサイズで記載されており、判読困難であり、少なくとも一読してこの記載に気づくことは困難であり、かつ、『データ復旧率』という文言から、それが一定期間におけるデータ復旧率の最高値であると解釈することは不可能です。よって、同表示は常にデータ復旧率が95.2%という他社よりも高いデータ復旧率の実績があるという誤認を生じさせるものとして、不当景品類及び不当表示防止法5条1項1号にいう『商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの』に該当します。」とのことです。

ご指摘の表示につきまして、「技術力に自信があるからこそ復旧率95.2%を全公開」という文言から「95.2%」を削除し、「技術力に自信があるからこそ復旧率を全公開」に変更いたしました。

なお、復旧率の算出の定義につきましては、「2『請求の趣旨』の②に対する回答」で記載しましたとおり、当該表示の直上に黒の字で「復旧率」の定義を、判別が容易になるように大きさにも留意して記載いたしました。

4 「請求の趣旨」の④に対する回答

本請求書によれば、「同表示は、『通常復旧率95.2%』とありますが、『通常復旧率』は非常に小さく記載されている（別紙3参照）うえ、『通常』という文言からも常に復旧率が95.2%という明らかに誤った表示を含んでいます。『他社不可案件 一度他社で復旧に失敗したデータの復旧に当社がとりかかった際の復旧率は、通常復旧率95.2%から約50%』との表示とあわせると、明らかに不当景品類及び不当表示防止法5条1項1号にいう『商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの』に該当します。」とのことです。

ご指摘の表示につきまして、2020年9月に貴会から送付されました再問い合わせにて貴会のご指摘を受け、「一度他社で復旧に失敗したデータの復旧に当社がとりかかった際の復旧率」と「復旧率」の判別のつきやすいよう、同表示に限り当社にて日頃記載している「復旧率」の文言を「通常復旧率」に変更して記載したものでしたが、『他社不可案件 一度他社で復旧に失敗したデータの復旧に当社がとりかかった際の復旧率は、通常復旧率95.2%から約50%』、『技術力の低いデータ復旧会社に依頼をして、失敗をした場合、再

度の復旧は難しくなります』という文言を削除し、『データ復旧は一発勝負！復旧作業を繰り返すほど復旧難易度が上がってしまいます。 ※最悪の場合、復旧が完全にできなくなってしまう事態も。』という文言に変更いたしました。

以上