

2020年(令和2年)4月15日

デジタルデータソリューション(株) 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-1-1-5

TEL048-844-8972/FAX048-829-7444

理事長 池本 誠司

## 申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差し止め請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

今般当会に、貴社のWeb広告(<https://www.ino-inc.com/>)における、貴社が提供しているデータ復旧サービスの効果を謳った表示について情報が寄せられ、当会において該当表示について調査・検討をいたしました。その結果、貴社のWeb広告は、不当景品類及び不当表示防止法に違反する不当表示が明記されているということが判明したため、下記の通り申入れをいたします。

また、貴社がデータ復旧サービス提供の際に使用している「作業規約」は、消費者契約法に違反する不当条項が明記されているということが判明したため、併せて下記の通り申入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する回答を2020年4月30日までに書面にて当会まで送付いただけますようお願い致します。なお、本申入れ書および貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

### I. 申入れの趣旨

- 1 貴社のWeb広告(<https://www.ino-inc.com/>)における下記表示について、使用停止、もしくは適切な表示に修正することを求めます。

#### 記

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% 他社で復旧できなかった機器を含む

以上

- 2 貴社の使用する「作業規約」(以下「本規約」という)の条項中、以下条項について使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

記

「10 お客様の症状に合わせて部品や技術員を手配しますので、作業依頼後のキャンセルは如何なる場合であってもお受け致しかねます。」

以上

## II. 申し入れの理由

### 1. について

- (1) これまでの貴社へのお問い合わせに対する回答に基づく、当該表示とその根拠、意味内容等は次のとおりです。

ア 「復旧率」とは、「当月に復旧作業が完了した件数÷当月の依頼件数」をいいます。

「当月の依頼件数」とは、「初期診断を行った結果、1%でも復元の可能性があることが分かり、当月に顧客から受注した件数」をいいます。この件数には、メディアが破損したもの、ハードディスクやSSDは無事で筐体のみが破損しているもの、別の要因(例えば、削除、フォーマット、初期化、削除後上書き、ファイル単位での破損(例えばエクセルファイルが開けなくなった)、ウイルスへの感染)によるものなどのいずれも含まれます。

「当月に復旧作業が完了した件数」とは、「データ復旧作業を実施した結果、当月に顧客が『データが復旧した』と判断した件数」をいいます。具体的には、貴社のカスタマーサポート担当者が電話または対面において、復旧されたデータをパソコン等もしくはデータリストを使って閲覧し、顧客が希望するデータが復旧していることを確認できればデータ復旧が行われたと判断されています。

イ 依頼を受けたメディアからデータが読み取れなかった原因には、メディアそれ自体の損傷から、筐体や読み取り用の磁気ヘッドの不具合、OS不良や、記憶媒体とは関係のない周辺機器(ビデオカメラ)の不具合まで多種多様なものがあります。そのうち、貴社が平成29年12月から平成30年11月まで依頼を受けた6446件の中には、スクラッチ案件(メディアの情報を読み取る部品に傷が入っているもの)が275件のほか、筐体またはOS不良が980件、磁気ヘッドが弱っている状態が689件、磁気ヘッドの破損が728件あります。

ウ 「他社で復旧できなかった機器」とは、顧客の申告によるものであり、貴社が持ち込まれたメディアの状態から判断しているものではありません。

(2) 貴社は、これらの多種多様な原因に基づくデータ読み取り不良案件につき、顧客が希望するデータが復旧していることを確認できた件数の割合が95.2%であると貴社のWeb広告(<https://www.ino-inc.com/>)にて表示しております。

しかし、そもそもデータ読み取り不良の原因は、先に述べたとおり、メディアそれ自体の損傷から、周辺機器の不良、筐体や読み取り用の磁気ヘッドの不具合から、OSの不良まで様々であり、復旧の難易についても、技術的には復旧が著しく困難なものから、容易に復旧が可能なものまで多種多様であります。

しかるに、貴社の当該表示は、そのような難易度の違いを意識させないものとなっております。

そのため、当該表示は、「データ復旧技術力日本国内トップクラス」「他社で復旧できなかった機器を含む」との表示とあわせると、一般消費者である顧客にとっては、貴社のデータ復旧サービスは、一般に復旧困難なメディア自体の破損や、大量のデータ読み取り不良について、きわめて高い復旧率を実現しているとの印象を与え、そのため、その品質について実際のものよりも著しく優良であると誤認される不当表示(不当景品表示及び不当表示防止法5条1号)に該当します。

## 2 について

(1) 貴社と顧客のデータ復旧サービスにかかる契約の性質は、請負ないし委任契約に該当するところ、いずれについても依頼者側の解除権が法定されています(請負契約につき民法641条、委任契約につき651条)

(2) 当該条項は、かかる法定の解除権の行使を一切許さないとするものであり、一般消費者である顧客にとっては、消費者の権利を制限し、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法10条に定める不当条項に該当します。

## III. 最後に

以上の理由から、貴社の使用するWeb広告の表示および本規約の条項について使用停止、もしくは適切な表示ないし条項への修正を求めます。

以 上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会  
事務局 吉川、清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444