

IKEDA & SOMEYA

COMPETITION AND CONSUMER LAW ATTORNEYS

www.ikedasomeya.com

2020年5月15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

デジタルデータソリューション株式会社

〒100-0006

東京都千代田区有楽町 2-7-1 有楽町イトシア 14 階

池田・染谷法律事務所

上記代理人 弁護士 染谷 隆明

同 田中 孝穂

回答書

当職らは、デジタルデータソリューション株式会社（以下「当社」といいます。）の代理人として、貴会の2020年4月15日付申入書（以下「本申入書」といいます。）に基づく申入れに対し、以下のとおり回答致します。

第1 本申入書「I. 申入れの趣旨」の1に対する回答

1 本申入書の「I. 申入れの趣旨」の1の内容

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% 他社で復旧出来なかった機器を含む

以上

2 当該申入れに対する回答

(1) 回答

本申入書によれば、「データ復旧技術力日本国内トップクラス」及び「復旧率最高値 95.2% 他社で復旧出来なかった機器を含む」の表示（以下「ご指摘の表示」といいます。）は、「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〔ママ〕及び不当表示防止法5条1号）」とのことです。

しかし、ご指摘の表示は、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」といいます。）第5条第1号に規定する表示に当たらないため、ご指摘の表示の修正等を実施致しません。

（2）回答の理由

ア 不当表示該当性の基本的考え方

景品表示法第5条第1号は次のとおり規定しています。

（不当な表示の禁止）

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

一 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つて、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

そして、特定の表示が「著しく優良である」と示す表示に該当するか否かは、業界の慣行や表示をする事業者の認識により判断するのではなく、表示の受け手である一般消費者に、「著しく優良」と誤認されるか否かという観点から判断されます。また、「著しく」とは、当該表示の誇張の程度が、社会一般に許容される程度を超えて、一般消費者による商品又は役務の選択に影響を与える場合をいいます。

すなわち、景品表示法第5条第1号に規定する表示（以下「優良誤認表示」といいます。）とは、一般消費者に対して、社会一般に許容される誇張の程度を超えて、特定の「商品又は役務」の品質・内容について、実際のもの等よりも著しく優良であると誤認される表示をいいます。

そして「著しく優良である」と示す表示か否かの判断に当たっては、表示上の特定の文言、図表、写真等から一般消費者が受ける印象・認識ではなく、表示内

IKEDA & SOMEYA

COMPETITION AND CONSUMER LAW ATTORNEYS

www.ikedasomeya.com

容全体から一般消費者が受ける印象・認識が基準となります。

イ 検討

ご指摘の表示は下記のとおりです。

デジタルデータリカバリー 24時間対応! デジタルデータリカバリーの [データ復旧.com] データ復旧サービス! 1年連続国内売上No.1
無料診断・無料相談ダイヤル ☎ 0800-817-2045

11年連続 国内売上シェアNo.1
第三者機関による、データ復旧サービスでの売上シェア結果に基づく。(統計期間:2007年~2017年)

まずは
お電話を

選ばれ続けて、
累計ご相談件数
(2011年11月~)

184,637件

365日、土日祝日も 持込・診断・復旧・納品可能
機器持ち込み受付時間 9:30~21:00

24時間電話受付(21時以降は受付のみ)
無料相談・無料診断専用ダイヤル
☎ 0800-817-2045
✉ info@ino-inc.com

他社で復旧できなかった機器を含む
他社で復旧出来なかった案件が年間343件中205件の復旧成功を含む

復旧率最高値 95.2% ※復旧率=データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数 (2017年12月~2018年11月の各月復旧率の最高値) 詳しくはこちら

【出典】 <https://www.ino-inc.com/>

まず、ご指摘の表示は、「他社で復旧出来なかった機器を含む」(太文字下線は筆者ら注)と記載し、また、ご指摘の表示の直下には、「他社で復旧出来なかった案件が年間343件中205件の復旧成功を含む」(太文字下線は筆者ら注)と記載されています。「含む」とあることから、一般消費者は、「復旧率最高値」の算定の対象となったデータ復旧案件には、他社で復旧出来なかった案件以外の案件も含んで算出された数値であることが認識できます。

また、ご指摘の表示直下の「他社で復旧出来なかった案件が年間343件中205件の復旧成功を含む」という表示には、「年間343件中205件の復旧成功を含む」と記載されているところ、その復旧確率が約59%(205件÷343件)であって、「復旧率最高値」である「95.2%」と整合しないことから、一般消費者は、「復旧率最高値」である「95.2%」の算定の基礎となった復旧案件には、「他社で復旧出来なかった案件」以外の案件が含まれることが認識できます。

さらに、ご指摘の表示のすぐ下には、「復旧率最高値 95.2% ※復旧率=データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数 (2017年12月~2018年11月の各月復旧率の最高値)」と記載されています。そして当該記載の背景は黄色であり、当該記載のうち「復旧率最高値」については赤の塗りつぶした枠の中に白字で記載され、「95.2%」は「復旧率最高値」の真横に赤字で記載され、「※復旧率=データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数 (2017年12月~2018年11月の各月復旧率の最高値)」は「95.2%」の真横に十分な大きさ(「他社で復旧出来なかった案件が年間343件中205件の復旧成功を含む」と同じ大きさ)の黒字で記載されてい

ます。当該記載は視認性に優れる上、その内容自体、「※復旧率＝データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数（2017年12月～2018年11月の各月復旧率の最高値）」という復旧率の算出計算式を示していることから、一般消費者は、復旧率算定の根拠となる対象案件が、復旧の難易度の高低にかかわらず2017年12月～2018年11月のデータ復旧ご依頼件数であると認識できます。

以上から、ご指摘の表示と一体の記載である、「他社で復旧出来なかった案件が年間343件中205件の復旧成功を含む」及び「復旧率最高値95.2% ※復旧率＝データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数（2017年12月～2018年11月の各月復旧率の最高値）」を見れば、「復旧率最高95.2%」というのが、2017年12月～2018年11月におけるデータ復旧依頼に対する復旧率であることは認識できるのであって、難易度の高い案件のみの復旧率が95.2%であると一般消費者が誤認するおそれはありません。すなわち、ご指摘の表示は、本申入書が指摘するように一般消費者に「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」ることありません。

したがって、ご指摘の表示は、景品表示法第5条第1号に規定する表示に該当しないため、1に記載のとおりのお返事を申し上げます。

なお、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。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

第2 本申入書「I. 申入れの趣旨」の2に対する回答

1 本申入書の「I. 申入れの趣旨」の2の内容

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

IKEDA & SOMEYA

COMPETITION AND CONSUMER LAW ATTORNEYS

www.ikedasomeya.com

2 当該申入れに対する回答

貴会のご指摘を踏まえ、当社は、2020年5月17日までに、本規約第10項を以下のとおり変更致します。

「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、復旧作業発注後のキャンセルにつきましては、復旧作業未着手の場合には費用等のご負担なくお受け致しますが、復旧作業着手後につきましては、「御見積書兼発注書」の作業項目1)～4)に記載されております費用（以下、「作業費用」といいます。）の総額をお支払いいただきます。なお、復旧作業が完了し、お客様ご希望のデータの全部または一部の復旧に成功した後にキャンセルにつきましては、「御見積書兼発注書」に記載されております成功報酬費も、お客様ご希望のデータの復旧割合に応じて、作業費用にプラスしてお支払いいただきます。」

以上