

2021（令和3）年5月7日

株式会社日本HP 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7-11-5

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、サービスおよ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表示使用に対し、差止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。

貴社の販売しているビジネスPC「HP Sureシリーズ」に関するインターネット広告について、当会からの令和2年12月24日付お問合せに対し、令和3年1月22日付にてご回答（以下「本件ご回答」といいます。）を下さいました。ありがとうございます。貴社からのご回答を踏まえ、下記のとおり申し入れをいたします。

つきましては、本申し入れに対する回答を、2021（令和3）年5月25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いたします。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

### 記

#### 第一 申し入れの趣旨

㈱東洋経済新報社の東洋経済オンラインに掲載の「快適で安全なテレワーク環境の作り方 Vol.1」と題する広告（以下「本広告」といいます。広告URL <https://toyokeizai.net/articles/-/356809>）のうち、以下の表示について、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

- ① 「一般的なウイルス対策ソフトではすり抜けてしまうような未知のウイルスも、検知してブロックできる機能である」（以下「広告表示①」といいます。）
- ② 「世界で最も安全\*1で、管理性に優れたデスクトップPC」（以下「広告

表示②」といいます。)

- ③ 「●世界で最も安全\*1なビジネス PC。先進のセキュリティ機能を標準装備」(以下「広告表示③」といいます。)
- ④ 「\*1:第7世代以降のインテル® Core™ プロセッサ、インテル® インテグレートッド・グラフィックス、インテル® ワイヤレス・ソリューションを搭載した HP Elite PC シリーズ。追加費用不要の HP 独自の包括的なセキュリティ機能と、ハードウェア、BIOS、Microsoft System Center Configuration Manager を使用するソフトウェア管理など PC のあらゆる側面における HP Manageability Integration Kit の管理性を、年間販売台数が 100 万台以上のベンダーと比較。(2018 年 1 月時点、日本 HP 調べ。)」(以下「広告表示④」といいます。)

## 第二 申し入れの理由

### 1 広告表示①について

- (1) 本件ご回答では、「一般的なウイルス対策ソフト」として、「パターンマッチング方式のウイルス対策ソフトを想定しています。」とありますが、広告表示①からは、消費者が必ずしもこのように理解するとは言えず、消費者を誤認させるおそれがあります。
- (2) また、「一般的なウイルス対策ソフト」との表示に対して、消費者が容易に入手できる市販のウイルス対策ソフトを念頭に置いた場合、日本において多くの売り上げのあるウイルス対策ソフト(ウイルスバスター クラウド、ノートン 360、ESET インターネット セキュリティ、ZERO スーパーセキュリティ)では、ヒューリスティック機能や機械学習等を用いて、未知のウイルスへの対策を行っていることから、あたかも、ウイルスバスター クラウド等の市販のウイルス対策ソフトをすり抜けてしまうような未知のウイルスであっても、貴社製 PC であれば対応できるものと消費者を誤認させるおそれがあります。
- (3) したがって、広告表示①につき、不当景品類及び不当表示防止法 5 条 1 号に抵触するものと思料いたしますので、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

### 2 広告表示②から④について

- (1) 本件ご回答では、「販売する PC に追加費用不要で同等の機能を含むことができる専門性と資金力を備える主要な競合他社製の PC を調査し、比較し、実証しています。」とありますが、通常、消費者が PC を購入した場合、当該 PC の性能や機能に合わせ、ウイルス対策が不十分であれば、追加費用を支払い、市販のウイルス対策ソフト等をインストールすることが考えられます。
- (2) 貴社の広告表示②から④では、貴社製 PC との比較対象とされる PC に

ついて、市販のウイルス対策ソフト等をインストールしていないPCであることが読み取れず、あたかも、追加費用を支払い、市販のウイルス対策ソフト等をインストールしたとしても、貴社製PCが「世界で最も安全」であると消費者を誤認させるおそれがあります。

- (3) また、本件ご回答では、広告表示④について、米国HPが調査、比較及び実証を行ったとありますが、広告表示④では、「日本HP調べ」とされており、調査機関について、消費者を誤認させる表示となっております。
- (4) したがって、広告表示②から④につき、不当景品類及び不当表示防止法5条1号に抵触するものと思料いたしますので、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

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