

2024(令和6)年10月31日

デジタルデータソリューション株式会社 御中
代理人 弁護士 染谷 隆明 先生
 弁護士 越田 雄樹 先生

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
TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444
E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

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条項使用に対し、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。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項等についての検討を行っております。

貴社が提供するデジタルデータリカバリーというサービスにつき、当会から貴社に対し、令和6年7月4日付「お問合せ」により、貴社が定義する「データ復旧件数」に関する問合せをさせて頂き、貴社より、令和6年7月25日に当会に到達した「回答書」によりご回答を頂きました（以下「貴社ご回答」といいます。）。

この度、貴社ご回答を踏まえて著しく優良であると誤認されると思料いたしますので、下記のとおり、申入れをさせて頂きます。

つきましては、本申入書に対するご回答（申入れを拒否される場合にはその理由も）を、2024年11月21日までに書面にて当会まで送付いただき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ご回答の有無・内容等は、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1 申入れの趣旨

貴社が使用するサイトの以下の表示について、使用を停止すること、又は、適切な内容に修正すること、を求めます。

1 対象となるサイトの URL

<https://www.ino-inc.com/>

2 対象表示

「復旧率最高値 95.2% ※2018年2月実績 復旧率=データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数（2017年12月～2024年6月の各月復旧率の最高値）」

第2 申入れの理由

同表示の趣旨について、貴社はサイト上においてこのように説明しております。

「※当社がデータ復旧作業を行い、復旧した希望データをお客様に確認、ご納得いただいた上で、復旧したデータをお客様に納品し、データ復旧に成功したか否かを判断しています。復旧割合100%の場合だけでなく、お客様のご希望のデータを一部でも復旧できた場合も含まれます。」

(https://www.ino-inc.com/corporate/recovery_rate.php)

しかし、貴社は「例えば、成功定義データを100ファイルと定めていた場合、作業完了後に『成功定義データ』の全部が欠損していない限り、成功としてデータ復旧の件数に計上しています。この成功か否かの判断過程にお客様の主観は考慮されません。」、さらに、「作業完了後に『成功定義データ』の1つでも欠損していた場合でも、全部が欠損していない限り、お客様のご希望のデータを一部でも復旧できた場合に含まれます。」（令和6年7月25日「回答書」）と当会に説明しております。

そうすると、この説明に従えば、「成功定義データ」の1つしか復旧できていない場合でも、成功としてデータ復旧の件数に含まれることとなります。

景品表示法第5条第1号では、事業者は、自己の供給する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す表示を、不当な表示として禁止しています（優良誤認表示の禁止）。

そうすると対象表示である「復旧率最高値 95.2% ※2018年2月実績 復旧率=データ復旧件数/データ復旧ご依頼件数（2017年12月～2024年6月の各月復旧率の最高値）」と表示することは、「成功定義データ」の1つしか復旧できていない場合でも、成功としてデータ復旧の件数に含まれることとなるにもかかわらず、一般消費者をして、希望のデータが全部もしくは相当数、最高値95.2%の割合で復旧されると誤認すると考えられるため、景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料いたします。

第3 結語

以上のとおりですので、第1申入れの趣旨のとおり、申し入れいたします

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 清水

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