

2026年(令和8)年2月5日

デジタルデータソリューション株式会社

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



差止請求書

第1 差止請求について

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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は、貴社に対し、不当景品類及び不当表示防止法34条1項1号の請求として本差止請求書を差し出します(従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。)

つきましては、本書面到達後1週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、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。

第2 請求の要旨

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

「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6%」

「完全復旧 52.0%」

「一部復旧 40.6%」

第3 紛争の要点

1 貴社サイト (<https://www.ino-inc.com/>) においては、

「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6%

2025年9月実績

完全復旧 92.6%※1 一部復旧 40.6%※2 失敗 7.4%

※1 完全復旧：復旧希望データを100%復旧できた場合 ※2 一部復旧：完全復旧に至らなかったが、一部復旧できた場合」

「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6% (内、完全復旧 52.0%。復旧件数割合＝データ復旧件数ご依頼件数。2025年9月実績)」

との表示があります。

2 第2の対象表示(以下、「本件表示」といいます)、すなわち、「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6%」「完全復旧 52.0%」「一部復旧 40.6%」

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った結果得られたデータと、ご依頼前にお客様に確認させていただいた復旧ご希望データとの照合によって、データ復旧に成功したか否かを判断しています。なお、復旧ご希望データを100%復旧できた件数(完全復旧)と、復旧ご希望データを一部復旧できた件数(一部復旧)は個別に集計しておりますが、本ページでは月ごとで集計をした数値を掲示しております。」

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

3 この点、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」、下線は当会)

と当会に説明しております。この「成功定義データ」は、前項の「ご依頼前にお客様に確認させていただいた復旧ご希望データ」と同じ意味で貴社は利用されていると考えられます。

4 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になります。

現に、貴社は「復旧希望データのうち1つが復旧できた場合でも『一部』が『復旧』できた場合にあたるといえます。」と当会に説明しておられます(令和7年5月28日「回答書」)

この点、一般消費者が「一部復旧 40.6%」という表示から受ける印象は、「顧客が

復旧を希望するデータ」(これは貴社が使用する「ご依頼前にお客様に確認させていただいた復旧ご希望データ」「成功定義データ」とは異なります、以下同様)の「相当数」が復旧するものであり、それが「成功定義データ」のたった1つのみ復旧した場合までを指すものではありません。

5 なお、貴社ホームページでは「失敗 7.4%」とありますが、これは、貴社のご説明に従えば、「成功定義データ」が一つも復旧できていない場合しか該当しないこととなり、これも一般消費者が「失敗」との表示から受けるものとは大きく異なります。

6 また、「復旧ご希望データを100%復旧できた件数(完全復旧)」についても、「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。」としており(令和6年7月25日「回答書」)、100%か否かを客観的に判断するとなれば、ファイル名や個数での「成功定義データ」の特定が不可欠であるところ、これが(復旧作業着手前に)事前的・客観的・明確に定められていない限り、100%復旧できたかの判断は曖昧なものとならざるを得ません。

つまり、「成功定義データ」はファイル名や個数で特定可能なものでなければならぬこととなります。

そうすると、例えば、「20××年×月×日から×日までの旅行で撮影した写真一式」という形での「成功定義データ」の特定は受け入れられないこととなります。

したがって、本件表示たる「完全復旧52.0%」の対象データとは、あくまで、そのような意味で特定できたデータ、すなわち、「成功定義データ」のみを指すと解され、顧客が特定できなかったデータの復旧は考慮されないこととなります。

この点、一般消費者が「完全復旧52.0%」という表示から受ける印象は「顧客が復旧を希望するデータ」が完全に復旧するものであり、「成功定義データ」、すなわち、顧客がファイル名や個数で特定できたデータのみが完全に復旧されるものを指すものではありません。

7 なお、貴社ホームページでは「当社がデータ復旧作業を行った結果得られたデータと、ご依頼前にお客様に確認させていただいた復旧ご希望データとの照合によって、データ復旧に成功したか否かを判断しています。」(https://www.ino-inc.com/corporate/recovery_rate.php)との説明はありますが、「データ復旧に成功か否か」を判断するための対象である「ご依頼前にお客様に確認させていただいた復旧ご希望データ」が、ファイル名や個数で特定された「成功定義データ」に限定されるとの説明表示はありません。

したがって、全体として、貴社が復旧割合の母数を「成功定義データ」、すなわち、ファイル名や個数で特定可能なデータのみを指し、「顧客が復旧を希望するデータ」全体を指すものではないと知るすべはないものとなります。この点は、前記4~6における一般消費者の誤認を強めるものであります。

8 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）。

9 そうすると本件表示のごとく

「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6%

2025年9月実績

完全復旧 52.0%※1 一部復旧 40.6%※2 失敗 7.4%

※1 完全復旧：復旧希望データを100%復旧できた場合 ※2 一部復旧：完全復旧に至らなかったが、一部復旧できた場合」

「一部復旧を含む復旧件数割合 92.6%（内、完全復旧 52.0%。復旧件数割合＝データ復旧件数ご依頼件数。2025年9月実績）」

（下線は当会）

と表示することは、対象媒体に保存されているデータのうち、顧客がファイル名や個数で特定可能なものである「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、その結果一般消費者をして、

①「顧客が復旧を希望するデータ」の全部もしくは相当数が、最高値 92.6%の割合で復旧する

②「顧客が復旧を希望するデータ」のうち、ファイル名や個数で特定できないデータも最高 52.0%の割合で完全に復旧する

③「顧客が復旧を希望するデータ」のうち、相当数が最高 40.6%の割合で復旧するとの誤認を与えると考えられるため、景品表示法第34条1項1号の優良誤認表示に該当します。

そこで、貴社に対し、上記表示につき、景品表示法30条1項に基づき、その停止を請求します。

第4 訴えを提起する予定の裁判所

さいたま地方裁判所

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