

NURO 光サービス開通工事および請求に関するお詫び

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
カスタマーサービス部 部長 XXXXXXXXXX

湯澤 秀昭 様

謹啓

この度、湯澤様よりご指摘いただきました「NURO 光」の開通工事不備および NURO 光サポートデスクにおける対応につきまして、弊社の管理不足により多大なるご迷惑とご不快な思いをおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

本件に関する調査結果および今後の対応について、以下の通りご報告申し上げます。

1. 発生した事象の経緯と原因

当初の開通工事において、湯澤様の既存通信環境の維持を優先し、現場判断にて接続作業を中断いたしました。本来であれば「工事未完了」として処理すべきところ、弊社内の情報連携不備により、誤って「開通済み（課金対象）」としてシステム登録されました。その結果、役務を提供できていないにも関わらず利用料金が発生し、湯澤様への不当な請求を招く事態となりました。

また、弊社申込ページにおいて、通信回線と NURO 光でんわ One Type の開通プロセスに関する説明も十分とは言えず、湯澤様に開通時期について誤解を招く表示となっていたことも、混乱を招いた大きな要因であると認識しております。

2. NURO 光サポートデスクの対応について

本件に関して湯澤様から、NURO 光サポートデスクへ再三にわたり詳細な状況をご申告いただいたにも関わらず、当社システム上で工事完了となっていたことから、料金が発生する旨のご案内を継続いたしました。ご申告内容とシステムの情報に疑義を感じた場合には、適切に上長へのエスカレーションを行うよう指導してまいります。

本件を厳粛に受け止め、同様の事象を未然に防止するため、以下の再発防止策を講じております。

<再発防止策>

●重要周知事項の発令

本件は、弊社内の情報連携不備により「工事完了処理」に誤りが生じたことが一因であると認識しており、これらを是正するため、工事対応における留意点および遵守事項を整理し、弊社が委託する施工会社に対し「重要周知事項」として添付書面(3頁ご参照)を発令のうえ、関係者への周知徹底を図っております。これにより、弊社全体での認識齟齬や判断ミスの防止に努めてまいります。

●全国施工会社への指導

全国の施工会社に対しTV会議(4頁ご参照)を実施し、本件事象の共有および改善指導を行いました。統一見解を形成したうえで是正ポイントを即時展開し、対応方針のばらつきを排除するとともに、迅速かつ確実な是正対応の徹底を図ってまいります。

3. ご契約の取消しおよび既払金の返金について

ご契約につきましては、当該サービスに関する請求を直ちに停止いたしました。また、2024年11月分以降にお支払いいただいた料金は全額ご返金させていただきます。大変恐縮ではございますが、返金にあたり、振込先口座をご記入いただきたく存じます。別紙1「返金口座確認書」を同封いたしますので、必要事項をご記入のうえ、ご返送くださいようお願い申し上げます。返金額の明細につきましては別紙2「返金明細書」をご参照いただけますと幸いです。

送金処理が完了次第、速やかにメールにてご連絡を差し上げます。何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

本件により、弊社に対する信頼を損ねる結果となりましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。今後は、全社を挙げてサービス品質の向上と誠実な顧客対応に努めてまいります。

謹白

1 重要周知事項の発令

発令日：3/11

建設 2025-002 号
2026 年 3 月 11 日

NURO 工事施工会社 各位

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
ビジネス推進部門 アクセスマネジメント部
ソリューション建設課長

【重要周知事項】工事完了判断および番号ポータビリティ確認の徹底について

貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、この度宅内工事完了後の「開通判定」を巡り、お客様より「インターネットが利用不可な状態であるにもかかわらず、工事完了とされ課金が開始された」という重大な苦情および「不当な契約・課金」との法的疑義の指摘が発生しております。
つきましては、下記事項を改めて貴社全スタッフおよび作業員へ周知徹底し、遵守いただくよう強く要請いたします。

1. 施工前における「番号ポータビリティ」の確認徹底

- ・NURO 光回線を接続した際、現在利用中の電話等が一時的に利用不能になるリスクがないか、必ず施工前に確認してください。
- ・お客様が「番号完了まで現在の環境を維持したい」と希望された場合、強断で施工を強行せず、その場での切替が不可であれば「工事未完了（延期）」として処理する事。
- ・ONU 設置完了※および成果物写真の撮影後、ONU の取り外し作業は一切行わないこと。 ※ランプ正常
- ・これに反して完了報告を行った場合、虚偽報告として厳正に対処いたします。

これらの行為は、コンプライアンスおよび品質管理上看過できない重大な問題であり、お客様の信頼を著しく損なうものです。

本件は一部の施工会社様による事案ではございますが、同様の事象を未然に防ぐためにも、改めて貴社におかれましても、関係者への注意喚起及び、再発防止に向けた管理体制の一層の強化をお願い申し上げます。
今後とも、品質向上と適切な工事運営にご協力賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上

周知事項受領サイン欄

会社名: 

担当者: 

※確認後に会社名、担当者の記入の上、メールの返信をお願いいたします。

2 全国施工会社への指導風景

指導日：3/19

