

2026年4月3日

湯澤 秀昭 様

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

副部門長

「公開質問状」へのご回答および今後の対応につきまして

冠省

この度は、弊社の対応およびサービス運営に関しまして、多大なるご不便とご不快な思いをおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

湯澤様からのご連絡を受け、湯澤様のホームページに掲載されました「公開質問状」を拝読いたしました。

本件につきましては、先般の往訪の際にご指摘いただきましたとおり、弊社のカスタマーサポートにおける対応において、湯澤様からのご申告を真摯に受け止めることができず、本件事象を解決するための調査、確認および是正対応が実行できなかったこと、また、サポート窓口だけでなく、運用全体においてお客様目線で案件に対応することができていなかったことなど、誠実さを欠いた対応を繰り返すという事態を招きました。

湯澤様からのご質問にございます諸点につきましても、すべてはこの「社内情報連携の不備」に起因するものと深く反省しております。本来であれば、お客様の既存環境を尊重したうえで、確実な役務提供が確認されるまで厳格に管理されるべきプロセスが機能しておりませんでした。

弊社では、本件を重く受け止め、既に当該ご請求の取り消しおよび修正の手続きを完了しております。あわせて、すでに受領しておりますご利用料金に関しましては、速やかに返金の手続きをさせていただきますたく存じます。返金の方法等につきましては、湯澤様のご希望をお伺いできれば幸いです。

今後は、同様の事態を発生させないよう、現場と事業部門間の情報共有フローの抜本的な見直し、全社を挙げてガバナンス体制の再構築に全力を注いでまいります。

湯澤様から賜りました厳しいご指摘を真摯に受け止め、信頼回復に向けて誠心誠意努めてまいります。なお、本件に関する弊社の見解および対応方針につきましては略儀ながら、本回答をもちまして湯澤様からのご質問に対する正式な回答とさせていただきますたく存じます。

今後とも、何卒よろしくお願い申し上げます。

草々