

2026年5月1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 XXXXXXXXXX

ご回答

冠省

この度、湯澤様からメールにてご連絡いただきました内容、湯澤様のホームページにおける本件の進捗状況、及びこれまで湯澤様より頂戴している書面などにつきまして、あらためて確認いたしました。

本件事象が発生した原因につきましては、2026年4月3日付の弊社の回答書（以下「弊社書面」といいます）にも記載いたしましたとおり、弊社のカスタマーサポートにて、お客様の開通状況に関する管理システムの情報のみに基づく対応を行い、湯澤様からのご申告を真摯に受け止めることができなかつたことに他なりません。そのため、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ことを改めてお詫び申し上げます。

この点に関しましては、NURO 光サポートデスクにて対応する弊社従業員及び業務委託先のオペレーターを含め、これらの者に対し「社内情報連携の不備」を解消するため、お客様の申出内容に応じて速やかに適切な管理者（上長）に報告・共有を行う体制の徹底を継続してまいります。こうした組織的な連携不足を抜本的に解消することが、弊社におけるガバナンスを再構築するうえで重要であり、現在進めている情報共有フローの刷新は、今後の同様の事象を防ぐうえで必要不可欠であると考えております。

弊社としての事実認識および対応方針につきましては、上記を含め、弊社書面の回答の通りでございます。

また、金銭（51,300円（税込））の返還につきまして、以前のご連絡ではクレジットカードを通じた返金手続きをご要望されておりましたが、決済システムの制約上、直接の返金処理が叶わない状況でございます。

つきましては、弊社書面におきまして湯澤様のご要望をお伺いしておりましたが、ご指定の銀行口座へのお振込みにてご返金いたしたく存じます。大変お手数ではございますが、同封しております「返金口座確認書」へ必要事項をご記入いただき、同封の返信用封筒にてご返送いただければ幸いです。お手間をおかけいたしますことを重ねてお詫び申し上げます。

なお、お預かりしておりました「時間的損失および精神的苦痛に対する賠償」に関するご要望につきまして、弊社内にて慎重に検討を重ねてまいりましたが、法的な賠償の対象となる具体的かつ実質的な損害範囲の特定が弊社においては困難であるとの判断に至り、誠に恐縮ではございますが、ご要望にお応えすることはいたしかねます。

弊社といたしましては、発生した事態を極めて重く受け止め、弊社一同、今後のサービス改善と品質向上に全力を尽くしてまいります所存です。

何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

草々

## 返金口座確認書

弊社からの返金については、本書面に記載いただいた口座へ返金をさせていただきます。  
以下の記入欄に、口座情報をご記入の上、同封の返送用封筒にてご返送いただけますと幸いです。

※記載内容は、返金処理にのみ利用します。お客さまの許可なく、そのほかの目的に使用いたしません。

## ◆お客さま記入欄

金融機関名	
金融機関コード（ご不明の場合は空欄にしてください）	
支店名	
店番号（ご不明の場合は空欄にしてください）	
口座種別	1. 普通      2. 当座
口座番号※ （右詰めでご記入ください）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
口座名義人（フリガナ）	セイ <input type="text"/> <input type="text"/> メイ <input type="text"/> <input type="text"/>
口座名義人（漢字）	姓 <input type="text"/> <input type="text"/> 名 <input type="text"/> <input type="text"/>

※ゆうちょ銀行をご利用の方は、下記にご記入をお願いいたします。

記号		番号	
口座番号※ （右詰めでご記入ください）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	—	<input type="text"/> <input type="text"/> — <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
※記号と番号の間に1桁の数字がない場合は、真ん中の入力欄は空欄にしてください。			
口座名義人（フリガナ）	セイ <input type="text"/> <input type="text"/>	メイ <input type="text"/> <input type="text"/>	
口座名義人（漢字）	姓 <input type="text"/> <input type="text"/>	名 <input type="text"/> <input type="text"/>	

SONY



〒108-0075

東京都港区港南 1-7-1

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