

『SONY』への公開質問状

2026年6月21日

インターネット上で確認できたSNCへの苦情94件のAI分析

2026年6月9日(火)付「第109回ソニーグループ株式会社定時株主総会 No.1」で報告した「2017年からSNCに対する97件以上の苦情がネット上で確認」の内2017年から2025年の94件のデータ分析をAIにお願いしました。その結果は以下のとおりです。

[価格.com](#)のクチコミ掲示板の検索に、「Sonet or NURO or nuro モバイル」を入力し表示された画面のデータを [Copilot](#) に入れ [データ抽出及び分析](#) をお願いした。

その結果は以下のとおりです。

尚、ここで抽出されたデータは消費者が腹に据えかね、ネット検索の結果この[価格.com](#)のクチコミ掲示板を見つけ投稿したもので、多くの苦情は社会に埋もれていると思います。何故ならば、私もSNCの苦情がこの7年間の間に、同社が扱うブランドで3回もありながら初めて今回、[価格.com](#)のクチコミ掲示板という社会に問題提起できる素晴らしいサイトに巡り合い、状況が把握でき私も社会に問題的する必要が有ると考えているからです。

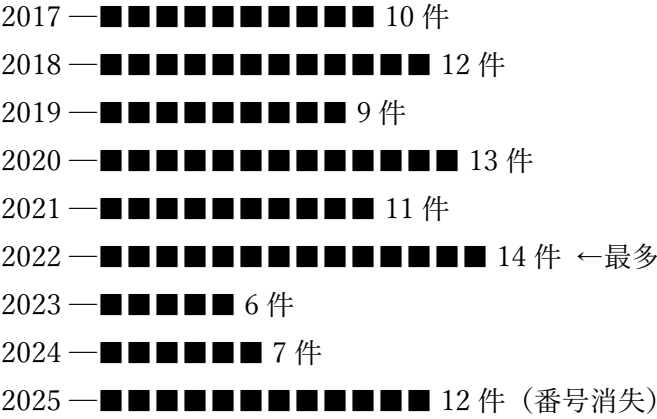
●ソニーネットワークコミュニケーションズ（SNC）の問題構造

- ① NURO 光：工事体制の破綻
 - ・工事遅延（1～6ヶ月）
 - ・工事すっぽかし
 - ・承諾の後出し
 - ・管理会社との連携不足
- ② サポートセンターの機能不全
 - ・電話が繋がらない
 - ・予約強制
 - ・「確認します」だけで解決しない
- ③ So-net：代理店管理の不備
 - ・不当契約
 - ・説明不足
- ④ nuro モバイル：重大事故
 - ・電話番号消失（1ヶ月）
 - ・特典未適用
 - ・APN 設定不可

A I 分析は「ソニーネットワークコミュニケーションズ（SNC）の問題構造」として以上のとおり抽出作成しました。

甲は①を見て、甲が居住するマンションに7年程前にNURO光を引き込む際、SNCから事前の工事打ち合わせ、及び案内もないまま突然工事業者が訪れたことを思い出しました。

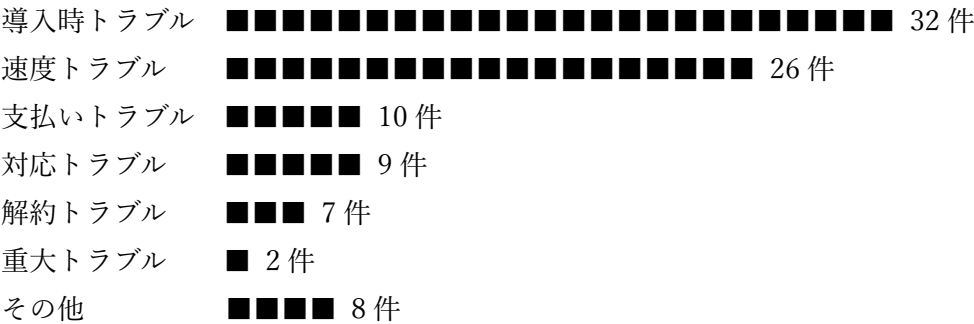
●年度別の苦情件数推移（2017～2025）



A I 分析は「年度別の苦情件数推移（2017～2025）」として以上のとおり抽出作成しました。

毎年苦情が寄せられ、2023年は減少したものの2025年は例年並みになっており、改善は進んでいないようです。

●分類別件数



A I 分析は「分類別件数」として以上のとおり抽出作成しました。

最も多いのは「導入時トラブル」で甲のトラブルもこの導入時でした。甲の体験からも S N C から消費者への不適切な情報提供及びその後の S N C の不適切な対応です。これらが何故起こったかは、何故何故分析で真の原因の特定をしないとこれらの苦情は無くならないと考えます。『SONY』が公開しているガバナンスをレビューし、コンプライアンスの視点で確実な運用をされることが望まれます。

以上

『SONY』への公開質問状

<https://www.oycg.co.jp/OLI/SONY.html>

湯澤秀昭