

2026 年 7 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

公開質問状および株主総会でのご指摘に関する件

冠省

2026 年 6 月 23 日に開催されましたソニーグループ株式会社の定時株主総会において、湯澤様より、事前にご質問を賜り、また当日ご出席のうえご質問をいただいたことにつきまして、ソニーグループ株式会社より共有を受けております。弊社といたしましては、今回の湯澤様からのご指摘を重く、かつ深く受け止めております。

同総会にて、公開質問状について事業会社である弊社から改めてご連絡する旨をご回答いたしましたとおり、本書面にてご連絡申し上げます。

湯澤様のホームページ上でいただいたご指摘ですが、弊社といたしましては、弊社 Web サイトにおいて、通信回線と IP 電話の同時開通に関する制約を適切に表現できておらず、湯澤様に誤認させてしまった事実、及び弊社のシステム上に登録された社内情報のみに依拠した対応を行ったことで、繰り返しいただいていた湯澤様のお申し出に耳を傾けることができなかった点は、サービスプロバイダーとして誠実性を欠いたものとして猛省しております。当該問題点の解消にあたっては、組織的な連携不足を解消し、現場での解決に委ねるのではなく、速やかに適切な管理者（上長）に報告・共有が行われる体制の徹底に継続して取り組んでまいります。また、弊社は、今回の事案は、ソニーグループの会社が提供するサービスに対するお客様からの信頼を毀損する問題であると認識し、改めてソニーグループの行動規範に従い、継続的な業務改善と信頼回復に努めてまいります。

今回、湯澤様からいただいたご指摘により、弊社の業務体制やガバナンスへの姿勢を見直す機会をいただけたことに関しまして、深く感謝申し上げます。

なお、これまでにお話のあった「時間的損失および精神的苦痛に対する賠償」に関しましては、「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」旨をご回答しておりましたが、弊社が受領した金銭の対応（別添をご確認願います）と併せまして、再度往訪してご相談できる機会をいただけますと幸いです。

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

別添

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

返金に関するご相談

冠省

弊社が湯澤様より受領した金銭（前回ご提示から再計算を実施。2026 年 7 月末までの法定利率を計上した金額：52,904 円）のご返金口座につきまして、「返金口座確認書」のご返送をお待ちしている状態です。

つきましては、誠に恐縮ではございますが、「返金口座確認書」にてご返金先をお知らせいただけますようお願い申し上げます。ご往訪の機会をいただけるのであれば、その際に「返金口座確認書」をお渡しいただくことでも結構です。

ご検討のほどよろしくお願いいたします。

草々

No	対象月（請求月）	2024年	2025年												2026年			計（円）
		12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1	月毎 誤課金額（円）（税込み）	3,300	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	51,300
2	法定利率(%)	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	—
3	法定利率適用日数（*1）(経過日数)	608	577	546	518	487	457	426	396	365	334	304	273	243	212	181	153	—
4	法定利率反映金額（円）（*2）	165	152	144	136	128	120	112	104	96	88	80	72	64	56	48	40	1,604
5	月毎 誤課金額（円）（お振込み予定金額）	3,465	3,352	3,344	3,336	3,328	3,320	3,312	3,304	3,296	3,288	3,280	3,272	3,264	3,256	3,248	3,240	52,904

*1：算出月日を2026/7/31として設定。月毎の誤課金発生月の1日からの日数をカウント。

*2：法定利息：年3%（日割計算：元本 × 0.03 × $\frac{\text{経過日数}}{365}$ ） ※四捨五入

年	対象月（請求月）	経過日数	計算開始日	計算終了日
2024	12	608	2024/12/1	2026/7/31
2025	1	577	2025/1/1	2026/7/31
	2	546	2025/2/1	2026/7/31
	3	518	2025/3/1	2026/7/31
	4	487	2025/4/1	2026/7/31
	5	457	2025/5/1	2026/7/31
	6	426	2025/6/1	2026/7/31
	7	396	2025/7/1	2026/7/31
	8	365	2025/8/1	2026/7/31
	9	334	2025/9/1	2026/7/31
	10	304	2025/10/1	2026/7/31
	11	273	2025/11/1	2026/7/31
	12	243	2025/12/1	2026/7/31
2026	1	212	2026/1/1	2026/7/31
	2	181	2026/2/1	2026/7/31
	3	153	2026/3/1	2026/7/31

年	月	日数
2024年	12月	31
2025年	1月	31
	2月	28
	3月	31
	4月	30
	5月	31
	6月	30
	7月	31
	8月	31
	9月	30
	10月	31
	11月	30
	12月	31
2026年	1月	31
	2月	28
	3月	31
	4月	30
	5月	31
	6月	30
	7月	31
合計		608

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）										
口座名義人（フリガナ）	セイ					メイ				
口座名義人（漢字）	姓					名				

※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）					—			—									
※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					メイ											
口座名義人（漢字）	姓					名											

SONY



〒108-0075

東京都港区 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

ビジネス推進部門

SONY

速達



湯澤 秀昭 様

〒108-0075

東京都港区 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

ビジネス推進部門 