

2026年7月16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

是正措置の実施状況のご報告およびご返金等に関して

本日は、大変ご多忙の折、私どもの往訪をお受けいただき、直接お話しをさせていただき、貴重な機会を頂戴いたしましたことに、心より厚く御礼申し上げます。

以下の通り是正措置の実施状況のご報告、ならびにご返金・ご提案のご説明をさせていただきます。

・是正措置の実施状況

①お客さま対応における行動原則策定および研修実施

- ・心情に寄り添い、誠実に対話すること
- ・お客さま視点にたつこと
- ・例外事例に対する柔軟な対応・事実調査を徹底すること

②オンライン工事予約画面のシステム改修

- ・回線状態と表示内容の不整合是正

・誤課金のご返金に関して

別紙参照

・ご提案に関して