



2010年1月7日

ソネットエンタテインメント株式会社

「So-net 光 with フレッツ」解約時におけるお客様への誤請求について

ソネットエンタテインメント株式会社(サービス名称「So-net」)が提供している「So-net 光 with フレッツ」コースにおいて、お客様からの解約手続きについて、弊社側の解約処理に一部不具合があり、月額基本料金を過剰請求したことが判明いたしました。

こうした事態を発生させたことにより、お客様ならびに関係の皆様にご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

つきましては、対象となるお客様に対し、過剰請求していた月額基本料金(概ね月額料金の1ヵ月分<3,402円~6,720円(税込)~下記4を参照>)を返金させていただきます。

現在、解約処理の不具合については、修正されております。今後、再発防止に向け、このようなことの無きよう、万全を期す所存でございます。

記

1. 対象コース:

「So-net 光 with フレッツ」(ファミリー/マンション)

2. 発生事象および原因:

解約月の処理に関して一部不具合があり、「So-net 光 with フレッツ」解約の申し出をいただいたにもかかわらず、当該のお客様に月額基本料金を過剰請求したものの。

3. 対象となるお客様:

2005年4月1日以降に上記1の対象コースへお申し込みいただき、2009年9月16日までの間に解約をお申し出いただいたお客様で、上記事象に該当するお客様。

<12,221名>

4. お客様への対応について:

対象コースの月額基本料金に基づき、該当する金額をご返金いたします。

[参考] NTT 東日本エリア月額基本料金<3,570円~6,720円(税込)>

NTT 西日本エリア月額基本料金<3,402円~6,479円(税込)>

(1)対象者のお客様が現 So-net 会員の場合は、弊社より個別にご案内申し上げ、過剰請求分を返金させていただきます。

(2)2009 年 6 月から 9 月末までの期間に対象コースを解約し、So-net を退会されたお客様については、ご解約記録に基づき誤請求の対象となるお客様を特定し、弊社より個別にご案内を申し上げ、過剰請求分を返金させていただきます。

(3)2005 年 4 月から 2009 年 5 月末までの期間に対象コースを解約し、So-net を退会されたお客様については、お客様からのお申し出に基づき、弊社からの請求状況を調査の上、過剰請求分を返金させていただきます。

なお、対象となるお客様に対しては、弊社ホームページならびに 1 月 8 日(金)付朝刊の新聞告知によりご案内させていただき、下記の窓口にてお問い合わせに対応いたします。

【本件に関するお客様からのお問合せ窓口】

フリーダイヤル： 0120 - 78 - 8221

(受付時間 9:00～18:00 年中無休)

※携帯・PHS からもご利用いただけます

ご案内のページ:

<http://www.so-net.ne.jp/support/information/100107.html>

以 上