

契約解除申込書（個人会員用）【退会申込用紙】 手続き上のご注意

契約解除申込書(個人会員用)は、個人契約の会員がBIGLOBE会員契約を解除(退会)する際に必要な書類です。以下をよくお読みのうえ、郵送またはFAXでお手続きください。お手続きを郵送で行う際は、お送りいただいた申込書は返却しません。お送りいただく前に、お客さま控えとしてコピーをお取りください。

「ひかり」コースwithドコモ光をご利用の方は、本用紙での解約お申し込みはできません。解約をご希望される方はドコモインフォメーションセンターまでお問い合わせください。本用紙を送付いただいても、解約はお取り消しさせていただきますのでご了承ください。

なお、ドコモ光を解約されても、BIGLOBEモバイル、BIGLOBE WiMAX、独自ドメイン固定IPアクセスサービス、Meホームページサービス、日本語ドメインサービス、独自ドメインメールサービス、プッチャドメインサービスの契約は継続されますので、解約ご希望の場合はドコモ光の解約完了後にBIGLOBEカスタマーサポートインフォメーションデスクまでご連絡をお願いいたします。

「個人情報等の取扱いについて」

お客さまから取得した情報は、退会手続きに利用いたします。お客さまがBIGLOBE会員を退会した後においても、サービス利用料金の請求が残っている場合および障害等により連絡が必要な場合など業務の遂行上の必要に備え一定期間保有し引き続き利用いたします。また、退会時に当社サービス販促の送付または架電案内について、お客さまより同意いただいた場合、退会後3年間、販促の送付または架電案内のためにお客さまの会員情報を利用することがあります。なお、当該期間経過後は、お客さま情報を速やかに消去いたします。

当社は、「個人情報保護方針」を定め、個人情報保護担当役員の管理責任のもと個人情報等を適切に保護しております。個人情報等の取扱いの詳細は、「BIGLOBE個人情報等の取扱い」を確認してください。

・個人情報保護方針 <https://www.biglobe.ne.jp/privacy.html>

・BIGLOBE個人情報等の取扱い <https://www.biglobe.ne.jp/personal-info.html>

「退会日について」

・原則、退会のお申し込みは毎月25日到着分までを当月分の受け付けとし、その月の末日^(※1)をもって退会といたします。

手続き完了の書面を郵送しますので、必ず確認してください。

※1: BIGLOBEのサービス契約が開始される前に本申込書を提出された場合、申し込みされた月の月末を待たずに申し込みを取り消すことがあります。

「回線の解約と違約金について」

・「フレッツ」回線^(※2)、コミュファ光回線をご利用の方は、**ご自身で各回線事業者へ回線の解約などの手続きを行ってください。**

※2: 「フレッツ」回線: Bフレッツ/フレッツ・光プレミアム/フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト

発生する料金の確認が必要な場合は、お客さまご自身で利用明細を印刷ください。確認の発行は行っておりません。

※利用明細へは退会後8カ月間、ログインできます。

※印刷した明細が、経費精算などにお使いいただけるかは、事前に提出先へご確認ください。

※利用明細の郵送をご希望の場合は、発行手続きをお申し込みください(有料 275円(税込、優待割引対象外)/通)。

利用明細 <https://support.biglobe.ne.jp/jimu/meisai/index.html>

| | 解約について | 違約金について ^(※3) |
|---------------------|--------|-------------------------|
| フレッツ回線対応コース | ① | ② |
| ビッグロブ光「ひかり」コース | ③ | ④ |
| コミュファ光対応コース | ⑤ | - |
| 「BIGLOBE光 auひかり」コース | - | ⑥ |
| 「BIGLOBEモバイル」 | ⑦ | ⑧ |
| 「BIGLOBE eo光」コース | - | ⑨ |

①: 今後フレッツ回線を利用しない場合、別途NTT東日本/NTT西日本へ回線ならびにレンタル機器解約のお手続きが必要となります。(BIGLOBE退会手続きとは別に、お客さまご自身でNTT東日本/NTT西日本への解約手続きが必要です。)詳細はNTT東日本/NTT西日本へご確認ください。

■NTT東日本/NTT西日本 お問い合わせ先: **0120-116116**

②: 2022年6月30日以前に「BIGLOBE光バックNeo with フレッツ」をお申し込みされた方は、『利用開始日』から『本サービス確定月を1カ月目として24カ月目の末日』までを最低利用期間として提供します。最低利用期間が満了する前に、BIGLOBEを退会した場合、違約金5,000円(不課税)がかかります。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。

「なが割」は、『なが割適用日』から『本サービス確定月を1カ月目として24カ月目の末日』までを最低利用期間として提供します。2022年6月30日以前に「なが割」が適用開始となった方で、最低利用期間が満了する前にBIGLOBEを退会した場合、違約金5,000円(不課税)がかかります。

③: 現在ご利用中の光回線設備や電話番号等を継続してご利用になりたい場合は、解約ではなく事業者変更(転出)が必要となります。

④: ビッグロブ光「ひかり」コースは定期利用契約です。定期利用期間の最終月とその翌月および翌々月を違約金不要期間とします。違約金不要期間以外の月に解約した場合は、違約金(ファミリータイプの場合は4,230円(不課税)、マンションタイプの場合は3,360円(不課税))をお支払いいただきます。ただし、2022年6月30日以前にビッグロブ光をお申し込みの方は、2年プランの場合は違約金9,500円(不課税)、3年プランの場合は違約金20,000円(不課税)もしくは11,900円(不課税)をお支払いいただけます。2022年6月30日以前の3年プランにおける違約金は次のとおりです。

2021年4月1日から2022年6月30日までにビッグロブ光をお申し込みの場合、違約金は11,900円(不課税)となります。2021年3月31日までにビッグロブ光をお申し込みかつ契約開始日が2021年3月31日以前の場合、2021年4月以降に定期利用期間の更新を迎えていないと違約金は20,000円(不課税)ですが、2021年4月以降に定期利用期間を自動更新すると違約金は11,900円(不課税)となります。2021年3月31日までにビッグロブ光をお申し込みかつ契約開始日が2021年4月1日以降の場合、定期利用期間の更新を迎えていないと違約金は20,000円(不課税)ですが、定期利用期間を自動更新すると違約金は11,900円(不課税)となります。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。

⑤: 今後コミュファ光を利用しない場合、別途回線事業者へ回線ならびにレンタル機器解約のお手続きが必要となります。(BIGLOBE退会手続きとは別に、お客さまご自身で回線事業者への解約手続きが必要です。)

⑥: ホームタイプ(ずっとギガ得)の場合、更新期間以外に本サービスを解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)された場合、2022年7月1日以降にお申し込みされたお客さまは、契約解除料4,730円(税込)のお支払いが必要となります。2022年6月30日までに申し込みされたお客さまは、契約解除料16,500円(税込)のお支払いが必要となります。

ホームタイプ(ギガ得)の場合、更新期間以外に本サービスを解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)された場合、2022年7月1日以降にお申し込みされたお客さまは、契約解除料4,460円(税込)のお支払いが必要となります。2022年6月30日までに申し込みされたお客さまは、契約解除料10,450円(税込)のお支払いが必要となります。(※auひかり移転の場合を除きます。)

マンションV(16)タイプ(お得プランA)、マンションV(8)タイプ(お得プランA)、マンションE(16)タイプ(お得プランA)、マンションE(8)タイプ(お得プランA)、都市機構(DX)タイプ(お得プランA)、マンションFタイプ(お得プランA)、マンションF(S)タイプ(お得プランA)、マンションギガタイプ(お得プランA)、

マンションミニギガタイプ(お得プランA)、マンションG(16)タイプV契約(お得プランA)、マンションG(8)タイプV契約(お得プランA)、都市機構G(DX)タイプ(お得プランA)の場合、更新期間以外に本サービスを解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)された場合、2022年7月1日以降にお申し込みされたお客さまは、契約解除料2,290円(税込)のお支払いが必要となります。2022年6月30日までに申し込みされたお客さまは、契約解除料7,700円(税込)のお支払いが必要となります。

マンションG(16)タイプG契約(お得プラン)、マンションG(8)タイプG契約(お得プラン)、都市機構G(DX-G)タイプ(お得プラン)の場合、更新期間以外に本サービスを解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)された場合、2022年7月1日以降にお申し込みされたお客さまは、契約解除料2,730円(税込)のお支払いが必要となります。2022年6月30日までに申し込みされたお客さまは、契約解除料10,450円(税込)のお支払いが必要となります。

マンションV(16)タイプ、マンションV(8)タイプ、マンションE(16)タイプ、マンションE(8)タイプ、都市機構(DX)タイプ、マンションFタイプ、マンションF(S)タイプ、マンションギガタイプ、マンションミニギガタイプは、最低利用期間が設定されています。最低利用期間は、本サービスのサービス開始日から本サービスのサービス開始日が属する月の翌月を1カ月目として24カ月目の末日となります。最低利用期間の満了前に、BIGLOBEを退会された場合、違約金2,000円(不課税)を請求させていただきます。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。

⑦: 音声通話サービスをご利用中の場合、現在ご利用中の電話番号を利用するには退会お申し込み前にMNP転出が必要となります。

⑧: 2022年6月30日以前に音声通話サービスをお申し込みした場合、『サービス開始日』から『サービス開始日の翌月を1カ月目として12カ月間』を最低利用期間として提供します。最低利用期間が満了する前に、音声通話サービスを解約された場合、音声サービス契約解除料1,100円(税込)がかかります。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。

⑨: 「BIGLOBE eo光」コースは定期利用契約です。契約更新期間月以外に、本サービスを解約(他コースへのコース変更を含む)された場合、2022年7月1日以降にお申し込みされた方は、契約解除料4,081円(税込)、2022年6月30日以前にお申し込みされた方は、契約解除料22,000円(税込)(初回契約更新の前の場合)もしくは11,000円(税込)(初回契約更新の後の場合)を請求いたします。

*3: BIGLOBEにお支払いいただく違約金です。ご契約内容によって、別途回線事業者へお支払いいただく違約金が発生する場合があります。詳しくは、各回線事業者へご確認ください。

【フレッツ回線対応コースをご利用の方】

・「NTT工事費」の分割払いの期間中にフレッツ光回線を解約した場合、NTT工事費の残額を一括して請求いたします。

【ビッグロブ光「ひかり」コースをご利用の方】

・光回線工事費の分割払いの期間中に光回線を解約した場合、工事費の残額を一括して請求いたします。

・「ビッグロブ光電話」について、現在ご利用中の電話番号を継続してご利用になりたい場合は、事業者変更(転出)をしてください。事業者変更(転出)ではなく退会した場合、現在ご利用中の電話番号を他の電話に引き継いで利用することはできません。

【auひかり対応コースをご利用の方】

・設備撤去工事について

マンション(F/F(S))タイプの場合、設備撤去工事のため立ち会いが必要です。また左記以外のタイプでもお客さまの環境により設備撤去工事のための立ち会いが必要な場合があります。その場合、日程調整のためKDDIから電話連絡があります。レンタル機器はKDDIから送付される「返却用伝票」をご利用のうえ、返却ください。

ホームタイプ(ギガ得、ずっとギガ得)を2022年7月1日以降にお申し込みされたお客さま、もしくは2018年3月1日から2022年6月30日にお申し込みかつ2022年7月1日以降にプラン変更をされたお客さまが解約された場合、引き込み設備(光ファイバーケーブルおよび光コンセント)の撤去を希望される際には撤去費用31,680円(税込)のお支払いが必要となります。撤去工事はKDDI株式会社が行い、工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。

2018年3月1日から2022年6月30日までにホームタイプ(ギガ得、ずっとギガ得)をお申し込みされ、2022年7月1日以降にプラン変更をされていないお客さまが解約された場合、引き込み設備(光ファイバーケーブルおよび光コンセント)の撤去工事を行います。この工事はKDDIが行い、31,680円(税込)の撤去工事費が発生します。工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。お客さまのご都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただく場合があります。

2022年6月30日までに高速サービスをお申し込み、2022年7月1日以降にプラン変更をされていない場合、auひかり解約時に引き込み設備(光ファイバーケーブルおよび光コンセント)の撤去工事を行います。この工事はKDDIが行い、31,680円(税込)の撤去工事費が発生します。工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。お客さまのご都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただく場合があります。

・「auひかり 電話サービス」について

KDDIで新規に発行された電話番号の場合、同じ番号をNTT東日本/NTT西日本ではご利用になれません。

解約したauひかり電話番号にかけてきたお電話に対して、移転を知らせるアナウンスを行います(アナウンス例:「おかけになった電話番号は移転のため番号が変わりました。」)。アナウンスを希望しない場合や移転先の電話番号を含めたアナウンスをご希望の場合、BIGLOBEカスタマーサポートまでご連絡ください。

番号ポータビリティにてご利用いただいていた電話番号を引き続きご利用になる場合には、お客さまご自身でNTT東日本/NTT西日本/KDDI/J:COMの、いずれかの電話サービス事業者へ事前に「電話番号の継続利用希望」を連絡してください。

電話サービス事業者へ「電話番号の継続利用希望」のご連絡をいただけない場合、「auひかり 電話サービス」の契約が継続され、引き続き利用料がかかりますのでご注意ください。

・設置工事費の分割残額について

auひかりの光ファイバー回線の設置工事を新規に分割払いで申し込み、分割払いの期間中に解約した場合、設置工事費の分割残額を一括して請求いたします。また、2022年7月1日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残額が低減される場合があります。

・「auひかり Netflixパック」について

「auひかり Netflixパック」をご利用のお客さまがauひかりを解約された場合、Netflixのご契約が変更されます。詳しくはMy auをご確認のうえ、ご希望に応じてNetflixの解約や継続などのお手続きをお願いいたします。

【BIGLOBEモバイルをご利用の方】

・アシストパックをご利用中の場合、利用実績月数に応じてアシストパック加算分契約解除料を請求いたします。

・割賦契約をご契約中の場合は、残債金額を請求いたします。

・シェアオプションまたはシェアSIMカード追加オプションをご利用中の場合、「BIGLOBEモバイル」のサービス解約にあわせて解約いたします。

・ご利用中の携帯電話番号を引き続きご利用になる場合には、お客さまご自身で他の携帯電話事業者へ携帯電話番号ポータビリティ(MNP)手続きをしてください。お手続きをされずに退会した場合、ご利用中の携帯電話番号は消失しますのでご注意ください。

・タイプDのSIMカードの場合、退会後20日以内にBIGLOBEにご返却いただく必要があります。

・タイプAのSIMカードの返却は不要です。お客さまご自身で破棄をお願いします。

【「BIGLOBE eo光」コースをご利用の方】

- ・eo光電話、eo光テレビ、eo光多機能ルーターの契約がある方は、BIGLOBE会員契約が解除されるとeo光電話、eo光テレビ、eo光多機能ルーターの契約も解除されます。
- ・**撤去工事の日程調整について**
回線を撤去するための工事を実施します。工事には立ち会いが必要です。立ち会いの日程を調整するため、オペレーティングからお電話で連絡いたします。
- ・**撤去工事費用(eo光テレビ契約なし)について**
宅内に設置している回線終端装置のみを撤去する場合、費用はかかりません。なお、建物所有者さま・管理組合さまなどによる書面での残置承諾が必要です。ご承諾がいただけない場合、引込線を含む撤去を実施し、11,000円(税込)を負担いただきます。
- ・**撤去工事費用(eo光テレビ契約あり)について**
宅内に設置している回線終端装置の撤去および同軸ケーブルの切替工事を実施する場合で、アンテナ切替工事が不要の時は5,500円(税込)、アンテナ切替工事が必要の時は13,200円(税込)が必要です。なお、建物所有者さま・管理組合さまなどによる書面での残置承諾が必要です。ご承諾がいただけない場合、引込線を含む撤去および同軸ケーブルの切替工事を実施し、18,700円(税込)を負担いただきます。
- ・**eo光電話にて番号ポータビリティをご利用中のお客さま**
現住所にてご利用中の電話番号を継続利用される場合には、今後ご利用になられる他社回線事業者(NTTなど)にお申し込みいただき、電話番号の引継ぎをお願いいたします。引継ぎをされなかった場合、同番号は廃止されます。
- ・**設置工事費の分割残債について**
設置工事費の分割払いの期間中に解約した場合、設置工事費の残債を一括して請求いたします。

【家族会員サービスをご利用の場合】

- ・家族会員サービスをご利用の場合は、本退会のお申し込みにより、契約者と同時にすべての家族会員の登録が解除されます。
- ・家族会員は、BIGLOBE会員へ独立することができます。その場合、家族会員として利用していたユーザIDやメールアドレスをそのまま利用することができます。「家族会員独立申込書」をご利用いただくか、下記のホームページにて手続きを行ってください。
なお、同じ月にBIGLOBE会員の退会と家族会員の独立を行う場合、家族会員の独立手続きを先に行ってください。
- ・家族会員のみを登録解除する場合は「家族会員登録解除申込書」をご利用いただくか、下記のホームページにて手続きを行ってください。
<https://support.biglobe.ne.jp/family/> ※手続きはBIGLOBE会員からに限ります。

【メールアドレスについて】

- ・現在、ご利用になっているBIGLOBEのメールアドレスは、再度入会した場合でも同じものを取得することはできません。
- ・BIGLOBEメールアドレスの利用を継続する場合は、退会ではなく、接続サービスを解約してください。ただし、POP/SMTPによるメールの送受信はご利用いただけません。(メールソフトからの送受信ができません。)BIGLOBEのwebメール機能によるご利用となります。

【利用料金の請求について】

- ・利用料金のご請求は、ご利用月より1ヵ月から2ヵ月程度遅れて請求となります。ただし、購入されていたサービス、支払方法によってはさらに遅れて請求となる場合があります。退会後もしくは請求が続きますのでご了承ください。
- ・退会月の料金は1ヵ月分の料金がかかります。(日割り計算にはなりません。)ただし、現在ご利用のBIGLOBEの各種サービスについては、退会予定日までご利用いただけます。
※有料コンテンツやBIGLOBEの各サービスのご利用を継続される場合は、退会ではなく接続サービスを解約してください。
接続サービスの解約は、<https://support.biglobe.ne.jp/taikai/> から手続きができます。
- ・退会後も、退会翌月より8ヵ月間は利用明細を確認・印刷ができます。利用明細を利用するにはBIGLOBE ID、パスワードが必要です。
■利用明細 <https://support.biglobe.ne.jp/jimu/meisai/>

【契約解除料等について】

- ・定期利用契約や最低利用期間の設定があるサービスを利用している場合は契約解除料等が発生することがあります。
詳しくは違約金・契約解除料ページにログインしてご確認ください。
■違約金・契約解除料 <https://member.sso.biglobe.ne.jp/fee/status>
- ・契約解除料等の確認が必要な場合は、お客さまご自身で利用明細を印刷ください。確認のための請求書の発行は行っておりません。印刷した利用明細が、経費精算などにお使いいただけるかは、事前に提出先へご確認ください。
- ・利用明細の郵送をご希望の場合は、発行手続きを事前にお申し込みください(有料 275円(税込、優待割引対象外)/通)。
■利用明細書の発行手続き <https://support.biglobe.ne.jp/jimu/meisai/meisaihako.html>

申込書送付先(郵送およびFAXで受け付けております)

郵送：〒980-8790 仙台中央郵便局 郵便私書箱第30号 ビッグローブ株式会社 BIGLOBE登録センター

FAX：**050-3537-0348** (事務手続き専用)

※記入した内容がはっきりわかるよう、濃く、大きく書いてください。

※確実に手続きを行うために、正常に送信終了したかFAXの送信履歴を確認してください。

※番号のおかけ間違いによるFAXの不達、誤送信については当社では責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

FAX : 050-3537-0348

BIGLOBE

(番号はおかけ間違えのないようご注意ください)
番号のおかけ間違えによるFAXの不達や誤送信については、当社では責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

【BIGLOBE 契約解除申込書（個人会員用）】

(BIGLOBE 退会申込用紙)

ビッグロブ株式会社 BIGLOBE登録センター 行

私は、BIGLOBE会員規約(ビッグロブ株式会社)および別紙「手続き上のご注意」の「個人情報等の取扱いについて」に同意のうえ、BIGLOBE会員契約の解除(退会)を申し込みます。

【重要】太枠内をすべて記入・捺印のうえ、申込書送付先にお送りください。

記入もれや、捺印がない場合には処理ができないことがありますのでご注意ください。

別紙「手続き上のご注意」を参照のうえ、太枠内を記入してください。

記入日 年 月 日

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| (フリガナ) | | | |
| 契約者氏名 | | 印 | |
| 退会するユーザID ※ユーザIDは会員証に記載されています | | ユーザIDがご不明の場合は、BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスクまでお問い合わせください。 | |
| 生年月日 | | 大正・昭和・平成・西暦 年 月 日 | |
| 現住所 | 〒 都道府県 区市郡 | | |
| | 連絡先TEL | | |
| 登録住所 | ※BIGLOBE登録住所と現住所が異なる場合は、登録の住所、電話番号を記入してください。不明な方や現住所と同じ方は記入不要です。 〒 都道府県 区市郡 | | |
| | 登録TEL | | |

「ビッグロブ光」をご契約中で「ビッグロブ光電話」をご利用の方は以下も必ず記入してください。

以下いずれかを選択(□にチェック(レ))してください。

- ☐ 電話番号を他の光コラボレーション事業者/NTT東日本/NTT西日本のいずれかに移行を希望する。(*1)
☐ 電話番号を移行しない。

(*1)移行手続きはお客さまご自身で行っていただく必要があります。別紙「手続き上のご注意」の「ビッグロブ光『ひかり』コースをご利用の方」の項をあわせて参照してください。

auひかり対応コースをご契約中で「auひかり 電話サービス」をご利用の方は以下も必ず記入してください。

以下いずれかを選択(□にチェック(レ))してください。

- ☐ 電話番号をNTT東日本/NTT西日本/KDDI(ケーブルプラス電話)/J:COM(J:COM PHONE プラス、J:COM PHONE ひかり)のいずれかに移行を希望する。(*2)
☐ 電話番号を移行しない。

(*2)移行手続きはお客さまご自身で行っていただく必要があります。別紙「手続き上のご注意」の「auひかり 対応コースをご利用の方」の項をあわせて参照してください。

「BIGLOBEモバイル」音声通話SIMカードをご利用の方は以下も必ず記入してください。

以下いずれかを選択(□にチェック(レ))してください。

- ☐ 携帯電話番号を他の携帯電話事業者に移行を希望する。(*3)
☐ 電話番号を移行しない。

(*3)移行手続きはお客さまご自身で行っていただく必要があります。別紙「手続き上のご注意」の「BIGLOBEモバイルをご利用の方」の項をあわせて参照してください。

【事務手続き欄】

本内容に関してBIGLOBEカスタマーサポートからお電話させていただく場合があります。ご了承ください。

【ご注意】・黒または青のボールペンではっきりとご記入ください。黒または青以外のボールペンや消えるペン、鉛筆で記入されると受付できない場合があります。・複数の会員契約を解除する場合、ユーザID1つごとに本書の通知が必要です。・ユーザIDがご不明な場合は、下記までお問い合わせください。※お手続きを郵送で行う際は、お送りいただいた申込書は返却しません。お送りいただく前に、お客さま控えとしてコピーをお取りください。

【お問い合わせ先】電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。AIチャットは24時間対応。

ビッグロブ お問い合わせ



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>



BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク(9:00~18:00 365日受付) ※電話番号はおかけ間違えのないようご注意ください。

0120-86-0962 (通話料無料) 03-6385-0962 (通話料有料) ※携帯電話、IP電話の場合

ZGAC2305201