

【Yahoo! BB SOHO サービス解約手続書／アンケートの送付先】

〒982-8790 日本郵便株式会社 新仙台郵便局私書箱第22号 SoftBank 業務センター (BB) 宛

※メール便、バイク便等では受け取ることができません。必ず郵便にてご送付くださいますようお願いいたします。

【Yahoo! BB SOHO サービス 解約手続きに関する注意事項】

■解約について

- この解約手続書は、ソフトバンク株式会社および、ヤフー株式会社に対して Yahoo! BB SOHO サービスとその付随サービスの解約手続きを行う書面です。無線 LAN パックのみを解約する場合等、サービスの一部停止を希望される場合は別途所定のお手続きをお願いいたします。

※Yahoo!メール ウイルスチェックサービス、Yahoo!プレミアム会員などのその他の Yahoo! JAPAN コンテンツの解約は、別途お客様自身でお手続きをお願いいたします。

※Yahoo!ウェブホスティングの解約は、別途解約手続きが必要です。詳細は WEB ページ (<http://webhosting.yahoo.co.jp/>) をご参照ください。

※「ホームアンテナ FT」をご利用中のお客様は、本お手続きにともない「ホームアンテナ FT」をご利用いただけなくなりますので予めご了承ください。

- 有効な解約手続書が弊社に到着した日をもって、解約手続き受付日といたします。

■有効な解約手続書について

- 解約手続書にはご登録のお申し込み名義(法人名またはお申込者名)の捺印が必要となります。
※捺印原本が必要になりますので、FAX・お電話での解約手続きは受け付けておりません。
- お申し込み内容と解約手続書のご記入内容に相違がある場合、解約のお手続きができませんので内容をよくお確かめのうえ、お送りください。
※お申し込み内容がご不明な場合は事前に SOHO 会員サービス (<http://ybb.softbank.jp/soho/member.html>) にてご確認ください。

■解約日／ご利用料金の請求について

- 解約日は局内撤去工事日にかかわらず、解約手続き受付日の翌月末とします。
- ご利用料金は解約日が属する月のご利用料金分までお支払いいただく必要がございます。
※解約日以降も未払いのご利用料金がある場合は引き続き請求させていただきます。
※最終の月額利用料金は解約日の属する月の翌月に請求させていただきます。
※最終の BB フォン通話料は解約日の属する月の翌々月に請求させていただきます。
- お客様に適用されるキャンペーンの無料特典分につきましては、ご利用料金の請求はございません。

■局内撤去工事について

- 電話局内の Yahoo! BB SOHO 設備からお客様の電話回線を切り離す工事となりますので、工事日当日にお立ち会いいただく必要はございません。
- 解約手続書の局内撤去工事希望日は、「解約日と同日」「最短日」「日付指定」のいずれかよりお選びください。局内撤去工事希望日を「日付指定」とされる場合、最短日以降の日付をご記入ください。なお、ご利用回線事業者により最短希望日が異なります。

・NTT 回線をご利用のお客様 : 解約手続き受付日より 6 営業日以降

・おとくライン回線をご利用のお客様 : 解約手続き受付日より 8 営業日以降

※土日祝祭日へはご指定いただけません。

※未選択および複数選択の場合は、「解約日と同日」に局内撤去工事を行います。また、「日付指定」の日付の記載がない場合も「解約日と同日」に局内撤去工事を行います。

モデム等接続機器のご返却について

- モデム等接続機器をレンタルにてご契約のお客様は、解約後(ご利用終了後)に下記の住所までご返却願います。なお、返却の際の送料はお客様のご負担となります。また、モデム等接続機器返却時に解約手続書を同封されましても、解約手続きは受理できませんのでご注意ください。

<モデム返却先>

〒277-0804 千葉県柏市新十余二 3-1 GLP 柏物流センター1階 SoftBank モデム係 宛

※モデム等接続機器は解約日の翌月 20 日(20 日が土日祝祭日の場合は翌営業日)までにご返却ください。返却期日までにご返却が確認できない場合は接続機器レンタル規約第 10 条に基づき、違約金を請求させていただきます。あらかじめご了承ください。

※モデムのご返却時に、お客様の持ち物などを混入させないようご注意ください。万が一混入されても、弊社でお探することはできませんので、あらかじめご了承ください。

ご不明点などございましたら、下記サポートセンターまでお問い合わせください。

Yahoo! BB SOHO サポートセンター

電話番号 0120-399-820 (通話料無料)

※携帯電話・PHS からご利用いただけます。

メールによる
お問い合わせ

soho@sbb-support.jp

※携帯電話からのメールは文字数制限等によりご返答できません。
必ずパソコンからのメールをご利用ください。

受付時間 10:00~19:00 (土日祝日は一部休業)

お電話の際は番号をお間違えのないようお願い申し上げます。

Yahoo! BB SOHOサービス 解約手続書

2/2

記載いただいた内容にてYahoo! BB SOHOサービスの解約手続を行います。解約手続に関しては、別紙の【Yahoo! BB SOHOサービス解約手続書に関する注意事項】をよくお読みいただき、解約情報およびご記入者情報を記入し、ご捺印(法人名義申し込みの場合は会社印)ください。お申し込み内容と相違がある場合は、解約手続を承りかねますので、内容をご確認のうえご記入ください。

ご記入日		2 0 年 月 日											
お客様の登録情報	カスタマー ID	2 0											
	法人名またはお申し込み者名	印 ※法人名義申し込みの場合は会社印 ※ゴム印不可											
	お申し込み電話番号	() -											
	Yahoo! BB SOHO 設置場所住所	〒											
局内撤去工事希望日 (いずれかに○を付けてください。) ※複数選択および、未選択の場合は、解約日と同日となります。		<input type="radio"/> 解約日と同日	<input type="radio"/> 最短日	<input type="radio"/> 日付指定 (平日のみ)	20 年 月 日								
		※最短日は解約手続き受付日より、NTT 回線をご利用の場合は 6 営業日、おとくライン回線をご利用の場合は 8 営業日となります。最短日以前をご指定いただいた場合は、最短日となります。 ※局内撤去工事はご希望に沿えない場合がございます。											
ご記入者名		フリガナ											
ご記入者部署名													
ご記入者連絡先電話番号 日中に必ず連絡の取れる電話番号をご記入ください。		() -											

今後のサービス向上のために、大変お手数ですが、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。

該当するものに チェックしてください。その他をお答えの方は、具体的にご記入ください。

Q.1 ■すべてのお客様■ 今後のインターネットの利用について該当するものを 1つだけお選びください。

1. 他社のインターネットサービスへ乗り換える

- 1-1. 他社の光サービスに乗り換える
 1-2. 他社の ADSL サービスに乗り換える
 1-3. ケーブルテレビサービスに乗り換える
 1-4. 他社の INS /ダイヤルアップサービスに乗り換える
 1-5. データ通信カードに乗り換える
 1-6. その他の他社サービスに乗り換える

2. Yahoo! BB サービスへ再申し込みする

- 2-1. Yahoo! BB ADSL /ホワイトプランへ申し込み
 2-2. Yahoo! BB 光 with フレッツへ申し込み
 2-3. Yahoo! BB SOHOへ再度申し込み

3. その他

- 3-1. インターネットサービスを利用しない
 3-2. インターネットサービスの利用については未定・不明
 3-3. その他 []

Q.2 ■Q.1で「1. 他社のインターネットサービスへ乗り換える」(1-1～1-6)を選択いただいたお客様のみご回答ください■
乗り換え先のインターネットサービスプロバイダ名について該当するものを 1つだけお選びください。

1. [お申し込みされるインターネットサービスプロバイダ名]

- 1-1. BIGLOBE 1-2. @nifty 1-3. OCN 1-4. ぶらら 1-5. au one net 1-6. 未定・不明 1-7. その他 []

Q.3 ■すべてのお客様■ Yahoo! BB SOHO サービスを解約される理由について該当するものを最大3つまでお選びください。

1. ご利用の環境に関して

- 1-1. 会社・家族・友人の付き合いで加入
 1-2. パソコンが故障した・パソコンを譲渡した
 1-3. 利用者がいなくなった
 1-4. インターネットを利用する業務がなくなった

2. 提供サービスに関して

- 2-1. Yahoo! BB 会員特典・コンテンツに不満
 2-2. オプションサービスに不満
 2-3. BB フォンサービス内容に不満
 2-4. 支払方法・請求方法に不満

3. 通信速度・品質に関して

- 3-1. 回線速度が遅い
 3-2. 回線接続が不安定
 3-3. BB フォンの通話品質が悪い

4. 料金・特典に関して

- 4-1. 月額料金が低い
 4-2. 他社の加入特典が魅力的

5. 事務所移転・撤去に関して

- 5-1. 一時的な事務所・営業所の撤去 (例: 選挙事務所など)
 5-2. 事務所・営業所の閉鎖
 5-3. Yahoo! BB 提供不可エリアへ引越し
 5-4. 他社回線導入済の建物へ引越し

6. サービス利用に関して

- 6-1. 利用する頻度が低い
 6-2. インターネットの接続設定ができない

7. カスタマーサポートに関して

- 7-1. サポートセンターの対応に不満
 7-2. サポートセンターに繋がるまでにかかる時間に不満

8. その他

- 8-1. 複数回線の契約を一本化するため
 8-2. 申し込み情報を変更したい
 8-3. 不明
 8-4. その他 []