

**取扱注意**

# クルー向け B B 体験制度 よくある問い合わせ

BB体験制度の詳細については、必ず各体験制度の「概要資料」をご確認ください

2018/6/27

ソフトバンク株式会社

 SoftBank

# よくある問合せ①

## 【BB体験制度について】

問合せ内容	回答
何回線まで申請できますか。	1人1回線となります。（SB光/SBAirの併用もできません。）
固定回線の名義が家族でも申込できますか。	同居している家族ならば <b>家族名義でも申込可能です。</b>
おうち割光セット(旧スマート値引き)は併用できますか。	SB光/SBAirであれば併用可能です。
専用サイト以外で固定回線/SBAirを申込しても体験制度は適用されますか。	はい、適用されます。 <b>※契約後G-Crew専用ページより体験制度の申し込みが必要となります。</b>
体験制度申込中ですが、サービス変更や住所変更をした場合、体験制度の再申請は必要ですか。	カスタマーIDに変更がない場合は再申請不要です。
体験制度が適用になったのに、料金が請求されています。なぜですか？	ホワイト光電話/BBフォン/おうちのでんわの通話料・Yahoo! BB ADSL 電話加入権不要タイプの場合の「Yahoo! BB 回線利用料」（1,837円）・各種セットでのオプションパック※は割引の対象外となります。 また特典対象以外のオプション（BBセキュリティ等）についても有料となります。詳しくは請求明細で内訳を確認してください。 <b>※おうち割光セット/永年500円パック/バリューパック等</b>
G-Crewで優待適用状況が「非適用」になっているのですが。	体験制度対象外サービス加入時/初回請求確定前/体験制度割引以上の割引サービス適用中の場合に「非適用」と表示されます。
体験制度を利用中ですが、引越しをした場合にも体験制度は継続できますか？	移転手続きをしてください。カスタマーIDは変わりませんので、体験制度は継続して適用となります。 移転手続きは、BB会員サービス（ybb.softbank.jp/member）から行えます。 <b>※再度クルー体験制度の申込が必要になる場合はカスタマーIDが変わる場合、一度退職/休職処理などを行った場合です。</b>

# よくある問合せ①

## 【BB体験制度について】②

問合せ内容	回答
Airターミナルを割賦購入していますが、体験制度に申し込みはできますか。	できます。 ただし割賦代金は特典の対象外となります。既に月月割が適用されている場合は月月割との併用は可能です。

## よくある問合せ②

### 【SoftBank 光 工事費無料特典について】

問合せ内容	回答
他社転用からのお申込みの場合、フレッツ光の工事費残債は割引対象ですか。	対象外です。
本特典適用に際し、SB携帯の新規・機種変更は必要ですか。	不要です。
2016年1月14日(木)以前にSB光に申し込んだ分について本特典を適用することは出来ますか。	2016年1月15日以降にSB光に申し込んでいることが条件となります。
引越時に工事費が発生した場合、引越を証明する書類の提出は必要ですか。	不要です。
対象回線を解約した場合、違約金などは発生しますか。	本特典解除に伴う違約金は発生しません。
SB光の新規申込み時の工事費無料特典を適用後、引越により工事費が発生する場合、再度体験制度の申請は必要ですか。	クルー向けBB体験制度の割引適用中回線であれば、再申請は不要です。但し、何らかの事情により割引適用外となった場合や、カスタマーIDが変更になった場合は再申請が必要です。
2016年1月15日(金)より前に引越しをし、工事費が発生している場合、本特典の対象となりますか。	対象外です。 2016年1月15日(金)以降に引越しをし、その際に発生した工事費が本特典の対象となります。 ※詳細は特典対象工事費一覧をご確認ください。
この特典を受けられるのは一度のみですか。	適用回数に制限はございません。

# よくある問合せ③

## 【SoftBank 光 工事費無料特典について②】

問合せ内容	回答
<p>体験制度申込みしたのにSB光の工事費の請求が発生しているのですが。</p>	<p>適用条件によりSB光申し込み月の翌月10日までにG-Crew/G-Staff専用ページにて体験制度の申請が無かったものは体験制度の特典の工事費無料対象外となり工事費は発生します。</p>
<p>SB光の申込みをしましたが、工事費無料特典の申込み期間内にBB体験制度の申請が完了しませんでした。期間を過ぎても工事費を無料にすることは出来ますか。</p>	<p>いいえ、出来ません。 本特典の申込み期間内に申請が完了しなかった場合は工事費が発生します。</p>
<p>工事費無料特典の申込み期間を過ぎた後にBB体験制度に申込みをした場合、どうなりますか。</p>	<p>工事費は発生しますが、BB体験制度（月額基本料の割引）はご利用頂けます。</p>
<p>無料の対象となる工事費の項目を教えてください。</p>	<p>SoftBank光の開通工事費・品目変更工事費が無料（一括/分割：2,000～24,000円）です。品目変更工事費は3月1日以降の光申込分より対象となります。 ※電話、テレビサービスの工事費、土日工事割増金は対象外です。 ※詳細は特典対象工事費一覧をご確認ください。</p>
<p>既存キャンペーン(SB光工事費サポートCP、SB光新規ご入会CP)適用中の場合、BB体験制度のSB光工事費無料特典に変更することは出来ますか。</p>	<p>SB光のお申込みから、本特典の申込み期間内にBB体験制度の申請が完了した場合は、本特典が適用となります。 申込み期間内に申請が完了しなかった場合は、既存キャンペーン(SB光工事費サポートCP、SB光新規ご入会CP)が適用となります。</p>

# よくある問合せ④

## 【他社固定回線解除料／撤去工事費のキャッシュバック特典について】

問合せ内容	回答
特典の発送はどこから発送されますか。	SoftBankより発送させていただきます。
Yahoo! BBサービスからの乗り換えは対象ですか。	いいえ、対象外です。
本特典適用に際し、SB携帯の新規・機種変更は必要ですか。	いいえ、不要です。
対象回線を解約した場合、違約金などは発生しますか。	本特典に関しては違約金やキャッシュバック額戻入は発生しません。
2016年1月14日(木)以前にSB光に申し込んだ分について本特典を適用することは出来ますか。	申し訳ございませんが、本特典は2016年1月15日以降にSB光に申し込んでいることが条件となります。
既存キャンペーン(あんしん乗り換えCP)申込み済みですが、BB体験制度の他社固定回線解除料／撤去工事費のキャッシュバックにも申し込んだ場合はどうなりますか。	キャッシュバック送付時期の早い方を適用します。
証明書送付シートをFAXしましたが、きちんと届いたか心配です。確認してもらうことは出来ますか。	FAXが受領されると自動返信システムにより返信がございます。
キャッシュバック特典はいつ届くのですか。	毎月10日までに締め切ったものを翌月末までに郵便為替で発送させていただきます。

# 問合せ先一覧

## ■ 問い合わせはこちら（受付10時～19時）

項目	名称	問い合わせ先
適用結果確認	G-Crew専用ページ	-
移転手続きについて	加入しているサービスに応じた窓口にお問い合わせください	-
サービス全般について	SoftBank 光 サポートセンター	0800-111-2009
	SoftBank Air サポートセンター	0800-1111-820
	Yahoo! BB ADSL サービス	0800-1111-820
	Yahoo! BB フレッツ光サービス	0120-981-030

資料に記載がなく不明点がある場合は以下アドレス宛にご連絡ください。

■ ショップクルー向け B B 体験事務局 <sbmgrp-aw-secretariat@g.softbank.co.jp>

問い合わせ内容が概要資料/よくある問い合わせに記載されている、または以下3点の記載がない場合は返信致しませんので予めご了承ください。

①クルーコード ②カスタマーID ③契約時の申請連絡先