

契約承継届【手続き上のご注意】

このたびは、ご契約者のご逝去を悼み謹んでお悔やみ申し上げますとともに、心からのご冥福をお祈りいたします。

以下の注意事項をよくお読みいただき、必要事項を記入・捺印し、必要書類を同封のうえ、お早めに郵送にてお送りください。

すでにお電話にて受付済の方は、BIGLOBEにお電話いただいた日から**1カ月以内に**郵送にてお送りください。当社にて1カ月以内に契約承継届を受理できない場合は、会員規約第8条3項に基づき、**契約を解除**させていただきますので、期間内に必ずお送りください。

必要書類および必要事項の記入・捺印がない場合は、お手続きができないことがありますのでご注意ください。

また、BIGLOBE利用料金のお支払いが滞る等の理由により、BIGLOBEサービスが一時利用停止になったり解約となるサービスがあります。解約されたサービスは承継できませんので、お早めに承継のお手続きをお願いいたします。

請求会社から督促や振込依頼書が届いている場合は、その支払いを完了させたくて契約承継届をお送りください。

■承継の条件

- ・承継は、ご契約者が亡くなられた場合のみ承ります。家族会員が亡くなられた場合、承継はできません。
- ・承継により新たにご契約者になられる方(承継される方)は、配偶者、二親等以内の法定相続人(子、父母、祖父母、孫、兄弟姉妹)のみとさせていただきます。
- ・承継される方が18歳未満の未成年の場合は、保護者の方の同意が必要です。
- ・故人に未払いのBIGLOBE利用料金がある場合は、そのすべてを引き継ぐことになります。
- ・故人が生前、BIGLOBEに承継に関する意思申告をされていた場合は、その意思にしたがい手続きいたします(承継を受け付けできない場合があります)。

■承継内容

- ・故人のユーザID(家族会員含む)、およびBIGLOBEと契約されていたすべてのサービス(以下に記載のサービスを除きます)を承継することになります。不要なサービスは、承継手続き完了後、承継される方がご自身で解約してください。
- ・債務、割賦、特典、キャッシュバックの権利、違約金の義務も承継することになります。なお、1つのBIGLOBE会員契約に対して1回限り適用される特典など、故人がすでに受けられていた特典は受けられない場合があります。
- ・故人の利用履歴(接続ログ、通話履歴、ログイン履歴、契約実績、利用明細)は、承継される方に全て引き継がれます。

[メールサービスについてのご注意]

- ・BIGLOBEのメールアドレス、メールBOX、付随するメールのオプションサービスはすべて承継することになります。
- ・不要なメール、不要なオプションサービスは承継される方が削除あるいは解約をお願いいたします。また、必要に応じてメールアドレスの変更をお願いいたします(有料)。
- ・Webメールにて作成したフォルダ、カレンダー、連絡先は、承継される方が削除をお願いいたします。

■承継できないサービスについて

[承継できないサービス]

下記のサービスは、承継時に解約となります。

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| ・ライフサポートパック for BIGLOBE | ・BIGLOBEスマホバックアップ |
| ・BIGLOBEあんしんバックアップ | ・BIGLOBE自動バックアップ(AOSBOX) |
| ・トータル・ネットセキュリティ | ・セキュリティセット・プレミアム |
| ・マカフィー・スイート | ・マカフィー・ウイルススキャン |
| ・ネットあんしんパック | ・BIGLOBEネットあんしんパック for ドコモ光 |
| ・ウイルスバスター月額版 | ・インターネットサギウォール |
| ・パスワードマネージャー月額版 | ・BIGLOBE Webフィルタリングサービス |
| ・i-フィルター for Android | ・スマート留守電 |
| ・超ホーダイ for BIGLOBE | ・エンジョイプラス |
| ・U-NEXT for BIGLOBE | ・ひかりTV for BIGLOBE |
| ・イーファイト(旧称GBR) | ・でじなみ |
| ・music.jp | ・競馬新聞デイリー馬三郎 |
| ・ウマニティVIPクラブ | ・ライフレンジャー |
| ・BIGLOBE Club Off | |

Gポイントは承継できません。GポイントIDの紐づけが自動解除となります。必要に応じて再度紐づけをお願いいたします。

[承継する方がご自身で解約していただくサービス]

下記のサービスは、承継する方がご自身で解約のお手続きをしてください。

- ・チューリッヒ保険の団体保険契約
チューリッヒ保険会社 お客様係 0120-067-670 (9:00~17:00 日・祝・年末年始 休み)
- ・チャブ保険(旧 エース保険)の団体保険契約
チャブ保険(旧 エース保険) カスタマーセンター 0120-266-331 (9:00~17:00 土日・祝日・年末年始 休み)

「承継できないサービス」は、記載の内容から変更となる場合がございます。最新情報は以下のページでご確認いただけます。

<https://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/shoukei.html>

■お支払い方法について

KDDI請求となります。承継手続き完了時は窓口払い(請求書でのお支払い)となっており、「窓口取扱手数料473円(税込)/回」がかかりますので、下記いずれかの方法で、お早めにお客さまのクレジットカード、または口座振替*をご登録ください。

* 口座振替をご利用の場合、「口座振替・自動払込手数料220円(税込)/回」がかかります。

<ご登録方法> (以下いずれかの方法でご登録ください)

- KDDIから郵送される、お支払い方法登録用の書面をKDDIに返送してご登録

- KDDIからハガキで通知される、新しい「au ID、パスワード」で、KDDIの「My au」にログインしてご登録
My au(お支払い方法の変更)

<https://biglobe.jp/au1> ※右記のQRコードからもアクセスできます。



My au(お支払い方法の変更)

- KDDIお客さまセンター(チャット)

受付時間 AI:24時間/年中無休(コミュニケーター:9:00~20:00)

<https://kddi-l.jp/Vy6> ※右記のQRコードからもアクセスできます。



KDDIお客さまセンター(チャット)

■インターネット回線の名義変更について

・「BIGLOBE光」、「BIGLOBE eo光」の場合はBIGLOBEで承継手続時にインターネット回線の名義人名も変更いたします。

※「BIGLOBE eo光」コースは、2026年2月28日(土)をもちまして、サービスの提供を終了いたします。

またサービスの終了に伴い、新規お申し込みの受け付けは、2025年3月9日(日)をもちまして終了いたしました。

・フレッツ回線、コミュファ光回線をご利用の場合は、インターネット回線の名義変更については、承継される方がご自身で回線事業者(NTT東日本/NTT西日本、中部テレコミュニケーション)へご連絡ください。

・フレッツ回線の名義を変更すると、「BIGLOBE光パックNeo with フレッツ」または「BIGLOBE光 with フレッツ」をご契約の場合、それぞれの特約の適用が解除となり割引等が適用されなくなります。また、「BIGLOBE光 with フレッツ」をご契約の場合、BIGLOBEの利用料金とNTT東日本/NTT西日本の料金は別々にお支払いいただくこととなります。

■インターネット回線の設置先を移転したい場合

回線サービスの移転を検討している場合は、移転できることを確認したうえで承継をお申し込みください。また、回線サービスの移転は承継手続きが完了後、改めてお申し込みください。

【フレッツ回線、コミュファ光回線をご利用の場合】

承継される方がご自身で回線事業者(NTT東日本/NTT西日本、中部テレコミュニケーション)へご連絡ください。

※「コミュファ光・Neo」コースおよび「コミュファ光」コースは、2026年1月にサービス終了を予定しています。

またサービスの終了に伴い、新規お申し込みの受け付けは、2025年6月30日(月)をもちまして終了いたしました。

【「BIGLOBE eo光」コースの場合】

設置先を移転することはできません。本サービスを解約のうえ、移転先住所で再度ご契約ください。

■各種サービスの契約変更

以下に該当するような各種サービスの契約変更につきましては、承継の手続きが完了した後に、BIGLOBEにて変更手続きを行ってください(詳しくはBIGLOBEのホームページでご確認ください)。

引越し・光回線再利用・MNP・オプションサービスの解約・コース変更

■auスマートバリュー/自宅セット割について

承継される場合、auスマートバリュー/自宅セット割の再登録が必要となる場合がありますので、KDDIお客さまセンターへお問い合わせください。

■注意事項

・連絡先メールアドレス、ログインメールアドレスはBIGLOBEにてクリアいたします。必要に応じて設定をお願いいたします。

・セット割などの割引は承継により解除される場合があります。

・承継手続き受け付け中は、他のサービスの申し込みは受け付けできません。

・承継手続きの提出書類に不備があり、その不備が解消されない場合、ご提出いただいた書類は廃棄させていただきますので、改めて承継をお申し込みください。

・「契約承継届」は返却いたしません。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。

・お送りいただいた戸籍謄本や印鑑登録証明書、本人確認書類のコピーは手続き完了後、当社で責任をもって廃棄いたします。

■各種規約について

「契約承継届」をお送りいただく前に、以下のページでBIGLOBE会員規約、ご契約のコースやサービスの規約・特約等、およびKDDI請求に関する規約【ビッグロブ提供サービスについての「通信サービスご利用料金等の請求・収納業務」に係る取扱い規約】を確認、同意のうえお申し込みください。

【会員規約】 <https://support.biglobe.ne.jp/kiyaku/>

「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、サービスの提供、サービス・商品の利用状況の調査・分析等に利用します。上記利用目的の達成のために、他社に提供をすることがあります。

当社では、「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>

■お手続きの流れ

① 「契約承継届」に、必要事項を記入してください。

[BIGLOBEのパスワードが分からない場合]

BIGLOBEにログインするときのパスワードや、インターネットに接続するときのパスワードが分からない場合は、「契約承継届」の「パスワードの初期化を希望する」にチェックしてください。

故人がBIGLOBEに入会したときの最初のパスワード(初期パスワード)に戻します。初期パスワードは、お手続き完了後にお送りする「BIGLOBE会員証」に記載されています。

② 下記の1~4の書類のコピーを用意してください。

1. 故人の「戸籍謄本」または「法定相続情報一覧図の写し」(死亡年月日の記載があるもの)

※本籍地を塗りつぶしてください。

2. 承継される方が、配偶者または二親等以内の法定相続人であることを確認できる書類

※1の「戸籍謄本」または「法定相続情報一覧図の写し」で、故人と承継される方の続柄が分かる場合は、2の書類は不要です。

3. 承継される方の本人確認書類

※BIGLOBEモバイル(音声通話SIM、SMS機能付きデータSIM)をご利用の場合の本人確認書類は、以下のページでご確認ください。

- ▶ BIGLOBEモバイル 本人確認書類として何が認められていますか
https://faq.support.biglobe.ne.jp/faq_detail.html?faq_id=11381

4. 承継される方が18歳未満の未成年の場合は、保護者の方の本人確認書類



<本人確認書類> *下記のいずれかひとつ

●運転免許証 ●健康保険証※1 ●パスポート(日本国旅券)※2 ●住民基本台帳カード(写真つき) ●個人番号カード※3 ●在留カード ●特別永住者証明書 ●外国人登録証明書	コピー	有効期限内のもの
●印鑑登録証明書		交付日から3カ月以内

※1 健康保険証のコピーは、保険者番号および被保険者等記号・番号を塗りつぶしてください。

※2 パスポートに住所が記載されていない場合は、住所が確認できる公共料金の請求書・領収書のコピーも同封してください。
公共料金は電気・ガス・水道・固定電話・NHKのいずれかに限ります。

※3 裏面に個人番号(マイナンバー)記載があるため、裏面のコピーは不要です。

③ 上記の①~②の書類を封筒に入れ郵送してください。

・書類はすべて一緒にお送りください。

・宛先は別ページの「書類送付先」を切り取り封筒に貼ってお送りください。

・NTT東日本/NTT西日本提供の付加サービス(リモートサポートサービス、24時間出張修理オプションなど)をご利用のお客さまは、付加サービスの利用者名変更も必要です。BIGLOBEへ承継のお申し込み後、NTT東日本/NTT西日本から直接ご連絡を差し上げますので対応をお願いいたします。

④ BIGLOBEでのお手続きが完了しましたら、BIGLOBEよりご連絡を差し上げます。 また、承継された方の住所宛に「BIGLOBE会員証」を送付いたします。

「BIGLOBE会員証」には、BIGLOBEのユーザID、パスワードが記載されています。

※ユーザIDは従来のもと同じです。

※パスワードは、故人がBIGLOBEに入会したときの初期パスワードが記載されています。

故人によって変更されていた場合でも初期パスワードが記載されています。

⑤ KDDIでクレジットカードまたは口座振替の登録を行ってください。

前述の「お支払い方法について」の記載のとおり、クレジットカードまたは口座振替をご登録ください。

- 承継手続き完了後、インターネットの接続ができなくなった場合は下記までお問い合わせください。
電話・メールのほか、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

検索

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



☎ お電話 ※電話番号はおかけ間違えないようご注意ください。

BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスク (9:00~18:00 365日受付)

0120-68-0962 (通話料無料) 03-6328-0962 (通話料有料) ※携帯電話、IP電話の場合

書類送付先

お送りいただく書類の準備ができましたら、以下の書類送付先を切り取って、切手とあわせて封筒にのり付けしてください。

切手をお貼り
ください

980-8790

仙台中央郵便局 郵便私書箱第30号
ビッグロブ株式会社
BIGLOBE登録センター 行

承継書類在中

差出人

住所（〒 — ）

氏名

電話番号 — —

 切り取り線

【契約承継届】

ビッグロブ株式会社 BIGLOBE登録センター 行

必要事項を記入のうえ、署名・捺印してください。訂正する場合は、訂正箇所を二重線で消し、訂正印を押してください。修正液・修正テープでの訂正は受け付けできません。

本届の提出をもって、BIGLOBE会員規約、各サービス専用規約・特約、および別紙「契約承継届【手続き上のご注意】」（「個人情報等の取扱いについて」を含む）に同意したとみなします。また、本届出にかかる一切の責任を負うものとし、弊社に対して一切迷惑をかけることには同意したものとみなします。

必須 記入日 年 月 日

■ 現在の契約者(亡くなられた方)の情報を記入してください。戸籍謄本が必要です。

必須

契約者名	フリガナ						
ユーザID ※1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	生年月日	<input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 西暦	年 月 日
住所	〒		都道 府県	区市郡			
	マンション名、階数、部屋番号						
※1: ユーザIDがご不明の場合は空欄で構いません。 ※2: お電話をいただいた方は、オペレータがお伝えした「お問い合わせ番号」を						お問い合わせ番号 ※2	<input type="text"/>

■ 承継される方の情報を記入してください。本人確認書類が必要です。

必須

(新) 契約者名	フリガナ		印				
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	<input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 西暦	年 月 日			
現在の契約者との続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹						
住所	〒		都道 府県	区市郡			
	マンション名、階数、部屋番号						
電話番号 ※3	()		屋間の連絡先 電話番号 ※3	()			

※3: 携帯電話、IP電話の番号でも可能です。

■ パスワードの初期化を希望する場合はチェックしてください。

パスワードの初期化を希望する

■ お送りいただく書類にチェックしてください。

必要な書類がそろっていない場合、お手続きができません。お送りいただく前に、下記の書類がそろっているか確認してください。

必須	<input type="checkbox"/>	契約承継届	
必須	<input type="checkbox"/>	現在の契約者が亡くなっていることを示す書類 (戸籍謄本の写し、法定相続情報一覧図の写し) ※上記書類で、承継者と現在の契約者との関係性が確認できない場合は、別途承継者が配偶者(死亡時)、または二親等以内の法定相続人であることが確認できる書類の写しをご提出ください。	死亡年月日の記載があるもの 承継者が配偶者(死亡時)、または二親等以内の法定相続人であることが確認できるもの
必須	<input type="checkbox"/>	承継される方の本人確認書類のコピー	詳細はP.3をご覧ください。