



au ひかり

ISP用

ご利用ガイド

【ご利用ガイドサポートページ】



このアイコンが表記されているところは下記URLより、さらに詳しい情報をご確認いただけます。

<https://www.au.com/internet/g2/>

1 送付物のご確認

2 機器とパソコンを接続

3 請求書・契約内容の確認方法(My au)

4 メールの設定

5 auひかり電話サービス

6 オプションサービス

7 こんなときは？

8 ご請求とお支払いについて

9 プロバイダー一覧

ご利用ガイドでは、ご利用方法、各種変更手続き、困ったときの対処方法などをご説明しています。サービスご利用中は大切に保管してください。

▶ まずはじめに送付物をご確認ください。

1 「契約内容のご案内」(au IDとau IDパスワードはこちらでお知らせします)

お客さまのご契約の内容です。契約お手続き完了後に全員に郵送しますので、内容をご確認ください。

2 ホームゲートウェイ等機器一式 (auひかりのサービスに必要な機器です) ※マンションタイプF、および一部のタイプVの場合は、工事業者が持参します。

3 「接続設定ガイド」(機器とパソコンの接続に必要です) ※マンションタイプFの場合は、③から⑤を別途郵送でお届けします。

4 「ご利用開始のご案内」(IDやパスワードなどをお知らせします) ※イメージになります。実際の記載内容と異なる場合がございます。

ホームゲートウェイに同梱して宅配便でお届けする場合

重要なお知らせ			
〇〇〇〇 様		サンプル	
		2022年9月1日	
		KDDI 株式会社	
ご利用開始のご案内			
この度は弊社サービスにお申込みいただき、誠にありがとうございます。 本書類では、サービスのご利用開始日とお送りいたしました機器に関する情報をご案内いたします。 また、本書類の詳しい見方は同封の「ご利用ガイド(冊子)」をご参照下さい。			
【ご契約サービスの内容】			
1	基本契約番号	a123456789	
2	ご契約サービス	auひかり マンション タイプV 個別型2 G契約	
2	ご利用開始日	2022年09月01日	
<ul style="list-style-type: none"> ご利用開始日に行われる工事の完了後、機器を接続されますとご利用いただけます。 電話/TVサービスの月額料金は、上記ご利用開始日以降最初に機器を接続した日の翌日から、接続しない場合でもご利用開始日翌日から7日目より日割りで発生します。ネットサービスの月額料金は、ご契約のプロバイダにご確認ください。 ★無料キャンペーン対象のお客様は、キャンペーン対象期間中の月額料金はかかりません。 			
■電話サービス			
3	ご契約状況	ご契約あり	番号「*」リイ有無 無し
	ご契約電話番号	0901234XXXX	050電話番号 0501234XXXX
	ホームゲートウェイ機種名	A term BL1500HM	シリアル番号(※) nnnnnnnnn
<ul style="list-style-type: none"> 他社でご利用中の電話番号と同じ番号を継続される場合、機器接続後、電話ランプが緑に点灯すると電話がご利用可能となり、翌日から、月額料金が日割りで発生します。ご利用開始までの期間は、切替前の他社サービスによって異なります。 例) NTT加入電話: 機器取付から約1週間後 「番号ポータビリティ有無」が有りの場合は、My auから番号ポータビリティ工事予定日をご確認いただけます。 ※このホームゲートウェイのみ、ご契約電話番号がお使いいただけます。 			
3	<ご加入済み電話オプションサービス> ご利用時にパスワードが必要なサービスの情報のみ掲載しています。		
	着信転送サービス	ご契約あり	初期暗証番号 XXXX
■テレビサービス			
4	ご契約状況	ご契約あり	TVパスワード XXXX
その他のご契約情報は、ホームページ上でお客様ご自身でご確認いただけます。以下をご確認下さい。			
【ご契約内容の確認と変更】			
My au (https://www.au.com/my-au/) からご契約内容の確認や変更、オプションサービスのお申込み、ご請求額の確認ができます。ログインには「au ID」をご利用ください。			
5	au ID	1a1234567890xxxxxxxxxxx	
	パスワード	xxxxxxxx****	au ID統合結果 新au IDを発行
	連絡先電話番号	0801234****	
※パスワードの下4桁は、連絡先電話番号の下4桁、またはお客様にお決めいただいた4桁の暗証番号(数字)です。 ※auひかりの月額利用料に応じてポイントを貯めるには、au IDでのログインが必要です。			
KDDI		資料番号 ひかりD1 (2111)	

1 基本契約番号

お問い合わせの際に必要な番号です。

2 月額料金発生日について (ネットサービス)

ご契約のプロバイダにご確認ください。

(電話サービス/テレビサービス)

最初に機器を接続した日の翌日から発生します。なお、機器を接続しない場合でもご利用開始日翌日から7日目より日割りで発生します。

3 電話番号と電話オプションサービスのお申し込み状況です。電話オプションサービスにかかわる各種パスワードも記載されています。

4 テレビサービスのお申し込み状況とテレビサービスで有料コンテンツをご利用いただく場合のパスワードです。

5 au ID/パスワード

お客さまのご契約内容の確認や変更ができる「My au」をご利用いただくためのID (au ID) とパスワードです。パスワードの下4桁は、連絡先電話番号の下4桁または、お客さまにお決めいただいた4桁の暗証番号(数字)です。なお、ご契約後に契約書面を送付しましたお客さまは、こちらにパスワードを記載しておりません。契約内容のご案内をご確認ください。

au ID統合結果

お申し込みの時に確認いたしましたau ID統合の結果を記載しており、統合成功の場合「既存au IDと統合」、統合失敗の場合「統合NGのため新au IDを発行」、統合を希望されなかった場合「新au IDを発行」となります。

郵送でお届けする場合

ホームゲートウェイをお送りしない場合は、別途封書にてお送りします。形式は異なりますが、内容はホームゲートウェイに同梱しているものと同じです。

5 「ご利用ガイド」(本冊子)

au IDについて

既にauなどでau IDをお持ちのお客さまが、auひかりのお申し込みの際にau IDの統合をお選びいただかなかった場合には、新たにauひかり用のau IDを発行しますが、発行後でも統合が可能です。au IDを統合すると、一つのIDで複数の契約内容が確認できるようになり、大変便利です。

au IDの統合について 詳しくはこちらから ▶ <http://kddi-l.jp/Fux>

▶ 工事完了後の接続について

auひかりの工事完了後、お客さまにて、auひかり回線とホームゲートウェイ、パソコンを接続してください。接続方法はホームゲートウェイに同梱の「**①送付物のご確認**」(③接続設定ガイド)」を参照してください。



電話サービスをご契約の場合、接続方法に注意が必要です。「**①送付物のご確認**」(③接続設定ガイド)」を十分にご確認ください。

auひかりの各機器(ONU、モデム、ホームゲートウェイ、セットトップボックスなど)は、常時電源を入れてお使いください。電源が入っていないと、ネットサービス、電話サービス、テレビサービスは使えません。



auひかりの各機器(ホームゲートウェイ、セットトップボックス)は、定期的にKDDIセンター装置と通信し、自動的に最新の状態に更新しています。

【注意事項】

- ・ 本機能を止めることはできません。
- ・ 新しいファームウェアや設定ファイルが配信されると、宅内機器が再起動をおこなう場合があります。再起動した場合は、最大5分程度通信ができない状態になります。

※お客さまが電話中の際は自動通信はおこなわれませんので本機能が原因で通話が途中で切断されることはありません。

▶ ご利用方法

※「**①送付物のご確認**」(①契約内容のご案内)」に記載のau ID/パスワードが必要です。

My auでは、auひかりの請求書や契約内容の確認、サービスのお申し込み、設定変更などができます。

■ My auのアクセス方法

STEP 1 My au <https://www.au.com/my-au/> にアクセスします。

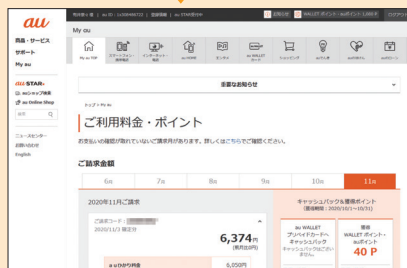
STEP 2



「au IDでログイン」ボタンをクリックし、「au ID」と「パスワード」を入力してログインします。

※初めてログインする場合は、暗証番号の設定が必要となる場合があります。

STEP 3



ログイン後、各種サービスのご利用が可能です。

※KDDI以外からの請求でお支払いされている場合、画面の見え方が異なります。

▶ メールの設定方法

ご契約のプロバイダのホームページ、送付物等でご確認ください。

au IDでもっと便利に!

ポイントが貯まる!

auひかりのご利用料金に応じて貯まり^(※)、貯まったポイントはショッピング等にご利用いただけます。
 ※au IDの設定 (au IDでのログイン)、またはau PAY プリペイドカード、au PAY クレジットカードのお申し込みが必要です。
 ※KDDI以外からの請求でお支払いされている場合、月額利用料等でのポイント付与対象外となります。

「auかんたん決済」で便利!

パソコンやスマートフォン等で購入したコンテンツ・ショッピング等の代金を、月々の通信料金と合算してお支払いいただけるサービスです。一部を除きポイントも利用できます。

電話のかけ方

従来と同じようにおかけください。

- 緊急通報(110、118、119)、電報(115)、時報(117)、災害伝言ダイヤル(171)、天気予報(177)などもそのままダイヤルしてください。
- フリーコール・フリーダイヤルへの通話も可能ですが、一部接続できない番号があります。



- 電話番号の前に事業者識別番号「00XY」をつけてダイヤルしてもauひかり電話の通話料金が適用されません。
- マイライン・マイラインプラスなどでご契約の各電話会社が提供する割引サービスは適用されません。
- 緊急通報(110、118、119)へダイヤルした場合は、お客さま情報(契約者様の住所、氏名、電話番号)が接続先(警察、海上保安庁、消防)に通知されます(一部の地域の消防を除く)。なお、回線毎の非通知設定が適用されませんので、通知を拒否される場合は、一通話毎に『184』をつけてダイヤルしてください。



詳しい内容や接続できない番号の情報をご確認いただけます。 [表紙参照](#)

国際電話のかけ方

010 - 国番号 - 市外局番 - 相手先の電話番号

例) 0 1 0 - 1 - 2 1 2 - 1 2 3 - X X X X

- ・「010」のかわりに「001-010」でもかけられます。
- ・カード通話「0055」もご利用いただけます。
- ・海外で日本の携帯電話をそのまま使用している方へダイヤルする場合は「010-国番号」は不要です。

電話オプションサービス

auひかり電話サービスにはたくさんの便利なオプションサービスがあります。
まとめてご利用いただくことで、さらにおトクになります。

電話オプションパックサービスとは

2種類以上のオプションお申し込みで合計金額がパック料金を超える場合には、自動的に各パック料金が適用となり、それ以上の料金はかかりません。

電話オプションパックEX
月額利用料 759円(税込)/月

ホームゲートウェイBL3000HM、BL1500HM、BL1000HWを
ご利用のお客さま

電話オプションパック
月額利用料 550円(税込)/月

ホームゲートウェイBL3000HM、BL1500HM、BL1000HW以外を
ご利用のお客さま

電話オプションパック対象サービス

	オプションサービス名(月額利用料 税込)	電話オプションパックEX	電話オプションパック
①	発信番号表示(440円)	○	○
②	割込電話(330円)	○	○
③	割込番号表示(110円)	○	○
④	番号通知リクエスト(220円)	○	○
⑤	着信転送(550円)	○	○
⑥	迷惑電話 発着信ブロック(330円)	○	—
⑦	迷惑電話撃退(770円)	—	—
⑧	050番号サービス(165円)	—	—

お申し込みはお電話もしくは My au から
My au URL <https://www.au.com/my-au/>

My auへはこちら ▶



1 発信番号表示 (月額利用料 税込440円)

ご利用の電話機が発信番号表示対応の場合、かけてきた相手の電話番号を電話機等のディスプレイに表示するサービスです。
 ※発信番号表示対応の電話機が必要です。
 ※非対応の電話機を接続した場合、短い断続した呼び出し音の後、通常の呼び出し音に変わってから電話に出るようにしてください。
 ※国際電話、公衆電話、表示圏外となる通話など電話番号を通知できない着信については表示されません。

2 割込通話 (月額利用料 税込330円)

通話中に別の相手から着信があった場合に、最初の電話を保留にし、後からかけてきた相手と通話ができるサービスです。

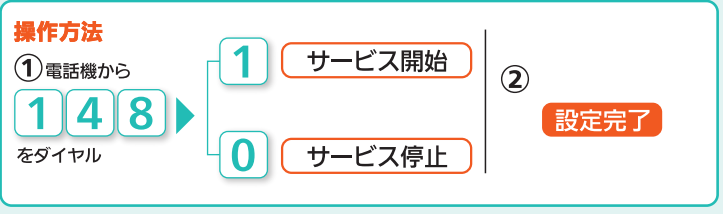
3 割込番号表示 (月額利用料 税込110円)

ご利用の電話機が割込番号表示対応の場合、通話中に別の相手から着信があったとき、後からかけてきた相手の番号を電話機等のディスプレイに表示するサービスです。
 ※このサービスをご利用の場合には、①発信番号表示、②割込通話へのお申し込みも必要です。
 ※かけてきた相手が発信者番号を通知している場合のみ表示します。
 ※国際電話、公衆電話、表示圏外となる通話など電話番号を通知できない着信については表示されません。

4 番号通知リクエスト (月額利用料 税込220円)

電話番号を通知せずにかけてきた相手に、「電話番号の前に186をつけておかけ直してください」という音声ガイダンスを流して、電話番号の通知を要求するサービスです。

※このサービスのご利用には①発信番号表示へのお申し込みが必要です。
 ※ご加入時は「サービス停止」に設定されていますのでご利用の際には「サービス開始」に変更してください。
 ※サービスを停止されている状態でも月額利用料はかかります。
 ※国際電話、公衆電話、表示圏外となる通話など電話番号を通知できない着信については表示されません。



5 着信転送 (月額利用料 税込550円)

着信があった場合にあらかじめ設定した転送先に通話を接続するサービスです。

転送の種類	無条件転送	ご契約回線(転送元)の電話機をならさずに、設定した電話番号に転送する機能です。
	スケジュール転送	あらかじめ設定した条件(月日、曜日、時間)内でのみ、設定した電話番号に転送する機能です。 事前にパソコンから「My au」で設定してください。詳しくは「3 請求書・契約内容の確認方法(My au)」をご覧ください。
	話中転送	ご契約回線(転送元)が話し中のときに、設定した電話番号に転送する機能です。

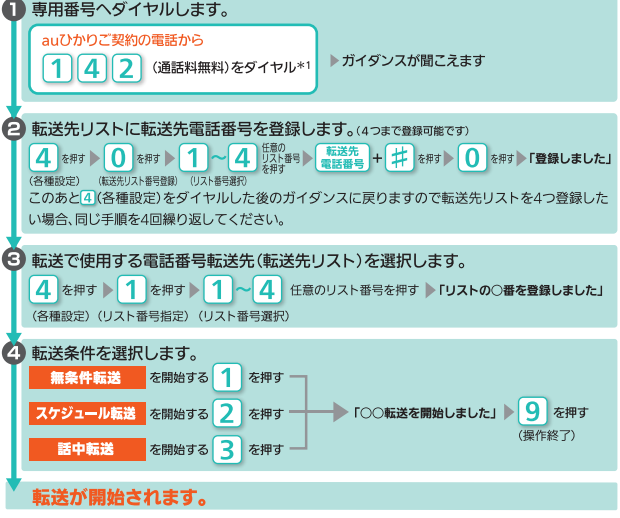
※auひかり電話サービスから転送先への通話料はauひかりの契約者のご負担となります。
 ※設定の有無にかかわらず、月額利用料はかかります。

！ 転送先設定時のご注意

転送先にauケータイ番号を登録し、そのauケータイの転送先をauひかりの電話番号に設定されると、相互に転送を繰り返す、着信できなくなります。
 転送先の番号を設定するときはご注意ください。



■ 着信転送の設定方法 ガイダンスに沿って進めてください。



■ その他の設定



1 その他の電話(携帯電話・公衆電話など)からは050-3116-0142(通話料有料)をダイヤルし、「auひかりご契約電話番号」の後に、「暗証番号」を押すと着信転送の設定がおこなえます。
 ※初期暗証番号は、「ご利用開始のご案内」に記載されております。

6 迷惑電話 発着信ブロック (月額利用料 税込330円)

迷惑電話番号データベースを活用し、詐欺や勧誘などの迷惑電話番号の発着信を自動でブロックするサービスです。特定の電話番号の発着信、番号非通知の着信や公衆電話からの着信などに対し、個別に拒否・許可設定することもできます。
※ホームゲートウェイBL3000HM、BL1500HM、BL1000HWをご利用の場合のみお申し込みいただけます。

7 迷惑電話撃退 (月額利用料 税込770円)

迷惑電話撃退の登録をおこなった番号からかかってきた場合、発信者に対して音声ガイダンスを流し、着信を拒否することができるサービスです。着信拒否設定をしている番号からかかってきた場合は、着信しても着信音がありません。
※迷惑電話撃退に登録している番号から非通知でかけられた場合でも作動します。
※国際電話番号は登録できません。
※④の番号通知リクエストと併用した際は、このサービスが優先されます。

登録方法

① 電話機から
1 4 4
をダイヤル

2 一番最後にかけてきた相手を、着信拒否番号に登録する。

3 直前に設定した番号を削除する。

9 それまでに登録した番号を一括削除する。

② **設定完了**
※直前の着信番号がない場合、エラーガイダンスが流れます。

・電話機から設定できる電話番号は最大30件です。31件目の登録をすると、1件目に登録した電話番号の着信拒否設定が解除されます。
・上記の電話機からの登録とは別に「My au」で最大30件の登録が可能です。

8 050番号サービス (月額利用料 税込165円)

今までの番号のほかに「050」からはじまる番号が利用できます。無料接続先の提携ISPのIP電話加入者宛には無料で通話できます。

auひかりのオプションサービス

各種オプションサービスにはMy auからお申し込みいただけます。「**3**請求書・契約内容の確認方法(My au)」よりご確認ください。

- ◆ おうちどこでもWi-Fi **月額利用料:880円(税込)~**
- ◆ ホームゲートウェイ内蔵無線LAN親機機能 **月額利用料:550円(税込)** ※条件により割引適用あり
- ◆ 安心ネットフィルター **月額利用料:209円(税込)**
- ◆ 無線LAN利用制限 **無料**
- ◆ auひかりテレビサービス **セットボックスレンタル月額利用料:550円(税込)**

各オプションサービスの設定のご案内はこちら
<https://www.au.com/support/service/internet/guide/service/>

オプションサービスのご案内はこちら



ネットが障害発生中かどうかをすぐに調べたい


+メッセージ auひかり公式アカウント

auひかりの最新情報をお届けする公式アカウント(利用料無料)です。メンテナンスや障害情報もすぐ確認できます。

登録方法

※まだ+メッセージアプリをダウンロードしていない場合には、先に+メッセージアプリをダウンロードしてから登録してください。

こちらの二次元バーコードからアクセス





▶ 故障かな?と思ったら

最初に、こちらをご確認ください。

- ☑ ① **宅内機器の電源は入っていますか?**
ONUやホームゲートウェイの電源が入っていないとインターネットに接続できません。機器の電源プラグが抜けていないかなど確認しましょう!
- ☑ ② **ケーブルは正しく接続されていますか?**
ケーブルは「**1**送付物のご確認(●接続設定ガイド)」の通りに接続されていますか?また、ケーブルがきっちりと機器に接続されているかも確認しましょう!
- ☑ ③ **宅内機器の電源を入れ直してみましょ!**
機器の電源を入れ直すことで、一時的な不具合が解消されることがあります。ONU、ホームゲートウェイの電源をすべて切り、2~3分ほどしてから電源を入れ直してみてください。

接続方法がわからない場合には、かけつけ設定サポート(有料)がございますのでお申し込みください。

障害やメンテナンスによりauひかりに接続できない場合もございます。以下もあわせてご確認ください。

 障害・メンテナンス情報をご確認いただけます。 [表紙参照](#)

▶ トラブルが解決しない場合は

パソコン(ネット)が 使えません	<p>① パソコンを再起動してみましょ! 一時的な不具合が解消される場合があります。</p> <p>② パソコンの設定を確認してみましょ! パソコンの設定が誤っていませんか? 「1送付物のご確認(●接続設定ガイド)」の「インターネットに接続できない場合には。」を見ながら、パソコンの設定を確認してください。</p> <p><small>※「IPアドレス」「DNSサーバのアドレス」は自動取得するになっていますか? ※以前、他社のインターネット回線を利用されていた場合はその設定が残っていないか確認してください。他社のインターネット回線の設定が残っている場合は設定の削除をお願いします。</small></p>	
電話が 使えません	電話が着信 できない	<ul style="list-style-type: none"> ● 発信番号表示に対応していない電話機をお使いで、「発信番号表示」をお申し込みではないですか? ● 「発信番号表示」の設定が「番号を通知しない(初期設定)」になっていませんか? 「通知しない」設定の場合、着信側で非通知拒否設定をしていると着信しません。設定の変更はMy auもしくはKDDIお客さまセンターへご連絡ください。
	親機は使えるのに 子機が使えない	● 電話機メーカーなどにお問い合わせください。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手先の電話番号が間違っていないですか? ● FAXの紙が切れていませんか?
ビデオ・チャンネル (TV)が使えません	● セットトップボックスの電源を入れ直してみましょ!	

それでも解決しない場合は、本書最終ページに記載されている「**KDDIお客さまセンター**」までご連絡ください。

▶ お引越しをされる時のお手続き

お手続きには約1カ月ほどかかりますので、「お引越し日」「新しいご住所」が決まり次第、お早めにご契約の**プロバイダのお客さま窓口**へご連絡ください。
ご連絡先は「**9**プロバイダー一覧」をご参照ください。

▶ 宅内機器が壊れたら

ホームゲートウェイなどの宅内機器を交換しますので、「**KDDIお客さまセンター**」までご連絡ください。
※お客さまの責任による故障、紛失された場合の機器交換は有料となる場合があります。

▶ auひかりを解約される時

ご契約の**プロバイダのお客さま窓口**へご連絡ください。ご連絡先は「**9**プロバイダー一覧」をご参照ください。

! **解約に関する注意事項**

- auひかりでご利用中の各機器はレンタル品です。解約のご連絡をいただいた後、レンタル機器返却用の伝票(着払い伝票)を送付しますので、期日までにご返却いただきますようお願いいたします。
- 機器返却が確認できない場合には、KDDI開通センターからSMS(ショートメッセージ)または電話にてご連絡いたします。

▶ ご請求について

■ 各プロバイダからの請求をご選択いただいた場合

auひかりご利用料金は、ご契約のプロバイダより請求させていただきます。

ご請求に関するお問い合わせは、**ご契約のプロバイダのお客さま窓口**までご連絡ください。

ご連絡先は「**9** プロバイダー一覧」をご参照ください。 ※KDDIからの請求へ変更をご希望される場合もご契約のプロバイダのお客さま窓口で手続きが必要となります。

■ KDDIからの請求(KDDI請求)をご選択いただいた場合

auひかりご利用料金は、KDDIより請求させていただきます。

請求に関するお問い合わせは、「**KDDIお客さまセンター**」(**0077-777**)へご連絡ください。

● お支払い方法について[KDDIからの請求の場合のみ]

ご加入後にお支払い方法(口座振替、クレジットカードでのお支払い)を変更される場合は、「**My au(パソコン/スマートフォン)**」から簡単にお手続きいただけます。

お支払い方法変更のお手続き方法

パソコン・
スマートフォンから

My au (<https://www.au.com/my-au/>)

お電話から

**KDDI
お客さまセンター 0077-777** (無料) 受付時間9:00~18:00/土・日・祝日も受付
※申込書(郵送)でのお手続きとなります。

※クレジットカードでのお支払いへの変更は「My au」でお手続きを完了できます。

※口座振替への変更については、「My au」でお手続きを完了できる金融機関と、申込書(郵送)でお手続きいただく金融機関がございます。「My au」でお手続きが可能な金融機関は、ホームページ内でご案内しております。

※法人のお客さま等、ご契約内容により「My au」でのお手続きができない場合がございます。その際はお手数ですが、お客さまセンターへご連絡の上、申込書(郵送)でのお手続きをお願いいたします。

@nifty

・サービス内容/ネットサービスの機器接続/設定/故障

@nifty カスタマーサービスデスク

0570-03-2210 (ナビダイヤル)

03-6625-3232

(IP電話、海外から、携帯定額制プランからのご利用など)

受付時間

契約変更等のお手続き: 10:00~18:00

(日曜、祝祭日、年末年始を除く)

解約のお問い合わせ: 10:00~17:00

(日曜、祝祭日、年末年始を除く)

設定・トラブル等のご相談: 10:00~18:00

(年末年始を除く)

@T COM(アットティコム)

・サービス内容、各種手続、請求関連について

@T COM(アットティコム) カスタマーセンター

インフォメーション

0120-805633 (通話料無料)

受付時間: 平日10:00~19:00 / 土日祝10:00~18:00

・ネットサービスの機器接続、設定、故障について

@T COM(アットティコム) カスタマーセンター

テクニカルサポート

0570-012280 (ナビダイヤル)

受付時間: 平日10:00~19:00 / 土日祝10:00~18:00

・お引越しのインターネットについてのお問い合わせ

お引越し相談窓口: **0120-987065** (通話料無料)

受付時間: 平日10:00~19:00 / 土日祝10:00~18:00

ASAHIネット

・サービス内容・各種変更手続・請求関連

カスタマーサポート: **0120-577-108** (通話料無料)

受付時間: 年中無休(年末年始除く) 10:00~17:00

・ネットサービスの機器接続/設定/故障

技術サポート: **0120-577-126** (通話料無料)

受付時間: 年中無休 10:00~17:00

携帯電話・IP電話など 0570-071-085

BIGLOBE

・サービス内容や各種変更手続など、

事務手続に関するお問い合わせ

BIGLOBEカスタマーサポート

インフォメーションデスク

0120-86-0962 (通話料無料)

携帯電話など上記番号がご利用できない場合

03-6385-0962 (通話料有料) 携帯電話、IP電話の場合

※市外局番からおかけください。

受付時間: 9:00~18:00(365日受付)

・ネットサービスの接続設定やメール設定など、

技術内容に関するお問い合わせ

BIGLOBEカスタマーサポート

テクニカルサポートデスク

0120-68-0962 (通話料無料)

携帯電話など上記番号がご利用できない場合

03-6328-0962 (通話料有料) 携帯電話、IP電話の場合

※市外局番からおかけください。

受付時間: 9:00~18:00(365日受付)

DTI

・サービス内容・料金に関するお問い合わせ

カスタマーサービス: **0570-004740** (有料)

受付時間: 10:00~17:00【平日】

・ネットサービスの機器接続/設定/故障

エンジニアリングサポート: **0570-004741** (有料)

受付時間: 10:00~19:00【年中無休】(1月1日を除く)

GMOとくとくBB

・サービス内容、各種手続

GMOとくとくBB お客さまセンター

0570-045-109

受付時間: 10:00~19:00

(技術サポート: 年中無休、お手続きサポート: 平日のみ)

So-net

・サービス内容、各種手続、請求関連・設定方法など

So-netサポートデスク: **0120-80-7761** (通話料無料)

※携帯電話からご利用いただけます。

・お引越しのインターネットについてのお問い合わせ

引越し・コース変更ダイヤル: **0120-080-790** (通話料無料)

受付時間: 9:00~18:00

年中無休(1月1日、2日及び弊社指定メンテナンス日を除く)

※お客さまのご要望に正確かつ迅速に対応するため、通話内容を

録音させていただいております。対応終了後、消去いたします。

※お問い合わせの際は、番号をよくお確かめください。

エディオンネット

・サービス内容、各種手続

エディオンネットカスタマーセンター

0120-71-2133 (通話料無料)

受付時間: 9:00~19:00(年末年始を除く)

スマートライン

・サービス内容、各種手続

スマートラインサポート: **0120-954-046** (通話料無料)

受付時間: 10:00~19:00(年中無休、年末年始を除く)

メガ・エッグ

・サービス内容、各種手続

メガ・エッグお客さまセンター

0120-50-58-98 (通話料無料)

受付時間: 10:00~19:00(年中無休)

▶ 困ったときはお問い合わせの前にご確認ください。

各種お問い合わせ、ご登録状況の確認はこちら

My au ▶ <https://www.au.com/my-au/>

「**1**送付物のご確認(①契約内容のご案内)」に記載のau ID/パスワードをご用意ください。

会員サポートホームページ

▶ <https://www.au.com/support/service/internet/auhikari/>

auひかりに関するお問い合わせ

- サービス内容全般 手続き・請求
- ネットサービス 接続・設定・故障
- お引越し

- 電話サービス 接続・設定・故障

- 上記以外の接続・設定・故障
- かけつけ設定サポート

ご契約のプロバイダのお客さま窓口へご連絡ください。

※各窓口については「**0**プロバイダー一覧」をご参照ください。

KDDI
お客さまセンター **0077-7101** (無料/24時間受付/土・日・祝日も受付)

KDDI
お客さまセンター **0077-7084** (無料/9:00~18:00/土・日・祝日も受付)

※上記フリーコールは、携帯電話からもご利用いただけます。

お問い合わせには、ご契約者であることの確認が必要となります。「ご利用開始のご案内」に記載の「基本契約番号」をご用意ください。

◆ご本人さま確認に関して

弊社では、個人情報保護の観点からお客さま個人の契約内容などに関するお問い合わせにつきましては、契約者ご本人さまである旨を確認させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。なお、お問い合わせの内容によりましては、契約者ご本人さまへの書面による回答に限りさせていただきます。

◆個人情報の取り扱いに関して

お客さまの個人情報は、本お問い合わせに関する回答以外の目的には利用いたしません。

本マニュアルの内容の全部あるいは一部を弊社に無断で転載、あるいは複製することをお断りします。本マニュアルは、予告なく変更することがあります。

※サービスの各メニュー画面は予告なく変更する場合があります。

※表記の金額は、特に記載のある場合を除き全て税込です。