

auひかり 説明事項(重要)

共通編

2025年10月発行

本書面は、auひかりサービスをご利用いただく際に注意が必要な重要な重要事項をご説明するものです。お客様にご契約いただくサービスには以下のサイトに掲載する定型約款が適用されます。

<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/conditions/>

ご契約になる内容を十分にご理解いただいたうえで、お申し込みください。

目次

■ サービスのご利用について

1. サービス内容について	P 2
2. 解約について	P 3
3. 工事について	P 6
4. その他	P 7
5. 他社の電話サービスからの切替および番号ポータビリティについて	P 9

■ 料金について

1. 登録料について	P 10
2. 通話料の割引(auまとめトーク)	P 10
3. 料金割引について	P 11
4. 月額利用料(ホーム、マンションミニギガ、マンション共通)	P 12
5. 電話料金について	P 12
6. テレビサービス料金について	P 13
7. 料金についてのご注意	P 13

■ 注意事項

1. auひかりについて	P 14
2. 電話サービスについて	P 15
3. 宅内機器について	P 19
4. テレビサービスについて	P 20

■ 支払いについて(au one net を除く)

P 21

■ 支払いについて(au one net)

P 23

■ 提供会社

P 24

■ お問い合わせ先

P 25

■サービスのご利用について

必ずお読みいただき、□に
チェック✓を入れてください。

1. サービス内容について

共 通 auひかりは、KDDIが提供する光ファイバーを接続回線としたインターネット接続サービスと、提携プロバイダ(KDDIを含む複数社の中からお客さまが選択)が提供するメール等のサービスをセットで提供するものです。

サービスの名称・種類

サービス	auひかり		
メニュー	ホーム／マンションミニギガ／マンション		
サービス名称	ネットサービス	電話サービス	テレビサービス
サービス種類	インターネット接続サービス[F T T Hサービス]	I P電話サービス	テレビサービス

共 通 停電等により宅内機器(ONU機器またはホームゲートウェイ機器・セットトップボックス)に電源が供給されない場合は、ネット・電話(着信を含みます)・テレビの各サービスはご利用いただけません。また、お客さま宅が停電でなくても、お客さま(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、群馬県、山梨県、茨城県の一部地域のauひかりホームおよびマンションミニギガのお客さまに限ります)の光回線が収容されている設備が長時間の停電となるときは、ネット・電話(着信を含みます)・テレビの各サービスをご利用いただけない場合があります。

ネット ネットサービスはベストエフォート型サービスです。最大速度は以下のとおりとなりますが、本値はお客さま宅内に設置する回線の終端から当社設備までの間における技術規格上の概ねの最大値であり、お客さま宅内での実使用速度を示すものではありません。通信サービス利用時の速度は、お客さまのご利用環境・回線のトラフィック状況等により大幅に低下する場合があります。

お申し込みメニュー			下り速度	上り速度
ホームタイプ	1ギガ		1Gbps	1Gbps
	高速サービス *1	5ギガ	5Gbps	5Gbps
		10ギガ	10Gbps	10Gbps
マンションミニギガタイプ			1Gbps	1Gbps
マンションタイプ	タイプV *7	個別型／一括型 *2	100Mbps	100Mbps
	都市機構 *7	デラックス(DX)	100Mbps	100Mbps
		16Mレンタル(R) *2 16Mベーシック(B) *2	16Mbps	16Mbps
	タイプG *6	個別型	V契約	100Mbps
			G契約	664Mbps *8
	都市機構G *6	デラックス(DX)	100Mbps	100Mbps
		デラックスG(DX-G)	664Mbps *8	166Mbps *8
		16Mレンタル(R) *2 16Mベーシック(B) *2	16Mbps	16Mbps
	タイプE	個別型／一括型 *2	100Mbps *5	100Mbps *5
	タイプF *3	個別型／一括型 *2		
ギガ *4	個別型／一括型 *2		1Gbps	1Gbps
	一括型 *2		10Gbps	10Gbps

- * 1. 5ギガまたは10ギガの高速サービスへのお申し込みが必要です。高速サービスは、@nifty、@T COM(アットティーコム)、au one net、BIGLOBE、DTI、So-netでお申し込みいただけます。
- * 2. マンションの各一括型(au one netのみ、都市機構／都市機構Gの16M(B)ベーシック、16M(R)レンタルはau one net、コミュファnetのみお申し込みいただけます)。
- * 3. タイプFは@nifty、@T COM(アットティーコム)、DTIではお申し込みいただけません。
- * 4. ギガは@T COM(アットティーコム)、DTIはお申し込みいただけません。
- * 5. タイプE一括型コース3は最大通信速度下り1Gbps／上り1Gbpsです。

- * 6. タイプGおよび都市機構Gは@nifty、au one net、BIGLOBE、So-net、コミュファnetでお申し込みいただけます。なお、お住まいの物件での速度変更は上記プロバイダ全てで対応しています。(2024年7月時点)
速度契約変更に伴い、室内機器の変更がある場合は、機器変更手数料3,000円(税込3,300円)がかかります。
- * 7. マンションタイプVまたは都市機構デラックス(DX)をお申し込みの際に、マンション棟内設備導入のタイミングにより、マンションタイプG(V契約)または都市機構Gデラックス(DX)としてご提供する場合があります。
- * 8. 他社同一規格の設備設置による干渉や、お客様まで棟内配線距離などにより、技術規格上の速度を下り最大100Mbps／上り最大100Mbpsとして提供する場合があります。

ネット お客様(auひかり ホーム、マンションミニギガおよびマンション(マンションギガのみ)のお客さまに限ります)が1日あたり30GB(ギガバイト)以上のデータを継続的に送信(上りデータ送信)させる場合、上りデータ送信の最高速度を一定水準に制限することがあります。

電話 電話サービスは、電話ケーブルの周辺に電子レンジ等強い電磁波を発生する家電製品がある場合(マンションタイプV／都市機構／マンション タイプG／都市機構Gの場合のみ)や、容量の大きなデータを送受信している場合など、通信回線の状態により通信品質が低下し音声が聞き取りづらくなる事があります。

テレビ セットトップボックスは、HDMI端子での接続が必要です。テレビサービスは、地上波放送、BS／110度CSデジタル放送は視聴いただけません。他社光ファイバー、ケーブルテレビ等を利用して視聴されている場合、解約に伴い視聴できなくなる場合があります。

テレビ ビデオ作品にはすべてコピーガードがかかっているため、録画できません。チャンネルサービスでは一部の番組は録画いただけない場合があります。

2. 解約について

共 通 契約のご変更、解約のお手続きは、ご契約のプロバイダ(25ページ)にお電話でご連絡ください(一部ご契約内容の変更は、「My au」でもお手続きできます)。

共 通 宅内工事前の申し込みキャンセルは、お申し込みのプロバイダにお電話でご連絡ください。
宅内工事の実施前に、ご連絡をいただいた場合、キャンセル料は請求しません。

電 話 NTT東日本・NTT西日本の電話サービスからの切替(番号ポータビリティ等)で、KDDI電話サービスにお申し込みされているお客様が、KDDIの電話サービスを解約の上、NTT東日本・NTT西日本の電話サービスを利用再開される場合、ご契約のプロバイダのサービスセンターの他、NTT東日本・NTT西日本へのご連絡が必要となります。

共 通 auひかりサービスを解約した場合には、ご契約の内容に応じて、以下の費用が生じます。

解約月のご利用料金		
ネットの月額利用料	au one net/コミュファnet	解約日までのご利用分※
	その他のプロバイダ	解約月の1ヶ月分
電話・テレビサービスの月額利用料		解約日までのご利用分※
オプション料		解約月の1ヶ月分
通話料・通信料		解約日までのご利用分

※加入月に解約した場合は、解約月の1ヶ月分

その他料金
初期費用(工事費含む)の残額
契約解除料金
回線撤去費用(auひかり ホームで撤去をご希望の場合) 28,800円(税込31,680円)

- ・ご契約の内容により、日割りとならない場合があります。
- ・ご契約のプロバイダにより、料金は異なります。

共 通

宅内機器(回線終端装置(ONU)※を含みます)を送付した後でお申し込みの取消しを行なった場合、または解約を行なった場合は、速やかに宅内機器のご返却を行なってください。なお、宅内機器のご返却については、KDDIから別途送付する専用の返却伝票をお使いいただくか、KDDIが指定する方法でご返却ください(送料のお客さま負担はありません)。その他の運送伝票をお使いになる場合の送料は、お客さま負担となります。また、一定期間宅内機器のご返却を確認できない場合は以下の違約金を請求させていただきます。宅内機器の詳細については、FTTHサービスご利用規約、おうちどこでもWi-Fiご利用規約、宅内LAN機器貸出サービスに関する契約条項をご確認ください。

1台ごとに

本機器の種別	利用期間	違約金金額
ホームゲートウェイ機器	～13ヶ月未満	8,000円 (税込8,800円)
	13ヶ月～25ヶ月未満	4,000円 (税込4,400円)
	25ヶ月～37ヶ月未満	2,000円 (税込2,200円)
	37ヶ月以上	1,000円 (税込1,100円)
VDSLモデム内蔵 ホームゲートウェイ機器 (マンション タイプV／都市機構のみ)	～13ヶ月未満	18,200円 (税込20,020円)
	13ヶ月～25ヶ月未満	12,000円 (税込13,200円)
	25ヶ月～37ヶ月未満	5,700円 (税込6,270円)
	37ヶ月以上	2,000円 (税込2,200円)
回線終端装置(ONU)一体型ホームゲートウェイ機器 (auひかり ホーム 5ギガ・10ギガのみ)	—	25,000円 (税込27,500円)
ONU機器 (マンション タイプFのみ)	～13ヶ月未満	14,000円 (税込15,400円)
	13ヶ月～25ヶ月未満	11,900円 (税込13,090円)
	25ヶ月～37ヶ月未満	9,700円 (税込10,670円)
	37ヶ月以上	7,500円 (税込8,250円)
G.fastモデル (マンション タイプV、都市機構、 タイプG、都市機構Gのみ)	—	5,428円 (税込5,970円)
セットトップボックス (STW2000)・テレビサービスのみ／ セットトップボックス用リモコンを含みます	～13ヶ月未満	14,510円 (税込15,961円)
	13ヶ月～25ヶ月未満	6,619円 (税込7,280円)
	25ヶ月～37ヶ月未満	4,631円 (税込5,094円)
	37ヶ月以上	4,631円 (税込5,094円)
セットトップボックス(STA3000)・テ レビサービスのみ／セットトップボッ クス用リモコンを含みます	—	6,000円 (税込6,600円)
おうちどこでもWi-Fi(子機)・追加子機	—	10,000円 (税込11,000円)
無線LAN子機レンタル	～13ヶ月未満	8,000円 (税込8,800円)
	13ヶ月～25ヶ月未満	4,000円 (税込4,400円)
	25ヶ月～37ヶ月未満	2,000円 (税込2,200円)
	37ヶ月以上	1,000円 (税込1,100円)

※回線終端装置(ONU)は、ホーム、マンションミニギガ、マンションギガの場合に設置します。お客さまの
ご都合により返却いただけない場合は、以下の違約金を請求させていただきます。

回線終端装置(ONU)の種別	違約金金額
(ア) (イ)以外の回線終端装置(ONU)	4,790円 (税込5,269円)
(イ) auひかり ホームの「高速サービス」用回線終端装置(ONU) ※高速サービスを過去に一度でもご利用された場合や、 高速サービスで電話2契約でご利用されていた場合が対象です。	15,440円 (税込16,984円)

共通

auひかりのご契約に伴い、ご利用されなくなったプロードバンドサービス等(KDDIが提供するプロードバンドサービス等を含みます)の解約手続きはお客様ご自身で行なってください。ただし、NTT回線等から番号ポータビリティでお申し込みされた場合(頂番5参照)、同一プロバイダで切替申し込みをされた場合(auひかり説明事項(重要) プロバイダ編参照)は、auひかりの電話サービスのご利用開始後に(電話サービスをご契約でない場合はネットサービスのご利用開始後に)必要な解約手続きを行なってください。

 共通

KDDIは、本サービスの契約書面を郵送で交付いたします(プロバイダサービスについては、提携プロバイダより契約書面が交付されます)。

本サービスは、8日間キャンセル(初期契約解除制度)の対象です。お客様は、契約書面の受領日から起算して8日以内の期間、契約の解除を行なうことができます。

ご契約のプロバイダが交付した契約書面と、KDDIの契約書面が別々に届く場合には、いずれか遅い方の期限が有効となります。

8日間キャンセル(初期契約解除制度)の詳細な手続き等は、契約書面をご確認ください。

 ホーム

解約時には光ケーブルの引込み回線はそのまま残置されます。撤去をご希望の場合は、28,800円(税込31,680円)の撤去工事費が発生します。工事の際はお客様のお立合いが必要です。

※解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の1ヶ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします(撤去日程についてはお客様のご希望に添えない場合があります)。

※撤去作業後の原状回復処理を含めた補修対応は原則行ないません。

※光回線再利用を利用した解約の場合は、撤去工事は発生致しません。(撤去工事費もかかりません。)

 ホーム

初期費用として44,500円(税込48,950円)がかかります。初期費用の支払いは分割払いと一括払いの選択が可能です。分割払いの場合、下記の表の通り、ご契約のプランによって分割回数が決まります。途中解約された際は、最終請求月に初期費用の残額を一括請求いたします。

光ケーブルの引込み工事を実施後、お客様ご都合により課金開始日前に申し込みを取消される場合、キャンセル料として、初期費用相当額の44,500円(税込48,950円)を請求させていただきます。

分割回数の変更、一括払いから分割払いへの変更はできません。

契約プラン	分割回数	開通翌月から毎月の請求金額
ギガ得プラン/標準プラン	23回	2,128円(不課税)/回 ※初回のみ2,134円(不課税)
ずっとギガ得プラン	35回	1,398円(不課税)/回 ※初回のみ1,414円(不課税)

※端数分は初回請求時にご請求いたします。

 ホーム

ギガ得プランの契約期間は2年単位で、お客様からのお申し出が無い限り、2年単位での自動更新となります(起算月はネットサービスのご利用開始月)。2年契約の更新期間以外に解約された場合、契約解除料4,055円(税込4,460円)を請求させていただきます。

ずっとギガ得プランの契約期間は3年単位で、お客様からのお申し出が無い限り、3年単位での自動更新となります(起算月はネットサービスのご利用開始月)。3年契約の更新期間以外に解約された場合、契約解除料4,300円(税込4,730円)を請求させていただきます。

標準プランに契約期間はありません。なお、解約された場合の契約解除料は発生しません(一部のプロバイダは新規申し込みおよびギガ得プランからのプラン変更を受け付けておりません)。

 ホーム

ギガ得プランからずっとギガ得プランへのプラン変更については、更新期間以外のプラン変更であっても、契約解除料は発生しません。

 マンションミニギガ

初期費用として30,000円(税込33,000円)がかかります。初期費用の一括払いをご希望の場合は各プロバイダにご連絡ください。

 マンション
〔マンションギガ 個別型のみ〕

初期費用を分割払いの場合、開通翌月のご利用分から初月のみ1,443円(不課税)、それ以降は毎月1,434円(不課税)ずつを計23ヶ月間請求させていただきます。途中解約された場合は、最終請求月に初期費用の残額を一括請求いたします。

宅内工事を実施後、お客様ご都合により課金開始日前に申し込みを取消される場合、キャンセル料として、初期費用相当額の30,000円(税込33,000円)を請求させていただきます。

 マンション

お得プランA(タイプG(G契約)、都市機能G デラックスG(DX-G)を除きます)の契約期間は2年単位で、お客様からのお申し出が無い限り、2年単位での自動更新となります(起算月はネットサービスのご利用開始月)。2年契約の更新期間以外に解約された場合、契約解除料2,082円(税込2,290円)を請求させていただきます。

標準プランに契約期間はありません。なお、解約された場合の契約解除料は発生しません(一部のプロバイダはお得プランAのお申し込みを受け付けていません)。

 マンション
〔タイプG(G契約)、
都市機能G デラッ
クスG(DX-G)のみ〕

お得プランの契約期間は2年単位で、お客様からのお申し出が無い限り、2年単位での自動更新となります(起算月はネットサービスのご利用開始月)。2年契約の更新期間以外に解約された場合、契約解除料2,482円(税込2,730円)を請求させていただきます。

標準プランに契約期間はありません。なお、解約された場合の契約解除料は発生しません。

 電話

ご契約の変更、解約のお手続きは、ご契約のプロバイダのサービスセンターで受付します。一部ご契約内容の変更は、「My au」でも受付します。NTT東日本・NTT西日本の電話サービスからの切替(番号ポータビリティ等)で、KDDI電話サービスにお申し込みされているお客様が、KDDIの電話サービスを解約の上、NTT東日本・NTT西日本の電話サービスを利用再開される場合、ご契約のプロバイダのサービスセンターの他、NTT東日本・NTT西日本へのご連絡が必要となります。

 電話

auひかりの電話サービスを解約後に、番号ポータビリティで他社に切替の場合、電話番号の発番がNTT東日本・NTT西日本(加入電話・INSネット64以外)の事業者から発番されている電話番号をNTT東日本・NTT西日本の加入電話・INSネット64へ、番号ポータビリティすることはできません。

3. 工事について

ホーム

サービスのご利用には、必ずご自宅への光ケーブルの引込み工事が必要です。また、工事にはお客様の立会いが必要となります。

ホーム

土曜・日曜・祝日に工事を実施される場合、追加派遣料(3,000円[税込3,300円])が必要となります。

ホーム

工事において、光ケーブルを建物壁面に取付けた金具に引留め、外壁を配線させて引込み口(電話配管、エアコンダクト等)より引込み、宅内に光コンセントを設置させていただきます。

※既設の引込み口が利用できない等やむをえない場合に限り、壁貫通(直径約10mm)等の施工を行なうことがございますので、あらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内いたします。

※お客様宅前までの引込みルートが確保できない場合や、お客様宅内に引込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通の施工が不可能又は著しく困難と当社にて判断した場合(鉄筋コンクリート造、着工日が2006年8月以前の建築物である場合等)はご利用いただけません。引込みルートの確保の可否については事前調査にお伺いする場合があります。

ホーム

賃貸住宅にお住まいの場合

事前にお客さまより工事について建物所有者様のご承諾を得ていただきます。

※KDDIのHPより「建物所有者さま向けご説明資料はこちら」をご参照ください。

https://www.au.com/internet/auhikari_1g/flow/

ホーム

※光コラボレーションサービスをご利用中で「auひかりホーム(S)」をご検討中のお客様
(東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県の一部を除く)

●光回線再利用とは、他社光コラボレーションサービス(以下光コラボ)の光ケーブル引込線から宅内の光コンセントまでの回線をauひかり ホーム(S)で流用する仕組みです。

この仕組みの利用可否は、

①ファミリータイプの光コラボサービスであること

②auひかりのエリア検索で「auひかり ホーム(S)」がお申込み可能であることが条件となります。

●光回線再利用をご希望の場合、光コラボサービスの解約とauひかりの開通が同日になるようKDDIで調整を行います。お客様ご自身で光コラボ事業者から「光回線再利用承諾番号」を取得いただきます。

●光回線再利用承諾番号の有効期限は15暦日です。この承諾番号をもってauひかりへお申込みください。期限切れの場合、光コラボサービスが継続し、改めて承諾番号発行申込が必要です。

●auひかりと他社光コラボサービスとは料金、サービス内容が異なります。サービスのお乗り換えにはご注意ください。本項目以外のauひかり新規お申込みに伴う各種条件はauひかり説明事項(重要)をご参照ください。

●光コラボの解約とauひかりの開通を同日とするため、具体的な工事日は、KDDIからお客様へご案内します。工事日変更やauひかりの申込取消となった場合は、光コラボ事業者へもご連絡ください。※1

●設備を調査した結果、流用できない場合は、開通工事は再調整となり、光ケーブル引込工事を新たに実施いたします。

●工事日当日に工事不可の場合、速やかに光コラボ事業者へその旨のご連絡をお願いします。※1

●光回線再利用希望の場合でも、屋内配線の引き直しや露出配線、建物等への穴あけ、光コンセントの再設置をお客さまに同意のもと実施する場合があります。

※1 ご連絡がない場合、光コラボサービスが自動解約となってしまい、インターネットや電話がご利用できなくなることがありますのでご注意ください。

共通

オプションで以下の宅内工事をご提供しています。開通日程調整の際にお申し込みください。

メニュー	内容	料金
訪問費	作業員がお客様のお宅に伺います。	3,600円(税込3,960円)
作業費	ケーブル敷設工事	基本工事費(10m以内) 通常LAN 7,800円(税込8,580円) CAT6A 9,000円(税込9,900円) 延長工事費(10m以上) 通常LAN 500円(税込550円)/m CAT6A 900円(税込990円)/m
	LANモジュラージャック	1,800円(税込1,980円)
	電話モジュラージャック	1,400円(税込1,540円)
部材費	モール	500円(税込550円)/m
	LANモジュラージャック	1,800円(税込1,980円)
	電話モジュラージャック	1,000円(税込1,100円)

マンションミニギガ

サービスのご利用にあたり、ご自宅にKDDIが設置した光コンセントがない場合は、光ケーブルの引込み工事が必要です。

マンション

光ケーブルの引込み工事では、マンションに設置された光成端ユニット等から電話配管等を使ってお客様宅内に光ケーブルを引込み、光コンセントを設置させていただきます。工事にはお客様の立会いが必要となります。

マンションギガのみ

※お客様がお住まいのマンションまでの引込みルートが確保できない場合や、お客様宅内に引込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通の施工が不可能又は著しく困難と当社にて判断した場合(鉄筋コンクリート造、着工日が2006年8月以前の建築物である場合等)はご利用いただけません。

引込みルートの確保の可否については事前調査にお伺いする場合があります。

4. その他

- 共 通**
- auひかりサービスのお申し込み受付後(ご利用開始前)または既にご利用中のお客さまに対して、KDDIはご契約内容の確認のためご本人様確認のための書類(身分証明書)の提出を求めることがあります。その際、KDDIが指定する期日までにご本人様確認のための書類(身分証明書)のご提出がないとき、もしくはご契約内容に虚偽の内容があったときは、auひかりサービスの利用停止または契約解除させていただくことがあります。
- 共 通**
- サービス提供エリア内であっても、設備等の都合によってはご利用いただけない場合があります。この場合、KDDIからお客さまにご連絡します。
- 共 通**
- 宅内工事の実施前に、お客さまより申し込み取消のご連絡をいただいた場合、キャンセル料は請求いたしません。申し込み取消の際は、申し込みのプロバイダのサービスセンターへご連絡ください。
なお、度重なる申し込み・キャンセルを行なう場合はキャンセル料を請求させていただく場合があります。
- 共 通**
- サービス提供開始以降であっても、設備等(電柱の地中化、移動等)の都合によってはご利用いただけなくなる場合があります。この場合、KDDIからお客さまにご連絡します。
- 共 通**
- お客さま宅の周辺の設備状況により、光回線導入工事が遅れる場合がございます。
現在、他社サービスをご利用の場合、ご利用中のサービスの解約は本サービスご利用開始日以降に手続きいただくことをお勧めいたします。
- 共 通**
- auひかりの申し込みによりauひかり契約が登録されたau IDをKDDI株式会社が払い出します。au IDは、「My au」のログインなどに利用します。なお、au IDの利用は「au ID利用規約」によります。
お引越し(移転)時は、各プロバイダ指定の方法で移転手続きを行なった場合、現在ご利用中のau IDをそのまま継続いただけます。
ただし、移転元・移転先のご契約者名が一致しない場合は、移転先のauひかり契約が登録されたau IDを新規に発行します。この場合移転元のauひかり契約が登録されたau IDでご利用いただいているサービス(au PAY (auかんたん決済) の継続利用サービス等)は解約となります。au PAY カード、au PAY プリペイドカード、Pontaポイントは引き続きご利用いただけます。
※移転元のauひかり契約が登録されたau IDに、有効な契約(au携帯電話回線の契約等)が登録されている場合は、解約となりません。
- 共 通**
- au IDの登録・設定(au IDログインが完了していること)または「au PAY プリペイドカード」をお申し込みいただくと、auひかりの月額利用料や通話料に応じて「Pontaポイント」が付与されます。
なお、お支払い方法で「各プロバイダからの請求」を選択されている場合、月額利用料等でのポイントは付与対象外となります。
- 共 通**
- ホームゲートウェイ「BL1500HM」、または「BL3000HM」をご利用になる場合
お客さまがお使いのホームゲートウェイの品質改善および向上を目的とし、機器動作データ(端末識別情報、設定情報等)を取得いたします。
また、同目的の範囲内で株式会社KDDIテクノロジー(BL1500HM)、NECプラットフォームズ株式会社(BL3000HM)等、第三者へ提供できるものとします。非同意の方は設定から「品質向上のための保守データ送信機能」を停止ください。
- ホーム**
- 『auひかり ホーム』は、一戸建て(注)にお住まいの方を対象としたサービスです。
注)公営住宅・公社住宅・都市機構住宅は除く。
- ホーム**
- 高速サービスのご利用機器の推奨スペックはLANポート10GBASE-T、LANケーブルカテゴリ6a以上です。
高速サービス5ギガ、10ギガの提供エリアは東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部です。提供エリアでのみ高速サービスにお申し込みいただけます。
- マンションミニギガ**
- 『auひかり マンションミニギガ』は、3階建て以下の集合住宅(注1)(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)にお住まいの方を対象としたサービスです。
注1) 公営住宅・公社住宅・都市機構住宅は除く。
- ネット**
- 現在、各プロバイダのネットサービスをご利用中の場合
現在ご利用中のメールアドレス/ホームページURL(注)等はそのままご利用いただけます(お申し込み時に継続利用申請が必要となる場合があります)。
注)au one net、コミュファnetを除く。
- ネット**
- 安心ネットフィルターをご契約の場合、安心ネットフィルターサーバと正常な通信が行なえない際に、Webサイト等へのアクセスができなくなります。その場合、しばらく時間をおいてから再度アクセスしてください。なお、一時的に安心ネットフィルターを無効にすることでもWebサイト等へアクセスできます。その際は有害なサイトに接続する可能性もありますので、ご注意ください。
- ネット**
- auひかり Netflixパックのご利用にあたっては、「auひかり Netflixパック利用規約」(https://www.kddi.com/extlib/files/corporate/kddi/kokai/keiyaku_yakkan/pdf/netflix_auhikari.pdf)に同意のうえ、これに従っていただく必要があります。また、auひかり Netflixパックの利用料の支払方法は、当社が提供するau PAY (auかんたん決済) の合算支払いサービスによる支払いのみとなります。利用料の支払いにあたっては、「au PAY (auかんたん決済) 会員規約」(<https://id.auone.jp/payment/terms.html>)に同意のうえ、これに従っていただく必要があります。
- auひかり Netflixパックをご利用の場合、お客さまの電話番号、電子メールアドレスおよびお客さまを識別するための識別子をNetflix合同会社へ提供いたします。Netflix合同会社は、当該情報を、お客さまに対するNetflixサービスの利用開始登録に関する情報提供のために利用します。

電話

電話サービスのご利用は、電話機をホームゲートウェイ(HGW)に接続する必要があります。
番号ポータビリティ完了後は、HGに接続していない電話機はご利用できなくなります。

ただし、HGに直接電話機を接続できない場合(各お部屋に1台ずつ電話機を接続してご利用中、もしくはホームテレfon・ビジネスfon(回線がアナログ回線に限ります)をご利用中のお客さま)・電話機と玄関インターフォンも兼ねており現在と同じ場所で電話のご利用を希望される場合は、オプション工事(保安器～HG延長工事+モジュラージャック1個 9,500円[税込10,450円])が必要となります。また、オプション工事実施の際に別途訪問費(3,600円[税込3,960円])が必要となる場合があります。

なお、HGとの接続に関しましては、ホームテレfon・ビジネスfon・ドアfonの設置業者へお問い合わせくださいか、お客さまご自身で接続を行なってください。

電話

緊急通報システムをご利用の場合

緊急通報等を行なう自動通報装置(電話機)※は、機能や設定される通話先の電話番号等によりご利用いただけない場合がありますので、お申し込みいただくことができません。ご不明な場合は緊急通報サービスの提供者や装置製造会社へお問い合わせください。

※主に各自治体が高齢の方や体の不自由な方などに提供している電話機(ペンダントタイプの場合もあります)で、ボタンを押すことにより緊急通報を行なうことができます。「緊急通報システム」「あんしん電話」等の名称で呼ばれています。

電話

モデム通信(ガス・水道検針サービス等)をご利用の場合

発信先の電話番号・通信方式によりご利用いただけない場合があります。またご利用いただける場合も、端末の設定変更等が必要な場合がありますのでお客さままでサービス提供者や製造会社へお問い合わせください。

電話

発信番号表示サービスをお申し込みの場合

お使いの電話機が発信番号表示対応電話機であることが必要です。対応電話機でない場合、着信ができなくなる場合もあります。また対応電話機についてもご利用には「設定」が必要となりますので、取扱い説明書・メーカー等にご確認ください。

電話

着信転送サービスをお申し込みの場合

auひかり宅内機器到着後にKDDIお客さまセンター(0077-777)へのお申し込みと郵送によるご本人さま確認が必要です。ご本人さま確認は、auひかりお申し込み時にご申告いただいた氏名・住所が記載されたご本人さま確認書類が必要です。

電話

迷惑電話 発着信ブロックをご契約の場合、迷惑電話データベースの情報精度向上を目的に、お客さまの固定電話に発着信した電話番号、および発着信日時・通話時間の情報を、1回／日の頻度でトビラシステムズ株式会社に開示します。

電話

NTT加入電話以外の他社電話サービスから番号ポータビリティする場合、auひかり 電話サービスが利用できるタイミングは他社サービスにより異なります。

(なお、NTT加入電話以外で新しく発番された番号は、1/13までは番号ポータビリティができません。他事業者の番号で番号ポータビリティをご希望の場合は1/14以降にお申し込みください)

ご利用中の電話サービス auひかりお申し込みメニュー		NTTひかり電話	J:COM PHONE／ おとくライン	左記以外の 他社電話サービス
ホーム	東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、群馬県、山梨県、茨城県の一部	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間*1、*2		
	上記以外の地域	工事完了当日	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間*1、*2	
マンションミニギガ	ギガ	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間*1、*2		
マンション	タイプV、都市機構、タイプG、都市機構G *6	工事完了当日*3	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間*1、*2	工事完了当日*3
	ギガ*4	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間*1、*2		
	タイプE、F*5	工事完了後機器を接続してから約7日～10日後		

* 1. 上記ご利用開始までのタイミングは、目安となります。番号ポータビリティの手続き上、お申し込み情報の確認等のため時間がかかる場合があります。

* 2. 番号ポータビリティ完了までの間は、他社サービスをご利用いただくことができます(料金はかかります)。

* 3. 一部のプロバイダを除きます。

* 4. ギガは@T COM(アットティーコム)、DTIはお申し込みいただけません。

* 5. タイプFは@nifty、@T COM(アットティーコム)、DTIはお申し込みいただけません。

* 6. タイプG、都市機構Gは@nifty、au one net、BIGLOBE、So-net、コミュファnetでお申し込みいただけます。

電話

NTT加入電話以外の他社電話サービスから番号ポータビリティする場合、他社電話サービスは、auひかり 電話サービスに切替わった後、自動的に解約となります(切替わる前にお客さまご自身で解約手続きをされますと、切替えができなくなりますのでご注意ください)。なお、電話サービス以外(インターネットや映像サービス)もご利用の場合は、auひかり 電話サービスに切替わった後、お客さまご自身で解約手続きを行なってください。

 電話

ケーブルプラス電話でご利用中の電話番号を継続利用する場合、現在ご利用中のケーブルプラス電話は、auひかり 電話サービスに切替わった後、自動的に解約となります。
ただし、電話サービス以外(インターネットや映像サービス)は解約になりませんので、今後ご利用にならない場合は、auひかり 電話サービスに切替わった後、お客さまご自身で解約手続きを行なってください。

 電話

電話サービスを2回線(2つの電話番号)ご利用の場合は、ホームゲートウェイを2台接続いただきます。2台の接続に必要なスイッチングHUB、電源コンセントについてはお客さまご自身でご準備ください(タイプV、都市機構、タイプGまたは都市機構GではスイッチングHUBは不要です)。

 電話

auひかり ホーム(高速サービス)で電話番号を2契約される場合

au one net、BIGLOBE、So-net以外のプロバイダで、auひかり電話サービスで2つの電話番号をご利用予定の場合は、追加番号にあたる電話番号を先にお申し込みいただきます。主回線(他社電話サービスの契約電話番号など)は「auひかり」開通後の翌日以降にお申し込みください。その際に、ご利用中のホームゲートウェイ(BL3000HM)は、親番号(2回線目)のお申し込み後に回線終端装置(ONU)とホームゲートウェイ(BL1000HW×2台)に交換いたします。また10ギガに対応したスイッチングHUBが必要です。お客さまご自身でご準備ください。

5. 他社の電話サービスからの切替および番号ポータビリティについて

 電話

他社の電話サービスをお使いのお客さまがauひかり電話サービスに番号ポータビリティでお申込されると、他社電話サービスのご利用は終了となります。

なお、お申し込みにあたっては下記の事項を必ずご確認ください。

お申し込みにあたりお客さま(他社電話契約者様)の同意が必要となります(ご確認のため、以下の□にチェック✓を入れてください)。

NTT加入電話またはINSネット64から切替のお客さま

1. 電話加入権をお持ちのお客さまが、auひかり電話サービスへのご加入で、電話加入件は「利用休止」となります。また電話加入権をお持ちでないお客さまがauひかり電話サービスへご加入で、現在ご利用の電話サービスは「解約」となります。「解約休止」または「解約」に関するNTT等への手続きについては、KDDIが代行いたします。

2. NTT電話サービスのご利用終了にあたり、休止工事費がNTT東日本・NTT西日本より請求されます。

3. ご利用いただけなくなるサービスがございます。

①NTTのすべてのサービス(NTTフレッツ・ADSL等インターネット接続サービス/ナンバー・ディスプレイ等)はご利用いただけなくなります。(*)

②ISDN回線のサービスはご利用いただけなくなります。

●ISDN専用の電話機・専用端末はご利用いただけなくなります。

●DSU(回線終端装置)・TA(ターミナルアダプタ)は必ず取外してご利用ください。

③NTTに加えて他社の提供するADSLサービスはご利用いただけなくなります。

(*)別途KDDIより代わりのサービスを提供させていただきます。

4. NTTから通信機器(フレッツ・ADSLモデム/黒電話等)をレンタルされている場合は、返却または買取りが必要となります。必ずNTTの116番にご連絡ください。

NTT加入電話またはINSネット64以外の電話サービスからの切替のお客さま

5. auひかり電話サービスへのご加入で、現在ご利用の他社電話サービスは「解約」となります。他社電話サービス解約手続きについてはKDDIが代行いたします。

6. 現在ご利用の他社より通信機器(電話モデム)等をレンタルされている場合は、返却となります。

共通

7. P15「2(-2) 現在お使いの他社電話サービスの電話番号を継続してご利用(以下「番号ポータビリティ」といいます。)の場合」に記載の事項に同意ください。

■料金について

1. 登録料について

<input type="checkbox"/> 共 通	メニュー	登録料
	ホーム、マンションミニギガ、マンション	3,000円（税込3,300円）

*ネットサービス・電話サービス(2回線目も含みます)・テレビサービスを同時に申し込みの場合、登録料はお申し込みのサービス数にかかわらず3,000円(税込3,300円)となります。なお、新規お申し込みの後、追加でサービスをお申し込みになる場合は、追加登録料として別途800円(税込880円)がかかります。

2. 通話料の割引(auまとめトーク)

<input type="checkbox"/> 共 通	auまとめトーク概要	適用条件
	<p>auひかりの請求とau携帯電話／データ通信端末の請求をひとつにまとめる「KDDIまとめ請求」をお申し込みの場合、その電話サービスからの発信について、以下の通話料相当額を割引し、無料といたします。</p> <p>①auひかり 電話サービス *1・auひかり ちゅら 電話サービス・ホームプラス電話・au one net 050番号サービス(KDDI-IP電話) *2・ケーブルプラス電話・ケーブルプラス光電話・ホーム電話・J:COM PHONE プラス・J:COM PHONE ひかり・コミュファ光電話 *1への国内通話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・着信先が、他社電話からKDDI固定電話へ番号ポータビリティする場合、ポータビリティ工事日の翌日午後からの通話が割引対象となります。 ・着信先が、KDDI固定電話から他社電話へ番号ポータビリティする場合、ポータビリティ日の前日までの通話が割引対象となります。 <p>②au/UQ mobile/povoへの国内通話 *3</p>	<p>@nifty、@T COM(アットティーコム)、ASAHIネット、au one net、BIGLOBE、DTI、So-net、コミュファnetのお客さま</p> <p>auひかりの請求とau携帯電話／データ通信端末の請求をひとつにまとめる「KDDIまとめ請求」をお申し込みの場合で、auひかり 電話サービスとau携帯電話のご契約者が同一名義もしくは家族の範囲の場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同一姓・同一住所でない場合は、別途、家族関係証明書類の提出が必要となります。 ・口座振替・クレジットカードでのお支払いのお客さまに限ります。 ・お手続きのタイミングにより、1~2ヶ月、請求書が別々に発行される場合があります。この期間は通話料の割引は適用されません。また、「KDDIまとめ請求」であっても、その料金月の月末時点において、対象のau携帯電話が解約・休止の場合、割引は適用されません。 ・通信モジュール等特定機器のみの請求をまとめている場合、「auまとめトーク」の割引対象とならないことがあります。

* 1. 050番号サービスを含みます。

* 2. 提携事業者(無料接続先)で、基盤網提供事業者がKDDI株式会社の場合を含みます。

* 3. au世界サービス対応機種への国外通話の場合、発信元は無料ですが、着信先に通話料がかかります。

3. 料金割引について

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ホーム	
	お申し込み対象者	auひかり ホームのネットサービス・電話サービスにお申し込みいただいたお客様（ただしご加入サービスにより、一部対象外があります）。
	概要	【初期費用相当額割引】電話サービスの月額基本料金から700円(税込770円)／月を課金開始月の翌月より、ずっとギガ得プラン(3年契約)は35ヶ月間割引、ギガ得プラン(2年契約)および標準プランは23ヶ月間割引します。
	注意事項	<p>本料金割引の適用は1設置場所につき1回限りとさせていただきます。 料金割引期間内に電話サービスを解約された場合、割引は継続しません。 割引に際しては、電話サービス月額基本料の当月請求額を最大として割引します。 ご請求額が上記割引額に満たない場合の差分の返金は行いません。 お引越し(移転)の場合は「auひかり説明事項(重要) プロバイダ編」もあわせてご参照ください。 料金割引期間終了後は、自動的に通常料金の適用となります。 上記以外のオプション料や通話料は別途発生いたします。</p>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 共 通	
	お申し込み対象者	●auひかり ホーム、auひかり マンションにお申し込みご利用中のホームゲートウェイがBL3000HM、BL1500HM、BL1000HW、BL902HW、BL900HWの場合 上記のお客さまのうち、ご利用月の末日にauスマートバリューの対象となるau契約、または自宅セット割(インターネットコース)の対象となるUQ mobile契約がある場合。 (ただし、LTEダブル定額 for Tab/Tab(i)を除く)
	概要	Wi-Fiパック（内蔵無線LAN）の月額利用料600円（税込660円）から300円（税込330円）を割引いたします。
	注意事項	適用期間中に、解約をされた場合は、本料金割引の適用は終了となります。 上記以外の費用および月額利用料は別途発生いたします。 ただし、他の割引との重複加入の場合に限り、auスマートバリュー、または自宅セット割(インターネットコース)の割引が適用されない場合でも、本割引を適用します。

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 共 通	
	お申し込み対象者	auひかりのテレビサービスおよびオールジャンルパック、ジャンルパックにお申し込みいただいたお客様。
	概要	オールジャンルパック、ジャンルパック料金の月額利用料を、ご利用開始月を含む最大2ヶ月間無料とします。
	注意事項	本料金割引の適用は、1設置場所につき1回限りとさせていただきます。 適用期間中に、お引越し(移転)・解約された場合、本料金割引は終了となります。 料金割引期間終了後は、自動的に通常料金が適用されます。

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 共 通	
	お申し込み対象者	auひかりテレビサービスのジャンルパックを2つ、または3つお申し込みいただいたお客様。
	概要	ジャンルパックの料金の月額利用料について 2 ジャンル1,680円（税込1,848円） 3 ジャンル1,880円（税込2,068円）にてご提供いたします。
	注意事項	auひかり テレビサービスご契約・開通後にお申し込みいただけます（auひかりの新規ご契約との同時のお申し込みは行えません）。

4. 月額利用料(ホーム、マンションミニギガ、マンション共通)



共 通

メニュー		月額利用料	注意事項
電話サービス	以下の場合以外	700円（税込770円）	*1、*2、*3
	マンション タイプE一括型コース3	1,330円（税込1,463円）	*4、*5
	電話オプションパックEX	690円（税込759円）	
テレビサービス *6	セットトップボックスレンタル料金	500円（税込550円）	
	オプションサービス料金	P13 オプションサービス料金を参照	

- * 1. 電話サービス(2回線目)は、450円(税込495円)となります。
- * 2. au one netで、ネットサービスのご契約がない場合の電話サービスは、1,700円(税込1,870円)です。(マンション一括型(は1,500円(税込1,650円)です。)
- * 3. 電話オプションパックEX対象の付加サービスを2種類以上お申し込み、かつ合計690円（税込759円）を超える場合に、自動的に電話オプションパックEXが適用されます。
- * 4. ネットのお申し込みが無い場合は、電話のお申し込みはできません。また、電話サービス2回線目はご提供していません。
- * 5. 電話オプションパックをお申し込みの場合は、1,830円(税込2,013円)となります。
- 付加サービスを2種類以上お申込み、かつ合計500円（550円）を超える場合に、自動的に電話オプションパックが適用されます。
- * 6. マンション タイプE一括型コース3ではテレビサービスはご提供していません。
- * 7. お客様のご希望に応じてオプションサービス(P13参照)をお申し込みいただくこととなり、別途料金が発生します。

5. 電話料金について



電 話

発着区分	種別			通話料
発信	国内加入電話向け通話			8円(税込8.8円)/3分
	国際通話	KDDI提供	ダイヤル通話	例：アメリカ本土宛 9円(免税)/1分 フィリピン宛 35円(免税)/1分 中国宛 30円(免税)/1分
	携帯電話向け通話 * 1	au/UQ mobile宛		15.5円(税込17.05円)/1分
		上記以外宛 * 2		16円(税込17.6円)/1分
	I P 電話向け通話 * 3			8円(税込8.8円)/3分

- * 1. MVNO宛の通話については、そのMVNOがネットワークを利用している携帯電話事業者宛の通話と同じ通話料です。
- * 2. 衛星電話への通話等、一部通話料が異なる場合があります。詳細は当社ホームページをご確認ください。
- * 3. 050番号サービス(KDDI-I P電話)をお申し込みされると、KDDIが提供する I P 電話サービスの050番号〈050番号サービス(KDDI-I P電話)等〉ならびに提携ISP(無料接続)の加入者への通話が無料になります。

050番号サービス(KDDI-I P電話)

機能・サービス種別	月額料金	初期費用(登録料)
050番号サービス(KDDI-I P電話)	150円(税込165円)	無料

※上記以外に、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料について、それぞれ1契約番号あたり以下のホームページに記載の番号単価をご負担いただきます。

※毎月月末時点においてご契約中の電話番号を対象として、翌月に請求させていただきます。

ユニバーサルサービス料 <https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/universal/>

電話リレーサービス料 <https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/telephonrelay/>

※他社が料金設定している電話番号へは他社指定の通話料がかかります。

6. テレビサービス料金について

テレビ

オプションサービス料金

オプションサービス名		月額料金	備考
オールジャンルパック		2,480円(税込2,728円)	
ジャンルパック※	ムービーセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	ジャンルパックの同時利用の場合 2 ジャンル1,680円(税込1,848円) 3 ジャンル1,880円(税込2,068円)
	アニメセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	
	スポーツセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	
	エンタメセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	
	ドラマセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	
	ライフセレクトパック	1,480円(税込1,628円)	
J SPORTS 4		1,300円(税込1,430円)	
グリーンチャンネル		1,000円(税込1,100円)	
BS10プレミアム		1,800円(税込1,980円)	
Mnet		2,300円(税込2,530円)	
フジテレビNEXT ライブ・プレミアム		1,600円(税込1,760円)	

※加入月は、月額料金の全額のご請求となります。また、解約月についても月額料金の全額のご請求となります。

※オプションサービスについては、予告なくチャンネルの追加、削除等の変更をする場合があります。

7. 料金についてのご注意

共通

- KDDIが提供する電話サービス、テレビサービス等の請求方法については、お客さまが選択された請求元事業者により異なります。
 ※ご契約のプロバイダからの請求を選択された場合、ご契約のプロバイダがKDDIから債権を譲り受けてお客様に請求いたします(コミュファnetの場合、KDDI請求となります)。
 ※KDDIからの請求を選択された場合、KDDIがお客様に請求いたします。P21「KDDI請求について」をご参照ください。
- 回収代行サービスに係る料金は、各提供事業者が規定する内容により、ご契約のプロバイダから請求いたします(KDDI請求の場合を除く)。
- ネットサービス・電話サービス(2回線目も含みます※)・テレビサービスを同時に申し込みの場合、登録料はお申し込みのサービス数にかかわらず3,000円(税込3,300円)となります。なお、新規お申し込みの後、追加でサービスをお申し込みになる場合は、追加登録料として別途800円(税込880円)がかかります。
 ※auひかり マンションタイプF、マンションタイプE一括型コース3、マンションギガ、マンションギガ一括型10ギガではご提供していません。
- 電話サービス、テレビサービスのセットトップボックスレンタル料金の月額利用料は日割でのご請求となります。
 ※付加サービス月額利用料は、お申し込み日を含む加入月は無料です(加入翌月からのご請求となります)。
- au PAY (auかんたん決済) のご利用に係る料金は、お客さまと有料コンテンツや商品等の提供者または販売者との間の合意に基づき、KDDIが債権を譲り受けてお客様に請求いたします。毎月の料金お支払い方法にクレジットカードを指定されている場合は、クレジットカード会社からの請求となります。
 ※ご契約のプロバイダからの請求を選択された場合、ご契約のプロバイダがKDDIから債権を譲り受けてお客様に請求いたします。

■注意事項

1. auひかりについて

- 本サービスは、ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
- 基本サービス(ネットサービス・電話サービス・テレビサービスのセットトップボックスレンタル料)の月額利用料は日割でのご請求となります。
- ※付加サービス月額利用料金は、加入月は無料です(加入翌月からのご請求となります)。
- ※テレビサービスのオプションサービスは加入月全額請求となります。また、解約月は全額のご請求となります。加入月に解約された場合も全額のご請求となります。
- ユーバーサルサービス料のご負担について
ユーバーサルサービス制度は、加入電話などの電話サービスを全国どの世帯でも公平に安定して利用できるよう、必要な費用を電話会社全体で応分に負担する制度です。KDDIおよび沖縄セルラー電話は、本制度の支援機関である電気通信事業者協会(TCA)が公表する「番号単価」相当額を「ユーバーサルサービス料」としてお客さまにご負担いただいております。これにより、お客さまがご利用の電話番号数に応じて別途ご負担いただく「ユーバーサルサービス料」として、1契約番号あたり、ホームページ(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/universal/>)に記載の額が請求されます。
- 電話リレーサービス料のご負担について
電話リレーサービス制度は、聴覚や発話に障がいのある方と聴覚障がい者等以外の方の意思疎通をオペレータの手話・文字の通訳によって仲介する「電話リレーサービス」の提供を確保するために必要な費用を電話会社全体で応分に負担する制度です。KDDIおよび沖縄セルラー電話は、本制度の支援機関である電気通信事業者協会(TCA)が公表する「番号単価」を2021年7月ご利用分より「電話リレーサービス料」としてお客さまにご負担いただいております。これにより、お客さまがご利用の電話番号数に応じて別途ご負担いただく「電話リレーサービス料」として、1契約番号あたり、ホームページ(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/telephonrelay/>)に記載の額が請求されます。
- 本サービスをご利用中に、落雷・災害等ご契約のプロバイダおよびKDDIの責に帰さない原因によりお客さま家屋やお客さま所有物に生じた損害に対し、ご契約のプロバイダおよびKDDIは責任を負いません。
- 販売店でのお申し込み内容の一部を除き、お申し込み書面等のお渡しに代えて、「My au」で確認できます。なお、申し込み内容の確認期間は申し込み日翌日から最大6ヶ月間となります。必要に応じてダウンロードまたは印刷をして保管してください。

(1) ホーム

- auひかり ホームにお申し込みの場合、電話サービスまたはテレビサービスの単体でのお申し込み、電話サービスとテレビサービスのセットでのお申し込みはできません。
- このお申し込みによる契約は、ご契約のプロバイダの規約、KDDI株式会社のFTTHサービス契約約款および有料放送役務契約約款によります。
- 前項によるほか、KDDIの提供するレンタル機器および附帯サービスに係る契約は、FTTHサービスご利用規約によります。
- お申込者が未成年の場合は、親権者の同意を得た上でお申し込みください。

(2) マンションミニギガ

- auひかり マンションミニギガにお申し込みの場合、電話サービスまたはテレビサービスの単体でのお申し込み、電話サービスとテレビサービスのセットでのお申し込みはできません。
- このお申し込みによる契約は、ご契約のプロバイダの規約、KDDI株式会社のFTTHサービス契約約款および有料放送役務契約約款によります。
- 前項によるほか、KDDIの提供するレンタル機器および附帯サービスに係る契約は、FTTHサービスご利用規約によります。
- お申込者が未成年の場合は、親権者の同意を得た上でお申し込みください。
- マンションへの光回線の引込みが困難な場合等、サービス提供ができない場合や開通に期間を要する場合があります。
- 他社FTTHサービス(他社FTTHサービスを利用した電話サービスを含む)でご利用中の棟内各住戸への光ファイバーケーブルをauひかりのFTTHサービスにそのまま流用する場合、auひかりの接続工事の完了後に当該サービスはご利用いただけなくなります。必ず、お客さまご自身で当該サービスをご解約ください。

(3) マンション

(3)-① マンションタイプ共通

- auひかり マンションにお申し込みの場合、電話サービスまたはテレビサービスの単体でのお申し込み、電話サービスとテレビサービスのセットでのお申し込みはできません。
※au one netは電話サービス単体および電話サービスとテレビサービスのセットでお申し込みいただけます(タイプE-括型コース3、マンションギガ、マンションギガ-括型10ギガを除く)。
- このお申し込みによる契約は、ご契約のプロバイダの規約、KDDI株式会社のFTTHサービス契約約款および有料放送役務契約約款によります。
- 前項によるほか、KDDIの提供するレンタル機器および附帯サービスに係る契約は、FTTHサービスご利用規約によります。
- お申込者が未成年の場合は、親権者の同意を得た上でお申し込みください。
- マンションへの光回線の引込みが困難な場合等、サービス提供ができない場合や開通に期間を要する場合があります。
- 他社FTTHサービス(他社FTTHサービスを利用した電話サービスを含む)またはADSLサービスでご利用中の棟内各住戸へのケーブル(LANケーブル・電話用メタル回線および光ファイバーケーブル)をauひかりのFTTHサービスにそのまま流用する場合、auひかりの接続工事の完了後に当該サービスはご利用いただけなくなります。必ず、お客さまご自身で当該サービスをご解約ください。

(3)-② マンションタイプV、都市機構、マンションタイプG、都市機構G

- 外線通話が可能なインターホンを1回線の電話用アナログ回線でご利用のお客さまは、auひかり マンションタイプV／都市機構／マンションタイプG／都市機構Gをご利用になれません。ただし接続工事希望日までに、お客さまで以下の対応をいただくことによりご利用が可能です。
 - ①電話端子(モジュラージャック)に分離器等の切替スイッチ(【切⇒入】)がある場合や、インターホン本体に外線電話機能を切り離すための機能設定スイッチ(【OFF⇒ON】)がある場合等に、「切」または「OFF」にする場合。
 - ②インターホンと外線の電話回線を分離する工事を行なう場合(分離工事は管理会社等にお問い合わせください)。
 - ※上記のご対応をされた場合、インターホンから外線への発信はできなくなりますので必要に応じてインターホンとは別の電話機をご用意ください。

(3)-③ マンション都市機構、都市機構G

- 以下の場合は、本申し込みによる契約は自動的に解除となる場合があります。
 - ①都市機構(旧都市公団)とKDDIとの協定期間が満了または協定が解除された場合。
 - ②都市機構(旧都市公団)が本サービス提供中のマンションについて住宅としての用途の廃止または建替えを決定した場合。

(3)-④ 都市機構G

- 都市機構Gではデラックス(DX)からデラックスG(DX-G)に変更が可能です。速度契約変更で機器交換が伴う場合は、機器交換手数料3,000円(税込3,300円)がかかります。

※速度契約変更の対応ISPは「@nifty」、「au one net」、「So-net」、「コミュファnet」です(2023年4月現在)。

※「au one net」または「コミュファnet」の場合、16M(B)ベーシック、16M(R)レンタルから、デラックスG(DX-G)に変更することも可能です。
機器交換手数料については上記の通りです。

(3)-⑤ マンション都市機構／都市機構G 16M(B)ベーシック・16M(R)レンタル

- 16M(B)ベーシック・16M(R)レンタルはau one net、コミュファnetのみお申し込みいただけます。
- 16M(B)ベーシック・16M(R)レンタルをお申し込みの場合、電話サービス・テレビサービスのご利用はできません。電話サービス・テレビサービスのご利用をご希望の場合、デラックス(DX)にお申し込みください。
- デラックス(DX)にお申し込みの場合、16M(B)ベーシックへのプラン変更はできません。
- 16M(B)ベーシックと16M(R)レンタル間のプラン変更はできません。
- プラン変更が可能な都市機構16M(B)ベーシックから都市機構デラックス(DX)への変更、および都市機構16M(R)レンタルと都市機構デラックス(DX)間の変更後の月額利用料はKDDIでの登録手続き完了の翌日から7日目より適用となります。また、この際プラン変更手数料800円(税込880円)を請求させていただきます。

(3)-⑥ マンションタイプE一括型コース3

- 以下の利用制限があります。
 - IPv4では特定のプロトコル(PPTP、SCTP)
 - IPv4では特定のポートを利用するサービス
 - NASやサーバー等のインターネットへの公開
- マンション共用部が停電した場合、共用部の電源復帰後30分間はインターネットが利用できません。
- マンションタイプE一括型コース3をお申し込みの場合、テレビサービスのご利用はできません。

2. 電話サービスについて**(1) 「110(警察)」「118(海上保安本部)」「119(消防)」への発信時のお客さま情報の通知**

- 「110(警察)」「118(海上保安本部)」「119(消防)」へダイヤルした場合は、ご契約者の住所・氏名・電話番号が接続相手先(警察・海上保安本部・消防)に通知されます(一部の警察・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」を付けてダイヤルしてください。

(2) 現在お使いの他社の電話サービスの電話番号を継続してご利用(以下、「番号ポータビリティ」といいます)の場合

- 番号ポータビリティをご希望のお客さまについては、番号ポータビリティのお申し込みを行なっていただきます。
- 番号ポータビリティについては現在お使いの他社電話サービスの契約者(名義人)の同意を得た上でお申し込みください。
- 番号ポータビリティは以下の条件に合致した場合にご提供可能となります。
 - ・固定電話番号使用事業者が提供する電話番号であること。
 - ・総務省が定める同一番号区画の電話番号であること(同じ市町村内、同じ市外局番でも引継げない場合があります。)
 - ・番号ポータビリティを利用いただけない場合はKDDIより新しい電話番号を提供させていただきます。なお、KDDIが提供する電話番号または、NTT加入電話・ISDN以外の電話サービスで発番された電話番号は、auひかり電話を解約して、NTT加入電話・ISDNへの番号ポータビリティはお申込できません。
- ピンク電話・共同電話・支店代行電話・公衆電話・臨時電話でご利用中の回線の番号ポータビリティはお申し込みできません。
- auひかり電話サービスへ番号ポータビリティのお申込を行った場合、現在ご利用の電話サービス事業者にauひかり電話サービスへの切替申込・電話の解約の手続きをKDDIが代行いたします。切替に必要な電話番号、契約者名、契約者住所を現在ご利用の事業者へ情報提供することに同意いただきます。
- 現在お使いの電話サービス等に関する契約情報(本人性確認結果・質権の設定または差し押さえの有無・提供可否確認結果および提供不可理由などに関わるもの)を現在ご契約の事業者が、KDDIに対して提供することについて、お申込者(お申込者と契約が異なる場合には、お申込者及び電話契約者)に同意いただきます。本サービスへの電話ポータビリティに際し、現在ご契約している事業者より連絡がございます。
- NTT東日本・NTT西日本の電話サービス等からの切替えに際し、NTT東日本・NTT西日本は、同社のサービスを次のとおり取扱います。その他の取扱いをご希望の場合は、NTT東日本・NTT西日本の116番にご連絡ください。
 - ・本サービスへ切替える電話サービス等回線において代表番号サービス/ダイヤルインサービス/i・ナンバーサービスをご利用されている場合、その代表番号サービス等につきましては、本サービスへ切替える電話サービス等回線以外の電話番号分も含めすべて廃止となります。
 - ・本サービスへ切替える電話サービス等回線以外の回線でフレッツ光/フレッツ・ADSL専用型等をご契約されている場合で、本サービスへ切替える電話サービス等回線が当該サービスに係る料金の課金先電話番号となっている場合、NTT東日本・NTT西日本からの業務移管を受けNTTファイナンスから発行されるフレッツ光/フレッツ・ADSL専用型等の請求は電話料金の請求とは別になります。

- NTT東日本・NTT西日本加入電話の休止に伴い、NTT東日本・NTT西日本より休止連絡票(「利用休止のお知らせ」)がお客さまに送付されます。
- NTT東日本・NTT西日本の屋内配線をレンタルされている場合はお客さま設備へ変更となり、月額費用が不要となります。
- NTT東日本・NTT西日本から通信機器端末(フレッツADSLモデム・黒電話等)をレンタル中の場合は、返却または買取りのお手続きが必要となりますので、必ずNTT東日本・NTT西日本の116番に速やかにご連絡ください。
なお、お客さまからNTT東日本・NTT西日本へのご連絡がない場合、ご利用中の通信機器端末は原則買取りとなりますので、ご了承ください。
また、お客さまからNTT東日本・NTT西日本へのご連絡がない場合、お客さまからNTT東日本・NTT西日本の116番への連絡が必要な旨、NTT東日本・NTT西日本からKDDIへ通知させていただく場合がございます。
- 通信機器端末等のリース料金・割賦代金の課金先電話回線となっている場合、auひかりご利用開始日(NTT利用終了日)までに、NTTファイナンス(株)(連絡先：0120-766-701)へご連絡ください。
- 通信機器等の定額保守料金の課金先電話番号である場合、定額保守の扱い等について、別途NTT東日本・NTT西日本よりお客さまへご連絡がございます。
- フレッツ・ISDN／フレッツ・ADSLでご利用中の各インターネットサービスプロバイダ(以下、ISPといいます)との契約、他社が提供するADSLサービスおよびお申し込み電話番号に付随する各種割引サービスは解約となりませんので、定額料が発生する場合がございます。必ず、各ISP・通信事業者に解約の手続きを行なってください(同一プロバイダへのプラン変更を除く)。
- NTT東日本・NTT西日本以外の他社電話サービスからの切替の場合、他社から提供されている機器やサービスは解約となります。

(3) 050番号サービス(KDDI-IP電話)について

- 050番号サービス(KDDI-IP電話)をお申し込みされると、050で始まる発信先にはお客さまの050番号が通知されます。

発信先	相手に通知されるお客さまの電話番号
050以外で始まる発信先(例：03-6678-xxxx)	お客さまの市外局番から始まる電話番号
050で始まる発信先	お客さまの050番号※

※050番号サービス(KDDI-IP電話)をお申し込みされない場合は、お客さまの市外局番から始まる電話番号が通知されます。

- 提携ISP以外のIP電話ユーザーとの050番号での通話はできません。

※詳しくはホームページ(<https://www.au.com/internet/service/auhikari/phone/service/050ip-phone>)をご確認ください。

(4) 104番号案内および電話帳への掲載手続きについて

- 104番号案内は、受付から案内開始まで数週間必要ですので、予めご了承ください。
- NTT加入電話または他社電話サービスから番号ポータビリティされた場合、104番号案内・電話帳の電話番号掲載は継続されません。
104番号案内の継続を希望される場合は、KDDIお客さまセンター(0077-777)へご連絡ください。
- ハローページ(企業名編・個人名編)は、2021年10月以降に発行・配布する最終版をもって地域ごとに順次終了します。これに伴いハローページへの番号掲載の受付は2021年6月末をもって終了いたしました。
- ハローページ配布の終了時期の詳細や、タウンページの配布(有料)を希望される場合は、別途タウンページセンタ(連絡先：0120-506-309)へご連絡願います。

(5) その他

- 電話サービスのご契約者が、電話サービスを電気通信事業用途で使用する場合は、FTTHサービス契約約款第59条の2に定める事項を守つていただきます。

電話サービス 接続可否番号一覧について

発着区分	種別	ダイヤル	接続可否	説明	備考
電話をかける場合	1XYの3桁番号サービス	100	×	100番通話	
		102	×	非常・緊急扱い電話	
		104	○	番号案内	KDDIグループの番号案内窓口につながります。 ※NTT東日本・NTT西日本の番号案内サービスにはつながりません。
		106	×	コレクトコール(オペレータ)	
		108	×	自動コレクトコール	
		110	○	警察(緊急呼)	
		111	×	線路試験受付	

発着区分	種別	ダイヤル	接続可否	説明	備考
電話をかける場合	1XYの3桁番号サービス	112	×	共同加入者受付	
		113	○	故障受付	KDDIお客さまセンターにつながります。 ※NTT東日本・NTT西日本の故障受付にはつながりません。
		114	×	話中調べ	
		115	○	電報受付	KDDIグループの「でんぱっぽ」受付につながります。 ※NTT東日本・NTT西日本の電報受付にはつながりません。
		116	○	営業受付	KDDIお客さまセンターにつながります。 ※NTT東日本・NTT西日本の営業受付にはつながりません。
		117	○	時報	
		118	○	海上保安本部(緊急呼)	
		119	○	消防(緊急呼)	
		121	×	クレジット通話サービス	
		122	○	固定優先解除	122をダイヤルした後に続けて本サービスご利用可能な事業者識別番号(0091で始まる番号を除く)をダイヤルした場合、そのダイヤルした事業者識別番号を利用せずに相手先へ電話をかけたことになります。
		125	×	でんわ会議	
		136	×	ナンバーアナウンス	
		141	×	でんわばん、二重番号サービス	
		142	○	着信転送【KDDI付加サービス】	KDDIの「着信転送」サービスの設定変更が可能です。
		144	○	迷惑電話撃退 【KDDI付加サービス】	KDDIの「迷惑電話撃退」サービスの設定変更が可能です。
		145/146	×	キャッチホン2	
		147	×	ボイスワープセレクト、 なりわけサービス	
		148	○	番号通知リクエスト 【KDDI付加サービス】	KDDIの「番号通知リクエスト」サービスの設定変更が可能です。
		159	×	空いたらお知らせ159	
		171	○	171災害伝言ダイヤル	
		177	○	天気予報	NTT東日本・NTT西日本の提供する177は、2025年3月31日をもちましてサービス終了となります。
		184-	○	発信者番号通知拒否	
		186-	○	発信者番号通知	
		188	○	消費者ホットライン	
		189	○	児童相談所全国共通ダイヤル	
0A0から始まる電話番号	010-	○		国際電話	
	050-	○		IP電話	
	070- 080- 090-	○		携帯電話	
0AB0の4桁番号サービス	0120-	○		フリーダイヤル/フリーコール DX/フリーアクセス	フリーダイヤル等のご契約者の設定によりご利用いただけない場合があります。
	0170-	×		伝言ダイヤル	
	0570-	○		ナビダイヤル/アクセスコール/ アドコール(0570-300で始まる番号のみ)	ナビダイヤル等のご契約者の設定によりご利用いただけない場合があります。
		×		ナビアクセス等	
	0800-	○		フリーダイヤル/フリーコール DX/フリーアクセス	フリーダイヤル等のご契約者の設定によりご利用いただけない場合があります。

発着区分	種別	ダイヤル	接続可否	説明	備考
電話をかける場合	00XYの事業者識別番号(KDDI提供)	0077-0070-	○	各種サービス(フリーコール、DODサービス等)	
		0051-0053-1-0053-9-0055-0056-0057-	○	国際オペレータ通話等各種国際電話サービス	
		0077-22-0077-80-0077-48-	○	KDDI DODサービスの一部	
		0053-63-	×	KDDI DODサービスの一部	
		0077-43-	×	KDDI VPネット(仮想専用線サービス)、広域短縮	
		0052-0053-53-	×	KDDI国際電話サービスの一部 国際料金通知、エコノミーホン	
	00XYの事業者識別番号(他社提供)	00XY-	×	「0088」等の事業者識別番号による電気通信事業者を指定した発信(0088フリーコール等以下に記載のものは除く)	・ACR機能は停止して利用することをお勧めいたします。 ・事業者識別番号の後に国内・携帯・国際(自動ダイヤル)等の本サービスでご利用可能な電話番号をダイヤルした場合、そのダイヤルした事業者識別番号を利用せずに相手先へ電話をかけたことになります。
		0037-6-0044-0066-0088-	○	0037-6- 着信課金サービス 0044 国際着信課金サービス 0066 国際国内着信課金サービス 0088 フリーコール	
	#ダイヤル	#4桁の番号	×	着信短縮ダイヤル、クイックナンバー等	
電話を受ける場合	他社サービスの着信		×	1XYの3桁番号サービスを使った着信	コレクトコール、話中調べ、空いたらお知らせ159等での着信
				他社の着信者課金サービスの着信電話としての設定・登録	

※「電話サービス 接続可否番号一覧」に記載されていない場合でも使えない場合があります。ご不明な点はお問い合わせください。

電話サービス ご利用いただけない機能・サービス一覧

	機能・サービス	注意事項・備考
通信機能・サービス	ISDN	・ISDN各種機能、ISDN専用電話機やISDN専用端末はご利用いただけません。 ・ISDNのサブアドレス着信(相手先電話番号の後に「*」を付けてダイヤルする)等はご利用いただけません。 ・DSU(回線終端装置)、TA(ターミナルアダプタ)はご利用いただけません。
	G4 FAX通信／スーパーG3 FAX通信	G3 FAXは概ねご利用いただけます。
	パケット通信	
	ユーザー間情報通知(UUI)	
	オフトーク通信サービス(電話回線を利用した自治体の防災放送等)	これらのサービスをご利用中、もしくはご利用かどうかご不明な場合はお客様ご自身でサービス提供者(ガス会社／警備会社等)へご連絡ください。利用の如何にかかわらず料金が発生する場合があります。
	ノーリング通信サービス(電気／ガス／水道等遠隔検針・制御)	
	信号監視通信サービス(セキュリティサービス等)	
通話機能・サービス	トリオホン	
	でんわばん	
	ナンバーお知らせ136、空いたらお知らせ159	
	ブッシュ回線の短縮ダイヤル機能	短縮ダイヤル以外のブッシュホン機能はご利用いただけます。
	マジックボックス・ボイスワープセレクト等	
	ボイスワープの一部機能	無応答時転送、応答後転送機能はご利用いただけません。

	機能・サービス	注意事項・備考
電話番号に関する機能・サービス	二重番号サービス	
	i・ナンバー	
	代表組み	
	ダイヤルイン	
KDDIまたは他社が提供する機能・サービス*1	ADSLサービス	定額料金が発生いたしますので、必ず解約の手続きを行なってください。
	お申し込み電話番号に付随する各種割引サービス	定額料金が発生する場合がありますので、必ず解約の手続きを行なってください。
	トーキングダイヤル	

* 1. 番号ポータビリティをお申し込みの場合でお申し込み電話番号に付随する機能・サービスに限ります。

※FAXは、一部特定端末で利用できない場合があります。

※「電話サービス ご利用いただけない機能・サービス一覧」に記載されていない場合でも使えない場合があります。

3. 宅内機器について

- 宅内機器の仕様は、予告無く変更となる場合があります。

(1) 宅内LANサービスについて

- このお申し込みによる契約は、KDDI株式会社の宅内LAN機器貸出サービスに関する契約条項、およびFTTHサービスご利用規約、おうちどこでもWi-Fiご利用規約によります。
- 宅内LANサービスの各機器をご利用の場合、本サービスのネットサービスへのご加入が必須となります。

(1)-① 無線LAN機器レンタルサービスおよびWi-Fiパック（内蔵無線LAN）について

- 無線LAN機器を利用することにより通信速度が遅くなる場合があります。

種別	対象サービス	機器	無線LAN規格	技術規格上の概ねの最大速度※1	備考	
Wi-Fiパック（内蔵無線LAN）	ホーム※2	BL1500HM	IEEE802.11ax/a/n/b/g/ac	4.8Gbps	auひかりの回線速度を上回る通信速度は実現できません。	
	マンション※3					
	ホーム(5ギガ・10ギガ) マンションギガ一括型10ギガ	BL3000HM	IEEE802.11ax※4/a/n/b/g/ac	4.8Gbps		
		BL1000HW	IEEE802.11ax(Draft)/a/n/b/g/ac	2.4Gbps		
高速無線LAN外付け親機			IEEE802.11ax/a/n/b/g/ac	1.2Gbps		
おうちどこでもWi-Fi(子機)・おうちどこでもWi-Fi追加子機			IEEE802.11ax/a/n/g/b/ac	4.8Gbps		

※1. 記載の速度は無線LANの親機・子機ともに同等の構成を持った機器との通信を行なったときの技術規格上の最大値であり、お客様環境での速度を保証するものではありません。無線LANの接続先までの通信速度は機器の能力に依存します。

※2. ホーム(5ギガ・10ギガ)を除きます。

※3. タイプE一括型コース3は対象外です。

※4. BL3000HMは6GHz帯にも対応しています。

- 周囲の電波環境、親機子機間の距離、壁などの遮蔽物等により、十分な速度がでない場合があります。ホームゲートウェイの設置場所によりWi-Fiパック（内蔵無線LAN）で十分な速度が出ない場合は、外付けの無線LANをご利用いただき、見通しのよいところに設置してください。
- 無線LAN子機レンタルは、親機と同一規格の機器をお選びください(例えは親機が11axの場合、子機も11axに対応しているレンタル品をお選びください)。
- 高速無線LANの「外付け親機」はホームゲートウェイと別に設置の上ご利用いただくタイプです。
- auひかりのホームゲートウェイには、無線LAN親機が内蔵されています。このご利用にはお申し込みが必要です。
- 個人情報の取り扱いについては、当社のプライバシーポリシーに定めるとおりとします。
なお、当社は、お客様の回線終端装置／レンタル機器の利用状況に応じて、回線終端装置／レンタル機器の利用に関する案内(電子メール・電話・DM等)をすることあります。
- おうちどこでもWi-Fiに子機を追加したい場合は、必ずおうちどこでもWi-Fi追加子機をお選びください。他の無線LAN子機とはメッシュ接続できません。

4. テレビサービスについて

- 「auひかり テレビサービス」は、地上波デジタル放送、BS／110度CSデジタル放送（※以下「地デジ」といいます）を視聴できません。他社光ファイバー、ケーブルテレビ等を利用して地デジを視聴されている場合、解約に伴い視聴できなくなる場合があります。引き続き地デジを視聴するためには、別途アンテナ・チューナーなどの視聴手段をお客さまご自身でご用意いただく必要がございます。
- 視聴可能なコンテンツは予告なく変更となる場合があります。
※チャンネルパックについては、予告なくチャンネルの追加、削除等の変更をする場合があり、セットトップボックスの画面等で周知する場合があります。
- お客さまのご利用形態および通信環境によっては、サービス品質がご満足いただけない場合や、特定のチャンネルが視聴できない、TELASA等のVODサービスがご利用いただけない場合がございます。
- テレビサービスを第三者に視聴させることを目的として、使用してはいけません。また、コンテンツについて、KDDIまたは第三者が所有する著作権、著作隣接権等の知的財産権その他の権利を侵害、またはそのおそれがある行為をしてはいけません。預めご了承ください。
- レンタル品であるセットトップボックスが故障した場合は、代品に交換いたします。
※破損や故障により本製品を交換した場合、お客さまが登録された情報内容や番組録画などのデータは、移し変えることはできません。移し変えができないことによる損害および逸失利益につきましては、KDDIは一切責任を負いません。
※万一、お客さまが録画された番組などのデータが消失した場合の損害および逸失利益につきましては、KDDIは一切責任を負いません。
※KDDIからお客さまが直接レンタルしたセットトップボックス以外でのサービス利用はできません。
- セットトップボックスを機種変更した場合、お客さまが登録された情報内容や番組録画などのデータは、移し変えることはできません。移し変えができないことによる損害および逸失利益につきましては、KDDIは一切責任を負いません。
- お引越し(移転)をされた場合は、セットトップボックスが交換になります。
※お客さまが登録された情報内容や番組録画などのデータは、移し変えることはできません。移し変えができないことによる損害および逸失利益につきましては、KDDIは一切責任を負いません。
- セットトップボックスに録画用外付けHDD(別売り)を登録すると、HDDは初期化され、データは削除されます。
- セットトップボックス(STW2000)に接続し利用していた録画用外付けHDD(別売り)を、セットトップボックス(STA3000)に接続し録画用外付けHDDとする場合、ご利用いただけない場合があります。セットトップボックス(STA3000)用に新たに録画用外付けHDD(別売り)をご用意ください。
- セットトップボックスに接続するにはHDMI端子を有するテレビが必要です。
- セットトップボックスの初期設定時は有線LAN接続が必要です。
※初期設定後の安定した視聴には、有線LANでのLAN接続をお勧めいたします。
- 契約のご変更、解約のお手続きは、お客さまセンターで受付します。一部ご契約内容の変更は、セットトップボックスの【ご利用料金申込】画面の【チャンネル申込・解約】画面でも受付します。
- VODサービスセット割は、原則として割引適用条件を満たした月のテレビサービス月額利用料より割引きますが、場合により割引適用条件を満たした月の翌月のテレビサービス月額利用料より割引となることがあります。

5. その他ご注意事項

【auひかりホーム (S) : 光回線再利用による解約のご注意事項】

- auひかりホーム (S)から、他社光コラボレーションサービス（光コラボ）へお乗り換えの場合、現在ご自宅に設置されている光ケーブル引込線と宅内の光コンセントをそのまま流用いただけます。（光回線再利用）
- 乗り換え先のサービスが光回線再利用に対応しているかは光コラボ事業者のHP等でご確認ください。
- 光回線再利用をご希望の場合、auひかりの解約と、光コラボサービスの開通を同日になるよう光コラボ事業者で調整を行います。auひかりのプロバイダ窓口にて「光回線再利用承諾番号」を取得して、乗り換え先の光コラボ事業者へお申し出ください。
- 光回線再利用承諾番号の有効期限は15曆日です。この承諾番号をもって光コラボ事業者へお申込みください。期限切れの場合、auひかりでのサービスが継続し、改めて承諾番号発行申込が必要です。
- auひかりと他社光コラボサービスとは料金、サービス内容が異なります。サービスのお乗り換えにはご注意ください。
- auひかり解約に伴う各種条件は、本紙「■サービスのご利用について 2. 解約について」をご参照ください。
- auひかりの解約と、光コラボサービスの開通を同日とするため、具体的な工事日は、光コラボ事業者からお客様へご案内します。工事日変更や光コラボを取消される場合は、必ずauひかりの【プロバイダ窓口】へもご連絡ください。※1
- 設備状況により光ケーブル等の流用ができる場合があります。その際は新規の開通工事となるため、auひかりの【プロバイダ窓口】へもご連絡をお願いします。また工事当日に工事不可の場合も同様です。※1
- 光回線再利用の既存回線でも、必要な場合は、屋内配線の引き直しや露出配線、建物等への穴あけ、光コンセントの再設置をお客さまに同意のもと実施する場合があります。
- 光回線再利用での目的に限定して、お客さまの申込み情報等を当社でも利用させていただきます。

※1 ご連絡がない場合、auひかりが自動解約となってしまい、インターネットや電話をご利用できなくなります。
必ず、auひかりのご契約のプロバイダ窓口へご連絡ください。

■支払いについて(au one netを除く)

「各プロバイダからの請求」または「KDDI請求」をご選択いただけます。

「KDDI請求」の場合は既にご利用中のKDDIサービス(au携帯電話等)と請求をまとめることやご契約のプロバイダのauひかりサービス等の料金をKDDIからの請求とすることができます。

プロバイダ各社	プロバイダ請求	KDDI請求	
		KDDIまとめて請求／請求統合	「auひかり」単独請求
@nifty	お申し込み後、@niftyからお支払い方法の登録用紙を別途お送りいたします。なお、お支払い方法はクレジットカードまたは口座振替からお選びいただけます。		
@T COM (アットティーコム)	@T COM(アットティーコム)のサービスをご利用中の場合、現在のお支払い方法を継続できます。		
ASAHIネット	ASAHIネットのサービスをご利用中の場合、現在のお支払い方法を継続できます。		
BIGLOBE	お申し込み後、BIGLOBEからお支払い方法の登録用紙を別途お送りいたします。 なお、お支払い方法はクレジットカードまたは口座振替からお選びいただけます。 詳細はウェブサイトに掲載のauひかり説明事項(重要) プロバイダ編 BIGLOBE ■料金等の支払方法についてをご確認ください。	既にご利用中のKDDIサービス(au携帯電話等)のお支払いとまとめます。	auひかりサービスご利用料金をKDDIからご請求します。
DTI	お申し込み後、DTIからお支払い方法の登録用紙を別途お送りいたします。なお、お支払い方法はクレジットカードまたは口座振替からお選びいただけます。		
So-net	お申し込み後、So-netからお支払い方法の登録用紙を別途お送りいたします。なお、お支払い方法はクレジットカードまたは口座振替からお選びいただけます。		
コミュファnet	選択不可		

※「au one net」に関しては、P23「支払いについて(au one net)」をご参照ください。

■KDDI請求について

(@nifty、@T COM(アットティーコム)、ASAHIネット、BIGLOBE、DTI、So-net、コミュファnetのお客さまが対象)

1. KDDI請求にあたって

- ご契約プロバイダの決済方法でKDDI請求をご選択いただくことによりご契約プロバイダのauひかりサービス等で発生したご利用料金をご契約プロバイダよりKDDIに債権譲渡し、KDDIからお客様にご請求します。
※初期費用、登録料、モデムレンタル料、auひかり 電話サービス料金、auひかり テレビサービス料金等のauひかりのKDDIサービスのご利用料金(以下auひかりKDDI料金)は、KDDIに債権譲渡したご契約プロバイダのご利用料金(ネット料金等)と合わせてKDDIからご請求します。
- 既にKDDIから請求されているKDDIサービスご利用料金(au携帯電話、ホームプラス電話等)とご契約プロバイダのauひかりサービス等をまとめて請求することもできます。『KDDIまとめて請求(au携帯電話/データ通信端末のご利用料金のご請求とまとめる)』または『請求統合(KDDIの固定通信サービス等の請求とまとめる)』となります。
- KDDI請求開始後は、ご契約プロバイダのauひかりサービス等のご利用料金について、ご契約プロバイダの請求に再度変更することはできません。
※ご契約プロバイダからの請求からKDDI請求に変更された場合も、ご契約プロバイダの請求に再び変更することはできません。
- KDDI請求のお支払い日は原則25日となります(25日が土曜・日曜・祝日の場合は、翌営業日となります)。クレジットカード支払いの場合は、各クレジットカード会社が指定するお支払い日となります)。ただし、KDDIまとめて請求・請求統合の場合は、まとめ先の現状のお支払い日が引き継がれます。また、ご請求コードは変更になる場合がございます。
- KDDIサービス料金は、毎月1日～月末日までのご利用分を翌月に請求させていただきます。なお、ネット料金等ご契約プロバイダから債権譲渡を受けた料金は、ご利用の翌々月以降の請求となります。またKDDIが必要と認めるときは、月途中でも請求させていただく場合があります。
- KDDIの支払い期限を過ぎても料金が支払われない場合は、KDDIよりご請求先に事前告知のうえ、ご契約プロバイダのauひかりサービスも含めた請求対象の全回線について利用停止します。この場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について年14.5%の割合(年当たりの場合は、うるう年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします)で計算して得た額を延滞利息として、KDDIが指定する期日までに支払っていただきます。
また利用停止後にKDDIに料金が支払われた場合でも利用停止の解除に時間を要する場合があります。
- ご契約プロバイダのauひかりサービスでKDDI請求をご利用のお客さまは、インターネット上でご利用料金等が確認できるKDDI提供のWEB de請求書でのご請求となります。「紙請求書」をお申込みでない窓口払いのお客さまは口座振替・クレジットカードでのお支払い手続き完了後、郵送でのご請求書は発行されません。
- KDDI請求のお客さまについては、『KDDIまとめて請求』が適用されている場合のみ「auまとめトーク」が適用されます。『請求統合』およびご契約プロバイダのauひかりサービス等の単独でのKDDI請求の場合は適用となりません。

- 現在ご契約中のプロバイダのお支払い方法はKDDI請求に引き継ぐことはできません。
- 店頭以外のお手続きで、他のKDDIサービスとまとめない場合は、後日KDDIよりお支払方法設定のご案内をお送りしますので、案内に沿ってお手続きをお願いいたします。なお、お支払い方法はクレジットカードまたは口座振替からお選びいただけます。
- クレジットカードまたは口座振替のお手続きをされない場合、窓口でのお支払いとなり、窓口取扱手数料430円(税込473円)がかかります。

2. 『KDDIまとめて請求』／『請求統合』のお申し込みにあたってのご案内事項

- 『KDDIまとめて請求』／『請求統合』は、まとめる先のご契約が口座振替、クレジットカードでお支払いのお客さまがお申し込みできます。
- 既にKDDIで複数のご契約の請求をまとめている場合は、そのご請求とご契約プロバイダのauひかりサービス等を全て一つにまとめて請求させていただきます。
- お申し込みされるご契約者は、お申し込み内容と各契約のご利用料金等をご請求先の方が支払うことについて、一つにまとめるサービスのご契約者全員およびご請求先の方の同意を得たうえでお申し込みいただきます。
- まとめるサービスのご契約者名義が同一または家族の範囲でお申し込みいただけます。同一名義人もしくは同一住所・同一姓でない場合は、KDDI請求となります。ご契約プロバイダのauひかりサービス単独でのご請求となり、既にご利用中のKDDIサービスの請求とはまとまりません。この場合、KDDIより家族関係証明書類の提出をお願いする書面が送付され、KDDIに再申し込みが必要となります。
- まとめる先のご契約が法人のお客さま、およびご契約プロバイダ以外からの請求代行サービスをご利用されているか、ご契約者と実際のご利用者が異なり、再販を目的としたご契約の場合は、当該回線については請求をまとめられません。
- J:COMまとめ請求に加入中、または、加入手続き中はお申し込みいただけません。
- KDDIまたはご契約プロバイダのお支払い期限をすぎても料金が支払われていない場合等、お申し込みをいただいても『KDDIまとめて請求』／『請求統合』とならない場合があります。
- まとめる先のご契約がお支払い期限を過ぎても料金が支払われていない状態で『KDDIまとめて請求』／『請求統合』が完了した場合、ご契約プロバイダのauひかりサービスおよびその他ご契約プロバイダサービスについても利用停止の対象となる場合があります。

(お申し込み後のお手続きおよびお手続き完了後のご請求、お支払いについて)

- お手続きに際して不備等がない場合は、初回請求より統合されます。不備が発生した場合はご契約プロバイダのauひかりサービス等の単独でのKDDI請求となり、既にご利用中のKDDIサービスの請求とはまとめません。不備内容を解消の上で、KDDIへ再申し込みが必要となります。不明点がある場合には、KDDI開通センターからSMS(ショートメッセージ)または電話でご連絡いたします。
- 一通りまとめたご利用料金は、お手続き時に指定されたご請求先の方宛てにご請求します。ご請求先の方は、まとめるサービスの全契約分のご利用料金をお支払いいただけます。ご請求先の方が毎月のご利用料金のお支払い方法に本人名義以外の金融機関口座・クレジットカード等を指定されている場合、その金融機関口座等のご名義人の方(口座・カード名義人)に、まとめるサービスの全契約分のご利用料金等をKDDIにお支払いいただけます。なお、口座・カード名義人の方が、万一ご利用料金のお支払いを滞納した場合は、ご請求先の方がKDDIにお支払いいただけます。ただし、各契約単位のご利用料金の債務は各契約のご契約者にあるため、支払期日を過ぎてもご利用料金のお支払いがない場合等は、ご請求先の方以外の各ご契約者に責任を負ってお支払いいただくことがあります。
- ご利用料金のお支払い方法にご指定いただいた金融機関口座またはクレジットカードのご名義人の方から、まとめるサービスのグループを構成する回線のご契約者とのご家族関係の消滅等その他当社が別途定める事由が生じたことを理由として、ご契約者の利用料金について、支払いを停止する申し立てを受けたとき、ご契約者による事前の承諾を得ることなく、当該支払いを停止し、ご利用料金の支払方法を変更させていただく場合がございます。
- KDDIのご請求先名義の変更がある場合、現在のご請求先の方は、変更後のKDDIのご請求先となるご契約者に対して、『KDDIまとめて請求』／『請求統合』の全契約分のご利用料金等を支払うことを説明し、同意を得たうえでお申し込みいただけます。
- KDDIは、請求をまとめた各サービスのご契約者から、請求額の開示要求があった場合は、まとめた請求の請求額全額を通知します。また、新たに請求をまとめた際に加わったご契約者から開示要求があった場合は、加わる以前の全体の請求金額を通知することができます。

■ WEB de 請求書について

(@nifty、@T COM(アットティーコム)、ASAHIネット、BIGLOBE、DTI、So-net、コミュファnetのお客さまが対象)

1. 全般について

- KDDI請求によるご利用料金のお支払いはインターネット上でご利用料金等が確認できる「WEB de 請求書」でのご請求となります(紙請求書および請求書同封物の郵送はいたしません)。
- ※KDDI請求で「紙請求書」をご希望の場合は、別途お申し込みが必要です。また、紙請求書発行手数料(230円[税込253円]／1通)がかかります。詳細は「紙請求書の発行について」をご参照ください。
- 毎月のご請求金額は「My au」でご確認いただけます。ご請求金額が確定したタイミングで、あらかじめご指定いただいた通知先へお知らせする「WEB de 請求書 お知らせメール」もご利用いただけます。「My au」からお申し込みいただけます。
- WEB de 請求書ご利用時のインターネット接続料はお客様のご負担となります。
- KDDI請求の請求金額情報は、直近の請求分を含む最大過去14ヶ月分が閲覧できます。本サービス利用開始前の請求分については閲覧できません。
- KDDI請求の通話明細情報は、直近の請求分を含む最大過去3ヶ月分が閲覧できます。本サービス利用開始前の請求分については閲覧できません。
- KDDI請求でauひかりの料金支払い方法を口座振替・クレジットにされた場合、登録手続きが完了するまでの間は「紙請求書」が発行されます。
- KDDI請求でauひかり解約月以降「紙請求書」が必要な場合は別途お申し込みが必要となります。

2. 「紙請求書」の発行について

- KDDI請求で「紙請求書」をお申し込みされた場合、紙請求書発行手数料をご負担いただけます。
- KDDI請求で窓口払いのお客さまは、振込用紙のお届けが必要なため「紙請求書」を発行します。この場合、下記の紙請求書発行手数料ではなく、窓口取扱手数料430円(税込473円)がかかります。

紙請求書発行手数料
1請求あたり230円 (税込253円)

■支払いについて(au one net)

1. WEB de 請求書について

- ご利用料金のお支払いはインターネット上でご利用料金等が確認できる「WEB de 請求書」でのご請求となります(紙請求書および請求書同封物の郵送はいたしません)。
※「紙請求書」をご希望の場合は、別途お申し込みが必要です。また、紙請求書発行手数料(230円[税込253円]／1通)がかかります。詳細は「紙請求書の発行について」をご参照ください。
- 本サービスご利用時のインターネット接続料はお客さまのご負担となります。
- 請求金額情報は、直近の請求分を含む最大過去14ヶ月分が閲覧できます。本サービス利用開始前の請求分については閲覧できません。
- 通話明細情報は、直近の請求分を含む最大過去3ヶ月分が閲覧できます。本サービス利用開始前の請求分については閲覧できません。
- お客さまの指定する通知先Eメールアドレス・電話番号宛てに次の各号のいずれかを通知いたします(以下、「WEB de 請求書お知らせメール」)。
 - (1)直近の請求月の請求金額および口座振替日等の通知
 - (2)料金等請求情報および通信明細情報が更新された旨の通知
 ※本サービスまたはご利用いただいている電気通信サービスの提供条件変更等の重要なお知らせや、新商品・新サービス等のお知らせをすることがあります。
- 「WEB de 請求書お知らせメール」はご請求金額確定後順次送信します。ただし、少額請求などの理由で当社の判断により翌月請求へ繰越しする場合、繰り越しされたことをお知らせするメールが送信されます。また、お客さまのご指定する通知先に正しく届かなかったと当社が判断した場合、当社は「WEB de 請求書お知らせメール」を中止することがあります。
- auひかりの料金支払い方法を口座振替・クレジットにされた場合、登録手続きが完了するまでの間は「紙請求書」が発行されます。
- auひかり解約月以降「紙請求書」が必要な場合は別途お申し込みが必要となります。

「紙請求書」の発行について

- 「紙請求書」をお申し込みされた場合、紙請求書発行手数料をご負担いただきます。
- 窓口払いのお客さまは、振込用紙のお届けが必要なため「紙請求書」を発行します。この場合、下記の紙請求書発行手数料ではなく、窓口取扱手数料430円(税込473円)がかかります。

紙請求書発行手数料
1請求あたり230円 (税込253円)

2. 「請求の統合」にあたって

- お申し込みいただいた各契約の請求書を一通にまとめて発行します。既に複数のご契約をまとめて請求させていただいている場合は、お申し込みいただいた番号を含む同一請求内のご契約を全て一つにまとめて請求させていただきます。
- 申込書でお申し込みされるご契約者は、お申し込み内容と各契約のご利用料金等をご請求先の方が支払うことについて、一つにまとめるサービスのご契約者全員およびご請求先の方の同意を得たうえでお申し込みいただきます。
- まとめるサービスのご契約者名義が同一または家族のご名義の場合にお申し込みいただけます。同一名義人もしくは同一住所・同一姓でない場合は、家族関係証明書類の提出が必要となります。
- KDDI以外からの請求代行サービスをご利用されているか、ご契約者と実際のご利用者が異なり、再販を目的としたご契約の場合は、当該回線については請求をまとめられません。
- お手続きが完了するまでは、請求書が別々に発行されます。既に発行済の請求書をまとめることはできません。
- 一通にまとめたご利用料金等は、本申込書において指定されたご請求先の方宛にご請求します。
- ご請求先の方は、KDDIまとめて請求の全契約分のご利用料金等をお支払いいただきます。ご請求先の方が毎月のご利用料金のお支払い方法に本人名義以外の金融機関口座・クレジットカード等を指定されている場合、その金融機関口座等のご名義人の方(口座・カード名義人)がKDDIまとめて請求の全契約分のご利用料金等をお支払いいただきます。
- なお、口座・カード名義人の方が、万一料金のお支払いを滞納した場合等は、ご請求先の方にお支払いただきます。
- ただし、各契約単位のご利用料金等の債務は各契約のご契約者にあるため、支払期日を過ぎても料金のお支払いがない場合等は、ご請求先の方以外の各ご契約者に責任を負ってお支払いいただくことがあります。
- ご請求先名義の変更がある場合、現在のご請求先の方は、変更後のご請求先となるご契約者に対して、KDDIまとめて請求の全契約分のご利用料金等を支払うこととなること等を説明していただきます。
- KDDIまとめて請求にお申し込みの各契約のご契約者は、自身の契約のご利用料金等をご請求先の方が支払うことに同意のうえ、お申し込みいただきます。
- また、既に複数のご契約をまとめて請求させていただいている場合も、既にまとまっている各契約のご契約者全員の同意を得たうえで、お申し込みいただきます。
- auひかり通話明細の発行をお申し込みの場合、各ご契約者の通話明細書をご請求先の方宛にお送りすること、また、ご請求先名義の変更があった場合も変更後のご請求先名義に通話明細をお送りすることに同意のうえ、お申し込みいただきます。(沖縄セルラー電話株式会社のauひかり ちゅらも同様です)。
- KDDIは、請求の統合を行なわれた各サービスのご契約者から、請求額の開示要求があった場合は、統合された請求の請求額全額を通知します。また、新たに請求の統合に加わったご契約者から開示要求があった場合は、加わる以前の全体の請求金額を通知することができます。

- ご利用料金は、毎月1日から月末日までのご利用分を翌月に請求させていただきます。ただし、KDDIが必要と認めるときは、月途中でも請求させていただく場合がございます。
- 支払い期限を過ぎても料金が支払われない場合は、ご請求先の方に対して事前告知のうえ、全回線について利用停止します。また、利用停止後に料金が支払われた場合でも、利用停止の解除に時間をする場合があります(沖縄セルラー電話株式会社のau携帯電話／auひかりちゅらも同様です)。
- J:COMまとめ請求に加入中、または、加入手続き中はお申し込みいただけません。
- お手続きのタイミングにより、1~2カ月請求書が別々に発行される場合があります。
- 「KDDIまとめて請求」は、口座振替・クレジットカードでお支払いのお客さまがお申し込みできます。
- 「KDDIまとめて請求」ご利用による通話料の割引の詳細は、P10「2.通話料の割引(auまとめトーク)」をご参照ください。

■ 提供会社

ニフティ株式会社 (@nifty)
株式会社TOKAIコミュニケーションズ (@T COM (アットティーコム))
株式会社朝日ネット (ASAHIネット)
KDDI株式会社 (au one net)
ビッグローブ株式会社 (BIGLOBE)
株式会社ドリーム・トレイン・インターネット (DTI)
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 (So-net)
中部テレコミュニケーション株式会社 (コミュファnet)

■ プロバイダお問い合わせ先

- サービス内容全般・手続き・プロバイダ請求およびインターネットサービスの接続・設定・故障

@nifty

電話 : @niftyカスタマーサービスデスク 0570-03-2210 (ナビダイヤル)
 ・受付時間 : 契約内容の変更等のお手続き 10:00~18:00 (日曜、祝祭日、年末年始を除く)
 解約に関するお問い合わせ 10:00~17:00 (日曜、祝祭日、年末年始を除く)
 接続設定、接続トラブル等のご相談 10:00~18:00 (年末年始を除く)
 ・ナビダイヤル通話料金 固定電話から : 9.3円 (税込) /3分、携帯電話から : 11円 (税込) /20秒
 ・IP電話、国際電話、携帯電話定額制プランからご利用の方は03-6625-3232へおかけください。

Web : ホームページからのお問い合わせ ※@nifty IDとログインパスワードが必要です。

ホームページ <https://support.nifty.com/support/madoguchi/mail/>

@T COM(アットティーコム)

電話 0120-805633 (月~金 10:00~19:00／土日祝 10:00~18:00／年中無休、メンテナンス日を除く)
 ホームページ <https://www.t-com.ne.jp/>

ASAHIネット

電話 0120-577-108 (年末年始を除く 10:00~17:00)

ホームページ <https://asahi-net.jp/>

au one net

■ サービス内容全般について : **0077-777** (9:00~18:00／年中無休)
 ■ インターネットサービスの接続・設定・故障 : **0077-7084** (9:00~18:00／年中無休)
 ホームページ <https://www.au.com/internet/auonenet/>

BIGLOBE

電話 0120-86-0962(通話料無料) 03-6385-0962(携帯電話、IP電話) (通話料お客様負担) (9:00~18:00／年中無休)

ホームページ <https://support.biglobe.ne.jp/ask/info-mail.html>

DTI

電話 0570-00-4740 (10:00~17:00／平日)

※IP電話、国際電話からはご利用いただけません。

ホームページ <https://dream.jp/>

So-net

So-net 会員様サポートページ <https://support.so-net.ne.jp/>

チャット窓口 : 9:00~18:00／年中無休 (※1月1日・2日は除く)

メール窓口 : 9:00~18:00／年中無休 (※1月1日・2日は除く)

専用マイページ : 24時間365日お支払金額、ご契約コース、適用中キャンペーン等の確認が可能です。

コミュファnet

電話 : コミュファコンタクトセンター(コミュファnet受付窓口)

0120-068-056 (10:00~18:00／土・日・祝日も受付)

ホームページ <https://www.commufa.jp/services/commufanet>

■ KDDIお客さま問い合わせ窓口

電話サービスの接続・設定・故障

0077-7101 (24時間／年中無休)

テレビサービスの接続・設定・故障

0077-7084 (9:00~18:00／年中無休)

かけつけ設定サポートのお申し込み

0077-7084 (9:00~18:00／年中無休)

KDDI請求・サービス内容全般

0077-777 (9:00~18:00／年中無休)

<本紙記載内容について>

本紙記載の内容は、2025年8月現在の内容です。料金やサービスは、改善等のため予告なく変更する場合があります。

初期費用(一括払い、分割払い、残債含む)、登録料(※)は工事実施日等、料金起算日の税率が適用されます。各種工事費用については工事実施日の税率が適用されます。

※開通後にサービス追加された際の登録料は追加サービス提供開始日の税率が適用されます。

<請求についてのご注意>

税込額の端数の扱いにつきましては請求元事業者の取り決めに従い、請求させていただきますので、請求金額は記載金額の合計とは異なる場合があります。あらかじめご了承ください。

<他社料金についてのご注意>

他社料金(NTT東日本・NTT西日本料金等)につきましてはあくまでも目安となります。また、NTT東日本・NTT西日本工事費については、お客さま内室等の状況により記載の内容とは異なる場合があります。あらかじめご了承ください。

<加入の勧誘についてお困りの場合>

電話によるKDDIサービス(auひかり等)加入の勧誘についてお困りの際には、0077-777にご相談ください。

- ・再勧誘の取りやめ手続きが完了するまでに一定の期間(1週間程度)かかることがあります。
- ・事業者の変更(番号ポータビリティ)、および契約の電話番号が変更となった場合は、再度ご連絡をお願いいたします。
- ・再勧誘を取りやめるため、ご連絡いただいた電話番号を弊社代理店へ提供することができます。
- ・新サービスが提供開始された場合は、再度ご案内差し上げる場合がございます。

<個人情報のお取扱いについてのご注意>

・新規契約その他各種お手続きをされた契約者様の個人情報については、お申し込みプロバイダが定めるプライバシーポリシーに基づき適切に管理させていただきます。KDDIの個人情報の取扱いに関する詳細および最新版は、当社ホームページのプライバシーポリシー(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>)をご参照ください。

・集合住宅にお住まいの場合、ご記入いただく申込情報の必要な情報を取次ぎ担当者(当社営業代理店、業務委託先)および「auひかり」開通に関わる担当者・建物所有者様／管理会社様等に開示いたしますので、あらかじめご了承ください。

<その他>

本文章に記載しているサービス名称は一般に各社の商標または登録商標です。