

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。

<http://www.au.kddi.com/internet/g2/>



auひかり利用開始までの流れ

1 送付物のご確認

auひかりの工事日

2 機器とパソコンを接続

3 メールの設定

4 auお客さまサポートのご利用方法

5 auひかり電話サービス

6 auひかりテレビサービス

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。

▶ まずははじめに送付物をご確認ください。

1 ホームゲートウェイ等機器一式 (auひかりのサービスで必要な機器です) ※マンションタイプFの場合は、工事業者が持参します。

2 「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、②から④を郵送でお届けします。

3 「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)

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

今回ご契約いただいた内容です。記載内容に間違がないか、ご確認ください。

重要なお知らせ			
OO OO 様	サンプル		
	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	x000000000		
2 ご契約サービス	auひかりホーム		
3 ご利用開始日	2013年7月28日		
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。 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。 ★ 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	番号が「サービ」有無	あり
ご契約電話番号	031234XXXX	050電話番号	0501234XXXX
ホームゲートウェイ機器名	Atena BL900H	シリアル番号(※)	nnnnnnnnnn
*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 ※このホームゲートウェイでのみ、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	9999
KDDI電話	ご契約あり	利用開始パスワード	9999
auで着信確認		auで着信確認パスワード	9999
【ご契約内容の確認と変更】			
*「au ID」で、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。 auお客さまサポート https://cs.kddi.com/			
5 au ID (初期値)	x000000000	パスワード	abcdabcd*****
			

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日目より日割で発生します。

3 電話番号と電話付加サービスのお申し込み状況
電話付加サービスにかか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
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
お客様のご契約内容の変更や確認ができる「auお客さまサポート」をご利用いただくための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。

4 「ご利用ガイド」(本冊子)

auひかりのお客さまなら、au WALLET プリペイドカード・au WALLET クレジットカードにお申し込みいただけます。
コンビニ・スーパーなどのお店でも、インターネットショッピングでも使える。ポイントが貯まる。
貯まったポイントはカードにチャージできる!

au WALLET プリペイドカード



使いすぎないからあんしん!

- 使えるのはチャージ(入金)した分だけだからあんしん。
- コンビニ・スーパーなど身近なお店で使って、ポイントが貯まる。

au WALLET クレジットカード



クレジットカードでau料金などをお支払いいただくとWALLET ポイントがダブルで貯まる!

- au料金の毎月のお支払いとWALLET ポイントが貯まりやすい!
- 公共料金等のお支払いにも使える。

■お申し込み方法

Web

<https://wallet.auone.jp/>

Webでの
お申し込みは
コチラ



■お申し込み方法

Web

<http://www.kddi-fs.com/>

Webでの
お申し込みは
コチラ



▶ 工事完了後の接続について

auひかりの工事完了後、お客様にてて、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(②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(②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、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。

※お客様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。

▶ 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。

▶ ご利用方法

※「**①送付物のご確認(③ご利用開始のご案内)**」に記載のau ID/パスワードが必要です。

「auお客さまサポート」では、auひかりに関する契約内容の変更、オプションサービスのお申し込み、設定変更などができます。

■ auお客さまサポートのアクセス方法



auお客さまサポートにアクセスし、「ログイン」をクリックします。

auお客さまサポート：<https://cs.kddi.com/>

「au IDでログイン」ボタンをクリックします。

①「au ID」、②「パスワード」

を入力し、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。



ログイン後、「ご利用開始のご案内」に記載の「基本契約番号」をプルダウンから選択して、「契約の確認・変更」タブの「契約内容を確認／変更する」をクリックします。

※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。

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 WALLETプリペイドカード、au WALLET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す。
- 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、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。

▶国際電話のかけ方

0 1 0 - 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。

▶付加サービス

便利な付加サービスをご利用いただけます。「電話オプションパック」なら大変おトクです。

電話オプションパック

- ①発信番号表示、②割込通話、③割込番号表示、④番号通知リクエスト、⑥着信転送の中から2つ以上のお申し込みで自動的に500円/月で付加サービスをご利用いただけます。

1 発信番号表示

月額利用料:400円

電話オプションパック

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。※1※2

※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:300円

電話オプションパック

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:100円

電話オプションパック

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。※1※2

※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。

※1かけてきた相手が発信者番号を通知している場合にのみ表示します。

※2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:200円

電話オプションパック

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。

操作方法

①電話機から

1 4 8
をダイヤル

1

番号通知する

②

設定完了

0

番号通知しない

5 迷惑電話撃退

月額利用料:700円

迷惑電話撃退の登録を行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なりません。

※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。

②

設定完了

1 4 4
をダイヤル

3

直前に設定した番号を削除する。

③

それまでに登録した番号を一括削除する。

・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auお客さまサポートでは最大30件の登録が可能です。

6 着信転送

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。

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「auお客さまサポート」で設定してください。 詳しくは「 4 auお客さまサポートのご利用方法 」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。

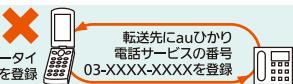
月額利用料:500円

電話オプション
パック



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し、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。



転送先にauケータイ電話サービスの番号
080-XXXX-XXXXを登録

■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。

- ① 専用番号へダイヤルします。

auひかりご契約の電話から
1 4 2 (通話料無料)をダイヤル※1 ➤ ガイダンスが聞こえます

- ② 転送先リストに転送先電話番号を登録します。(4つまで登録可能)

4 を押す ➤ **0** を押す ➤ **1** ~ **4** 任意のリスト番号 ➤ **転送先電話番号** + **#** を押す ➤ **0** を押す ➤ 「登録しました」
(各種設定) (転送先リスト番号登録) (リスト番号登録)
このあと**4**(各種設定)をダイヤルした後のガイダンスに戻りますので転送先リストを4つ登録したい場合、同じ手順を4回繰り返してください。

- ③ 転送で使用する電話番号転送先(転送先リスト)を選択します。

4 を押す ➤ **1** を押す ➤ **1** ~ **4** 任意のリスト番号を押す ➤ 「リストの○番を登録しました」
(各種設定) (リスト番号指定) (リスト番号選択)

- ④ 転送条件を選択します。

無条件転送 を開始する **1** を押す
スケジュール転送 を開始する **2** を押す
話中転送 を開始する **3** を押す
➡ 「○○転送を開始しました」 ➤ **9** を押す
(操作終了)

転送が開始されます。

1 その他の電話(携帯電話・PHS・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。

■その他の設定

専用番号へダイヤルします。

auひかりご契約の電話から
1 4 2 (通話料無料)をダイヤル※1 ➤ ガイダンスが聞こえます

- ④ 転送を停止したいとき

0 を押す ➤ ▶▶▶▶▶ ➤ 「転送を停止しました」 ➤ ▶▶▶▶▶ ➤ **9** を押す
(操作終了)

- ④ 暗証番号を変更したいとき

4 を押す ➤ **3** を押す ➤ **暗証番号** + **数字4桁** ➤ **#** を押す ➤ **0** を押す ➤ 「0000(新しい暗証番号) ➤ **9** を押す
(各種設定) (暗証番号変更) (番号確認) ➤ 「登録しました」
(操作終了)

- ④ 転送先電話番号を変更したいとき

4 を押す ➤ **1** を押す ➤ **1** ~ **4** 設定したいリスト番号を押す ➤ 「リストの○番を設定しました」 ➤ **9** を押す
(各種設定) (リスト番号指定) (リスト番号選択)
➡ 「○○○○(電話番号) ➤ 「登録されています」 ➤ **9** を押す
(操作終了)

- ④ 転送先電話番号を確認したいとき

8 を押す ➤ **0** を押す ➤ **1** ~ **4** 設定したいリスト番号を押す ➤ 「○○○○(電話番号) ➤ 「登録されています」 ➤ **9** を押す
(設定内容確認) (電話番号確認) (リスト番号選択)
➡ 「登録されています」 ➤ **9** を押す
(操作終了)

7 KDDI電話 auで着信確認

無料

お出かけの際や通話中に、ご自宅の電話(auひかり電話サービス)宛に着信があったことをauケータイに着信履歴、またはSMS(Cメール)でお知らせします。auひかりの電話1回線につき、5台のauケータイに通知できます。

STEP 1

お申し込み

パソコン・スマートフォン(auお客さまサポート)またはauケータイからお申し込みいただけます。

*auひかりお申し込み時に手続きいただいた場合は、改めてお申し込みいただく必要はありません。

STEP 2

ご利用開始の設定

ガイダンスに沿って進めてください。

「KDDI電話 auで着信確認」に登録されたauケータイから

*** 4 3 2** ヘダイヤル(通話料無料)
※あらかじめ登録されたauケータイからのご利用いただけます。

●着信のお知らせがされない場合

・「着信通知先」として登録したauケータイからの着信

・050番号宛の着信

・相手先の電話番号が非通知の場合※

※発信者番号が非通知の場合は通知されませんが、「通知する」に設定をご変更いただくことで着信をお知らせします。(その場合も発信者番号は表示されません)

●SMS(Cメール)で着信のお知らせをされるお客さまへ

・SMS(Cメール)利用制限をされている場合でも、着信をお知らせします。

・お客さまのSMS(Cメール)受信フィルター設定により、着信のお知らせを受信できない場合があります。

・C405以前の機種については、SMS(Cメール)は届きますが、発信者番号は表示されません。

ご自宅の電話番号

を入力

利用開始パスワード(4桁)

を入力

利用開始パスワードは「**1**送付物のご確認(③ご利用開始のご案内)」、もしくはお客さまご自身で設定されたパスワードです。

1

を押す ➤ **設定完了**

着信お知らせ開始

※適用条件の初期設定は「全通知」になっています。応答した通知も通知対象になります。

ご家族内でauケータイをお持ちの方がそれぞれに着信お知らせを受け取る場合は、利用開始パスワードを共有していただき、上記設定をそれぞれのケータイで実施してください。

以下の設定変更はパソコン、スマートフォンから「auお客さまサポート」で変更できます。

設定内容

通知先のauケータイを追加、変更する。

auひかり電話サービスで応答できなかった場合のみ通知する。

○○さんからの電話だけ通知する。

△△さんからの電話は通知しない。

「利用開始パスワード」「auで着信確認パスワード」を忘れた。

着信お知らせを一時的に停止する。

8 050番号サービス

月額利用料:150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ひかりテレビサービスとは

チャンネル(多チャンネル放送)と豊富なビデオ(VOD)を、auひかり回線を通じ、専用の機器(セットトップボックス)経由で、ご家庭のTVにてお楽しみいただけるサービスです。

■ テレビサービスのラインナップ

チャンネルサービス

プラチナセレクトパック43チャンネルや、プレミアムチャンネル5番組8チャンネルがお選びいただけます。

◆ チャンネル／パック **有料**

【プラチナセレクトパック】

アニメ・映画・スポーツなど、厳選した専門チャンネルをお得に視聴いただけるパックです。

【プレミアムチャンネル】

スポーツや映画などのこだわりの専門チャンネルから好きなチャンネルを1つずつお選びいただけるプランです。

ビデオサービス

映画・ドラマ・音楽など、豊富なジャンルからレンタルビデオ感覚で楽しめます。

◆ 有料ビデオ各種 **有料** お好きな作品をタイトルごとに購入して視聴できます。

■ セットトップボックス

オススメ番組を閲覧＆録画予約もでき、ホームネットワーク機能にも対応しているので、別の部屋でも視聴可能＆他のHDD＊へ移動保存もできます。

※外付けHDDは、別途購入が必要です。動作確認済み外付けHDDは、auひかりホームページでご確認ください。地デジ・BS／110度CSデジタルは視聴、録画できません。

◆ レンタル料金 **500円／月**

※月額利用料は、お申し込み月、ご解約月ともに料金が発生します。



テレビサービスの詳しい内容をご確認いただけます。

**STEP
1**

お申し込み

auお客さまサポートからお申し込みいただけます。

※auひかりお申し込み時に手続きいただいた場合は、改めてお申し込みいただく必要はありません。

**STEP
2**

機器到着

お申し込みにより、セットトップボックスをお届けします。

配線方法はセットトップボックスに同梱の取扱説明書をご参照ください。

**STEP
3**

ご利用方法

有料のビデオやチャンネルをご利用時には「TVパスワード」を入力すればご視聴いただけます。

- ・TVパスワードは「①送付物のご確認(②ご利用開始のご案内)」に記載されています。
- ・有料のビデオやチャンネルなどの料金は、月々のauひかり利用料金としてまとめてお支払いいただけます。有料コンテンツの月額利用料は、お申し込み月、ご解約月ともに料金が発生します。

▶ もっとお楽しみいただくために

- ビデオの一部には「視聴年齢制限付きコンテンツ」に指定されている作品があります。

ご家族でお楽しみいただく場合は、セットトップボックスへの視聴年齢制限設定の実施と、本体ロックNo.の変更をお願いします。



詳細はこちらをご確認ください。

▶ 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(②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う!

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。



メンテナンス情報・障害情報をご確認いただけます。

▶ プロバイダが解約されるとどうなる?

パソコン(ネット)が使えません	① パソコンを再起動してみましょう! 一時的な不具合が解消される場合があります。	
	② パソコンの設定を確認してみましょう! パソコンの設定が誤っていませんか? 「 ①送付物のご確認(②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。 <small>※「IPアドレス」「DNSサーバーのアドレス」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>	
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?
	親機は使えるのに子機が使えない	<ul style="list-style-type: none"> ●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ますか? ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●セットトップボックスの電源を入れ直してみましょう! 	

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。

▶ お引越しをされるときのお手続き

お手続きには約1ヶ月間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とき

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(着払伝票)をKDDIから送付しますので、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、「[お客さまセンター](#)」(TEL: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、「[auお客さまサポート\(パソコン/スマートフォン\)](#)」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

[auお客さまサポート \(https://cs.kddi.com/\)](https://cs.kddi.com/)

お電話から

お客さまセンター **0077-777** (無料) 受付時間9:00~20:00／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是auお客さまサポート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、auお客さまサポート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。auお客さまサポート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auお客さまサポート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
0120-32-2210 (通話料無料)
携帯電話、PHS、海外などから:
03-5860-7600 (通話料お客様ご負担)
受付時間:毎日10:00~19:00

@T COM(アットティーコム)

- ・サービス内容、各種手続、請求関連について
@T COM(アットティーコム)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)
- ・ネットサービスの機器接続、設定、故障について
@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター
テクニカルサポート
050-5518-3080
※上記番号をご利用いただけない場合は、0570-012280
(ナビダイヤル)をご利用ください。
- ・お引越し時のインターネットについてのお問合せ
お引越し相談窓口: **0120-987065** (通話料無料)
受付時間:9:00~20:00
※メンテナンスの関係上お休みをいただく場合があります。

ASAHIネット

- ・サービス内容・各種変更手続き・請求関連
カスタマーサポート: **0120-577-108** (通話料無料)
携帯電話・PHS・IP電話から: 03-6631-0856
受付時間: 平日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)
携帯電話・PHS・IP電話から: 03-6631-0858
受付時間: 毎日10:00~17:00

BIGLOBE

- ・サービス内容や各種変更手続きなど、
事務手続きに関するお問合せ
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 (通話料お客様負担)
受付時間: 10:00 ~ 19:00 (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合せ
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 (通話料お客様負担)
受付時間: 10:00 ~ 19:00 (365日受付)

DTI

- ・サービス内容・料金に関するお問合せ
カスタマーサービス: **0120-830-501** (通話料無料)
※携帯電話／PHSの方は03-5749-8091 (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: **0120-719-020** (通話料無料)
※携帯電話／PHSの方は03-5749-8092 (有料)
受付時間: 10:00~19:00 [年中無休] (1月1日を除く)

So-net

- ・サービス内容、各種手続き、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、PHSからもご利用いただけます。
So-netフォン及びその他IP電話から(So-netフォン無料)
050-3383-1414
- ・お引越し時のインターネットについてのお問合せ
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)
※お客様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。
※お問合せの際は、番号をよくお確かめください。

Linkclub(リンククラブ)

- ・サービス内容、各種手続きに関するお問い合わせ
リンククラブサポート: **03-3496-4717**
FAXでのお問い合わせ: 03-3406-9889
E-Mail:support@ic.linkclub.jp
受付時間: 10:00~19:00 (平日)

auひかり(iJ)

- ・auひかり(iJ)のお問い合わせは
以下のホームページよりご確認ください
<http://www.jpne.co.jp/auhikari/>

▶ 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れら

auお客さまサポート ▶ <https://cs.kddi.com/>

「❶送付物のご確認(❷ご利用開始のご案内)」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 ▶ <http://www.auhikari.jp/support/isp/>

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

ご契約のプロバイダのお客様窓口へご連絡ください。

※各窓口については「❾プロバイダー一覧」をご参照ください。

■電話サービス 接続・設定・故障

KDDI
お客様センター **0077-7101** (無料／24時間受付／土・日・祝日も受付)
フリーコール

■TVサービス 接続・設定・故障
／かけつけ設定サポート

KDDI
お客様センター **0077-7084** (無料／9:00～23:00／土・日・祝日も受付)
フリーコール

※上記フリーコールは、携帯電話・PHS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。

◆ご本人さま確認について

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らせていただく場合がございます。

◆個人情報の取り扱いについて

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当社に無断で転載、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 税抜 です。