



au ひかり

au one net 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/g1/>

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 メールアドレスの取得と設定

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？

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。

2

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。

My auでできる**3**つのポイント！

1 請求書を確認する
(WEB de 請求書)

2 ポイントを確認する

3 サービスを
申し込む・変更する

※その他auスマートフォン・ケータイ、auでんき、auのほけん／ローンの契約内容の確認・変更もご利用いただけます。

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



「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。



ログインすると、ご利用料金・ポイントが確認できます。



インターネットタブをクリックすると、現在のご契約内容をご確認できます。



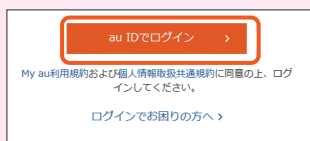
「契約の確認・変更」をクリックすると、ご契約内容の詳細の確認や、各種サービスのお申込み・変更ができます。

▶ メールアドレスのお申し込みと設定の方法について

※「**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。

まだメールアドレスをお申し込みいただけていない場合は、以下の手順でメールアドレスを取得して、設定してください。

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



「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。



インターネット・電話タブにて「契約内容の確認・変更」ボタンをクリックします。



現在の契約状況が表示されます。左側メニューより、「メールサービス関連」をクリックします。



「メールサービス申込」メニューを選択し、表示された画面で、**①** 希望するメールアドレスを入力(英数字半角小文字: 3~64文字)、**②** お客さまが決めたPOPパスワード(英数字半角小文字: 4~8文字)を入力し、**③** [入力確認画面へ]をクリックします。



入力した内容が表示されますので、内容を確認し、間違いがなければ[登録]をクリックします。

完了 決定した基本メールアドレスやPOPパスワードなどの登録完了画面が表示され、これでメールアドレスの取得は完了です。この画面を印刷するか、メモをお控えください。

ご利用ガイド サポートページ 取得したメールアドレスをメールソフトに設定します。メールソフトの設定方法、送受信方法は、Webページをご参照ください。

! メールアドレスの追加は、「My au」からお申し込みいただけます。

▶ au one net WEBメール

au one net メールサービスをご利用のお客さまに無料で提供している、パソコンのWEBブラウザでメールの送受信ができるサービスです。

▶ ご利用方法

<https://www.au.com/internet/auonenet/option/mail-homepage/mail/web-mail/> にアクセスし、画面下の「ログインする」をクリックしてau one net WEBメール ページよりご利用ください。

① お客さまのメールアドレスを入力し、**②** POPパスワードを入力し、**③** ログインを選択します。

二次元バーコードから簡単アクセス!



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。

「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。 [表紙参照](#)

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。

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	迷惑電話撃退(770円)	—	—
⑥	着信転送(550円)	○	○
⑦	迷惑電話 発着信ブロック(330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にのみ表示します。

※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。

操作方法

① 電話機から

1 4 8
をダイヤル

1

サービス開始

②

0

サービス停止

設定完了

5 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。

au one netにはサポートやセキュリティのオプションサービスもございます **有料**

かけつけ設定サポート

専門のスタッフがお客様の自宅へ直接お伺いして、インターネットをご利用いただけるよう、接続・設定を行います。宅内機器や無線LAN、プリンター等の各機器の接続や、ソフトやOSのインストール、メール設定なども対応します。

安心ネットセキュリティ

パソコンやAndroidスマートフォンなど、自由な組み合わせで最大3台までのデバイスにインストールしてご利用いただけます。ウィルスやフィッシング詐欺などからあなたのデバイスを常に守ります。

安心トータルサポート

パソコンやネットワーク周辺機器の、初期設定や基本的なサービスの使い方などを、オペレーターがお電話や遠隔操作でサポートします。年中無休で夜22時まで対応！月額定額なので何度でもお問い合わせ可能です。

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 ▶



6 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し、着信できなくなります。

転送先の番号を設定するときにはご注意ください。



■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。

- 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つまで登録可能です)

4 を押す ▶ **0** を押す ▶ **1 ~ 4** 任意のリスト番号を押す ▶ **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) (リスト番号選択)

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

▶ 「〇〇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。

■その他の設定

- [illegible]

7 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、電話番号の非通知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BL1500HM、BL1000HWをご利用の場合のみお申し込みいただけます。

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ひかりオプションサービスのご利用方法について

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。

- ◆ 無線LANレンタルサービス 月額利用料:無料~550円(税込)
- ◆ 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/>

2次元バーコードは
こちらから ▶



▶ 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「**■**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、ケーブルがきちん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よう！

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。

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。以下も合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	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？ 「 ■ 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。 ※「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。	
電話が 使えません	電話が着信 できない	●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	●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。

▶ お引越しをされる時のお手続き

お手続きには約1カ月程度かかりますので、「お引越し日」「新しいご住所」が決まり次第、お早めにお手続きください。

パソコン・スマートフォンから



お引越し情報入力フォームをご利用ください。 [表紙参照](#)

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

▶ 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

「**KDDIお客さまセンター**」へご連絡ください。



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。

▶ 困ったときはお問い合わせの前にご確認ください。

WEB de 請求書、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。

商品やサービスに関する疑問はこちら

よくあるご質問 ▶ <https://www.au.com/support/faq/>

auひかりに関するお問い合わせ

KDDI お客さまセンター ▶

■サービス内容全般・手続き・請求／お引越

 **0077-777** (無料／9:00～18:00／
土・日・祝日も受付)

■電話サービス 接続・設定・故障

 **0077-7101** (無料／24時間受付／
土・日・祝日も受付)

■上記以外の接続・設定・故障

 **0077-7084** (無料／9:00～18:00／
土・日・祝日も受付)

■かけつけ設定サポート

※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。