

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】

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
ご確認ください。<http://www.au.kddi.com/internet/g1/>

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 メールアドレスの取得と設定

4 auひかり電話サービス

5 auひかりテレビサービス

6 auお客さまサポートのご利用方法

7 au one net会員向けサービス

8 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。

▶ まず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ひかりのサービスに必要な機器です) ※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。記載内容に間違いがないか、ご確認ください。

重要なお知らせ

〇〇 〇〇 様

KDDI 株式会社

サンプル
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連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	x123456789
2	ご契約サービス	auひかり ホーム
2	ご利用開始日	2014年〇月〇日

ご利用開始日に行われる工事の完了後、機器を接続されまして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より7日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。

3	■ネットサービス	ご契約あり
4	＜安心ネットセキュリティ＞	
4	アクティベーションコード	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	インストールはこちらから: http://www.auone-net.jp/netsecurity/	

5	■電話サービス	ご契約あり	番号が「-」の付く有無	有り
	ご契約電話番号	031234XXXX	050電話番号	0501234XXXX
	ホームゲートウェイ機種名	Aterm BL900HW	シリアル番号(※)	xxxxxxxxxxxx

※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。

5	＜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	初回検証番号	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	ご契約あり	auで着信確認パスワード	9999

6	■テレビサービス	ご契約あり	TVパスワード	9999
---	----------	-------	---------	------

【ご契約内容の確認と変更】
「au ID」はauのサービスを便利にご利用いただくためのIDとなります。
「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/>

7	au ID (初期値)	1x123456789	パスワード	abcdabcd****
---	-------------	-------------	-------	--------------

接続オプション用共通ログインID/パスワードは、au one netの公衆無線LANサービスやバケットサービスなどでご利用いただけます。

8	接続オプション用共通ログインID	a123456789	パスワード	nnnnnn
---	------------------	------------	-------	--------

Designing The Future
KDDI

- 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
月額料金は、ご利用開始日以降、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日より日割りで発生いたします。
- 3 ネットサービスのお申し込み状況です。
※メール、ホームページなどの設定情報やその他のご契約情報はauお客さまサポートでご確認いただけます。
- 4 アクティベーションコード
安心ネットセキュリティをご利用いただく場合に必要です。
- 5 電話番号と電話付加サービスのお申し込み状況です。電話付加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。
- 6 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。
- 7 au ID/パスワード
お客さま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。
- 8 接続オプション用共通ログインID/パスワード
au one netの公衆無線LANサービスやバケットサービスなどのご利用に必要です。「auお客さまサポート」からお申し込みやご契約内容をご確認いただけます。

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



使すぎないからあんしん!

- 使えるのはチャージ(入金)したぶん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えて、ポイントが貯まる。

■お申し込み方法

Web

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

Webでのお申し込みはこちら



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で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

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

Webでのお申し込みはこちら



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**」(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。

メールアドレスのお申し込みと設定の方法について

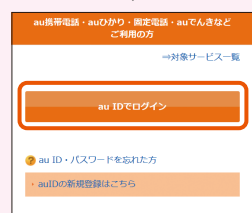
※「**①送付物のご確認**」(③ご利用開始のご案内)」に記載のau ID/パスワードが必要です。

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

auお客さまサポート

<https://cs.kddi.com/> にアクセスし「ログイン」をクリックします。



「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。

STEP 2



「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。

STEP 3



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。

STEP 4



「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、④希望するメールアドレスを入力(英数半角小文字:3~64文字)、⑤お客さまが決めたPOPパスワード(英数半角小文字:4~8文字)を入力し、⑥「入力確認画面へ」をクリックします。

STEP 5



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、メモを控えてください。



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、auお客さまサポートからお申し込みいただけます。

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。
- マイレイン・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が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

0 番号通知しない

②

設定完了

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に、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「auお客さまサポート」で最大30件の登録が可能です。

▶ 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お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」(5)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。

▶ auお客さまサポートでできる6つのポイント！

1 **請求書**を確認する
(WEB de 請求書)

2 **料金プラン**を変更する

3 **住所**を変更する

4 **サービス**を
申し込む・変更する

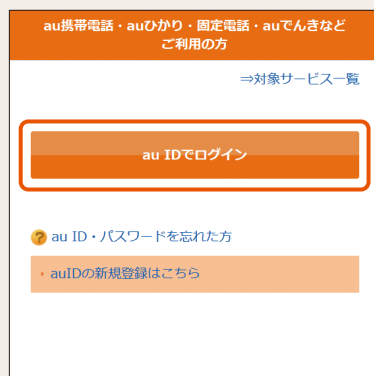
5 **ポイント**を確認する

6 **紛失**したケータイを
止める・探す

※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。

STEP 1 auお客さまサポート <https://cs.kddi.com/> にアクセスし、「ログイン」をクリックします。

STEP 2 「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。



STEP 3 ログイン後、各種サービスのご利用が可能です。

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。

**「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。

▶ 便利な会員向けサービスもご利用ください。



詳しいサービス内容をご確認いただけます。

セキュリティ&サポート

安心ネットセキュリティ

パソコンやスマートフォンなど3台までのデバイスにインストールできる新しいタイプのセキュリティサービスです。

安心トータルサポート

パソコンに関するお悩みをお電話とサポートオペレーターによるパソコン画面の遠隔操作でサクッと解決します。

Wi-Fiサービス

無線LAN

おうちのインターネットを無線LAN(Wi-Fi)で快適に！ご自宅の環境に合わせ無線LAN機器をレンタルしています。

au one net 公衆無線LAN

駅や空港など外出先でもインターネットがご利用いただける公衆無線LANサービスです。

au one net Webメール

PCやスマートフォン・タブレット端末のブラウザで、メールの送受信ができる無料のメールサービスです。

▶ご利用方法

<https://mail.auone-net.jp/>にアクセスし、①お客さまのメールアドレス、②POPパスワードを入力し、③ログインを選択します。

スマートフォンから
簡単アクセス！



▶ 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(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。



メンテナンス情報・障害情報をご確認いただけます。

▶ 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？ 「 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	●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	●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。

お引越しナビ



Webからでも、お手軽に手続きいただけます。

KDDI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

▶ 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。

▶ 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

auお客さまサポート ▶ <https://cs.kddi.com/>

「**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**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

au Q&Aプラス ▶ <http://csqa.kddi.com/>

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／9:00～20:00／
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) |
| ■TV・インターネットサービス 接続・設定・故障
／かけつけ設定サポート |  0077-7084 (無料／9:00～23:00／
土・日・祝日も受付) |

※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。