



au ひかり

au one net
コミュファnet 用

ご利用ガイド

お住まいの地域によってご契約のプロバイダが異なるため、お問い合わせ先にご注意ください。
ご契約プロバイダは、中部エリア（愛知県、岐阜県、静岡県）のマンションにお住まいのお客さまは
コミュファnet、それ以外のお客さまはau one netになります。

【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。

▶ 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ひかりのサービスで必要な機器です)

※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 2023年2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際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 契約サービス auひかり マンションタイプV 標準版 (2年契約)

③ ご利用開始日 2023年02月01日

※ご利用開始日より前日午後23時59分59秒までは、機器を接続できません。ご利用開始日より前日午後23時59分59秒以降は、機器を接続した日の翌日から発生します。
※月額は、上記ご利用開始日より前日午後23時59分59秒以降は、接続しない場合でもご利用開始日より前日午後23時59分59秒以降は発生します。
※無料キャンペーン対象のお届けは、キャンペーン対象期間中の月額料金はかかりません。

④ ネットサービス

⑤ 安心ネットセキュリティ

⑥ 認証キー

⑦ 電話サービス

⑧ テレビサービス

【ご契約内容の確認と変更】

※au (https://www.au.com/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、
変更後の内容がau IDとau IDパスワードの4桁は、連絡先電話番号の下4桁、またはお申し込みいただいた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が貯まるには、au IDでのログインが必要です。

au ID	1a1234567890xxxxxxxxxxxx	au ID統合結果	新au IDを発行
パスワード	xxxxxxxxxxxx		
連絡先電話番号	0901234XXXX		

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より前日午後23時59分59秒以降は発生します。

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「My au」でご確認いただけます。

④ **認証キー**
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。

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。

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。



「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。



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。



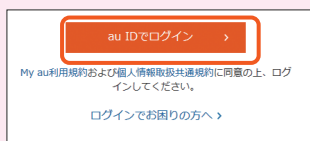
「契約内容の確認・変更」をクリックすると、ご契約内容の詳細の確認や、各種サービスのお申し込み・変更ができます。

▶ 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。



「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。



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。



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、ホーム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。

こちらからアクセス



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

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 ▶



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。

▶ 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。

auひかりのオプションサービス

- ◆ 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)

au one netのオプションサービス

- ◆ 安心ネットセキュリティ 月額利用料:330円(税込)
パソコンやスマートフォンなど、自由な組み合わせで最大7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。
- ◆ 安心トータルサポート 月額利用料:550円(税込)
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。
- ◆ かけつけ設定サポート LANケーブル接続7,480円(税込)／1工事、無線LAN接続10,450円／1工事
専門のスタッフがお客さまのお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。

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

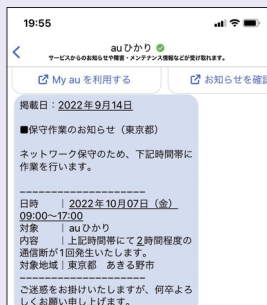
auひかりの最新情報をお届けする公式アカウント（利用料無料）です。
メンテナンスや障害情報もすぐ確認できます。



au ひかり公式アカウントの機能

1 通知機能

お客さまがお住まい地域のメンテナンスや新機能・新サービスのお知らせ、お得な情報など、お客さまの役に立つ情報をお知らせします。



2 便利リンク集

ホームページを探さなくても、かんたんにauひかりの情報にアクセスできます。



ご利用条件 +メッセージアプリがご利用いただけるスマートフォンをお持ちのお客さま
(au以外の端末でもご登録が可能です)

ご利用料 無料(通信料はお客さま負担となります)

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。

STEP 1

こちらの二次元バーコードからアクセス



STEP 2

利用規約に同意して利用開始



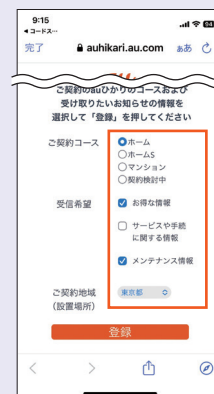
STEP 3

通知設定画面を開く



STEP 4

コース、受信希望、地域を選んで登録完了!



▶ 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。

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	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。 <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	<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	<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	<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、裏表紙のお問い合わせ先までご連絡ください。

ネットサービスのお問い合わせ先はプロバイダによって異なりますのでご注意ください。

ネットサービス	各プロバイダに ご連絡ください	au one net	KDDIお客さまセンター
		コミュファnet	コミュファ コンタクトセンター
電話/テレビ	KDDIお客さまセンター		

▶ お引越しをされる時の手続き

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。
ご契約の各プロバイダへご連絡ください。

au one netをご契約のお客さま

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

コミュファ netをご契約のお客さま

お電話から

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 (無料) 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**」(コミュファ netのお客さま含む)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

お住まいの地域/ご契約回線によって、ご契約のプロバイダが異なります。
ご契約の各プロバイダへご連絡ください。

au one net	KDDIお客さまセンター
コミュファnet	コミュファ コンタクトセンター



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

■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	各プロバイダに ご連絡ください	au one net	KDDI お客さまセンター	0077-777	(無料/9:00~18:00/) 土・日・祝日も受付
		コミュファnet	コミュファ コンタクトセンター	0120-068-056	(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 ■かけつけ設定サポート		0077-7084	(無料/9:00~18:00/土・日・祝日も受付)		

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。