

auひかり 説明事項(重要) プロバイダ編

<auひかり提携プロバイダのご確認事項>

2024年11月発行

BIGLOBE

■ auひかり説明事項（共通）

■ 本紙記載内容について

本紙記載の内容は改善等のため予告なく変更する場合があります。

表記の金額は、特別な記載がない限りすべて消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、本サービスのご利用時点の料率に基づき計算します。ただし、初期費用および工事費用に加算する消費税等相当額については、工事を実施した設置工事日または移転工事日等の料金起算日における税率に基づき計算します。記載されている税込金額は、小数点以下が省略されている場合があります。そのためお手元で計算された額と実際の請求額が異なることがあります。

■ サービス説明

(1) サービス内容について

(1)-1 auひかり全般

● 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）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。

(1)-2 ネットサービス

(1)-2-1 サービスの種類

サービス名称：BIGLOBE光 auひかり

サービス種類：FTTHサービス（インターネット接続サービス）

(1)-2-2 通信速度

メニュー	配線タイプ		下り速度	上り速度
ホーム	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	Vタイプ ※2		100Mbps	100Mbps
	Eタイプ		100Mbps	100Mbps
	Fタイプ			
	都市機構(DX)タイプ ※3		100Mbps	100Mbps
	Gタイプ	V契約	100Mbps	100Mbps
		G契約	664Mbps	166Mbps ※4
	都市機構G	(DX)タイプ	100Mbps	100Mbps
		(DX-G)タイプ	664Mbps	166Mbps ※4
マンションギガ			1Gbps	1Gbps
マンションミニギガ	ー		1Gbps	1Gbps

※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。

※2 マンションVタイプをお申し込みの場合に、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Gタイプ（V契約）としてご提供される場合があります。

※3 マンション都市機構(DX)タイプをお申し込みの場合に、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都市機構G(DX)タイプとしてご提供される場合があります。

- ※4 他社同一規格の設備設置による干渉や、お客さま宅内までの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。

(注) ネットサービスはベストエフォート型サービスです。最大速度は上記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KDDI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。

- お客さま (auひかり ホーム、マンションギガおよびマンションミニギガのお客さまに限り) 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大速度を一定水準に制限することがあります。

(2) 請求について

(2)-1 KDDI請求

(2)-1-1 KDDI請求にあたって

- 「auひかり」サービスに対応しているBIGLOBE所定のコース (以下、BIGLOBE「auひかり」対応コースといいます。) 等で発生したご利用料金をBIGLOBEよりKDDIに債権譲渡し、KDDIからお客さまに請求されます。
- ※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BIGLOBEのご利用料金 (ネット料金等) と合わせてKDDIから請求されます。
- すでに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BIGLOBE「auひかり」対応コー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、BIGLOBE「auひかり」対応コース等のご利用料金について、BIGLOBEの請求に再度変更することはできません。
- KDDI請求のお支払日は原則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いたします。なお、ネット料金等、BIGLOBEから債権譲渡を受けた料金は、ご利用月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の支払期限を過ぎて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、BIGLOBE「auひかり」対応コー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 (年あたりの場合は、閏年の日を含む期間についても、365日あ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。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。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。
- BIGLOBE「auひかり」対応コースで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で請求書でのご請求となります。「紙請求書」をお申し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送されません。
- 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BIGLOBE「auひかり」対応コース等の単独でのKDDI請求の場合は適用となりません。
- BIGLOBEのお支払い方法は、BIGLOBEが別途定める場合を除きKDDI請求に引き継ぐことはできません。
- KDDI請求完了通知到着後1週間から10日程度で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。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473円/1通がかかります。

(2)-1-2 『KDDIまとめて請求』/『請求統合』を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。
- すでに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BIGLOBE「auひかり」対応コース等をすべて一つにまとめて請求いたします。
- 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けます。
- 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請求となりますが、BIGLOBE「auひかり」対応コース等の単独でのご請求となり、すでにご利用中のKDDIサービスの請求とはなりません。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BIGLOBE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まとめ請求中加入中、または、加入手続き中はお申し込みできません。
- KDDIまたはBIGLOBEのお支払期限を過ぎて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期限を過ぎて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、BIGLOBE「auひかり」対応コースおよびその他のBIGLOBE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BIGLOBE「auひかり」対応コース等の単独でのKDDI請求となり、すでにご利用中のKDDIサービスの請求とはなりません。不備内容を解消のうえで、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)または電話にてご連絡いたします。
- 一通に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の方 (口座・カード名義) 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・カード名義の方が、万が一ご利用料金のお支払いを滞納した場合等は、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KDDI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あります。

(3) WEB de 請求書**(3)-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(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 請求書を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カ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カ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。

(3)-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様は、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、紙請求書発行手数料253円/1通ではなく、窓口取扱手数料473円/1通がかかります。

(4) 解約について

- auひかり ホーム(ギガ得)およびホーム(ずっとギガ得)は定期利用契約となります。ホーム(ギガ得)については、初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を1カ月目として24カ月目までとなります。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)のお手続きがない限り、24カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料4,460円のお支払いが必要となります。ホーム(ずっとギガ得)については、初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を1カ月目として36カ月目までとなります。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)のお手続きがない限り、36カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料4,730円のお支払いが必要となります。
- auひかり マンション(お得プランA)・マンション(お得プラン)・マンションギガ(お得プランA)・マンションミニギガ(お得プランA)は定期利用契約となります。初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を1カ月目として24カ月目までとなります。マンション各タイプ(お得プランA)からマンション各タイプ(お得プラン)へ契約タイプを変更された場合、変更前の契約タイプの定期利用期間がそのまま引き継がれます。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)のお手続きがない限り、24カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料2,290円(マンション(お得プランA)・マンションギガ(お得プランA)・マンションミニギガ(お得プランA)の場合)、2,730円(マンション(お得プラン)の場合)のお支払いが必要となります。
- auひかり マンションの各タイプ(GタイプG契約、都市機構G(DX-G)タイプ、(お得プランA)、(お得プラン)を除く)、マンションギガタイプ(お得プランAを除く)、マンションミニギガタイプ(お得プランAを除く)は、最低利用期間が設定されています。最低利用期間は、本サービスのご利用開始日から本サービスのご利用開始日が属する月の翌月を1カ月目として24カ月目の末日までとなります。最低利用期間の満了前に、BIGLOBEを退会された場合、違約金2,000円(不課税)を請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。
- auひかり ホームの解約時には引き込み設備(光ファイバーケーブルおよび光コンセント)はそのまま残置されます。撤去をご希望の場合は、31,680円の撤去工事費が発生します。この工事はKDDIが行い、工事の際はお客様のお立ち会いが必要です。
- ※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カ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いません。
- auひかりホームは初期費用として41,250円がかかります。(契約タイプの変更に伴う初期費用はかかりません。)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、ご契約の契約タイプ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。また、契約タイプの変更を行い、解約されたお客様につきましては、変更先契約タイプの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。光ケーブルの引き込み工事を実施後、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41,250円を請求いたします。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。端数分は初回請求時にご請求いたします。

契約タイプ	分割回数	開通翌月から毎月の請求金額
ホームタイプ(ギガ得)	23回	1,793円(不課税) ※初回のみ1,804円(不課税)
ホームタイプ(ずっとギガ得)	35回	1,178.1円(不課税) ※初回のみ1,194.6円(不課税)

- auひかり マンション・マンションミニギガ・マンションギガ、マンション(お得プランA)・マンション(お得プラン)・マンションギガ(お得プランA)・マンションミニギガ(お得プランA)は初期費用として33,000円がかかります。(契約タイプの変更に伴う初期費用はかかりません。)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。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1,443.2円(不課税)、それ以降は毎月1,434.4円(不課税)ずつを計23カ月間請求いたします。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。また、2022年7月1日以降に契約タイプの変更を行い、解約されたお客様につきましては、変更先契約タイプの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。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33,000円を請求いたします。
- 本サービスの契約書面をKDDIとBIGLOBEから郵送にて交付いたします。
- 本サービスは、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、契約の解除を行うことができます。なお、KDDIが交付した契約書面とBIGLOBEが交付した契約書面とが別々に届いた場合は、いずれか遅い方の期限が有効となります。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。
- 契約のご変更、解約のお手続き方法についてはBIGLOBEカスタマーサポートインフォメーションデスクにてご案内します。一部ご契約内容の変更は、「My au」でも受付します。
- 解約月のご利用料金は解約月の1カ月分とします。

- 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り消しを行った場合、または解約を行った場合は、速やかに宅内機器のご返却を行ってください。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。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いたします。宅内機器の詳細については、KDDIの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。

【違約金】

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カ月未満	8,800円
	13カ月～25カ月未満	4,400円
	25カ月～37カ月未満	2,200円
	37カ月以上	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Vタイプ/都市機構のみ)	～13カ月未満	20,020円
	13カ月～25カ月未満	13,200円
	25カ月～37カ月未満	6,270円
	37カ月以上	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)	—	27,500円
G.fastモデム (マンションVタイプ/マンションGタイプ/都市機構Gタイプ/ 都市機構(DX)タイプ)	—	5,970円
ONU装置 (マンションFタイプの場合) 回線終端装置（ONU）については欄外（※）をご参照ください。	～13カ月未満	15,400円
	13カ月～25カ月未満	13,090円
	25カ月～37カ月未満	10,670円
	37カ月以上	8,250円
おうちどこでもWi-Fi（子機）・追加子機	—	11,000円
無線LAN子機レンタル	～13カ月未満	8,800円
	13カ月～25カ月未満	4,400円
	25カ月～37カ月未満	2,200円
	37カ月以上	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いたします。

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）	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契約をご利用されていた場合が対象です。	16,984円

(5)auひかり ホームの工事について

- サービスのご利用には、必ずご自宅への光ケーブルの引き込み工事が必要です。また、工事にはお客さまの立ち会いが必要となります。
 - 土曜・日曜・祝日（国民の祝日に関する法律に定める休日）に工事を実施される場合、追加派遣料（3,300円）が必要となります。
 - 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き留め、外壁を配線させて引き込み口（電話配管、エアコンダクト等）より引き込み、宅内に光コンセントを設置いたします。
- ※既設の引き込み口が利用できない等やむを得ない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通（直径約10mm）等の施工を行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。
- ※お客さま宅前までの引き込みルートが確保できない場合や、お客さま宅内に引き込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通ができない構造の場合（鉄筋コンクリート造等）など、施工が不可能な場合は、ご利用いただけません。引き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。
- 賃貸住宅にお住まいの場合は、事前にお客さまより工事について建物所有者のご承諾を得ていただきます。

(6) auひかり マンションミニギガ・マンションギガの工事について

- 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、光ケーブルの引き込み工事が必要です。光ケーブルの引き込み工事では、マンションに設置された光成端ユニットから電話配管等を使ってお客さま宅内に光ケーブルを引き込み、光コンセントを設置いたします。工事にはお客さまの立ち会いが必要となります。
- ※お客さまがお住まいのマンションまでの引き込みルートが確保できない場合や、お客さま宅内に引き込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通ができない構造の場合（鉄筋コンクリート造等）など施工が不可能な場合は、ご利用いただけません。引き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。

(7) auひかり 工事のオプションについて

- 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。

回線終端装置(ONU)の種別		内容	料金
訪問費		作業員がお客さまのお宅に伺います。	3,960円
作業費	ケーブル敷設工事	お客さま宅内のケーブルをきれいに配線します。	基本工事費（10m以内）：通常LAN 8,580円 CAT6A 9,900円 延長工事費（10m以上）：通常LAN 550円/m CAT6A 990円/m
	LANモジュラージャック	LANモジュラージャックを取り付けます。	1,980円
	電話モジュラージャック	電話モジュラージャックを取り付けます。	1,540円
部材費	モール	ケーブル配線を保護するカバーです。	550円/m
	LANモジュラージャック	LANケーブルの接続に用いるコネクタです。	1,980円
	電話モジュラージャック	電話線の接続に用いるコネクタです。	1,100円

(8) その他

- 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きます。
- 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。
- 宅内工事の実施前に、お客さまより申し込み取り消し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。申し込み取り消しの際は、BIGLOBEカスタマーサポートインフォメーションデスクへご連絡ください。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。
- 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。
- 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中の場合、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。
- 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（移転）時は、BIGLOBE指定の方法で移転手続きを行っていただいた場合、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を新規に追加発行します。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。
- 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「BIGLOBE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。
- 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。
- 『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。
- 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「auひかり ホーム10ギガ・5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。
- 『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)（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) 公営住宅・公社住宅・都市機構住宅を除く
- 現在、BIGLOBEのサービスをご利用中の場合、メールアドレス/ホームページURL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）。
- 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、しばらく時間を置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。

- 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。
- auひかりのご契約に伴い、ご利用されなくなったブロードバンドサービス等（KDDIが提供するブロードバンドサービス等を含みます）のご解約手続きは、お客さまご自身で行ってください。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、BIGLOBE内で切替申し込みをされた場合は、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ってください。

■本サービスを提供する会社

電気通信事業者の氏名又は名称（名称等）：ビッグロープ株式会社
電気通信事業者の登録番号又は届出番号：A-18-08841

■お問い合わせ先

BIGLOBEサービスに関する問い合わせ

電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。
AIチャットは24時間対応。

ビッグロープ お問い合わせ

検索



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>

BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク

受付時間 9:00～18:00 365日受付

0120-86-0962（通話料無料）

03-6385-0962（通話料有料）※携帯電話、IP電話の場合

KDDI請求に関する問い合わせ

KDDIお客さまセンター

0077-777（無料／9:00～18:00／土・日・祝日も受付）※

※携帯電話からもご利用いただけます。

■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、請求いたしますので、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。

■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KDDIに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あります。
- ・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。

■個人情報のお取り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、BIGLOBEが定めるプライバシーポリシーに基づき適切に管理いたします。KDDIの個人情報の取り扱いに関する詳細および最新版は、KDDI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、ご記入いただく申し込み情報の必要な情報を取り次ぎ担当者（KDDI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

本文中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。

■ auひかり説明事項 (電話サービス、テレビサービス)

■ サービス説明

(1) サービス内容について

(1)-1 電話サービス

(1)-1-1 サービスの種類

IP電話サービス

(1)-1-2 サービス品質

●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Vタイプ/Gタイプ/都市機構(DX)タイプ/都市機構Gタイプの場合のみ）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聞き取りづらくなることがあります。

(1)-1-3 現在お使いのNTT東日本・NTT西日本等の電話番号を継続して電話サービスでご利用（以下、「番号ポータビリティ」といいます）の場合

- お客さまがご利用のNTT回線の種類を必ずご確認ください。
 - ・電話加入権をお持ちのお客さまは、「NTT加入電話」または「INSネット64」いずれかでご利用されておりますので、auひかり 電話サービスへのご加入で電話加入権は「利用休止」となります。
 - ・電話加入権をお持ちでないお客さまは「NTT加入電話・ライトプラン」または「INSネット64・ライト」いずれかでご利用されておりますので、auひかり 電話サービスへのご加入で「解約」となります。
 - ・「利用休止」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。
 - ※ 電話加入権をお持ちのお客さまが、申込書記入の際にNTT回線の種類で「ライトプラン」または「ライト」を選択された場合、お持ちの電話が解約となりますので十分にご注意ください。
- NTT電話サービスのご利用終了にあたり、休止工事が別途NTT東日本・NTT西日本よりお客さまに請求されます。
- ご利用いただけるサービスがあります。
 - ・NTT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/発信番号表示等）はご利用いただけなくなります。（*）
 - ・ISDN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）は必ず取り外してご利用ください。
 - ・NTT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より代替わりのサービスを提供いたします。
- 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、返却または買い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。

(1)-1-4 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、番号ポータビリティができません。）

他社ご利用中の電話サービス	auひかりお申し込みメニュー	ホーム/マンション(マンションギガのみ)/マンションミニギガ	マンション(マンションギガ除く)
NTTひかり電話		工事完了後機器を接続してから約10日～2週間 ※1、2、3	工事完了当日 ※4
J:COM PHONE/おとくライン		工事完了後機器を接続してから約10日～2週間 ※1、2	工事完了後機器を接続してから約10日～2週間 ※1、2
上記以外の他社電話サービス		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 ※4

※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。（料金はかかりません。）

※3 ホームの東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、群馬県、山梨県、茨城県の一部以外の地域では、工事完了当日に番号ポータビリティします。マンションミニギガは工事完了当日に番号ポータビリティをする場合があります。

※4 Eタイプ・Fタイプへお申し込みのお客さまにつきましては、いったん、NTT加入電話へ切り替えた後、工事完了後機器を接続してから約7日～10日後にご利用可能となります。

- 他社電話サービスは、auひかり 電話サービスに切り替わった後、自動的に解約となります（切り替わる前にお客さまご自身で解約手続きをされますと、切り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 電話サービスに切り替わった後、お客さまご自身で解約手続きを行ってください。

(1)-1-5 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サービスは、auひかり 電話サービスに切り替わった後、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 電話サービスに切り替わった後、お客さまご自身で解約手続きを行ってください。

(1)-1-6 電話サービスを2回線（2つの電話番号）ご利用の場合

- 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（Vタイプ、Gタイプ、都市機構Gタイプ、都市機構(DX)タイプではスイッチングHUBは不要です）。

(1)-2 テレビサービス

- セットトップボックスは、HDMI端子で接続が必要です。
- 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。
- 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ません場合があります。

(2)料金について

(2)-1 基本利用料

(2)-1-1 登録料

メニュー	登録料
ホーム	3,300円
マンション	3,300円
マンションミニギガ	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お申し込みの場合、登録料はお申し込みのサービス数にかかわらず3,300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880円がかかります。

※契約タイプの変更に伴う登録料はかかりません。

*auひかり マンションFタイプ、およびマンションギガではご利用いただけません。

(2)-1-2 月額利用料（ホーム、マンション、マンションミニギガ共通）

メニュー		登録料
電話サービス		550円 ※1 ※2 ※4
テレビサービス	セットトップボックスレンタル料金	550円 ※4
	オプションサービス料金 ※3	(2)-3 テレビサービス提供料金を参照

※1 電話サービス（2回線目）は、495円となります。

※2 電話オプションパックEXにお申し込みの場合は、1,309円となります。電話の付加サービスを2つ以上（電話オプションパックEX対象）のお申し込みで759円を超える場合に、自動的に電話オプションパックEXにお申し込みいただいたこととなります。なお、電話サービス2回線目をお申し込みの場合、2回線合計で、電話の付加サービスを2つ以上（電話オプションパックEX対象）のお申し込みで759円を超える場合に、自動的に電話オプションパックEXにお申し込みいただいたこととなります。

※3 お客さまのご希望に応じてオプションサービス（(2)-3 テレビサービス提供料金を参照）を別途お申し込みいただくこととなり、別途料金が発生します。

※4 テレビサービスのセットトップボックスレンタル料金、電話サービスの月額利用料については、解約月のご利用料金は解約日までのご利用分となります。加入月に解約した場合は、解約月の1カ月分となります。

(2)-2 電話サービス提供料金

(2)-2-1 通話料

発着区分	種別		通話料
発信	国内加入電話向け通話		8.8円(税込)/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	17.05円(税込)/1分
		上記以外宛 ※2	17.6円(税込)/1分
	IP電話向け通話 ※3		8.8円(税込)/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KDDIホームページでご確認ください。

※3 050番号サービス（KDDI-IP電話）をお申し込みされると、KDDIが提供するIP電話サービスの050番号（050番号サービス（KDDI-IP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。

(2)-2-2 050番号サービス（KDDI-IP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-IP電話)	165円	無料

※ 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。

(2)-2-3 ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料

●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、翌月に請求いたします。

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/telephonerelay/>

(2)-2-4 通話料の割引 (auまとめトーク)

auまとめトーク概要	auひかりの請求とau携帯電話/データ通信端末の請求を一つにまとめる「KDDIまとめて請求」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。 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 ・着信先が、NTT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NTT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。 ②au/UQ mobile/povoへの国内通話 ※3
適用条件	auひかりの請求とau携帯電話/データ通信端末の請求を一つにまとめる「KDDIまとめて請求」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 ・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です。 ・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。この期間は通話料の割引は適用されません。また、「KDDIまとめて請求」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。 ・デジタルフォトフレーム、Link-au製品等の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」の割引対象となりません。 ・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。

(2)-3 テレビサービス提供料金**(2)-3-1 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		2,728円	
ジャンルパック※	ムービーセレクトパック	1,628円	ジャンルパックの同時利用の場合 2ジャンル 1,848円 3ジャンル 2,068円
	アニメセレクトパック	1,628円	
	スポーツセレクトパック	1,628円	
	エンタメセレクトパック	1,628円	
	ドラマセレクトパック	1,628円	
	ライフセレクトパック	1,628円	
J SPORTS 4		1,430円	
グリーンチャンネル		1,100円	
スター・チャンネル		1,980円	
Mnet		2,530円	
フジテレビNEXT ライブ・プレミアム		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ことがあります。

(3)料金割引について

※料金割引に関するお問い合わせ先：KDDIお客さまセンター（0077-777（無料／9:00～18:00／土・日・祝日も受付／携帯電話からも利用可能））

(3)-1 auひかり ホーム

お申し込み対象者	auひかり ホームの各サービス(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さま (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550円(税込相当)／月を課金開始月の翌月より、ホームタイプ(ずっとギガ得)(3年契約)は35カ月間割引、ホームタイプ(ギガ得)(2年契約)およびホームタイプ(標準)は23カ月間割引します。
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。 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ありません。 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。 料金割引期間終了後は、自動的に通常料金が適用となります。

(3)-2 メニュー共通 (auひかり ホーム、マンション、マンションミニギガ)

お申し込み対象者	●auひかり ホーム、マンションにお申し込みでご利用中のホームゲートウェイがBL3000HM、BL1500HM、BL1000HW、BL902HW、BL900HWのお客さま 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バック(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。

(3)-3 メニュー共通 (auひかり ホーム、マンション、マンションミニギガ)

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さま
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カ月間無料とします。
注意事項	本料金割引の適用は、1設置場所につき1回限りといたします。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。

(3)-4 メニュー共通 (auひかり ホーム、マンション、マンションミニギガ)

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さま
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1,848円 3ジャンル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)解約について

- 宅内機器を送付した後でお申し込みの取り消しを行った場合、または解約を行った場合は、速やかに宅内機器のご返却を行ってください。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。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。
- 一定期間宅内機器のご返却を確認できない場合は、下表に定める違約金を請求いたします。

1台ごとに

本機器の種別	利用期間	違約金金額
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カ月未満	15,961円
	13カ月～25カ月未満	7,280円
	25カ月～37カ月未満	5,094円
	37カ月以上	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	—	6,600円

- 電話サービスの契約のご変更、解約のお手続き方法については、BIGLOBEカスタマーサポートインフォメーションデスクにてご案内します。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り替え（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さまが、KDDIの電話サービスを解約のうえ、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、BIGLOBEカスタマーサポートインフォメーションデスクのほか、NTT東日本・NTT西日本へのご連絡が必要となります。

(5)その他

- 【緊急通報システムをご利用の場合】緊急通報等を行う自動通報装置（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者の方や体の不自由な方などに提供している電話（ペンダントタイプの場合もあります）機で、ボタンを押すことにより緊急通報を行うことができます。「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。
- 【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にてサービス提供者や製造会社へお問い合わせください。
- 【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ご利用には「設定」が必要となりますので、取り扱い説明書 メーカー等にご確認ください。
- 【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ひかりお申込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、HGW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、HGW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ホン・ビジネスフォン（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ホンも兼ねており現在と同じ場所にて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～HGW延長工事+モジュラージャック1個 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（3,960円）が必要となる場合があります。なお、HGWとの接続に関しましては、ホームテレホン・ビジネスフォン・ドアホンの設置業者へお問い合わせいただくか、お客さまご自身で接続を行ってください。
- 迷惑電話、発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。

■本サービスを提供する会社

電気通信事業者の氏名又は名称（名称等）：KDDI株式会社
電気通信事業者の登録番号又は届出番号：第3号

届出媒介等業務受託者の氏名又は名称：ビッグロブ株式会社
届出媒介等業務受託者の届出番号：C1905809

■お問い合わせ先

電話・テレビサービスに関する一般問い合わせ

電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。

AIチャットは24時間対応。

ビッグロブ お問い合わせ

Q 検索



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>

BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク

受付時間 9:00～18:00 365日受付

0120-86-0962（通話料無料）

03-6385-0962（通話料有料）※携帯電話、IP電話の場合

テレビサービスの接続・設定・故障問い合わせ

KDDIお客さまセンター

0077-7084（無料/9:00～18:00/土・日・祝日も受付）※

電話サービスの接続・設定・故障問い合わせ

KDDIお客さまセンター

0077-7101（無料/24時間/土・日・祝日も受付）※

※携帯電話からもご利用いただけます。

■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、お客さま宅内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。

■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、請求いたしますので、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。

■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KDDIに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あります。
- ・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。

■個人情報のお取り扱いについてのご注意

KDDIの個人情報の取り扱いに関する詳細および最新版は、KDDI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、ご記入いただく申し込み情報の必要な情報を取り次ぎ担当者（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。

■ auひかり注意事項（共通）

本紙記載の内容は改善等のため予告なく変更する場合があります。

表記の金額は、すべて消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、本サービスのご利用時点の料率に基づき計算します。

記載されている税込金額は、小数点以下が省略されている場合があります。そのためお手元で計算された額と実際の請求額が異なることがあります。

(1)お申し込みのご注意

(1)-1 auひかり ホームをお申し込みのお客さま

- このお申し込みによる契約は、BIGLOBEのBIGLOBE会員規約、およびBIGLOBEサービス「BIGLOBE光 auひかり」コース特約、KDDIのFTTHサービス契約約款、屋内配線工事及びひかけつけ設定サポート利用規約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付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うえでお申し込みください。
- 本サービスをご利用中に、落雷・災害等BIGLOBE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、BIGLOBEおよびKDDIは責任を負いません。
- 提供可能エリアであっても、KDDIの設備状況または施工上の条件等により、本サービスをご利用いただけない場合がありますのでご了承ください（ご利用いただけない場合、KDDIより理由を通知いたします）。
- 『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。
- KDDIの工事において、お客さまのご利用場所の建造物に対して、光回線等の固定ならびに光コネクタスリーブの設置および光回線の引き込みを行うため、建物壁面への穴あけや壁貫通（必要な場合に限り）等の施工を行うことをご了承いただけます。また、KDDIは工事実施後の原状回復の義務を負いません。
- 賃貸住宅等、当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、工事の実施にあたり、同所有者様（オーナー様等）の承諾を得ていただく必要があります。BIGLOBE、KDDIは、当該工事の実施に基づく当該所有者様とのトラブルに関し、一切責任を負いません。

(1)-2 auひかり マンションをお申し込みのお客さま

- このお申し込みによる契約は、BIGLOBEのBIGLOBE会員規約、およびBIGLOBEサービス「BIGLOBE光 auひかり」コース特約、KDDIのFTTHサービス契約約款、屋内配線工事及びひかけつけ設定サポート利用規約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付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うえでお申し込みください。
- マンションへの光回線の引き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KDDIのFTTHサービスにそのまま流用する場合、KDDI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、お客さまご自身にて当該サービスをご解約ください。
- 外線通話可能なインターホンをも1回線の電話用アナログ回線をご利用のお客さまは、auひかり マンションVタイプ/Gタイプ/都市機構(DX)タイプ/都市機構Gタイプをご利用になれません。ただし接続工事希望日までに、お客さまにて以下のご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）に分離器等の切り替えスイッチ（【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。
- KDDIの接続工事の際、お客さまの電話が数分間ご利用になれない場合があります。

(1)-2-1 auひかり 都市機構をお申し込みのお客さま

- 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て替えを決定した場合。

(1)-3 auひかり マンションミニギガをお申し込みのお客さま

- このお申し込みによる契約は、BIGLOBEのBIGLOBE会員規約、およびBIGLOBEサービス「BIGLOBE光 auひかり」コース特約、KDDIのFTTHサービス契約約款、屋内配線工事及びひかけつけ設定サポート利用規約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付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うえでお申し込みください。
- マンションへの光回線の引き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KDDIのFTTHサービスにそのまま流用する場合、KDDI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、お客さまご自身にて当該サービスをご解約ください。

(2)料金についてのご注意

- KDDIレンタル機器の月額料金は、お客さまサービスのご利用の有無にかかわらず、KDDIの「ご利用開始のご案内」に記載のご利用開始日または月額料金発生日をもって料金が発生いたします。

(3)サービスについてのご注意

(3)-1 保守メンテナンス

- 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。

(3)-2 宅内機器について

- 宅内機器の仕様は、予告なく変更となる場合があります。

(3)-3 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。

(3)-3-1 無線LAN機器レンタルサービスおよびWi-Fiバック（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バック (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				
	ホーム（5ギガ・10ギガ）	BL3000HM	IEEE802.11ax※3/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ったときの技術規格上の最大値と、最大実効速度であり、お客さま環境での速度を保証するものではありません。

※2 ホーム（5ギガ・10ギガ）を除きます。

※3 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、十分な速度が出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バック（内蔵無線LAN）にて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。（例えば親機が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うえ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、KDDIのプライバシーポリシーに定めるとおりとします。なお、KDDIは、お客さまの回線終端装置／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）をすることがあります。
- 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) お引越し時のご注意事項について

- お引越し先でauひかりをご利用いただくためには、1カ月程度お時間をいただきます。お引越し日、新しいご住所が決まり次第、お早めに下記お問い合わせ先にご連絡ください。
BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク
受付時間 9:00～18:00 365日受付
0120-86-0962（通話料無料）
03-6385-0962（通話料有料）※携帯電話、IP電話の場合
- ご連絡いただいたタイミング、ご利用環境によってはお引越し先でauひかりがご利用いただけない期間が発生する場合があります。

■ auひかり注意事項（電話サービス・テレビサービス）**(1)お申し込みのご注意**

- 電話サービスまたはテレビサービス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、KDDI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付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。
- 本サービスをご利用中に、落雷・災害等BIGLOBE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、BIGLOBEおよびKDDIは責任を負いません。

(2)料金についてのご注意

- 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。
 - ・BIGLOBEからの請求のお客さまに関しては、BIGLOBEがKDDIから債権を譲り受けてお客さまに請求いたします。
 - ・KDDIからの請求のお客さまに関しては、KDDIがお客さまに請求いたします。「【auひかり説明事項】の(2)-1 KDDI請求」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、BIGLOBEから請求いたします。(KDDI請求の場合を除く)
- 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さまに請求いたします。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。
 - ※BIGLOBEからの請求のお客さまに関しては、BIGLOBEがKDDIから債権を譲り受けてお客さまに請求いたします。
- テレビサービスのセットトップボックスレンタル料金、電話サービスの月額利用料は日割りでの請求となります。
 - ※付加サービス月額利用料は、お申込日を含む加入月は無料です(加入翌月からの請求となります)。
 - ※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。
- ユニバーサルサービス料のご負担について

ユニ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「ユニ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「ユニ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月ご利用日より「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/telephonerelay/>) に記載の額が請求されます。

(3)サービスについてのご注意**(3)-1 電話サービスについて****(3)-1-1 「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)」ヘ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、回線ごと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、一通話ごとに「184」を付けてダイヤルしてください。

(3)-1-2 現在お使いのNTT東日本・NTT西日本等の電話番号を継続して電話サービスでご利用(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っていただきます。
- 番号ポータビリティについてはNTT加入電話の契約者(名義人)の同意を得たうえでお申し込みください。
- NTT東日本・NTT西日本等の電話サービス等に関する契約者情報(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かかわるもの)をNTT東日本・NTT西日本等がKDDIに対して提供することについて、お申込者(お申込者と電話契約者が異なる場合には、お申込者および電話契約者)に同意いただきます。本サービスへの番号ポータビリティに際し、NTT東日本・NTT西日本等より連絡がある場合がございます。
- NTT東日本・NTT西日本の電話サービス等からの切り替えに際し、NTT東日本・NTT西日本は、同社のサービスを次のとおり取り扱います。その他の取り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。
 - ・本サービスへ切り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、本サービスへ切り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。
 - ・本サービスへ切り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、本サービスへ切り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。
- 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。
 - ・番号ポータビリティ対象交換機に割り当てられた電話番号であること。
 - ・NTT東日本・NTT西日本が契約者に提供する一般加入電話(電話サービス)およびISDN(総合デジタル通信サービス)であること。または、NTT東日本・NTT西日本の一般加入電話およびISDNからの番号ポータビリティによりKDDIが別に定める他社サービスをご利用であること。

※番号ポータビリティをご利用いただけない場合はKDDIより新しい電話番号を提供いたします。なお、KDDIが提供するこの新しい電話番号は、他社電話サービスへ番号ポータビリティすることはできません。
- 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。
- 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、返却または買い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い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・通信事業者へ解約の手続きを行ってください。

(3)-1-3 050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。

(3)-1-4 104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、あらかじめご了承ください。
- 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。

(3)-1-5 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、KDDIのFTTHサービス契約約款第59条の2に定める事項を守っていただきます。
- ご利用いただけない通話・通信先がございます。詳しくは下表をご参照ください。

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西日本の電話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	
		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「でんぼっぽ」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で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となります。
		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	
		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			

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	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。	
	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となります。
	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		
電話を受ける場合	#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	
	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 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	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

※上記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。

●ご利用いただけない機能・各種サービスがございます。詳しくは下表をご参照ください。

機能・サービス		注意事項・備考
通信機能・サービス	ISDN	<ul style="list-style-type: none"> ・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）等に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さま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	
	でんわぼん	
	ナンバーお知らせ136、空いたらお知らせ159	
	プッシュ回線の短縮ダイヤル機能	短縮ダイヤル以外のプ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。
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(注)	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ってください。
	トーキンダイヤル	

(注) 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。

※上記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)-2 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ます、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、著作権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。あらかじめご了承ください。
- 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録画番組などのデータは、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。
- 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での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、お客さまセンターにて受付します。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／契約申込」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引きませんが、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場合があります。

■ 提供会社

ビッグロブ株式会社(BIGLOBE)

■ 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

BIGLOBE

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

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

■ その他お客様問い合わせ窓口

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、2024年9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、追加サービスの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、請求いたしますので、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、お客様宅内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。

<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手続きをされた契約者様の個人情報については、個人情報保護方針に基づき適切に管理いたします。

<その他>

本文中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。