

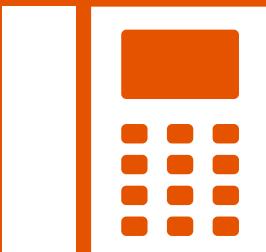
うちな～んちゅの、光インターネット

auひかり ちゅら ご利用ガイド

保存版



ネットサービス



電話サービス



TVサービス
(ビデオ・チャンネル)

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。

<https://okinawa-cellular.jp/personal/hikari/>

目 次

auひかり ちゅらを始めよう!

サービスをご利用になる前に	3
ホーム10ギガ／マンション10ギガの機器接続(基本接続)	5
ホーム1ギガ／マンション1ギガの機器接続(基本接続)	7
マンションV／Gの機器接続(基本接続)	9
現在の電話番号の移行(番号ポータビリティ)時の配線と移行完了確認について	11

ネットサービス

無線LANのご利用について	14
メールアドレスを取得する	15

電話サービス

auひかり ちゅら固定電話サービスを使ってみよう!	18
●国内電話 ●国際電話 ●付加サービス	

TVサービス

ビデオ・チャンネルサービスについて	24
-------------------	----

各種お手続き

My auの使い方	27
My auについて	29
ご契約内容のご案内	31
ご利用開始のご案内	32

こんなときは…

こんなときは	35
--------	----

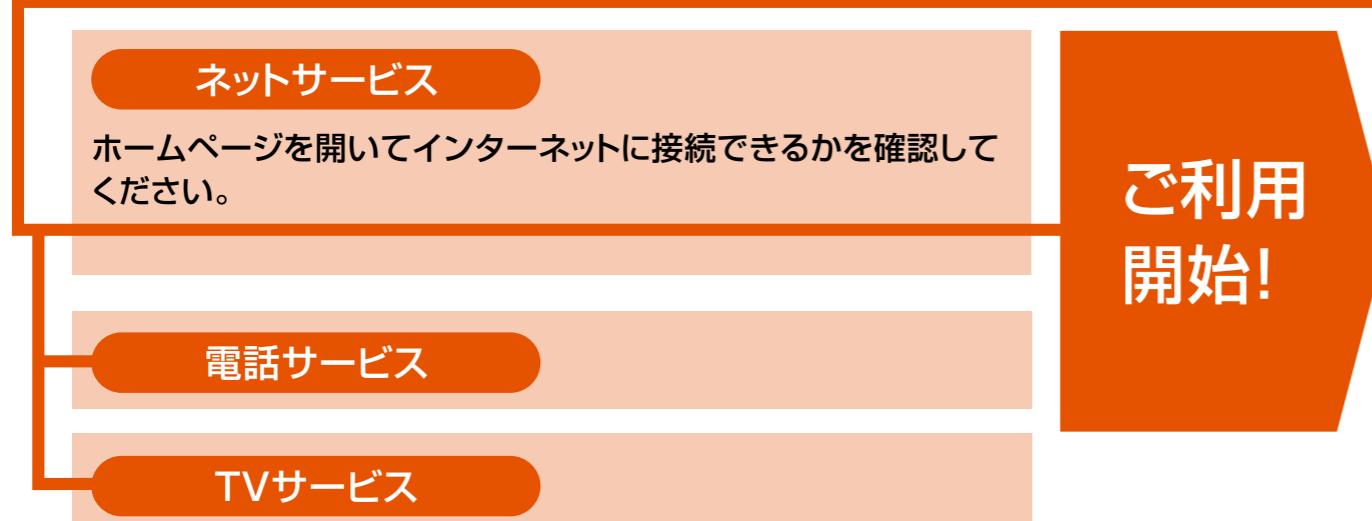
auひかり ちゅらを
始めよう!

サービスをご利用になる前に
ご契約にあった機器の接続をしましょう。

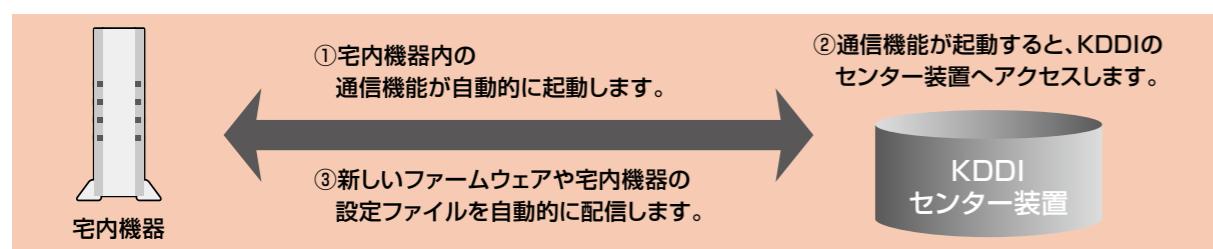
サービスをご利用になる前に



本冊子と同封している『ご利用開始のご案内』及び
お客様のauID・パスワードが記載された『ご契約内容のご案内』は、
大切に保管をお願いします。



! auひかり ちゅらの各機器(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。

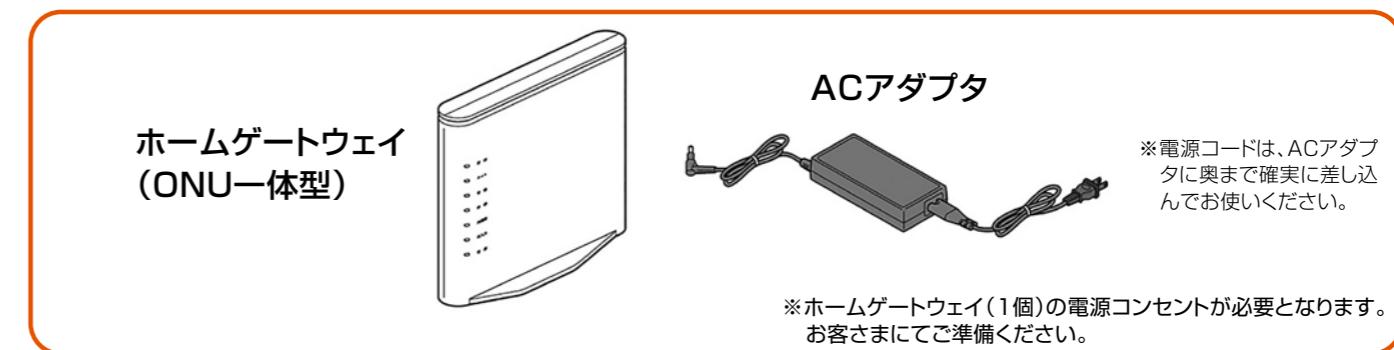


- [注意事項]
- 本機能を止めることはできません。
 - 新しいファームウェアや設定ファイルが配信されると、宅内機器が再起動をおこなう場合があります。再起動した場合は、最大5分程度通信ができない状態になります。
 - ※お客さまが電話中の際は、自動通信はおこなわれませんので本機能が原因で通話が途中で切断されることはありません。

ご利用開始のご案内と別送で、auひかり ちゅらご利用に必要な宅内機器が届きます。
それぞれ、届く機器が異なります。

■ auひかり ちゅら ホーム10ギガ／マンション10ギガ

『ホームゲートウェイ(ONU一体型)』が届きます。同梱物にLANケーブルを含みます。



※ホームゲートウェイ(1個)の電源コンセントが必要となります。
お客さまにてご準備ください。

■ auひかり ちゅら ホーム1ギガ／マンション1ギガ

『ONU』と『ホームゲートウェイ』が届きます。同梱物にLANケーブルを含みます。



■ au ひかりちゅら マンション V/G

『モ뎀』と『ホームゲートウェイ』が届きます。同梱物にLANケーブルを含みます。
同梱物に電話線・LANケーブルを含みます。



※機器類の外観は、型番・仕様の変更とともに変更となる場合があります。

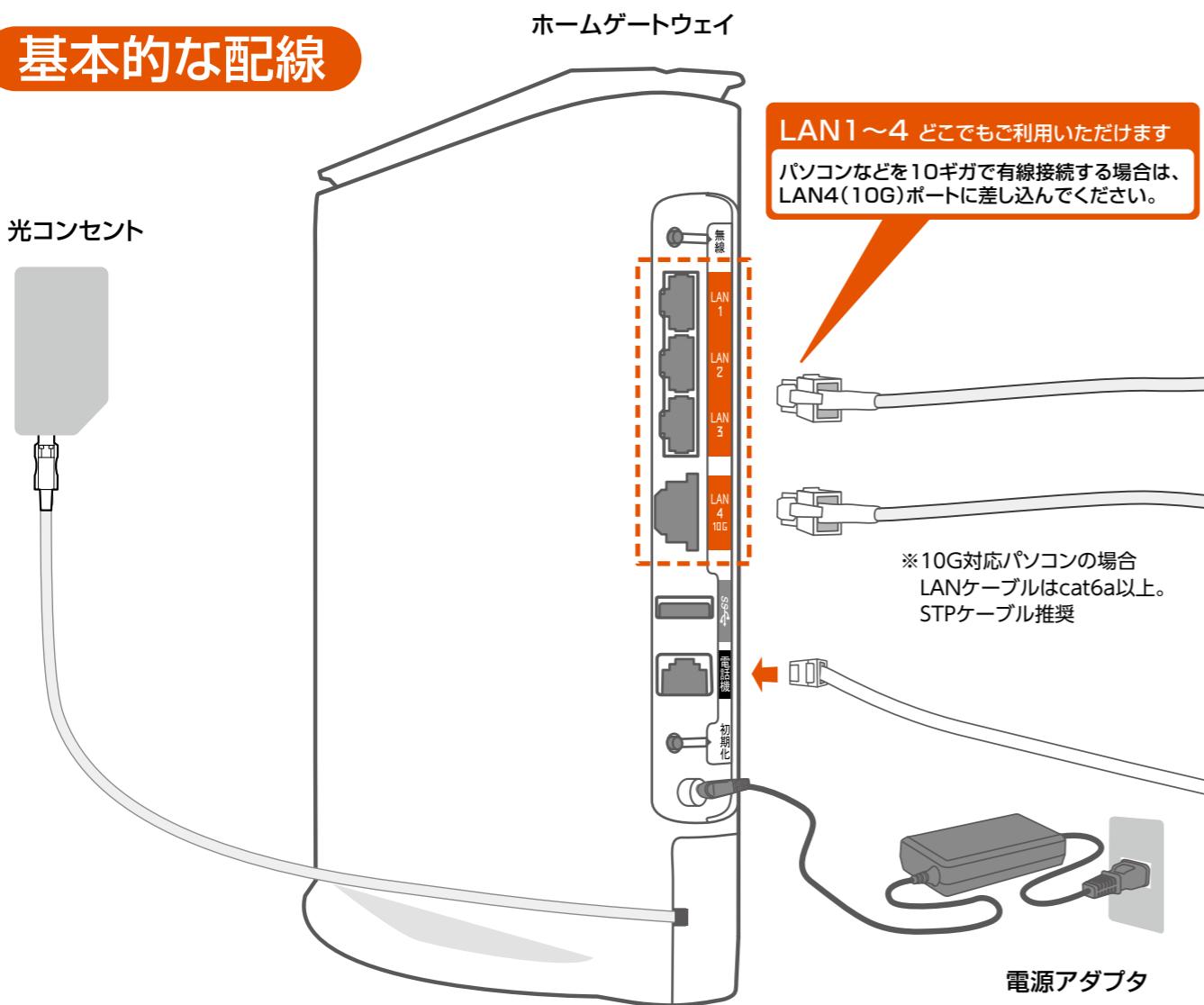
! これらの機器類は開通工事の当日、弊社の作業担当者が取付を行います。ご自宅のパソコンや電話機との接続は、お客さまご本人様でお願い致します。

ホーム10ギガ／マンション10ギガの機器接続(基本接続)

10ギガ用ホームゲートウェイは、ONUを内蔵した一体型となっています。

※無線LAN(Wi-Fi)の設定については14ページをご覧ください。

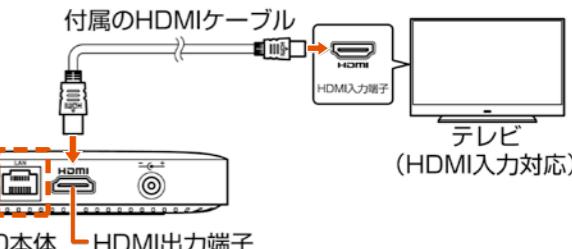
基本的な配線



ご利用・ご契約中の機器を接続する。

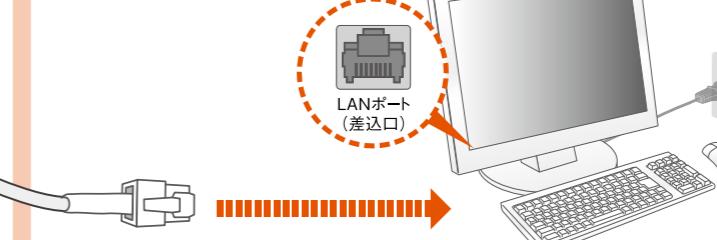
セットトップボックス(STA3000)

※無線LANでも接続可能です。
詳しくは、機器に付属の
「Wi-Fi接続ガイド」をご確認ください。



STA3000本体 HDMI出力端子

パソコン



※LANポート(差込口)の表記は
お使いのパソコンの機種等に
より異なります。

電話機



電話サービスをご契約のお客さまへ

NTT等の加入電話(アナログ回線)またはKDDIのメタルプラス電話から切り替えをされるお客さまは、下の配線図をご参照ください。NTTフレッツ光(ひかり電話)やISDNから切り替えの場合は、裏面の配線図をご参照ください。

ホームゲートウェイの起動と自動設定について

必要な配線をすべて終えた後、電源コンセントにプラグを差し込んでください

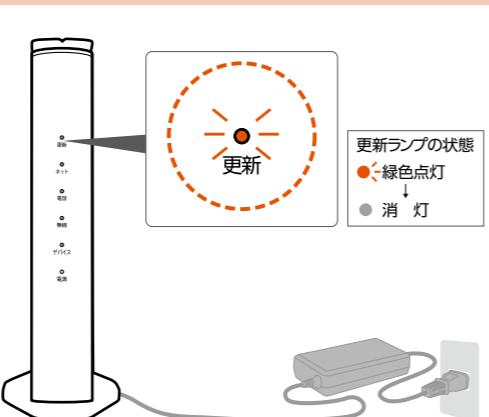
電源を入れると更新ランプが緑色に点灯し、自動設定が開始されます。

約2~3分で自動設定が完了し、更新ランプが消灯しましたらインターネットをご利用いただけます。

注意

起動時にソフトウェアのバージョンアップが自動で行われる場合は、電源ランプがオレンジ色に点灯します。その後、再起動が行われ、設定完了までに約5分かかることがあります。

設定が完了するまで電源を切らずに、そのままお待ちください。



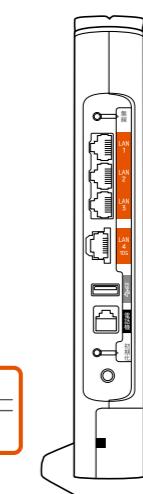
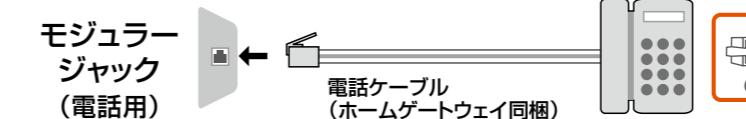
ホームゲートウェイなど各機器の電源が入っていない場合は、auひかりちゅらのインターネット、電話、テレビサービスをご利用いただけません。

NTT等の加入電話(アナログ回線)から切り替えをされるお客さま

【電話番号移行が完了するまでの配線】

※11ページで移行完了時期を確認しましょう。

▶auひかりちゅら電話サービスが
ご利用可能になるまでは、
今まで通りの配線でご利用ください

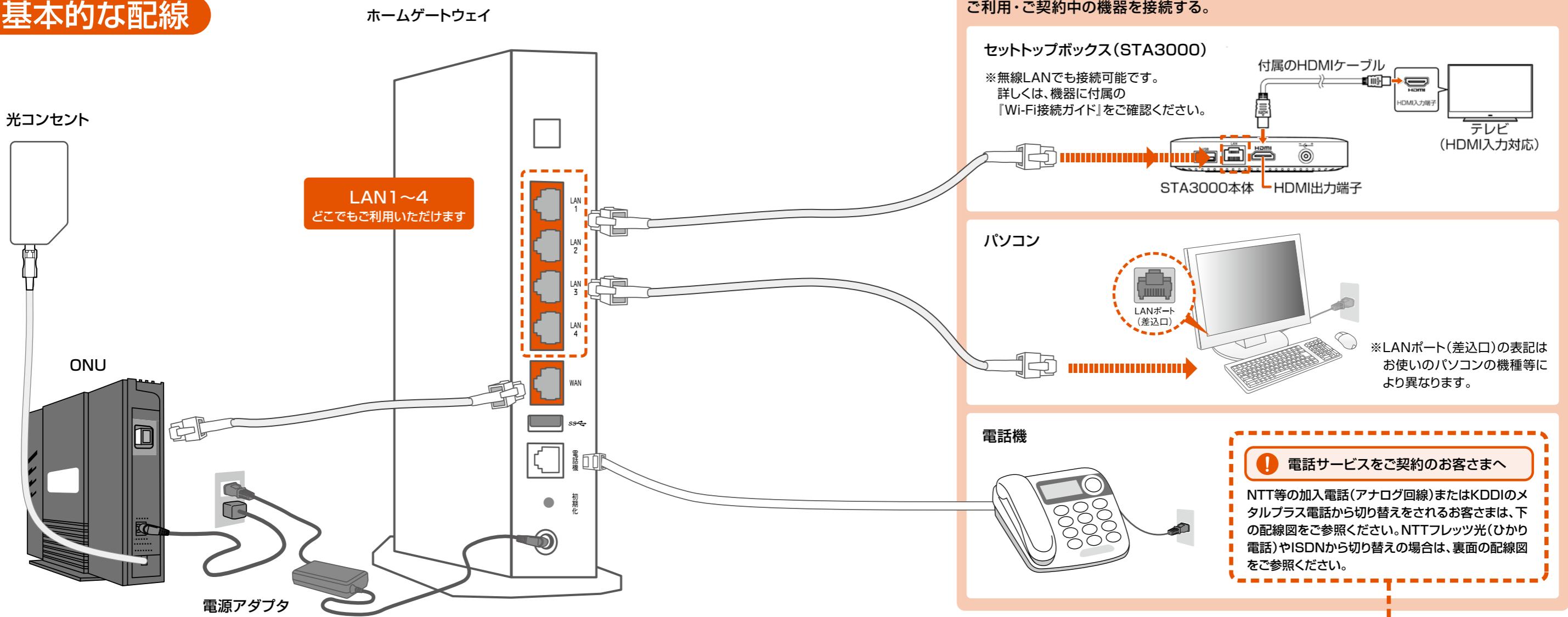


ホームゲートウェイには電話ケーブル・電話機の接続はしないで、従来のままでお使いください。電話番号の移行が確認できた翌日以降に、ホームゲートウェイの[電話機]ポートへ電話機を接続してください。

ホーム1ギガ／マンション1ギガの機器接続(基本接続)

※無線LAN(Wi-Fi)の設定については14ページをご覧ください。

基本的な配線



ホームゲートウェイの起動と自動設定について

必要な配線をすべて終えた後、電源コンセントにプラグを差し込んでください

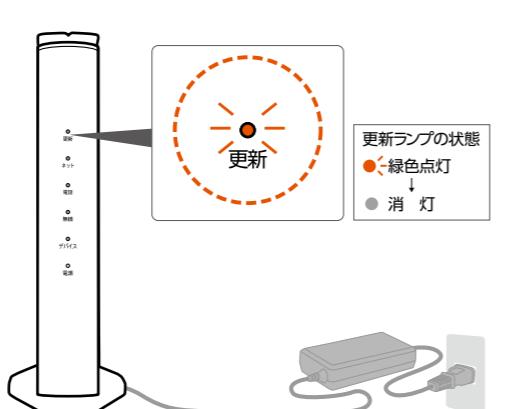
電源を入れると更新ランプが緑色に点灯し、自動設定が開始されます。

約2~3分で自動設定が完了し、更新ランプが消灯しましたらインターネットをご利用いただけます。

注意

起動時にソフトウェアのバージョンアップが自動で行われる場合は、電源ランプがオレンジ色に点灯します。その後、再起動が行われ、設定完了までに約5分かかることがあります。

設定が完了するまで電源を切らずに、そのままお待ちください。



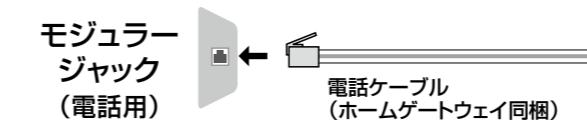
ホームゲートウェイなど各機器の電源が入っていない場合は、auひかりちゅらのインターネット、電話、テレビサービスをご利用いただけません。

NTT等の加入電話(アナログ回線)から切り替えをされるお客さま

【電話番号移行が完了するまでの配線】

※11ページで移行完了時期を確認しましょう。

▶auひかりちゅら電話サービスがご利用可能になるまでは、今まで通りの配線でご利用ください

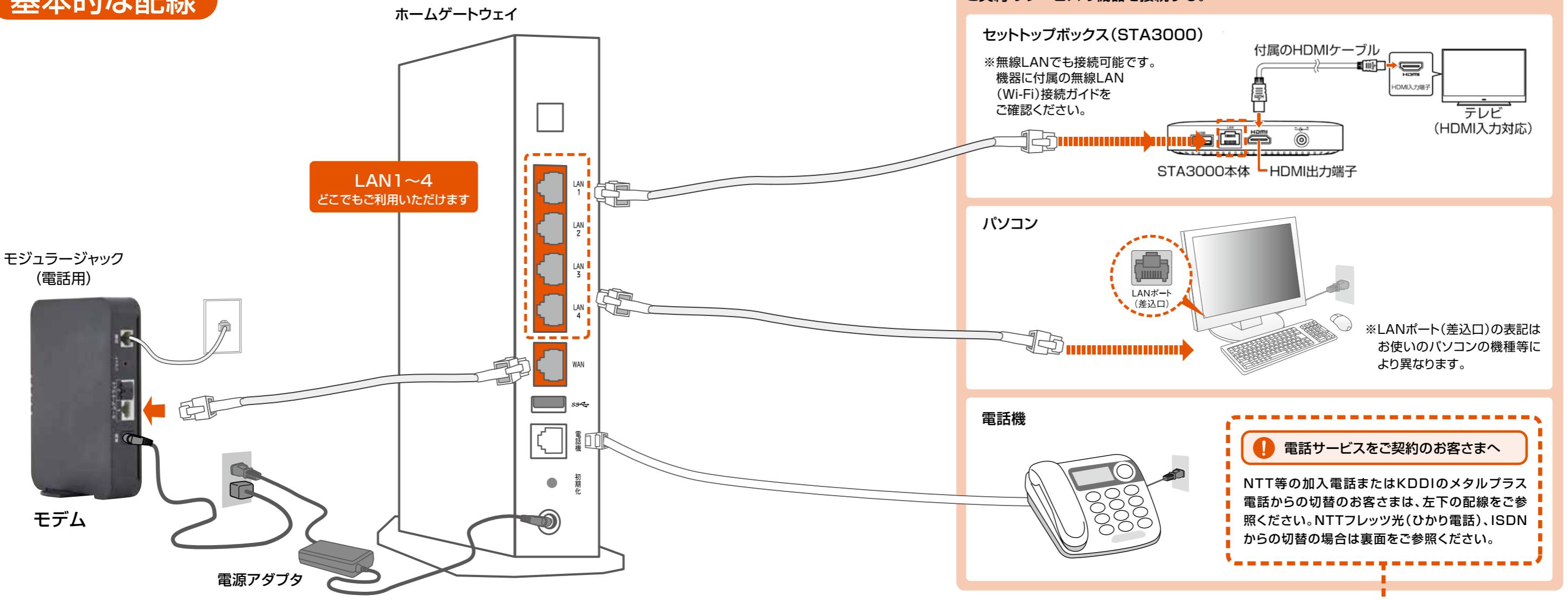


ホームゲートウェイには電話ケーブル・電話機の接続はしないで、従来のままでお使いください。電話番号の移行が確認できた翌日以降に、ホームゲートウェイの[電話機]ポートへ電話機を接続してください。

ホームゲートウェイ

※無線LAN(Wi-Fi)の設定については14ページをご覧ください。

基本的な配線



ホームゲートウェイの起動と自動設定について

必要な配線をすべて終えた後、電源コンセントにプラグを差し込んでください

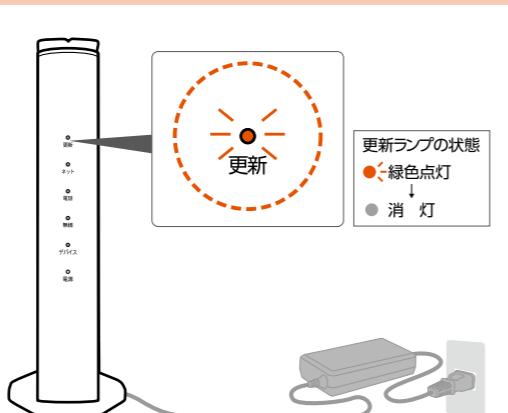
電源を入れると更新ランプが緑色に点灯し、自動設定が開始されます。

約2~3分で自動設定が完了し、更新ランプが消灯しましたらインターネットをご利用いただけます。

注意

起動時にソフトウェアのバージョンアップが自動で行われる場合は、電源ランプがオレンジ色に点灯します。その後、再起動が行われ、設定完了までに約5分かかることがあります。

設定が完了するまで電源を切らずに、そのままお待ちください。



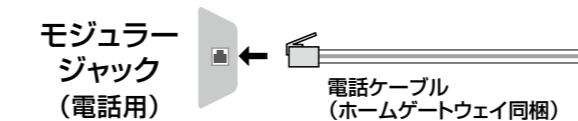
ホームゲートウェイなど各機器の電源が入っていない場合は、auひかりちゅらのインターネット、電話、テレビサービスをご利用いただけません。

NTT等の加入電話(アナログ回線)から切り替えをされるお客さま

【電話番号移行が完了するまでの配線】

※11ページで移行完了時期を確認しましょう。

▶auひかりちゅら電話サービスが
ご利用可能になるまでは、
今まで通りの配線でご利用ください



ホームゲートウェイには電話ケーブル・電話機の接続はしないで、従来のままでお使いください。電話番号の移行が確認できた翌日以降に、ホームゲートウェイの[電話機]ポートへ電話機を接続してください。

ホームゲートウェイ

番号の移行期間は、移行元のサービスにより異なります。

開通工事

ホームゲートウェイと
電話機を接続

番号移行

ホームゲートウェイ接続
から10日～2週間後

(接続の変更)

※必要な場合のみ

【マンションタイプをお申込みの方】 ※マンションV/G 及び マンションギガ共通
マンションタイプをお申込みのお客様で、フレッツ光電話から番号移行の場合、開通工事日・即日の切替が可能です。
この場合、NTT⇒KDDIの連携業務の為、開通工事は祝日を除く月～日曜日の午前中に行う必要があります。
また、当時は開通工事後17:00までの間、NTT内での切替作業により、電話の発信は可能ですが、着信は不可となります。予め、ご了承ください。

電話サービスご利用開始の確認方法

ホームゲートウェイの電話ランプが「緑色点灯」していることをご確認ください。

〈ご利用中の電話番号をそのままお使いになる場合〉

移行の流れ

- ホームゲートウェイの設置(電源投入)から、auひかりちゅら電話サービスへの移行が始まります。
- このとき、電話ランプは「消灯」していますが、移行が完了すると「緑色点灯」に変わります。

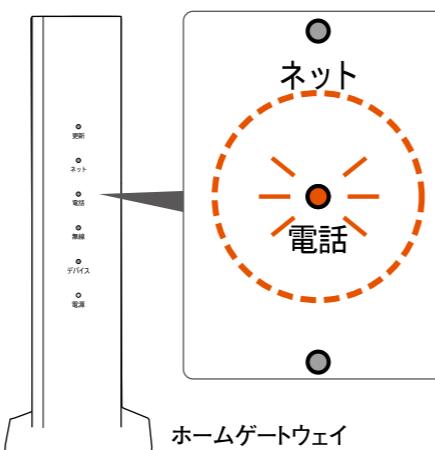
ご利用について

- 移行作業中は、前の事業者の回線を利用して、普段どおりに電話をご利用いただけます。
- ランプが「緑色点灯」した当日は、17:00までの間、NTT内での切替作業により発信は可能ですが、着信はできません。

移行完了の目安

- 移行が完了するまでの目安は、ホームゲートウェイの設置から約2週間です。
- ご利用中の電話会社によっては、さらに時間がかかる場合があります。

※移行完了後は、前事業者によっては、契約が自動解約となり、固定電話がご利用いただけなくなる可能性があります。
必ず正しく配線してください。



!**自動音声ガイダンスにより、電話でもご利用開始をご確認いただけます**

「開通確認試験番号 0077-7156」
ヘダイヤル

完了アラウンド
「接続試験は正常に終了いたしました。」

! 従来加入先の電話サービスは、auひかりちゅら電話サービスのご利用開始後、自動的に休止または解約されます。なお、他社インターネットサービスは自動的に解約されません。auひかりちゅらの電話サービスのご利用開始後にお客さまご自身で解約手続きをお願いいたします。

他社※やNTTフレッツ(ひかり電話)などから

「いまと同じ電話番号を継続する(番号ポータビリティをする)」場合

※一部引継ぎ出来ない事業者もあります。

▶auひかりちゅら電話サービスの移行が完了するまでは、今まで通りの配線でご利用ください

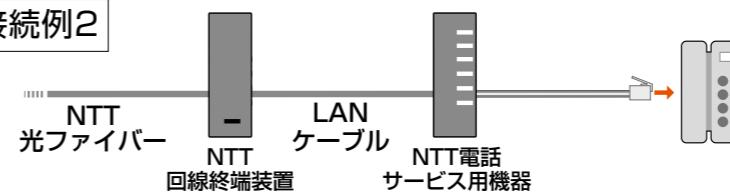
接続例1



ホームゲートウェイ

移行が完了するまでは
ケーブルは差し込まない

接続例2



NTT
光ファイバー

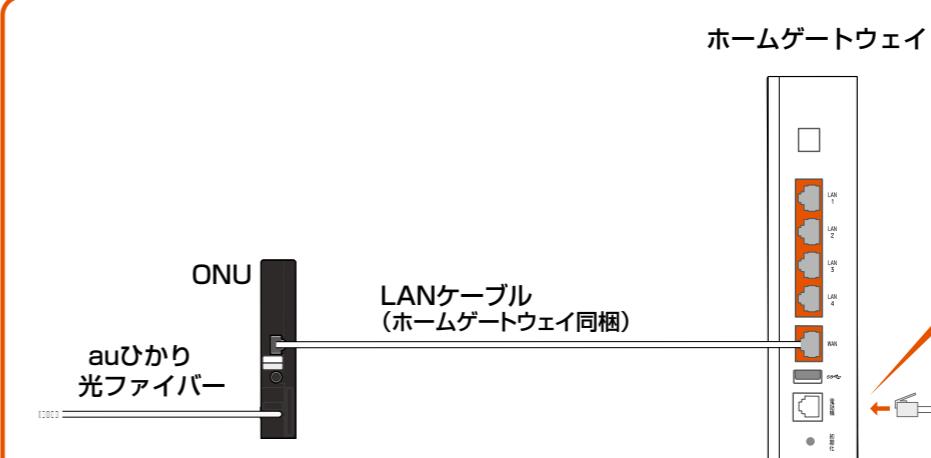
回線終端装置

NTT電話
サービス用機器

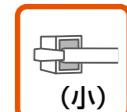
! ポータビリティ移行が完了するまでは、ホームゲートウェイの[電話機]の差込口には接続しないでください

番号ポータビリティ移行が完了後の配線

▶auひかりちゅら電話サービスの移行が完了しましたら、ホームゲートウェイへ電話機を接続してください



電話機のケーブルを
[電話機]に差し込む。



! ご利用開始が確認できた(左記参照)翌日以降に、ホームゲートウェイの[電話機]の差込口に電話機を接続してください。

auひかりちゅら

ネットサービス

インターネットへの接続回線に光ファイバーを利用することで、
大容量のデータを高速で送受信できます。
ホームページの閲覧やメールのやりとりはもちろん、
動画や音楽のダウンロードも快適です。



ホームゲートウェイには、無線機能が搭載しており、有料オプションにてご利用することができます。

①Wi-Fiパック(内蔵無線LAN)月額利用料660円(税込)

無線LANアクセスポイント(親機)として利用することができます。またカフェなど外出先で使える公衆無線LANサービス(ギガぞうWi-Fi)が含まれます

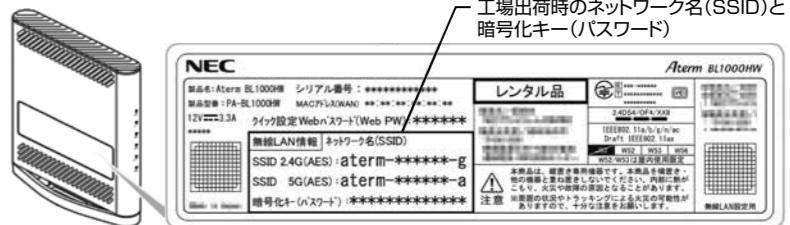
②おうちどこでもWi-Fi 月額利用料880円(税込)※

内蔵無線LANだけでは届きにくかったお部屋まで家じゅうにauひかりをお届けするWi-Fiサービスです。(メッッシュWi-Fi機能) Wi-Fiパック(内蔵無線LAN)+Wi-Fi子機/専用サポートデスク/カフェなど外出先で使える公衆無線LANサービス(ギガぞうWi-Fi)が含まれます

※ホームゲートウェイがBL1500HM、BL3000HMをご利用のお客さまのみお申込み可能

①②をご利用になるには、「Myau」及び「auひかりちゅらお客さまセンター」にてお申込みいただけます。

ネットワーク設定SSID/
パスワードについては、
ホームゲートウェイの側
面に記載しています。



工場出荷時のネットワーク名(SSID)と
暗号化キー(パスワード)

スマートフォンやパソコンを無線LANで接続する。

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。お申し込みによりご利用いただけます。

①ホームゲートウェイ底面のSSID(ネットワーク名)と暗号化キー(パスワード)を確認

※電波の直進性が強く、干渉の少ない5GHz帯の利用がおすすめです。

スマートフォンの場合

- ②スマートフォンのWi-Fi設定をタップ → ③表示されたリストから該当のSSID(ネットワーク名)を選択する
④暗号化キー(パスワード)を入力する

パソコンの場合

- ②パソコンを起動して、Wi-Fiを起動
● Windowsの場合 タスクトレイのWi-Fiアイコンをクリック
● Macの場合 画面上部のバーからWi-Fiアイコンを選択
③パソコンに表示されたリストから該当のSSID(ネットワーク名)を選択する
④暗号化キー(パスワード)を入力する
※Macの場合は、画面上部のバーのアイコンがグレーから黒になることを確認します。

auひかりちゅら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は「Myau」及び「auひかりちゅらお客さまセンター」にてお申込みいただけます。

◆ おうちどこでもWi-Fi^{※1} 月額利用料:880円(税込)~

◆ Wi-Fiパック(内蔵無線LAN)^{※1} 月額利用料:660円(税込) ^{※2}

◆ 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)

ギガぞうWi-Fi
詳細はこちら



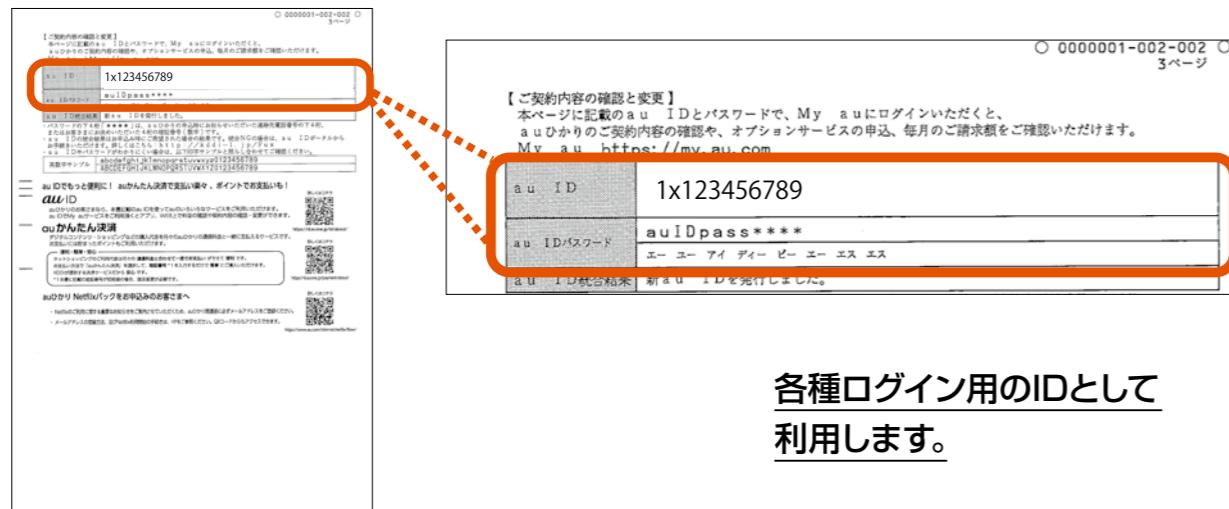
オプション
サービスの
ご案内はこちら



メールアドレスを取得する

! 各種ログインに必要な『au ID』は『ご契約内容のご案内』及び『ご利用開始のご案内』に記載されています。詳しくは、本冊子の31ページ～33ページをご覧ください

「ご契約内容のご案内」に記載の「au ID/au IDパスワード」を確認



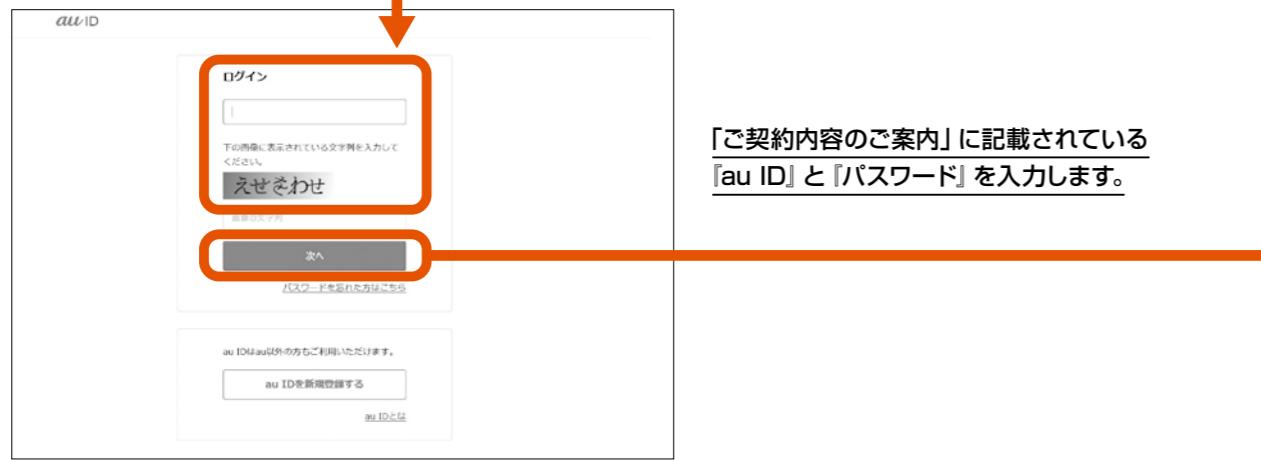
各種ログイン用のIDとして
利用します。

auひかり ちゅら『ユーザーコントロールパネル』でメールアドレスを作成します。
ユーザーコントロールパネルは、「My au (<https://www.au.com/my-au/>)」経由でログインできます。

STEP1



STEP2



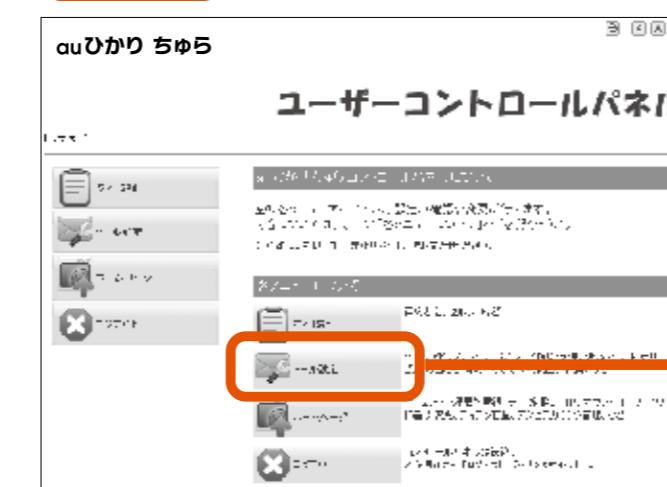
STEP3



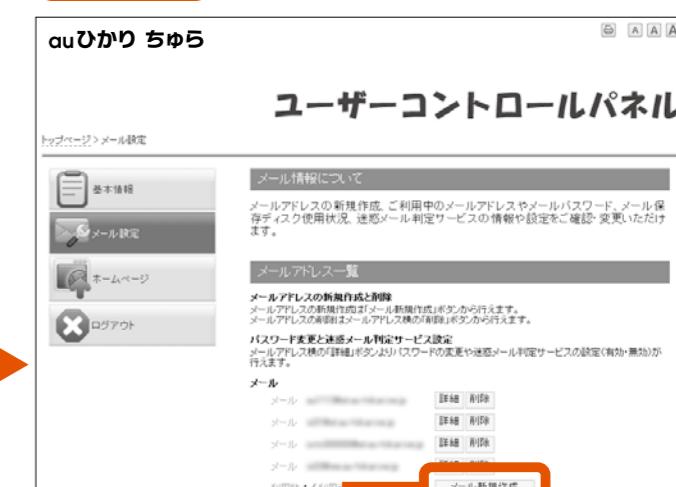
インターネット・電話

※他のau IDと統合済の方は、プルダウンにて
『auひかり ちゅら契約コード(aまたはxから始まる10桁の番号)』を選択してください。

STEP4



STEP5



好きなアドレスを作成し、メールアドレス取得完了!

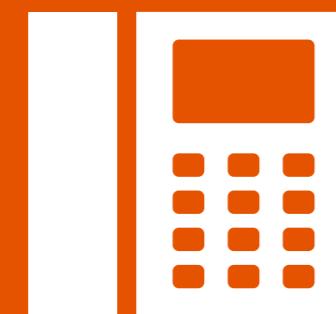


取得したアドレスとパスワードですぐにログインでき、
設定も不要で使える『auひかり ちゅらウェブメール』が便利!

auひかり ちゅら

電話サービス

光ファイバーを電話回線として利用するサービスです。電話機も電話番号もそのままで、NTTなどの加入電話への通話は距離・時間帯にかかわらず全国一律料金で利用できます。



電話のかけかたをご紹介します。ふだんお使いの電話機と同じように通話ができます。

○国内電話

■ NTTなど加入電話／携帯電話への通話

これまでどおり相手先の電話番号をダイヤルすれば通話できます。

*auひかり ちゅら電話サービスを利用した通話に、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。

*発信先には、お客さまの市外局番から始まる電話番号（沖縄県の場合、098-XXXX-XXXX）が通知されます。

*ACR機能つき電話機は取扱説明書をお読みになりACR機能を停止してください。

*加入電話番号の頭に「00XY」（事業者識別番号）をつけてダイヤルした場合でもauひかり ちゅら電話サービスの通話料金が適用されます。

*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。

■ 「1」ではじまる特殊番号への通話

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）などは、そのままダイヤルすれば通話できます。

*緊急通報番号（110、118、119）へダイヤルした場合は、ご契約者さまの住所・氏名・電話番号が接続相手先（警察、海上保安、消防）に通知されます（一部の地域*の警察・消防を除く）。

なお、番号の頭に『184』を付けてダイヤルした場合については通知されません。通知を拒否されるお客さまは、一通話毎に『184』を付けてダイヤルしてください。

*auひかり ちゅらホームページでご確認いただくか、『auひかり ちゅらお客様センター』へお問い合わせください。

○国際電話

■ 海外への通話

国番号の前に「010」をつけて「010」-「国番号」-「市外局番」-「相手先電話番号」の順にダイヤルしてください。

例) 0 1 0 - 国番号 - 市外局番 - 相手先の電話番号

・「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

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	迷惑電話撃退(無料)	—	—
⑥	迷惑電話 発着信ブロック(330円)	○	—
⑦	着信転送(550円)	○	○

★印のサービスはお申し込みが必要となります。

①発信番号表示★

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★

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★

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。

月額利用料:400円
(税込440円)

月額利用料:300円
(税込330円)

月額利用料:100円
(税込110円)

④番号通知リクエスト★

月額利用料:200円
(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をつけておかげ直してください」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。

[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 設定完了

0 サービス停止

※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。

⑤迷惑電話撃退★

無料

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。

※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 一番最後に電話をかけてきた相手を、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。

⑥迷惑電話 発着信ブロック★

月額利用料:300円
(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BL3000HM、BL1500HM、BL1000HWをご利用の場合のみお申し込みいただけます。

auひかり ちゅら固定電話サービスを使ってみよう!

⑦着信転送*

*着信転送設定時は、FAX着信ができません。

月額利用料: 500円
(税込550円) 有料

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「 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)が話し中のときに、設定した電話番号に転送する機能です。

*「無応答時転送」はご利用頂けません。

*auひかり ちゅら電話サービスから転送先への通話料はauひかり ちゅら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。

*着信転送サービスのお申込みについて

auひかり ちゅら宅内機器到着後、auひかり ちゅらお客さまセンター(0120-994-778)へのお申込みと郵送によるご本人様確認が必要です。ご本人様確認は、auひかり ちゅらお申込み時にご申告いただいた氏名・住所が記載されたご本人様確認書類が必要です。ご利用開始までにはお申込みから1週間~10日程度かかりますので理解のほどよろしくお願いします。

■ 着信転送の設定方法

ガイダンスにそ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 ちゅら ご契約の電話から
 1 4 2 (通話料無料) をダイヤル

▶ ガイダンスが聞こえます

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、「auひかりちゅらご契約電話番号」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。

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
(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
(各種設定) (リスト番号設定) (リスト番号選択)
「リストの○番を登録しました」

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)

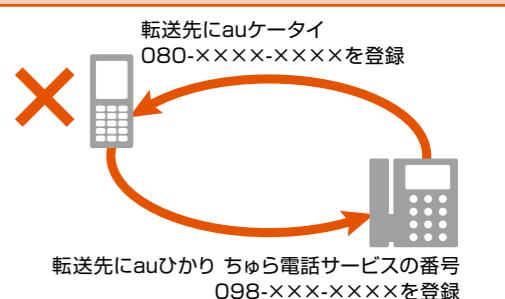
転送が開始されます。

*転送を停止する際は20ページの「転送を停止したいとき」を操作してください。

転送先設定時の注意



転送先にauケータイ番号を登録し、auケータイの転送先をauひかり ちゅら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ひかり ちゅら電話サービスの番号098-XXXX-XXXXを登録



有料の付加サービスは、お申込月は無料です。
解約月は、月額利用料が全額かかります。(申込月に解約の場合も含みます)

■ その他の設定

他の操作をする場合も、専用番号へダイヤルします。

auひかり ちゅら ご契約の電話

 1 4 2 (通話料無料) をダイヤル

▶ ガイダンスが聞こえます

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、「auひかりちゅらご契約電話番号」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。

▶ 転送を停止したいとき

0 を押す
(転送停止)

「転送を停止しました」

9 を押す
(操作終了)

▶ 暗証番号を変更したいとき

4 を押す 3 を押す 暗証番号 + # を押す 0 を押す
(各種設定) (暗証番号変更) (番号確認)

「○○○○(新しい暗証番号)を登録しました」 9 を押す
(操作終了)

▶ 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
(各種設定) (リスト番号設定) (リスト番号選択)

9 を押す
(操作終了)

▶ 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
(設定内容確認) (電話番号確認) (リスト番号選択)

「○○○○(電話番号)が登録されています」 9 を押す
(操作終了)

ビデオ・チャンネルサービスについて

auひかりちゅら

TVサービス

ご自宅のテレビにセットトップボックスを接続することで、
HD(高画質)な映像を楽しめるサービスです。
多チャンネル放送はもちろん、豊富なビデオ作品を
VODでご覧いただけます。



auひかりちゅら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ひかりちゅら回線を通じ、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

多彩なチャンネルが楽しめるチャンネルパックや、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。

◆パック/チャンネル 有料

【各種チャンネルパック】

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ごだわりの専門チャンネルからお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。

TELASA(旧ビデオパス)

映画・ドラマ・アニメなど、豊富なジャンルからいつでもお楽しみいただけます。

◆レンタル 有料 最新映画を中心とするラインナップから、お好きな作品を1本単位で購入して視聴できます。

◆見放題プラン 有料 約10,000本のさまざまなジャンルの話題作を視聴できます。

■セットトップボックス

お客様のご利用用途に合わせて、2つの機器からお選びいただけます。

●STA3000 Netflix等動画配信サービスボタンを搭載

◆レンタル料金 月額利用料:550円(税込)

※外付けHDDは、別途購入が必要です。動作済み外付けHDDは、auひかりちゅらホームページでご確認ください。
auひかりちゅらテレビサービスでは、地デジ・BS／110度CSデジタルは視聴、録画はできません。

※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

「My au」からお申し込みいただけます。

※auひかりちゅら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

有料チャンネルの追加は、「My au」からお申し込みいただけます。

- ・有料チャンネルの料金は、月々のauひかりちゅら利用料金としてまとめてお支払いいただけます。

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。▶

各種お手続き My au

auが提供するサービスの総合サポートサイトです。
料金照会・一部登録情報の変更・オプションサービスの
申込み・解約などを行えます。

My auの使い方

● My auとは

パソコンやスマートフォンから、お客さまのご契約やご請求に関する照会や、変更のお手続きなど、24時間ご利用いただけるオンラインサービスです。

※システムメンテナンスなどにより、ご利用いただけない場合があります。

※ご契約内容によりご利用いただけない場合があります。

● My auのご利用方法

STEP1 インターネットにアクセスし、My auを開きます。

※ログイン方法は13ページをご参照ください。

My au ▶ <https://www.au.com/my-au/>

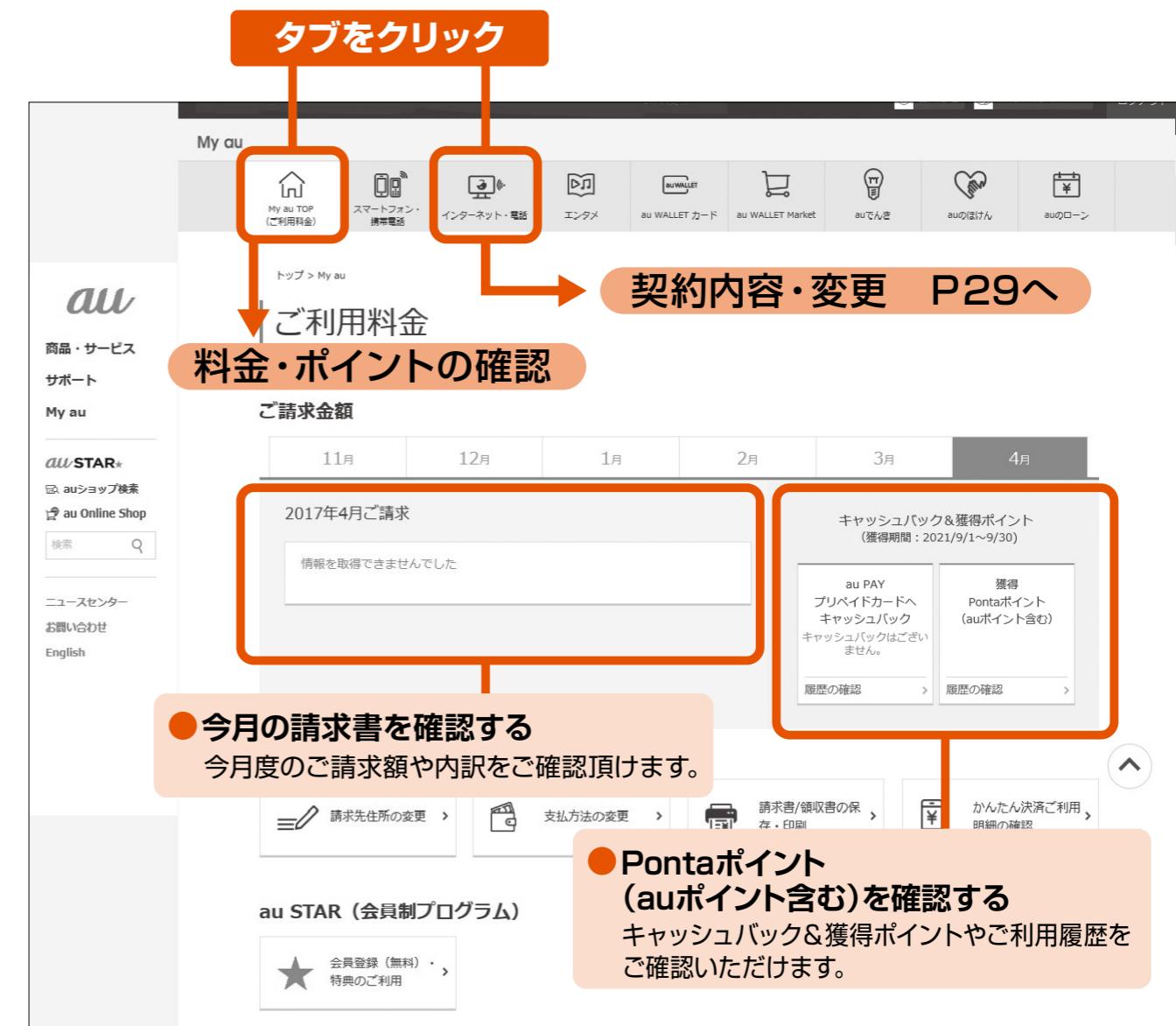
STEP2 『ご契約内容のご案内』に記載されている「au ID」と「au IDパスワード」を入力し、ログインしてください。

※初回ログイン時は、連絡先メールアドレスの登録が必要となります。



STEP3 ログイン後、各種サービスのご利用が可能です。

■ My auでできること



契約内容の確認・変更

ログイン方法は13ページをご参照ください。本画面はログイン後の画面です。

My au ログイン後画面のスクリーンショット。左側にメニューがあり、中央には'インターネット・電話'のセクションがあります。オレンジ色で「ご契約内容確認と変更」ボタンが強調表示されています。

ご契約内容確認と変更(セルフページ)でできること

● 各種ご変更手続き

インターネットサービス

- 安心ネットセキュリティの申込・解約
- HGW内蔵無線LAN親機機能申込・解約
- 宅内LAN機器レンタル申込・解約
- 料金プランの変更

TVサービス

- 申し込み履歴照会
- TVパスワード変更
- 月額プラン・チャンネル／パック申込
- 月額プラン・チャンネル加入状況確認／解約
- セットトップボックス各種手続き

電話サービス

- 電話サービス追加の申込
- ご利用料金・通話明細の確認
- 各種付加サービスの申込・設定・解約

その他のサポート

- 各種サービスの解約
- かけつけ設定サポートの申込
- ホームゲートウェイ自動アップデート起動時間帯変更

● ご契約内容確認と変更(セルフページ)

auひかり ちゅらのご契約内容の確認・変更をお手続きいただけます。[詳しくは33ページへ](#)

auひかり ちゅらの契約内容確認画面のスクリーンショット。左側のメニューから'ご契約内容確認'を選択した状態で、右側に契約情報の一覧が表示されています。

「現在のご契約状況」が表示されます。

左側の「セルフページメニュー」よりご希望のメニューを選択します。

※My au (ログイン後) の画面イメージです。実際の画面とは異なる場合があります。

※ご契約内容により画面イメージどおりに表示されない場合があります。

● WEB de 請求書

お申込不要

パソコンやスマートフォンで、毎月のご請求額をいつでもご確認いただけるサービスです。ご請求額が確定したら、Eメールでお知らせを受けとることも可能です。※

※あらかじめ設定が必要です。

ホームページは
こちら



● 重要書類

ご契約後、10日程で、黄色い封筒で「ご契約内容のご案内」「ご利用開始のご案内」が届きますので大切に保管してください。

書面の中に「My au」へのログインに必要な、「au ID」と「au IDパスワード」が記載されています。



「ご契約内容のご案内」が同封されている黄色い封筒

【ご契約内容の確認と変更】 本ページに記載のau IDとパスワードで、My auにログインいただくと、auひかりのご契約内容の確認や、オプションサービスの申込、毎月のご請求額をご確認いただけます。 My au https://my.au.com	
au ID	1X123456789
au IDパスワード	auIDpass****
エーユー アイ ディー ピー エー エス エス	
au ID統合結果 新au IDを発行しました。	
<small>・パスワードの下4桁「****」は、auひかりの中括弧内におまかせマッチング電話番号またはお客様にお決めいただいた4桁の暗証番号（数字）です。 ・au IDの統合結果はお申込み時にご希望された場合の結果です。統合NGの場合は、auお手続きいただけます。詳しくはこちら：http://kddi-l.jp/Fux ・au IDやパスワードがわざりにくい場合は、以下印字サンプルと照らし合わせてご確認ください。 英数字サンプル abcdefghijklmnopqrstuvwxyz0123456789 ABCDEFIGHJKLMNOPQRSTUVWXYZ0123456789</small>	
au IDでもっと便利に！ auかんたん決済で支払い楽々、ポイントでお支払いも！ au ID auひかりのお客さまなら、本書記載のau IDを使ってauのいろいろなサービスをご利用いただけます。 au IDでMy auサービスをご利用頂くとアプリ、WEB上で料金の確認や契約内容の確認・変更ができます。 auかんたん決済 デジタルコンテンツ、ショッピングなどの購入代金を日々のauひかりの通信料金と一緒に支払えるサービスです。 お支払いに使ったポイントもご利用いただけます。 <small>（便利・簡単・安心）</small> <small>ネットショッピングのご利用代金は日々の通信料金と合わせて一括でお支払いができる便利です。 お支払い方法「auかんたん決済」を選択して、暗証番号「1」を入力するだけで簡単にお買い物いただけます。 KDDIが提供する決済サービスだから安心です。 *1本書に記載の暗証番号が初期値の場合、設定変更が必要です。</small>	
auひかり Netflix/パックをお申込みのお客さまへ <small>・Netflixのご利用に関する重要なお知らせをご案内させていただくため、auひかり開通前に必ずメールアドレスをご登録ください。 ・メールアドレスの登録方法、及びNetflix利用開始の手続きは、HPをご参照ください。QRコードからもアクセスできます。</small>	
https://www.au.com/internet/netflix/flow/	

各種お手続きを行う、「My au」へのログインに必要な「au ID」「au IDパスワード」が記載されています。

黄色い封筒で、「ご利用開始のご案内」が届きます。この書類は、ご契約内容が記載されている重要な書類です。大切に保管をしてください。



「ご利用開始のご案内」が同封されている黄色い封筒

900-0032 沖縄県 那覇市 松山 1丁目 2-1 (7F)							
沖縄セラー電話（株）							
AH001-951000001#-8037R981118							
auひかり ちゅらに関するお問合せ> auひかり ちゅらお客様センター ■サービス内容全般・手続き オンラインチャットお問い合わせ (年中無休 オペレータ対応は9:00~18:00)							
重要なお知らせ 基本契約番号 x123456789 ご利用開始のご案内 <small>このたびは弊社auひかり ちゅら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。本書ではお客様のご契約内容とサービスご利用開始日につきましてご案内しております。本書類にはID・パスワード等重要な情報が記載されておりますので、取扱いにはご注意ください。</small>							
ご契約サービス内容 <table border="1"> <tr> <td>ご利用サービス</td> <td>auひかり ちゅら ホーム 10キガ</td> </tr> <tr> <td>ご利用開始日</td> <td>2025年11月20日</td> </tr> <tr> <td>連絡先電話番号</td> <td>098111*****</td> </tr> </table> <small>*ご利用開始日に行われる回線開通工事の完了後、機器を接続されるとご利用いただけます。</small>		ご利用サービス	auひかり ちゅら ホーム 10キガ	ご利用開始日	2025年11月20日	連絡先電話番号	098111*****
ご利用サービス	auひかり ちゅら ホーム 10キガ						
ご利用開始日	2025年11月20日						
連絡先電話番号	098111*****						
サービス種別 ご契約状況 <table border="1"> <tr> <td>I ネットサービス</td> <td>お申込み済み</td> </tr> <tr> <td>II 電話サービス</td> <td>お申込み済み</td> </tr> <tr> <td>III TVサービス</td> <td>お申込み済み</td> </tr> </table> <small>※他の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、その翌日から電話月額料金が日割りで発生します。機器接続からご利用開始までの期間は、切替前のご利用サービスによって異なります。 例) NTT加入電話：機器取り付けから約1週間後 ※TVサービスをお申込みの場合、機器を接続しなくとも以下の月額料金が日割り発生いたします。 月額料金発生日（TVサービス）：2013年7月29日※ ★キャンペーンがある場合は、キャンペーン料金が適用されます。</small>		I ネットサービス	お申込み済み	II 電話サービス	お申込み済み	III TVサービス	お申込み済み
I ネットサービス	お申込み済み						
II 電話サービス	お申込み済み						
III TVサービス	お申込み済み						
ご契約内容の照会・変更 <small>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。 My au https://my.au.com/</small>							
au ID	1X123456789						
au IDパスワード	お客様ご指定のパスワード または 既に通知済						
<small>※パスワードの下4桁は、連絡先電話番号の下4桁。 またはお客様にお決めいただいた4桁の暗証番号（数字）です。ご利用時には、パスワードをご変更ください。 ※auひかりちゅらの月額料利用料に応じてpointをためるには、au IDでのログインが必要です。</small>							
<small>資料番号 ひかり640-02</small>							
英数字サンプル	abcdefghijklmnopqrstuvwxyz0123456789 ABCDEFGHIJKLMNPQRSTUVWXYZ0123456789						

基本契約番号：お客様番号です。

ご利用開始日と、お申し込み頂いたサービス品目です。

各種お手続きを行う、「My au」へのログインに必要な「au ID」が記載されています。「au IDパスワード」については、P31に記載されている、契約内容のご案内に記載されておりるので、ご確認ください。

<2枚目>

○ 0000001-02 ○
2025年10月16日
2ページ

■ I. ネットサービスご契約内容詳細

- メールサービス及びホームページの公開がご利用可能です。
My au (<https://my.au.com/>) よりお手続きください。
- 宅内LANサービスをお申込みの場合は、KDDIから送付されるレンタル機器を接続してご利用ください。
(ホームゲートウェイ内蔵無線LAN親機機能は、ホームゲートウェイの接続後よりご利用が可能です)
- その他のオプションサービスは、ネットサービスのご利用開始後、
My au (<https://my.au.com/>) よりお申込みください。

■ II. 電話サービスご契約内容詳細

ご契約電話番号	0989999999
ご加入済み付加サービス	
<input type="checkbox"/> 発信番号表示	<input checked="" type="checkbox"/> 着信転送
<input type="checkbox"/> 音楽通話	初期確認番号 0426
<input type="checkbox"/> 迷惑電話対処	
<input type="checkbox"/> 記号通知リクエスト	
<input checked="" type="checkbox"/> 電話番号表示	
<input type="checkbox"/> 迷惑電話 発着信ブロック	

■ III. TVサービスご契約内容詳細

TVパスワード	0809
◆安心ネットセキュリティをお申込みのお客さま	
・ソフトウェアは以下のサイトからダウンロードしてください。 https://www.au.com/okinawa_cellular/hikari/service/service_option/security/flow/	
・ソフトウェアをインストールする際に、下記の認証キーが必要となります。 (TVの操作) テレホン	
認証キー	abcdefZ

資料番号 ひかり640-02

英数字サンプル	abcdefghijklmnopqrstuvwxyz0123456789
	ABCDEFGHIJKLMNPQRSTUVWXYZ0123456789

電話サービスをお申し込みの際の電話番号と付加サービスです。

セキュリティオプションサービス『安心ネットセキュリティ』を
お申し込み頂いた場合、それを利用する為のコードが記載されます。
こちらも重要情報となりますので、大切に管理を行ってください。

こんなときは…

●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 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。

■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	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 		
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auひかりちゅら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ませんか? ●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
「auひかりちゅらお客さまセンター」までご連絡ください。

●お引越しをされるときは

『auひかりちゅらお客さまセンター』までご連絡ください。

お手続きには開通時と同様に日数を要しますので、「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。

<移転先がホームタイプの場合>

開通までに45日~60日かかる場合があります。

<移転先がマンションV/Gもしくはギガの場合> 開通までに約14日前後かかる場合があります。

※お引越しの手続きは、auひかりちゅらHPの移転申込フォーム及び「auひかりちゅらお客さまセンター」でのお電話受付のみとなっております。auショップなどの販売店では手続きはできません。

※お引越ししが提供エリアであっても稀にご提供できない場合がございます。

お引越しの手続きは ▶ <https://www.au-hikari.ne.jp/iten>

●auひかりちゅらを解約されるとき

『auひかりちゅらお客さまセンター』までご連絡ください。

●解約に関する注意事項

・auひかりちゅらでご利用中の各機器はレンタル品です。解約のご連絡を頂いた後、レンタル機器返却用の伝票(ヤマト運輸着払伝票)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。

※TVサービスをご利用のかたはKDDIからレンタル機器返却用の伝票(ゆうぱっく着払伝票)が送付されますので、返送先をご確認の上お間違えの無いようお願いします。

●「しま割」の更新期間について

「しま割」とは、ホームタイプ(3年間)、マンションギガ・マンションV/G(2年間)のご利用をお約束頂くことで、月額料金が割引となるプランです。

<ホームタイプの場合>

3年間の契約期間としてご利用頂くプランです。3年単位で自動更新となります。ご利用開始月を1ヶ月目として、36ヶ月目(最終月)を含む~38ヶ月目が更新期間(3ヶ月間)となります。

<マンションギガ・マンションV/Gの場合>

2年間の契約期間としてご利用頂くプランです。2年単位で自動更新となります。ご利用開始月を1ヶ月目として、24ヶ月目(最終月)を含む~26ヶ月目が更新期間(3ヶ月間)となります。

※更新期間以外に「しま割」を解約された場合は、契約解除料が発生いたします。

契約解除料につきましては、契約時期によって変わりますので
「auひかりちゅらお客さまセンター」へご確認ください。

●初期費用(工事費含む)の残債について

ご契約期間によっては、初期費用(工事費含む)の残債が発生する場合がございますので、「auひかりちゅらお客さまセンター」へご確認ください。

●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、「auひかりちゅらお客さまセンター」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。

※サポートサービスのお申込みは、「auひかり ちゅらお客さまセンター」までご連絡ください。

❖かけつけ設定サポート 有料

始めよう

ネットサービス

電話サービス

TVサービス

各種お手続き

こんなときは

始めよう

ネットサービス

電話サービス

TVサービス

各種お手続き

[基本メニュー]

専門スタッフがお客さま宅にお伺い致します。
機器の取り付けから、パソコンの設定なども行うので
配線や接続設定などに詳しくない方でもまかせて安心！



●サービス内容

パソコン(その他当社指定機器)1台をインターネット利用できるように設定を行う「基本メニュー」と、周辺機器やセキュリティの設定を行う「オプションメニュー」を組み合わせてご利用いただけます。

作業内容 パソコン1台をインターネット利用ができるように接続設定致します。

- 01 モデムや電話機など接続機器の取り付け
- 02 モデム・ホームゲートウェイなどの接続設定
- 03 パソコンをインターネットに接続するための設定



- 04 ブラウザ・メールソフトの設定
- 05 パソコンとインターネットの接続チェック
- 06 電話機が正しく使えるかどうかチェック



- 07 基本設定(有線)の接続設定に「宅内LAN機器(無線LAN機器/同軸ケーブルモデル)」の設定も追加した基本設定(宅内LAN機器パック)もご用意致しております。

※メールソフトについては、「Windowsメール」「Outlook Express」「Outlook」であれば設定を行います。
※パソコンは1台に限ります。2台以上の設定が必要な場合は「オプションメニュー」の追加料金がかかります。

基本設定(有線)
7,480円/工事(税込)

基本設定(宅内LAN機器パック)
10,450円/工事(税込)

[オプション・工事メニュー] インターネット接続に伴う追加のご要望にもお応え致します。

※基本設定メニューにオプションを追加した場合は「基本設定費用+オプション費用」となります。

※オプションメニューのみの場合は別途「訪問費用(4,400円(税込))+オプション費用」となります。

オプションメニュー(追加接続設定)

メニュー	作業内容	料金(税込)
有線	2台目(パソコン他沖縄セルラー指定機器)のインターネット接続設定をします。 LANケーブルでの接続・メール(1アドレス)・ブラウザの設定も含みます。	2,860円(税込)/台
宅内LAN機器	上記設定を宅内LAN機器(無線LAN)の接続を含めて行います。	3,960円(税込)/台
セキュリティソフト設定	PCへのセキュリティソフトの設定を行います。(当社指定のソフトとなります。)	4,400円(税込)/台
セットトップボックス接続	セットトップボックスの接続・設定を行います。	2,860円(税込)/台

配線・工事メニュー ご自宅の配線でお困りの場合は、かけつけ設定サポートにおまかせください。

メニュー／(HGW)の設定	作業内容	料金(税込)
電話 パソコン	HGW～電話機までの配線 (HGW～PCと電話機を配置するお部屋が異なる場合。)	約15,400円(税込)～
	HGW～PC、STBまでのLANケーブルの配線	約16,500円(税込)～
	HGW～各部屋のモジュラージャック、LANポート利用の工事	約13,200円(税込)～
	ホームテレホンの配線(HGW～ホームテレホン主装置) ※お使いのホームテレホンがauひかり ちゅらでご利用可能か購入した販売店 メーカーへご確認ください。	約19,800円(税込)～

※実際の金額は作業内容により変わります。●かけつけ設定サポート対象OSはWindows® 10、Mac OS 10.11以上となります。Mac OSの場合、LANポートが標準装備されている機種に限ります。●日本語OSのみ対象です(外国語OSは対象外となります)。●設定に必要な機器やソフトは訪問日までにお客さまにてご用意ください。

❖ 安心ネットセキュリティ 有料

お申し込み必要

1ライセンス最大7台まで、家族全員のパソコン・ネット利用が守れます。

総合ウイルス対策機能のほか、ウイルス／スパイウェア対策やランサムウェア対策、フィッシング詐欺対策、迷惑メール対策、Webサイトの安全性評価チェックにも対応しています。

※解約月は、月額利用料全額請求となります。※1回のお申込みで1ライセンスを取得いただけます。※1ライセンスで7台までご利用いただけます。(最大7台までの範囲でWindows版、Mac版、Android版、iOS版をご自由に組み合わせ可能です。)※auひかり ちゅらを解約された場合、本サービスも解約となります。

月額利用料 330円(税込)
※ご利用初月無料



スマートフォンでもご利用できます。

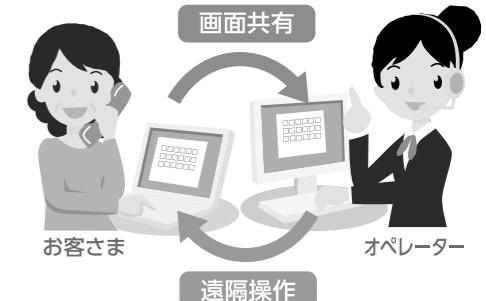
❖ リモートサポート 無料

オペレーターがお客さまのパソコン画面を見ながらサポート。*

お客さまの画面を見ながら、操作手順をご説明。
メールアドレスの取得、安心ネットセキュリティの設定もお手伝いいたします。

- お問い合わせ内容によってはご利用いただけない場合があります。●お客さまの環境によってはご利用いただけない場合があります。●ファイアウォール機能を停止していただく場合があります。●システムメンテナンス等によりサービスを休止する場合があります。

画面を見ながら説明を聞けるから、わかりやすい!
オペレーターが代わりにパソコンを操作するからパソコンが苦手でも安心!



※対象OSは、Windows 10以降、Mac OS 10.15(Catalina)以降(一部動作確認対象外)です。推奨ブラウザはGoogle Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge、Safariでいずれも最新版が推奨となります。推奨スペックはメモリ4GB以上搭載かつ使用可能な状態が2GB以上となります。ネットワーク速度は10Mbps以上を推奨しておりますが、回線状況によっては接続に時間がかかる場合があります。

auひかり ちゅらに関するお問い合わせ

■ホームページから

auひかり ちゅらホームページ▶<https://okinawa-cellular.jp/personal/hikari/>
My au▶<https://www.au.com/my-au/>

お引越しをされるときは▶<https://www.au-hikari.ne.jp/iten>

ご契約内容のご変更など各種お手続き／FAQ(よくあるご質問)

『ご契約内容のご案内』に記載の「au ID」・「au IDパスワード」をご用意ください。

■お電話から

※お問合せ頂く際には、お掛け間違いには十分にご注意ください。

auひかり ちゅらお客さまセンター

※携帯電話からもご利用頂けます。

■サービス内容全般・手続き/お引越し・操作設定

0120-994-778
フリーコール

(無料/9:00~18:00/土・日・祝日も受付)
※2025年10月1日~受付時間が変更になります。

チャットでも対応可能
受付時間／9:00~18:00 (年中無休)
※受付時間外はロボットが自動回答します。

■工事日程等について(開通センター)

0120-944-886

(無料/9:00~20:00/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。

請求書に記載の「お客さまコード」、または『ご契約内容のご案内』及び『ご利用開始のご案内』に記載の「au ID」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。

Microsoft®およびWindows®は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

なお、本文中には™および®マークは明記しておりません。

※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。

2025年12月現在

沖縄セルラー電話株式会社