

auひかりマンション タイプE 一括型コース3

よくあるお問い合わせ FAQ

■サービス全般に関わるお問い合わせ

Q. 1 インターネット、auひかり電話の申込方法を教えてください。

お申込みはWebからのみ受け付けております。詳しくはこちらをご確認ください。
お電話での受け付けは行っておりませんのでご了承ください。

Q. 2 申込後は、どのような郵送物が届くのですか？

お申込み後に順次「契約内容のご案内」が郵送され、ご入居予定日に合わせて「ご利用開始のご案内」が郵送されます。 ※「申し込み区分」で「法人」を選択の場合は、「契約内容のご案内」は送付されません。

Q. 3 インターネットを利用しない場合でも、申込みの必要がありますか？

インターネットの通信環境が各居室に正常に作動しているか感知するためと、auスマートバリューなどの割引サービスの対象とさせていただくため、ご入居される全てのお客様にお申込みいただいております。

Q. 4 オプションサービスに支払い方法は何か使用できますか？

初回のお支払いは銀行やコンビニエンスストアでの請求書払いとなりますが、
その後は自動口座振替やクレジットカード払いを選択できます。

■インターネットに関わるお問い合わせ

Q. 5 インターネットはいつから利用できますか？

ご入居日よりご利用いただけます。

Q. 6 インターネットを利用できるようにするための工事日は、いつになりますか？

インターネットのみご利用の場合、宅内工事はございません。「auひかり電話」のみ工事がございます。

Q. 7 部屋のLANジャックは利用できるのですか？

ご利用いただけます。

Q. 8 インターネットを利用するために必要な機器はありますか？

壁のLANジャックに、ご利用になる機器のLANケーブルをつなぐだけでご利用いただけます。auひかり電話をご利用の場合は、電話機を接続するためのホームゲートウェイが必要です(KDDIより送付いたします)。

Q. 9 インターネットの利用料金を教えてください。

インターネット料金は管理組合様、管理会社様などに一括でご請求しております。ご入居者様へ個別にご請求することは、ございません。なお、別途オプションサービス等をお申込みの場合は、ご利用のご入居者様へ個別にご請求させていただきます。

Q. 10 auひかりでメールアドレスを取得したい場合はどうしたらよいですか？

My auからお申込みいただけます。

Q. 11 auひかりのメールアドレスは開通前でも取得して利用することは出来ますか？

「契約開始のご案内」が届き次第、My auからアドレスの取得が可能です。

Q. 12 Eメールアドレスのドメインを教えてください。

「@△○.auone-net.jp」になります。△○に入る文字は取得ごとに異なります。それ以外のドメイン、プロバイダは選択することができません。

Q. 13 Wi-Fiはどのように使用できますか？

お客様にてお持ちのWi-Fiルーターを接続ください。

■「auひかり電話」に関わるお問い合わせ

Q. 14 「auひかり電話」で、無料で電話できる先はありますか？

「auケータイ」「auスマートフォン」と「auひかり電話」をセットでご利用いただくと、「auまとめトーク」※が適用され「auケータイ」「auスマートフォン」および「auうち電話」あての国内通話が24時間無料となります。
※「KDDIまとめて請求」にお申込みが必要です。

Q. 15 「auひかり電話」申し込みにあたり、NTT回線は別途契約は必要ですか？

「auひかり電話」はNTT加入電話と異なるサービスなので、他社の固定電話サービスの契約は不要です。新規に固定電話をお申込みの場合は、新たに市外局番から始まる電話番号をKDDIより発番いたします。

Q. 16 「auひかり電話」で提供している付加サービスを教えてください。

割込通話、発信番号表示、割込番号表示、番号通知リクエスト、迷惑電話撃退、着信転送などの付加サービスがご利用いただけます。

Q. 17 「auひかり電話」は停電中でも使えますか？

停電時は、当社の宅内レンタル機器への電源の供給がされませんのでご利用いただけません。

Q. 18 電話番号の追加はできますか？

できません。1契約につき、1番号までのお申込みとさせていただきます。

Q. 19 現在、固定電話を利用しています。

移転・入居するマンションで、同じ電話番号でauひかり電話を利用することはできますか？

現在のお住まいと移転・入居先のマンションが、同一市外局番区域であれば、原則どの電話会社でご利用の電話番号でもauひかり電話で利用することができます。もし利用することができない場合は、KDDIより新しい電話番号を発番いたします。

Q. 20 NTTの電話番号を引継いで「auひかり電話」を利用する場合、NTTの加入電話はどうなりますか？

NTT電話回線（加入電話/INS ネット64等）をお使いのお客様は、本サービスに番号ポータビリティにてお申込みされますと、NTT電話サービスのご利用は休止となり、電話加入権は「利用休止」となります。「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いるお客様は、本サービスへのご加入で「解約」となります。
