



J:COM PHONE **ひかり**

スタートガイド

J:COM PHONEの詳しい使い方・お困りごとの解決方法は、
MY J:COMアプリで確認できます。



MY J:COMアプリは、
スマホ・タブレットなどで、
インストールできます。

詳しくはこちら



※MY J:COMアプリをご利用になるには、「J:COMパーソナルID」が必要です。



お困りごとは
こちらをタップ




ご利用にあたって

- J:COM PHONE ひかりとはNTT地域会社の加入電話回線に相当する部分を、J:COM・KDDIの業務提携により提供する固定電話サービスです。
- NTT地域会社の電話番号を継続利用する場合(番号ポータビリティあり)は、NTT地域会社より、1回線につき2,000円~2,600円(税込2,200~2,860円)の工事費(手数料)などの請求が行われます。詳しくは、NTT地域会社116番にご確認ください。
- その他、J:COM PHONE ひかりご加入前のNTT地域会社回線について詳しくは重要事項説明書をご確認ください。

開通までの流れ

NTT地域会社の電話番号を継続利用する場合(番号ポータビリティあり)と、J:COM PHONE ひかり提供の電話番号を利用する場合(番号ポータビリティなし)で、開通までの流れが異なります。
ご契約内容や、工事前のお手続きに関しては必ず、重要事項説明書をご確認ください。

番号ポータビリティありの場合


 電話モデム設置工事(後日開通)
提供開始日までは、既存回線が利用可能。

 『「J:COM PHONE ひかり」
お申込みに関するご案内』が到着。


上記ご案内に記載の「サービス提供開始日」以降に、ホームゲートウェイ(HGW)の「電話」ランプが緑色に点灯していれば、開通確認テストへ

ホームゲートウェイ(HGW)	
消灯	更新
緑点灯	ネット
緑点灯	電話
消灯	無線
消灯	デバイス
緑点灯	電源

番号ポータビリティなしの場合


 電話モデム設置工事(当日開通)
当日から電話が開通いたします。

 『「J:COM PHONE ひかり」
お申込みに関するご案内』が到着。

 『「J:COM PHONE ひかり」
お申込みに関するご案内』には契約に関するお客さまの各種情報が記載されておりますので、必ずお客さまにて保管をお願いいたします。


開通確認テスト

0077-7178へダイヤル(無料/24時間/365日受付)すると、ガイダンス  が流れます。

 「接続試験は正常に終了いたしました。このまま電話をお切りください。」

開通確認がとれております。

NTT地域会社の電話回線(黄色いシールがついた回線)の取り外しは、「サービス提供開始日」の翌日以降をお願いいたします。

 「おかけになった回線は、回線工事が終了していません。誠に恐れ入りますが、回線工事日をご確認ください。」

「サービス提供開始日」以降に再度お試しください。

ガイダンスが聞こえない。

ホームゲートウェイ(HGW)の電源が入っていることをご確認の上、携帯電話、PHS、公衆電話などからJ:COMカスタマーセンターへご連絡ください。

詳しくはこちら



ご利用通話料金について

国内通話料金について

		3分あたりの料金
固定電話	県内	8円(税込8.8円)
	県外	15円(税込16.5円)
携帯電話	au	46.5円(税込51.2円)
	docomo/softbank/ Y!mobile/楽天モバイル	48円(税込52.8円)



国際電話の通話料金、
およびかけ方はこちら

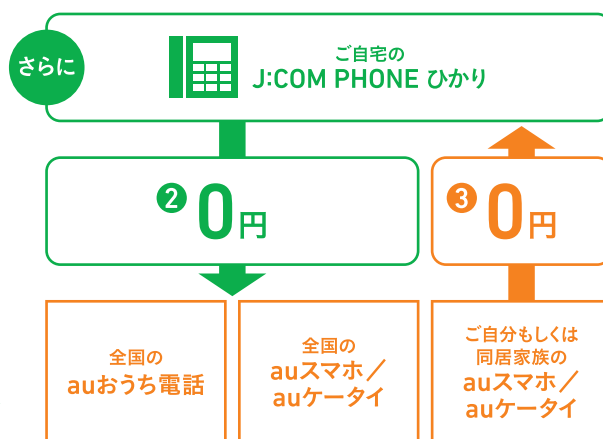


※ナビダイヤル、テレドームをご利用の場合、各事業者の設定した料金が請求されます。

無料通話について

**J:COM PHONE ひかりならauスマホ/auケータイと
auおうち電話への、国内通話が24時間無料。**
(J:COM PHONE ひかりとauスマホ/auケータイ両方の加入が申込条件)

※本サービスはau携帯電話の無料通話サービスではありません。
本サービス利用には別途お申込みが必要です。



無料通話 ① J:COM PHONE ひかり、J:COM PHONE プラス、ケーブルプラス電話への通話

全国のJ:COM PHONE ひかり同士はもちろん、
全国のJ:COM PHONE ひかり⇄J:COM PHONE プラス、ケーブルプラス電話間の通話が無料。

なお、J:COM PHONE ひかり、J:COM PHONE プラス、ケーブルプラス電話向けの通話については、呼び出し音の前に「ドミソ♪」というお知らせ音が入ります。

無料通話 ② 全国のauスマホ/auケータイ、auおうち電話への通話 (J:COMへのお申し込みが必要です)*

〈ご自宅のJ:COM PHONE ひかりから〉

- 全国のauスマホ/auケータイへの通話が無料。
- 全国のauおうち電話への通話が無料。

〈J:COM PHONE ひかり発信 (au携帯電話着信)のご注意事項〉グローバルパスポート対応のau携帯電話への国外通話の場合、発信元のJ:COM PHONE ひかりには通話料金がかかりませんが、着信先のau携帯電話には国外通話に関する通話料金ががかかります。

無料通話 ③ 同居家族のauスマホ/auケータイから自宅のJ:COM PHONE ひかりへの通話*

ご自分もしくは同居のご家族のauスマホ/auケータイからご自宅のJ:COM PHONE ひかりへの通話が無料。

au携帯電話のご契約で登録されている「ご契約者のご自宅電話番号」がJ:COM PHONE ひかりである場合に適用。

ご自宅電話番号の登録・変更については下記KDDI窓口までお願いいたします。

【au携帯電話のご契約に関するお問い合わせ (年中無休)】※オペレーター対応はAM9:00~PM8:00】

- au携帯電話から局番なし 157 (無料)
- au以外の携帯電話、一般通話の場合 0077-7-111 (無料)
- (上記電話番号がご利用になれない場合 0120-977-033)

詳しくはこちら



*「ご自宅のJ:COM PHONE ひかりからauスマホ/auケータイ、auおうち電話への無料通話」については
適用条件がありますので、お申込み前に必ずご確認ください。

詳しくはこちら



オプションサービスについて

各種オプションサービスのお申込みは「マイページ」、お電話、メールにて承ります。

詳しくはこちら



※一部お電話でご案内させていただく場合があります。

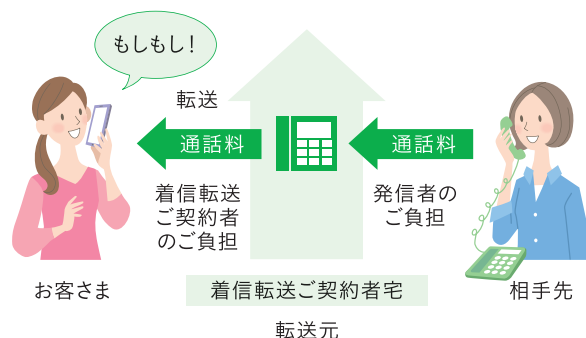
オプション名	内容	月額利用料金
発信番号表示	かけてきた相手の電話番号を表示します。	400円(税込440円)
割込通話	通話中に他からかかってきた電話に応答できます。	300円(税込330円)
割込番号表示	通話中に他からかかってきた電話を番号表示します。	100円(税込110円)
番号通知リクエスト	番号非通知の相手に、番号通知でかけ直すよう自動対応します。	200円(税込220円)
オプションパック	発信番号表示・割込通話・割込番号表示・番号通知リクエストのパック	500円(税込550円)

着信転送

月額利用料金 500円(税込550円)

電話がかかってきた場合に、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。
NTT東日本/NTT西日本加入電話のボイスワープとは機能が異なります。
無応答転送はご利用いただけません。

詳しくはこちら



ご利用開始の方法

- 1 J:COM PHONE ひかりから「142」をダイヤルすると、ガイダンス が流れます。その他の電話、携帯電話からは「050-3116-0142」(有料)をダイヤルしてください。

転送先リストに転送先電話番号を登録します(4件まで登録可能)

- 2 4 0 1~4 転送先電話番号 + # 0
各種設定 転送先リスト番号登録 リスト番号登録 番号確認

転送先リストから転送先電話番号のリスト番号を指定します

- 3 4 1 1~4
各種設定 リスト番号指定 リスト番号登録
- 初回、転送先電話番号変更時は、必ずリスト番号を指定してから次の手順に進んでください。

転送条件を選択します(3で4各種設定にてリスト番号を指定した後に設定してください。)

- 4

無条件転送	転送元電話機を鳴らさず、設定した電話番号へ転送する機能
スケジュール転送	あらかじめ登録した条件内でのみ、設定した電話番号へ転送する機能
話中転送	通話中に着信した通話を、設定した電話番号へ転送する機能

1 「My au」のサイトで事前に設定

2 転送開始 9 操作終了

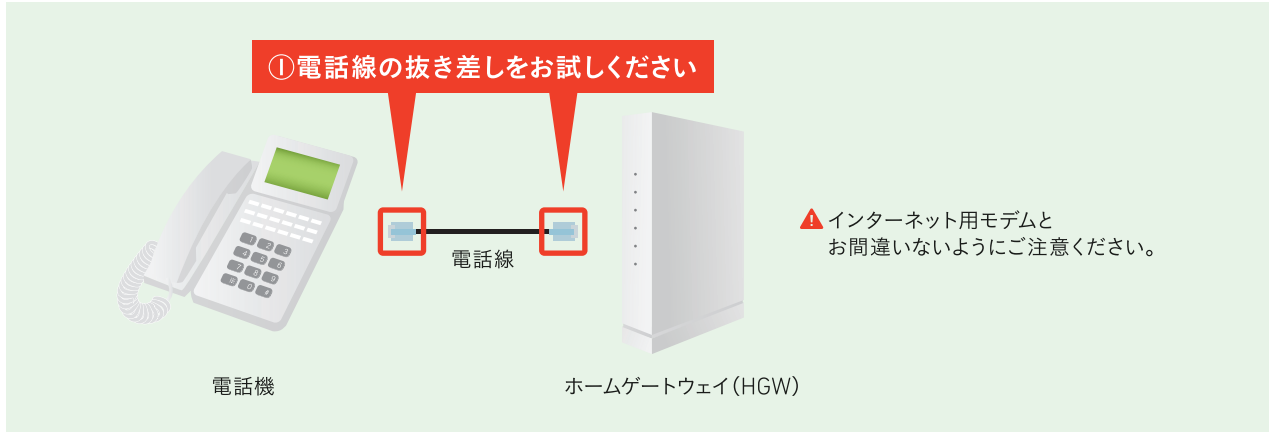
3

困ったときは

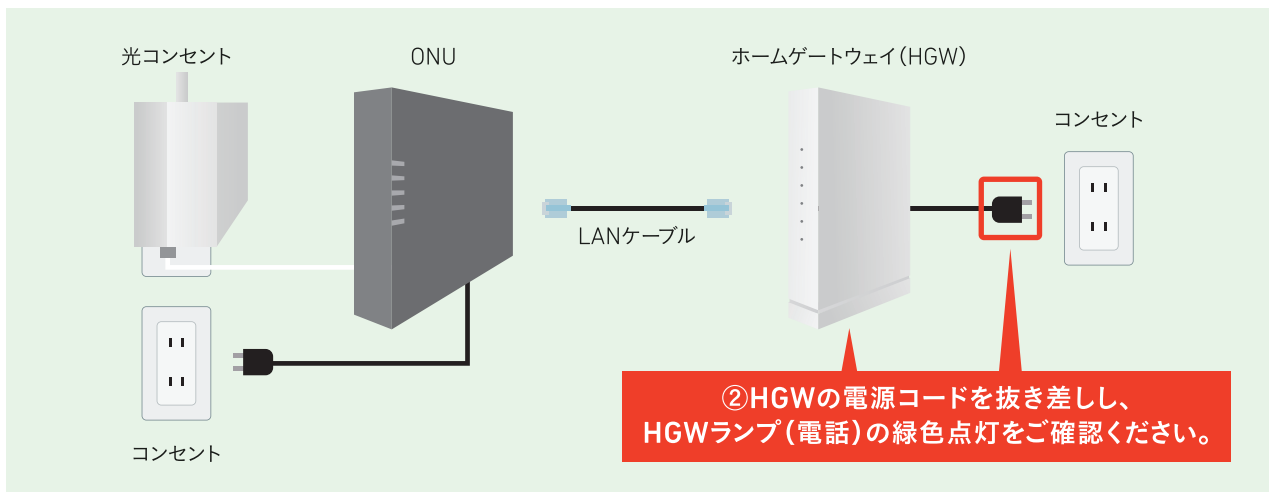
Q 電話の発信・着信ができない

A 以下の手順を試してください。

- 1** 電話機とホームゲートウェイ(HGW)の間の電話線の抜き差しをお試ください。
改善しない場合は、手順**2**へお進みください。



- 2** 電話用ホームゲートウェイ(HGW)のリセットをお試ください。
一旦HGWをリセットさせることにより、不具合が解消する可能性があります。



最終的に電話が利用可能かをご確認ください。(受話器を持ち上げて「ツー」という発信音がすればご利用いただけます。)

Q 通話明細を確認したい

A 通話明細・ご契約内容は「My au」サイトから確認できます。(登録料・月額料金無料)

「My au」で
できること

- ご契約内容の確認
- オプションサービスの設定
- 通話明細の照会(当月を除く過去3カ月)

ログイン方法

パソコン・スマホ・タブレットをお持ちの方は、「My au」の「ケーブルテレビの電話サービスをご利用のお客さま」からログインしてください。



「My au」はサービス開通日の翌日からご利用いただけます。
各種パスワードをお忘れになった場合、『「J:COM PHONE ひかり」お申込みに関するご案内』をご確認ください。
ご不明の場合は、J:COMカスタマーセンターにお問い合わせください。

災害用伝言ダイヤルのご利用方法

災害時には、一時的に電話がつながりにくくなる場合(ふくそう状態)があります。そんな時に、家族や親戚、知人と連絡を取り合える伝言ダイヤルサービスです。

詳しくはこちら



1 サービス特番をダイヤル	171へダイヤルすると、ガイダンス が流れます	
2 録音、再生を選択	【録音】 後、 1 をダイヤルします (暗証番号利用の録音は 3)	【再生】 後、 2 をダイヤルします (暗証番号利用の再生は 4)
3 被災者電話番号の入力	後、被災者の電話番号を市外局番から入力します 災害用伝言ダイヤルセンターに接続されます	
4 メッセージ録音(30秒以内)再生	録音案内1 録音案内2 録音後→ 9 # 1 # → 録音内容確認 訂正→ 8 # 終了→ 9 #	再生案内1 再生案内2 1 # → 追加録音→ 3 # 繰り返し→ 8 # 終了→ 9 #
5 終了	後、自動で終了(切断)されます	

※ダイヤル回線式の電話機でPB機能の無い端末(黒電話等)はご利用いただけません。PB機能の有無は、ご使用の電話機の説明書やメーカー等にご確認ください。

「114」など一部ご利用できないサービスについてはこちら



ご利用可能サービス

ご利用可能サービス			
110(警察)	104(番号案内)	177(天気予報)	着信課金サービス(フリーダイヤル0120など)*
119(消防)	115(電報)	188(消費者ホットライン)	ナビダイヤル(0570)*
118(海上保安庁)	117(時報)	189(児童相談所全国共通ダイヤル)	テレドーム(0180ダイヤル)

*一部のフリーダイヤル/ナビダイヤルには接続できない場合があります。

「MY J:COMアプリ」・Web「マイページ」で、各種問い合わせ・申し込み手続きができます。

マイジェイコムアプリ 検索	マイページ 検索
-----------------------------	------------------------

お問い合わせ先一覧

Web よくある困った・・・を今すぐ解決! ジェイコム 電話サポート 検索 cs.myjcom.jp/phone	LINE 24時間チャットボットが お困りごとやご質問にお答えします! ジェイコムサポート LINE 検索 cs.myjcom.jp/line_support
---	---

お電話 技術的なお問い合わせ **0120-99-3652** AM9:00~PM6:00[年中無休]
音声案内の後に「2番」を押してください。
※発信者番号を非通知に設定されている場合は、0120の前に「186」をつけてお電話ください。※営業時間は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

※[LINE]はLINE株式会社の商標または登録商標です。※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。
※2023年8月末現在(一部除く)。※会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。一部申請中のものを含みます。
※画面・イラストはイメージです。画面は予告なく変更となる場合があります。