

こころ、はずむ。

eo

eo光ネット

保存版

# お困りごとと解決ガイド

インターネットに  
接続できない



2ページ

よくあるご質問



3ページ

便利なサービスを  
教えて



7ページ

よくあるご質問や、困ったときのサポートについては、  
eoユーザーサポートサイトもご確認ください。

 <https://support.eonet.jp/>

eoユーザーサポート

検索



## eoユーザーサポートのバーチャルアシスタント 「つなぐ」のご紹介

AIを活用したバーチャルアシスタント「つなぐ」が24時間365日お客さまをサポートいたします。サービスのお申し込み方法や接続トラブルの対処法など、お客さまのご質問にチャット形式で素早くお答えします。

eoユーザーサポートにある「質問する」  
をクリックすればご利用いただけます。

バーチャルアシスタント「つなぐ」が  
あなたのご質問に24時間いつでもお答えし  
ます

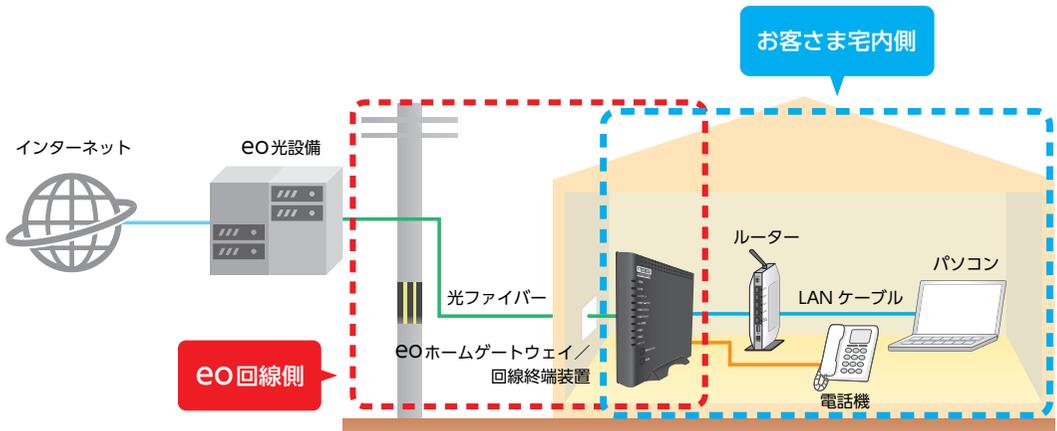


質問する



# インターネットに接続できない

接続できない原因がeOの回線側か、お客さまの宅内にあるのかを確認する必要があります。



ご利用の地域の障害やメンテナンス情報を確認し、該当がなければご利用いただいている機器の再起動を行い再度インターネットに接続可能かご確認ください。

詳しくはWeb (<https://support.eonet.jp/e/240071/>) で情報の確認を含め、突然インターネットにつながらなくなった場合の対処方法をご案内しております。

上記を試してみても改善が見られない場合は、裏表紙に記載のお問い合わせ先一覧からお問い合わせください。



## 各機器の再起動方法

- ①パソコンなどの電源をオフにします。
- ②ご利用のルーター (eO光多機能ルーター、eOメッシュ Wi-Fi、市販ルーター) の電源プラグをコンセントから抜きます。
- ③「eOホームゲートウェイ」/「回線終端装置」/「VDSLモデム」の電源プラグをコンセントから抜いていただき30秒程度お待ちください。
- ④抜いた順番とは逆に電源プラグをコンセントに差ししていきます。

※eO光ネット【マンションタイプ】イーサネット方式をご利用の場合は、③の手順は不要です。



※機器の台数や種類は、ご利用のサービスや環境によって異なります。

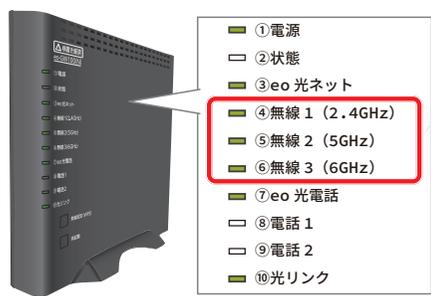
# よくあるご質問 (Q&A)

## Q1 無線 (Wi-Fi) で接続したい

A1 ご利用のルーターの種類によって異なります。以下のご案内をご覧ください。

### 1 eOホームゲートウェイ / eO光多機能ルーターをご利用の場合

無線 (Wi-Fi) 機能を利用するには、無線ルーター機能のご契約が必要となります。  
ご契約の状況は、本体前面のランプでご確認いただけます。



①電源  
②状態  
③eo光ネット  
④無線 1 (2.4GHz)  
⑤無線 2 (5GHz)  
⑥無線 3 (6GHz)  
⑦eo光電話  
⑧電話 1  
⑨電話 2  
⑩光リンク

④～⑥のランプを確認

ランプ番号	ランプ状態	無線ルーター機能 ご契約状態
④無線 1 (2.4GHz) ⑤無線 2 (5GHz) ⑥無線 3 (6GHz) *	点灯・点滅	契約有り
※ eOホームゲートウェイのみ	消灯	契約なし

※お届けする機器は、ご利用のコースによって異なります。イラストは一例です。

#### 「無線ルーター機能」契約ありの場合

無線 (Wi-Fi) で接続したい機器に無線設定を行っていたくと、ご利用いただけます。

無線設定方法はWeb (<https://support.eonet.jp/e/240076/>) または、eO光ネットスタート設定ガイド (eOホームゲートウェイ) / eO光多機能ルーターご利用ガイドをご覧ください。

#### 「無線ルーター機能」契約なしの場合

「無線ルーター機能」をお申し込みいただく必要があります。

お申し込みはeOマイページ (<https://mypage.eonet.jp/>) から手続きいただくか、裏表紙記載のお問い合わせ先一覧からお問い合わせください。

### 2 市販のルーターをご利用の場合

ご利用のルーターが無線機能に対応している必要があります。詳しくはご利用のルーターの取扱説明書をご覧ください。

無線機能に対応している場合は、無線 (Wi-Fi) で接続したい機器に無線設定を行っていただくと、ご利用いただけます。

無線設定方法は、eO光ネットスタート設定ガイド (eOホームゲートウェイ) / eO光多機能ルーターご利用ガイドをご覧ください。

## Q2 通信速度を測定したい

A2 eOユーザーサポートサイトで通信速度を測定することができます。

➔ <https://support.eonet.jp/e/240075/>  
※eO光ネットからのアクセスでのみご利用いただけます。



### Q3 毎月のご利用料金を確認したい

A3 eoマイページでご確認いただけます。以下の方法でご確認ください。

eoマイページ (<https://mypage.eonet.jp/>)へ接続し、「eoID」「eoIDパスワード」などでログインします。

「ご請求内訳を見る」を押します。ご覧になりたいご利用月を選択し、内容を確認してください。



### eo LINE公式アカウントからもご請求額を確認できます！

eo LINE公式アカウントを友だち追加の上、eoIDを連携いただくと、LINEのトーク画面上から手軽にご請求合計額などを照会いただけます。

#### 友だち追加の方法

ID検索する場合はコチラ

LINE ID @eohikari

LINEアプリの「友だち追加」から「検索」を選びID検索してください。

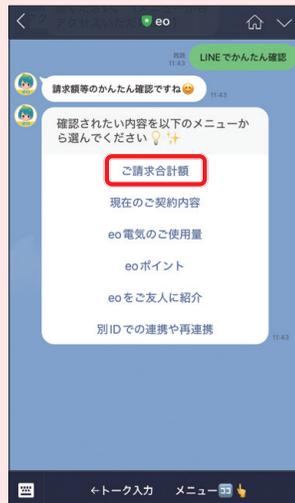


2次元コードでも友だち追加できます！

#### LINEからの照会方法



①メニューの「LINEでかんたん確認」をタップします。



②バーチャルアシスタント「つなぐ」の案内に沿って選択肢をタップすると、ご希望の情報が返ってきます。



- ※ eoIDとの連携は本サービスの最終ご利用日から6カ月間有効です。
- ※ 照会内容の詳細・内訳は、eoマイページでご確認ください。

# NHK放送受信料 衛星契約「団体一括支払」利用申込書

NHK衛星受信料「団体一括支払い」とは、eO光サービスの利用料と合わせて、NHKの衛星受信料をお支払いいただき、弊社が一括してNHKへ支払うことで、お客さまの衛星受信料が割引されるお得な制度です。詳しくはWebをご覧ください。申し込みをご希望の場合は、本申込書を切り取っていただき、必要事項をご記入・ご捺印の上、ご送付ください。

Web  <https://eonet.jp/e/240171/>



キリトリ線

キリトリ線

5 3 0 8 7 8 0

1 6 7

日本郵便株式会社 大阪北郵便局  
私書箱75号  
株式会社オプテージ  
お客さまサポートセンター行

料  
金  
受  
取  
人  
払  
郵  
便

大阪北局  
承認

7635

差出有効期間  
2027年  
3月31日まで  
●切手不要



NHK放送受信料 衛星契約 「団体一括支払」利用申込書

株式会社 オプテージ 宛  
株式会社 オプテージ を代表とする  
NHK放送受信料 衛星契約「団体一括支払」の  
利用を申し込みます。

( NHKの衛星放送をお楽しみいただくには  
衛星受信契約が必要です。 )

申込書の組み立て方

キリトリ線で切り取り  
図のように折りましたんで  
プライバシーの部分を  
密閉の上お送りください。





# おすすめサービスのご案内

## eOプレミアムクラブのご案内

詳しくはWebへ → <https://eonet.jp/premium/>

eOのネットサービスをご利用のお客さまに感謝の気持ちを込めておトクな特典をご用意しています。

### ●eOポイント eOのネットサービスなどの料金割引にご利用できるeOポイントを進呈します。

■特典一例（記載の特典内容は2025年4月1日現在における特典です。特典は終了および内容を変更する場合がございます。）

<p>eOホームゲートウェイ/ eO光多機能ルーター (無線ルーター機能) 費用 割引(12回分)</p>  <p><b>3,000ポイント</b></p>	<p>eO光 Netflixパック 割引 (3回分)</p>  <p><b>9,000ポイント</b></p>	<p>eOセキュリティーパック費用 割引(12回分)</p>  <p><b>9,000ポイント</b></p>
---	--	---

### ●イベント&プレゼント 各種企画をご用意しています。

■開催済みイベント例



KANSAI OTO-TABI vol.1  
CRUISE & MUSIC in BIWAKO



京都鉄道博物館ナイトミュージアム

応募受付中の  
イベント&プレゼント  
をチェック!



## eOセキュリティーパックのご案内

詳しくはWebへ → <https://eonet.jp/e/210039/>

セキュリティー対策ソフトに加えて、eO光ネットを安心して快適に利用できるオプションサービスがパックになったおトクなサービスです。



マカフィー® マルチ アクセス Windows Mac Android™ iOS 5台まで対応!

日本や世界で実績のある、パソコン・スマホ・タブレット用の総合セキュリティー対策ソフトです。自動でアップデートされるので常に最新のセキュリティー対策をご利用いただけます。

### メールアドレス追加

最大5つのメールアドレスを取得できます。

○契約時にお渡しするメールアドレス数は1個です。お客さまにて最大4個追加することができます。

○eO光ネット【マンションタイプ】の場合、基本サービスに含まれています。

### メールウイルスチェックサービス

メール受信の前に、サーバー側でウイルスを検知・削除します。

○最大5つのメールアドレスまで自動適用します。

### リモートサポートプラス

お客さまのパソコンやスマホの画面をオペレーターが

共有・遠隔操作して、問題解決をお手伝いします。

eOセキュリティーパックなら4つまとめて **275円/月**

本誌の内容をご確認いただき、お困りごとが解決しない場合には、表紙に記載のeOユーザーサポートをご確認いただくか、下記に記載のお問い合わせ先一覧からお問い合わせください。

## お問い合わせ

〈お電話不要でかんたんにお問い合わせ〉

LINEやチャットなどで、**時間や場所を問わず、いつでも気軽に**お問い合わせいただけます。

※チャット受付時間：自動応答 24時間、オペレーター 9：00～21：00



スマホから  
アクセス!

お問い合わせ先一覧 → <https://support.eonet.jp/e/200005/>

## 訪問サポートのお問い合わせ

訪問サポートスタッフがお客様の自宅を訪問し、各種設定作業を行うサービスです。下記の初期設定サポートダイヤルまたはWebからお申し込みいただけます。

**料金 訪問基本料/回+設定作業量**

※作業内容によって異なります。メニューの詳細はWebでご確認いただけます。

**初期設定サポートダイヤル <受付時間/年中無休9：00～21：00>**

※2025年7月1日から、受付時間を9：00～18：00に変更いたします。

**通話料 無料**  
0120-953-151  
(携帯電話からもご利用いただけます)

無料の初期設定サポートは、サービスのご利用開始日から2カ月以内が対象です。

Web → <https://eonet.jp/e/210008/>



スマホから  
アクセス!

本書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は禁じられています。

本書は、改良などのため予告なく変更することがあります。

Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの登録商標です。

MicrosoftおよびWindows、Microsoft Edge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。

AppleおよびmacOS、SafariはApple Inc.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。

iOSは、Ciscoの米国およびその他の国における商標または登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。

Android™、Chrome OSはGoogle LLCの登録商標または商標です。

その他本書に記載する会社名、システム名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

なお、本文中のTMおよび®マークは一部省略しております。

本書の表示価格は、「税抜」記載のものを除き、すべて税込です。

本書の記載内容は、2025年4月現在のものです。

25.04 Ver24.0



\* K K Y - 0 2 9 \*