

こころ、はずむ。

# eo

保存版

- インターネットのご利用に必要な機器と書面
- eo 光ネットご利用の流れ
- お知らせメール確認のお願い
- セキュリティー対策のお願い
- 初期設定サポートのご案内
- よくあるご質問 (Q&A) が載っています！

その他ご不明な点は下記の eo ユーザーサポートをご確認ください！

よくあるご質問や、各種マニュアルなど、eo サービスを快適にご利用いただくための Web サイトです。

eoユーザーサポート → <https://support.eonet.jp/>



スマホから  
アクセス！

eo 光ネットご利用開始時は、本書をご覧ください  
インターネットの設定を行ってください。



ホームタイプ

メゾンタイプ

マンションタイプ光配線方式 タイプA

# eo光ネット スタート設定ガイド

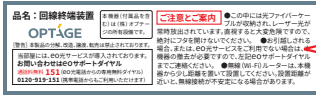
# インターネットのご利用に必要な機器と書面

## 機器のご案内



回線終端装置

eo光ネット開通工事の際に弊社が設置した機器です。上のいずれかの機器を設置していますのでご確認ください。



このようなシールが貼られています



eo光多機能ルーター

「eo光多機能ルーター」ルーター機能をご契約の場合またはeo光電話をご利用の場合にお届けしています。通信速度低下の原因となりますので、回線終端装置と、eo光多機能ルーターを接続する際は、かならずeo光多機能ルーターに付属のLANケーブルをご利用ください。

## eo光登録証・eo光多機能ルーター 設定情報シートのご案内

### 「eo光登録証」

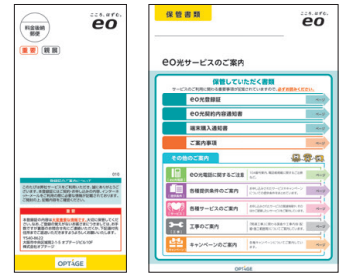
※別途郵送でお送りしています。

インターネットやメールの設定、Webでのお手続き時に必要となる **お客さま固有の情報** が多く記載されています。

### 「eo光多機能ルーター 設定情報シート」

※本体と同梱されています。

無線LAN (Wi-Fi) 設定時に必要となる情報が記載されています。



## eo光登録証

eo光登録証		eo光登録証	
<p>本書籍の内容は<b>大変重要な情報</b>です。大切に保管してください。再発行には本人さま確認と所定の手数料が必要です。</p>		<p>本書籍の記載内容は左記の発行日時点のものですが、変更されている場合は変更後のものをご利用ください。</p> <p>発行日 2024年7月1日</p> <p>ご利用開始日</p>	
<p><b>ご契約者名</b> LNE: 〇〇〇 様</p>	<p><b>メール</b> eoマイページから、お好みのメールアドレスに変更できます。</p> <p>メールアドレス: 〇〇〇@xxx.eonet.ne.jp</p> <p>【メールアドレス】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>【メールアドレス】 imaps.eonet.ne.jp</p> <p>S/M 設定番号: 465 smtps.eonet.ne.jp</p>	<p><b>Myホームページ</b> ホームページURLはeoマイページから別途ご連絡してください。</p> <p>Web ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>Web E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p> <p>【Web E/ID(パスワード)】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>FTPサーバー: wwwftp.eonet.ne.jp</p>	<p><b>各種ID/パスワードのご案内</b></p> <p>※eメール / ID/パスワード管理は別途ご案内いたします。</p> <p>※第三者に不正利用されないよう厳密に管理することを推奨します。eID、eID/パスワードはID/パスワードが変更が可能です。</p>
<p><b>eoID</b> eoマイページをご利用に使用します。</p> <p>【eoID(仮番号)】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>【eメールID(仮番号)】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>【パスワード(仮番号)】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>【パスワード(仮番号)】 XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>Myホームページ</b> ホームページURLはeoマイページから別途ご連絡してください。</p> <p>Web ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>Web E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p> <p>【Web E/ID(パスワード)】 XXXXXXXXXXXX</p> <p>FTPサーバー: wwwftp.eonet.ne.jp</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>
<p><b>eo光ネット</b> 無線ID/パスワードはインターネットの初期設定に使用します。</p> <p>【初期サービス】 eoネット (ホームタイプ)</p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>
<p><b>eo光電話</b> ホーム専用ID/パスワードは一般電話(フリー番号)である電話番号(持ちから転送電話)転送電話サービスの設定をする際に必要です。</p> <p>電話番号 電話番号 アダプタ接続口 リモート操作用ID/パスワード</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>	<p><b>無線ID/パスワードのご案内</b></p> <p>無線ID: XXXXXXXXXXXX</p> <p>無線E/ID(パスワード) XXXXXXXXXXXX</p>

※ 画像はeo光ネット【ホームタイプ】の登録証(イメージ)です。  
※ 登録証の記載項目やデザインは時期によって異なります。

## eo光多機能ルーター 設定情報シート

eo光多機能ルーター 設定情報シート	
<p><b>無線設定情報</b> 無線設定時に必要な情報です</p> <p>プライマリ-SSID プライマリ-SSID(2.4G): eoRT-〇〇〇〇〇〇-g プライマリ-SSID(5G): eoRT-〇〇〇〇〇〇〇-a 番号化キー(AES): 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 PINコード: 〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>セカンドルーター-SSID ※初期設定ではOFFになっています。 セカンドルーター-SSID(2.4G): eoRT-〇〇〇〇〇〇-gw セカンドルーター-SSID(5G): eoRT-〇〇〇〇〇〇〇-gw 番号化キー(AES): 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</p>	<p><b>製造情報</b> eo光多機能ルーターの製造情報です</p> <p>製品名: eo光多機能ルーター 製品番号: eo-RT100 製造番号: 〇〇〇〇〇〇〇〇 LAN-MACアドレス: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 WAN-MACアドレス: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 無線(2.4G)-MACアドレス: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 無線(5G)-MACアドレス: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</p>
<p>※無線の高周波数は2.4GHzと5GHzの2種類に対応していますが、ご利用の機種(パソコンなど)が5GHzに対応している場合は、電波干渉に5GHzを利用されることをおすすめします。</p>	

「eo光登録証」、「eo光多機能ルーター設定情報シート」はインターネット接続設定やお問い合わせの際に必要となります。絶対になくさないようご注意ください。

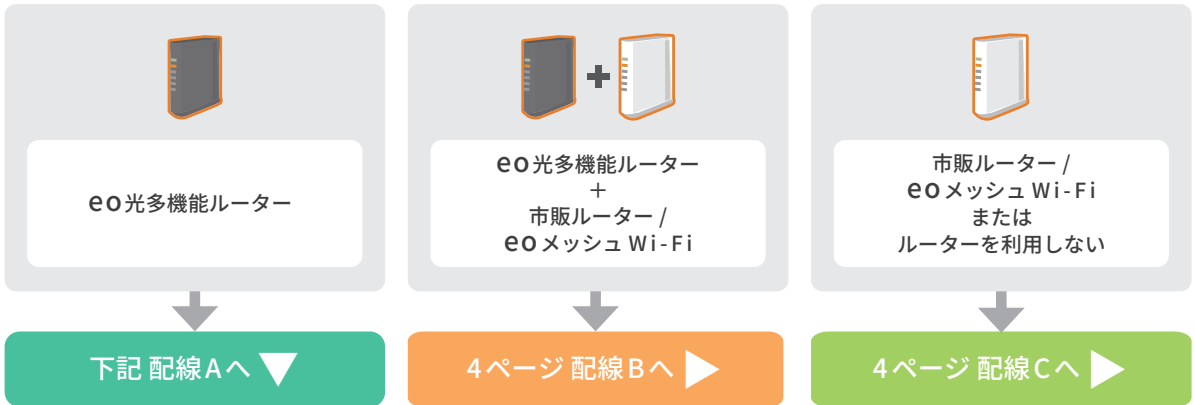
# eO光ネットご利用の流れ

## STEP1 インターネット接続機器の配線方法

開通工事の際に機器の配線が完了している場合、本設定は不要です。5ページへお進みください。

ご利用の機器をお選びください

※eO光電話をご利用の場合は、かならずeO光多機能ルーターをお送りしています。



凡例

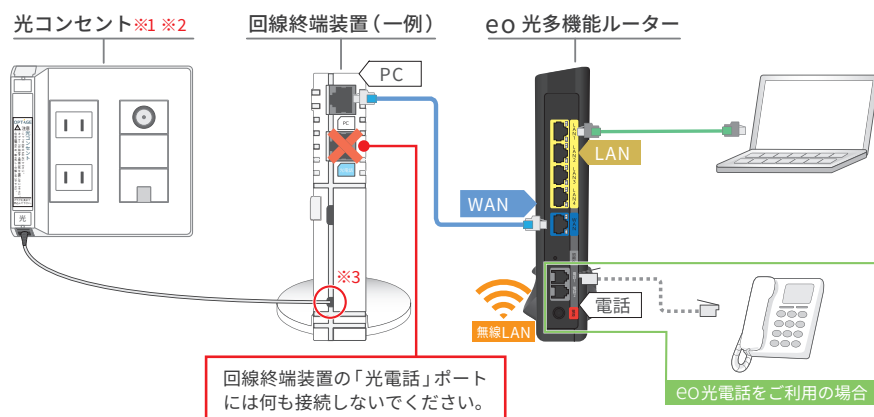
- eO光多機能ルーター 付属LANケーブル
- 電話用モジュラーケーブル
- 市販LANケーブル
- 無線LAN ※

機器類の配線方法を動画でご覧いただけます。

<https://support.eonet.jp/e/200007/>

※eO光多機能ルーターの無線ルーター機能は105円/月でご利用いただけます。

## 配線A eO光多機能ルーターを利用



- ※1 接続する際はカチッと音がするまでプラグを差し込みます。光配線方式タイプAをご利用の場合は設置されません。
- ※2 目を傷める原因になりますので、光コンセントの差込口をのぞきこまないでください。  
破損や速度遅延の恐れがあるため、光ファイバークーブルを折り曲げたり、先端に触れたりしないでください。
- ※3 回線終端装置につながっている光ファイバークーブルは、お客さまで抜き差しすることはできません。誤って抜かないようご注意ください。

配線完了後、次のステップへ進んでください。 5ページへ

eo光多機能ルーター  
付属LANケーブル



市販LAN  
ケーブル



電話用モジュラー  
ケーブル



無線  
LAN



機器類の配線方法を  
動画でご覧いただけます。

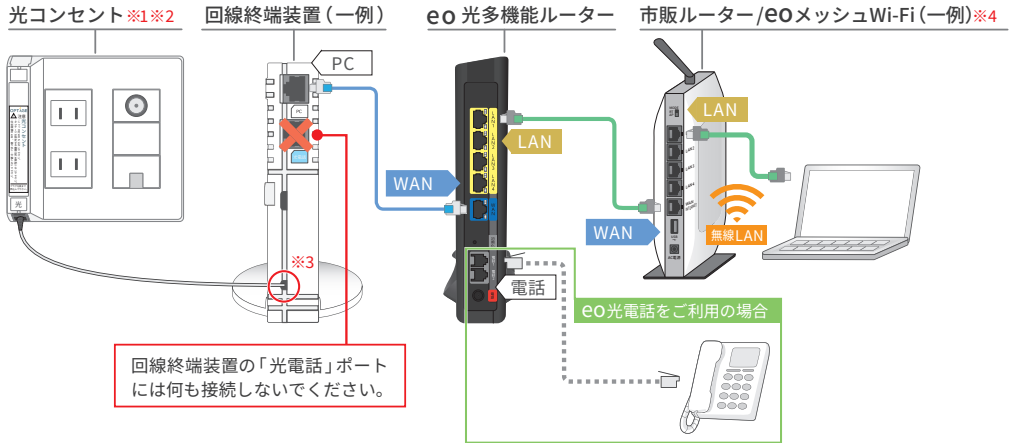


<https://support.eonet.jp/e/200007/>



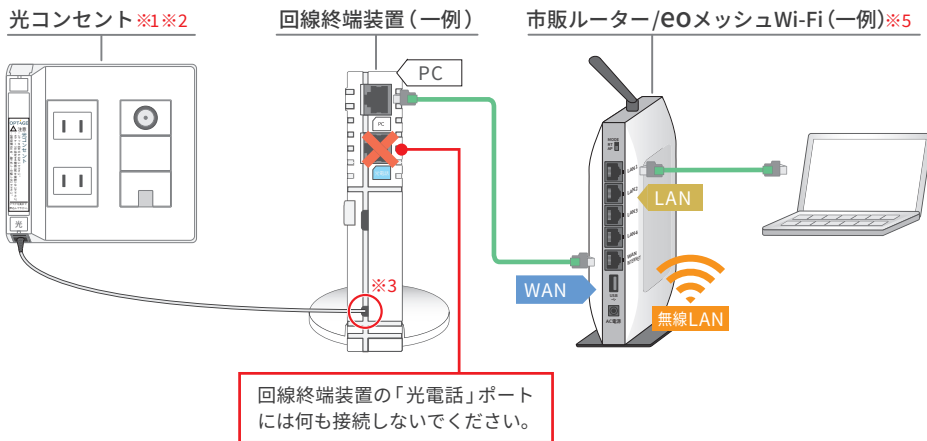
※ eo光多機能ルーターの無線ルーター機能は105円/月でご利用いただけます。

## 配線 B eo光多機能ルーター+市販ルーター/eoメッシュWi-Fiを利用



回線終端装置の「光電話」ポート  
には何も接続しないでください。

## 配線 C 市販ルーター/eoメッシュWi-Fiまたはルーターを利用しない



回線終端装置の「光電話」ポート  
には何も接続しないでください。

- ※1 接続する際はカチッと音がするまでプラグを差し込みます。光配線方式タイプAをご利用の場合は設置されません。
- ※2 目を傷める原因になりますので、光コンセントの差込口をのぞきこまないでください。  
破損や速度遅延の恐れがあるため、光ファイバーケーブルを折り曲げたり、先端に触れたりしないでください。
- ※3 回線終端装置につながっている光ファイバーケーブルは、お客さまで抜き差しすることはできません。誤って抜かないようご注意ください。
- ※4 eo光多機能ルーターのルーター機能をご利用の場合、市販ルーターはブリッジモードまたはAPモードに切り替えてご利用いただく必要があります。操作方法は6ページ「STEP2 市販ルーターの設定方法」をご覧ください。
- ※5 ルーターを使用しない場合は、パソコンから直接回線終端装置に差し込んでください。設定方法は、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。(セキュリティ観点からおすすめできません。ルーターの利用をおすすめします。)

配線完了後、次のステップへ進んでください。

5ページへ

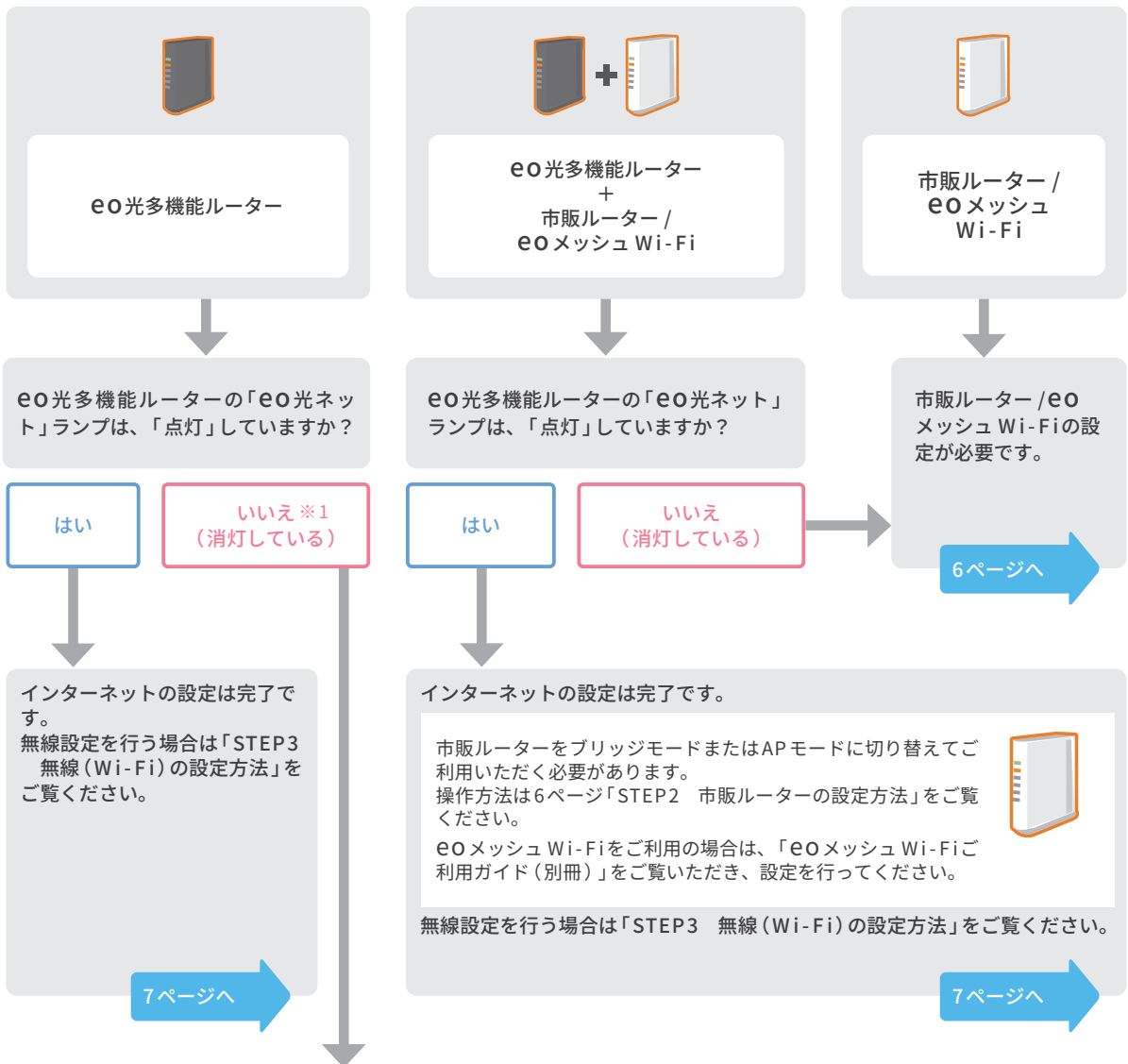
# インターネットの接続確認

配線作業が完了したら、各機器の電源をコンセントに差し込みます。

インターネットの設定はご利用の機器によって異なりますので、下記からご利用の機器をお選びください。

※ ルーターを利用せずに接続する場合の設定方法は、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。

(セキュリティ観点からお勧めできません。ルーターの利用をおすすめします。)



## ※1 eo光多機能ルーターのルーター機能について

eo光多機能ルーターのルーター機能のご契約が確認できませんでした。ルーターを利用せずにインターネットへ接続するのは、セキュリティの観点からおすすめできません。eo光多機能ルーターのルーター機能を利用されることをおすすめします。お申し込みは、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。EOマイページ (<https://mypage.eonet.jp/>) からもお申し込みいただけます。

有線ルーター機能	無料
無線ルーター機能	105円/月



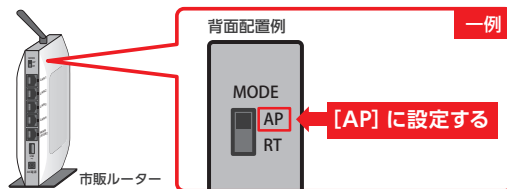
## STEP2 市販ルーターの設定方法

市販ルーターをご利用になる場合、ご利用の環境によって設定が異なります。  
下記からご利用の環境を選び、設定を行ってください。

### 市販ルーターをAPモード／ブリッジモードで利用する場合

市販の無線ルーター本体の切り替えスイッチを「AP」「BR」などに合わせてください。

※ご利用の機種によって異なります。詳しくは、市販ルーターのマニュアルをご覧ください。



続けて無線設定を行う場合は「STEP3 無線 (Wi-Fi) の設定方法」をご覧ください。

### 市販ルーターをルーターモードで利用する (PPPoE設定をする) 場合

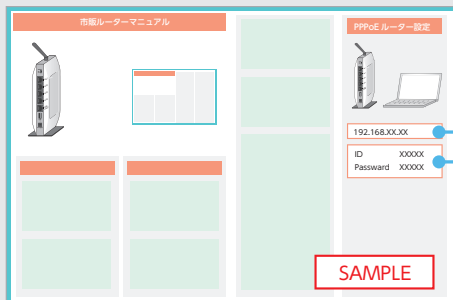
Web(<https://support.eonet.jp/e/250027/>) をご覧いただくか、市販ルーターのマニュアルをご覧ください。

eoメッシュ Wi-Fiをご利用の場合は、「eoメッシュ Wi-Fiご利用ガイド」をご覧ください。



## ✓ 設定前にご準備ください

### 1 「ご利用のルーターのマニュアル」をご覧ください、以下の設定情報をご確認ください



#### ①「ルーターのログインアドレス」

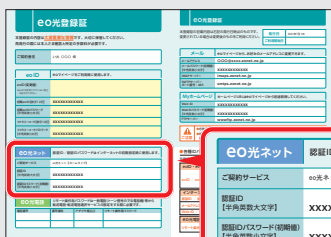
ルーターの設定画面にログインするためのアドレス  
(例) 192.168.0.1 http://setup/

#### ②「ルーターのログインID・パスワード」

ルーターの設定画面にログインするためのIDとパスワード  
(例) root admin password

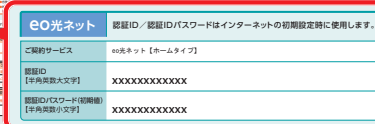
※「ログインアドレス」や「ログインID・パスワード」はルーターのメーカーや機種によって異なります。各項目がわからない場合は、ルーターのメーカーにお問い合わせください。

### 2 「eo光登録証」をご用意ください



#### ①「認証ID・認証IDパスワード」

ルーターのインターネット設定時に必要なIDとパスワード  
※値はお客様ごとに異なります。



## STEP3 無線 (Wi-Fi) の設定方法

下記の案内をご覧ください、無線 (Wi-Fi) 設定に必要な情報をご確認ください。

### 1 eo光多機能ルーター(または市販ルーター)の「ネットワーク名 (SSID)」 「暗号化キー (無線接続用パスワード)」を確認する

eo光多機能ルーターの場合は、本体側面のシールまたは同梱の「設定情報シート」でご確認いただけます。  
eoメッシュ Wi-Fi の場合は、設定の際に決められた値です。市販のルーターの場合は、本体側面か底面のシールでご確認いただけます。

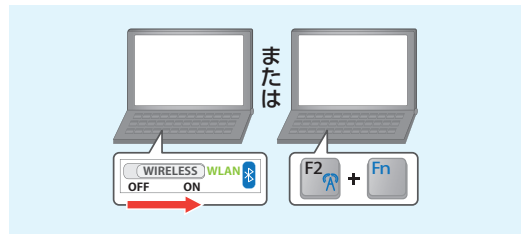


### 2 ご利用のパソコンの無線 (Wi-Fi) 機能を有効にする (あらかじめ有効になっている場合もあります。)


#### Windows

無線 (Wi-Fi) 機能は、パソコン本体のスイッチや、  
キーボードの特定の操作をすることでオンにできます。

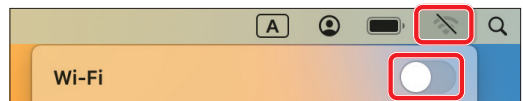
※右の図は一例です。無線 (Wi-Fi) 機能のスイッチの場所や詳細は、  
ご利用のパソコンの取扱説明書をご覧ください。



#### macOS

画面右上の「」をクリックします。

「Wi-Fi」の右の赤枠部分をタップすると、無線 LAN 機能  
(Wi-Fi) が有効になります。



### 3 ご利用の端末で確認した SSID に接続する

ご利用のパソコン・スマートフォンによって操作が異なります。  
詳しくは Web (<https://support.eonet.jp/p/81007/>) をご覧ください。



## お知らせメール確認のお願い

eoのメールアドレスには、メンテナンス情報やサービス内容の変更など、重要なお知らせが届きますのでこまめにご確認いただくようお願いいたします。

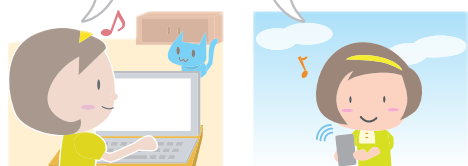
お知らせメールは、以下のeOWEBメールでかんたんにご確認いただけます。\*

※メールソフトでeoのメールを送受信される場合は、eoユーザーサポート (<https://support.eonet.jp/setup/mail/>) をご覧いただき、設定を行ってください。

## eOWEBメールのご案内

eOWEBメールは、Google Chromeなどのブラウザ上でメールの送受信ができるeoのおすすめメールサービスです。インターネットにつながっていれば、パソコン・スマホなどの複数の端末から**設定不要でご利用いただけます**ので、ぜひご活用ください。

家ではパソコンのメールソフト、外ではeOWEBメールといったように、併用してのご利用も可能！



家でも外でもフル活用！

eo以外のメールアドレスに届くメールも受信することができるので、まとめてメールチェックができる！



※設定が必要です

今お使いのメールもまとめて受信

## eOWEBメールの使い方

eOWEBメールは、ホームページを見るようにブラウザ上に画面を表示して利用します。メールの送信や受信は、パソコンのメールソフトと同じような方法で行えます。

1



eOWEBメール (<https://eowebmail.eonet.jp/>)へアクセスし、項目を入力します。

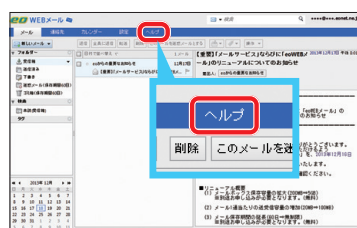
メールアドレス	現在ご利用の「メールアドレス」を入力
メールパスワード	eo光登録証に記載の「メールパスワード」を入力

※「メールパスワード」を変更されている場合は、ご利用中のものを入力します。

以上を入力後、「ログイン」をクリックします。

※「ログイン状態を保持する」にチェックを入れると30日間はブラウザを閉じても再ログインの操作が不要になります。

2



「eOWEBメール」が表示されます。詳しい使い方は、「ヘルプ」をクリックし、ご確認ください。



### スマートフォンでご利用の場合

スマートフォンでご利用の場合、スマートフォン版のeOWEBメールが表示されます。スマートフォン版では、添付ファイルの送受信ができないなど、利用できる機能に制限があります。

# セキュリティー対策のお願い

ここでは、eOから提供しているセキュリティー対策サービスをご案内します。

セキュリティー対策をせずにインターネットを利用すると、ウイルスに感染し、パソコンが正常に動作しなくなったり、個人情報情報が漏えいしたりする危険性がありますので、必ず対策を行ってください。

## eOセキュリティーパック

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。

また、覚えきれないID/パスワードを安全に管理できるパスワード管理ソフト (True Key™) もご利用いただけます。

○ご利用にはお手続きとソフトのインストールが必要です。eOマイページ (<https://mypage.eonet.jp/>) からお手続きいただき、各デバイスでソフトをダウンロードしてください。

○本サービス単独ではお申し込みいただけません。



### 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。

月額料金 220円\* × 5個  
[1メールアドレスごと]



### 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。

月額料金 220円\* × 4個  
[1メールアドレスごと]



### 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。

月額料金 220円\*

※単独でお申し込みの場合

eOセキュリティーパックなら4つまとめて **275円/月**

## eO光多機能ルーター

詳しくはWebへ → <https://eonet.jp/p/81005/>

セキュリティー対策に有効な上、eOのインターネット設定を自動で行える機能が備わった無料\*のレンタルルーターです。

※無線ルーター機能のご利用には月額料金105円が必要です。



### 有線ルーター機能 (無料)

「無線は必要ないから、まずはルーターを使ってみよう！」という方におすすめ。インターネットの設定を自動で行えます。



### 無線ルーター機能 (105円/月)

「複数の部屋でインターネットを利用したい！」という方におすすめ。

IEEE 802.11ac 対応!

※eO光多機能ルーターをお持ちでないお客さまがお申し込みされる場合、事務手数料2,200円が必要です。

※すでにeO光多機能ルーターをお持ちで、機能の追加をお申し込みされた場合、15分程度で機能が有効になります。



### 他社プロバイダーからeOへ乗り換えられたお客さま

eO光ネットでは、回線終端装置とルーターは別々の機器となります。eO光多機能ルーターレンタルサービスをご利用いただくか、お客さまにてルーターをご用意ください。



お申し込みはWebまたはお電話で → eOマイページ <https://mypage.eonet.jp/>




※お電話でのお申し込みは、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。

# 初期設定サポートのご案内

訪問サポートスタッフがお客さまのお宅を訪問し、インターネットとメールの初期設定を行います。

※サービスご利用開始日から2カ月以内であれば、初回1回のみ下記メニューを**無料**でご利用いただけます。

## サービス概要

<b>設定項目</b>	<div data-bbox="426 369 749 681"><p>ルーター 1台 接続設定 (無線/有線)</p></div> <div data-bbox="773 369 1293 681"><p>+</p><div data-bbox="828 397 1012 591"></div><p>インターネット接続設定 ブラウザ・メールアカウント設定※3</p><div data-bbox="1048 397 1243 591"><ul style="list-style-type: none"><li>・パソコン</li><li>・Android™端末</li><li>・iOS端末</li><li>・ゲーム機</li><li>・テレビ※1</li></ul><p>いずれか1台※2</p></div></div> <div data-bbox="426 707 1293 865"><p>オプションサービス設定※4</p><ul style="list-style-type: none"><li>・マカフィー® マルチ アクセス利用設定 (端末1台)</li><li>・ウイルスバスタークラウド 月額版 for eO利用設定 (端末1台)</li><li>・eOメッシュ Wi-Fi設置設定</li><li>・eO無線LAN中継機設置設定</li></ul></div> <div data-bbox="426 890 1293 942"><p>その他</p><ul style="list-style-type: none"><li>・「eOアプリ」インストール</li></ul></div>
<b>対応OS・端末</b> (日本語のOSのみ)	<p>Windows 11</p> <p>Mac macOSX～</p> <p>Android™端末</p> <p>iOS 端末</p> <p>Chrome OS</p> <p>※上記OSがプリインストールされている端末に限ります。</p>
<b>お申し込み方法</b>	<p>お電話で</p> <p>Webで <a href="https://eonet.jp/e/220001/">https://eonet.jp/e/220001/</a></p> <p>裏表紙記載の初期設定サポートダイヤルへお問い合わせください。</p> <p>スマホから</p> 
<b>ご注意</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・サービス利用開始日から2カ月以内であっても本サポートのご利用が2回目以降の場合は有料となります。</li><li>・上記に含まれない内容は有料にて承ります。有料メニューの詳細は、初期設定サポートダイヤルまたは、Web (<a href="https://eonet.jp/e/190038/">https://eonet.jp/e/190038/</a>) からご確認ください。</li></ul> <p>※1 インターネットに接続します。テレビの視聴設定は含まれません。</p> <p>※2 2台目以降は有料です。</p> <p>※3 ご希望のメールアドレスを1つ設定いたします。</p> <p>※4 サービスのご利用には別途月額料金が必要です。</p>

## よくあるご質問 (Q&A)

ここでは、お客さまから寄せられたよくあるご質問をご案内します。

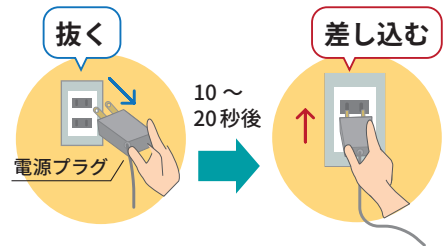
**Q1** 無線の接続が不安定

**A1** 端末（パソコンやスマートフォンなど）やeO光多機能ルーター（または市販ルーター）の再起動をお試しください。

ご利用の端末やeO光多機能ルーター/市販ルーターの動作が不安定になっている場合など、各機器を再起動していただくことで状態が改善される可能性があります。

### eO光多機能ルーター/市販ルーターの再起動方法

- ① eO光多機能ルーター/市販ルーターの電源プラグをコンセントから抜きます。
- ② 10～20秒お待ちください。
- ③ eO光多機能ルーター/市販ルーターの電源プラグをコンセントに差し込み、無線接続をお試しください。



※各機能のご利用にはお申し込みが必要です。お申し込みはeOマイページ (<https://mypage.eonet.jp/>) または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。eO光パートナーサービスをご利用のお客さまは、以下のURLをご覧ください。

(<https://support.eonet.jp/e/81025/>) 無線 (Wi-Fi) 機能のご利用には、105円/月が必要です。

### メッシュ Wi-Fiのご案内

以下のような場合は「メッシュ Wi-Fi」を設置することで問題が改善することがあります。

- ・無線ルーターと接続したい端末の距離を近づけると電波状況が改善する。
- ・部屋が離れているため距離を近づけて利用することが難しい。

eOでも「eOメッシュ Wi-Fi」をレンタルでご提供しています。

詳しくはWebへ → <https://eonet.jp/e/200022/>



eOメッシュ Wi-Fi  
Deco X20 (機器 2 台セット)  
価格 550 円 / 月

**Q2** 急にインターネットやeO光電話が利用できなくなった

**A2** お客さまの回線で障害が発生している可能性があります。スマートフォンをお持ちの場合は、以下のページからご利用の回線状態をテストしてください。※eO光ネットマンションタイプではご利用いただけません。

→ <https://mypage.eonet.jp/LineTest/>



テスト機能が利用できない場合は、以下の通り機器の再起動を実施してください。  
機器の再起動後も改善しない場合は、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。



## 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は

初期設定サポートダイヤル <受付時間／年中無休9：00～18：00>

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。



スマホから  
アクセス！

Web → <https://eonet.jp/e/210008/>



## サポートのご案内

### eo 公式アプリ

ご請求額を一目で確認したり、速度測定で通信状況を診断したりできる便利な eo 公式アプリです。

アプリからチャットで質問・相談ができ、eo ポイントもたまります。



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

### アプリで



### eo LINE 公式アカウント



### LINEで

バーチャルアシスタント「つなぐ」が、24時間いつでも eo サービスに関するご質問にお答えいたします。

また、eoID を連携すると、ご請求合計額や契約内容を確認できるほか、お住まいの地域の障害情報を受け取れます。



LINE ID @eohikari

## eo 光ネットスタート設定ガイド 【ホームタイプ】【マンションタイプ】【マンションタイプ光配線方式 タイプA】

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11月現在のものです。



\* K H T - 0 1 9 \*