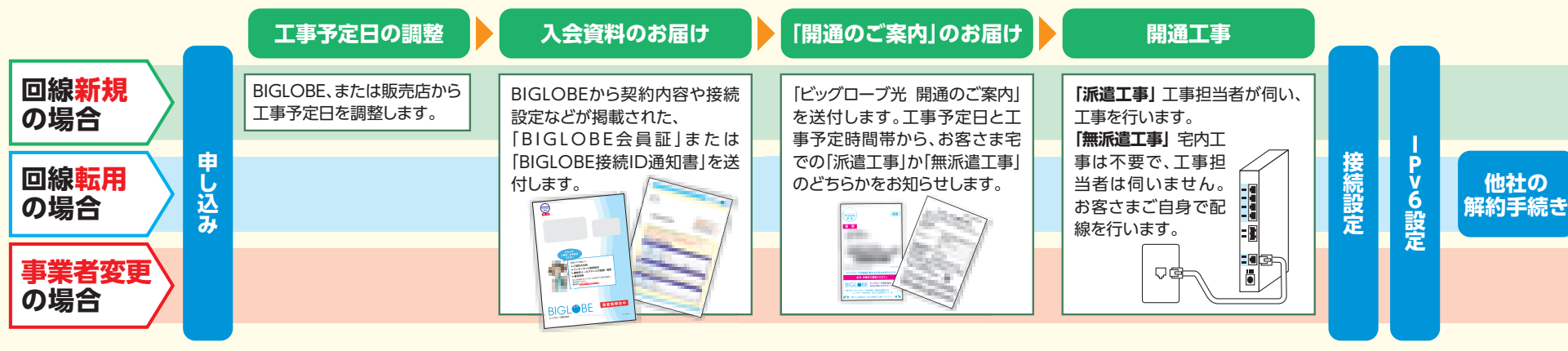


ビッググローブ光

接続設定ガイド

はじめに	P2 ~ P3
STEP1 事前準備	P4
STEP2 光回線設備	P4
STEP3 開通工事	P5
STEP4 宅内配線	P6 ~ P7
STEP5 端末のつなぎ方	P8 ~ P9
STEP6 接続設定	P10 ~ P13
開通後の作業・手続き	P14
よくある質問	P15 ~ P16
お問い合わせ	P16

接続設定を行う前に工事予定日の調整と以下のご案内をお届けします。



はじめに

お客さま環境に応じた「ビッグロープ光接続設定」の手順を、確認しましょう。

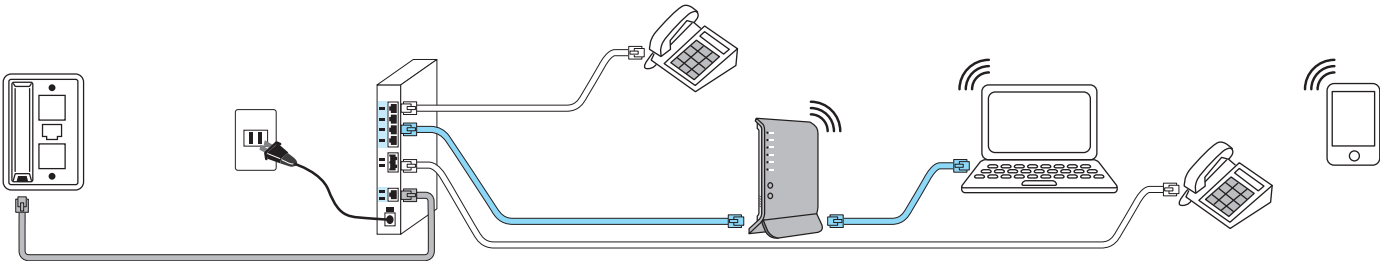
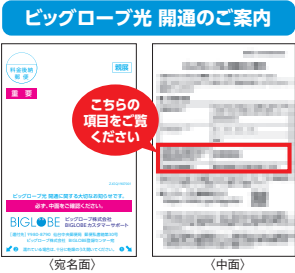


お客さまの利用シーンや契約内容により、接続設定の手順や設定方法が異なります。
まず最初に、下記表でご確認ください。

1 ビッグロープ光を利用する『お客さま環境』を事前に確認します。 該当する項目にチェックしましょう。

【居住形態】	【開通工事】	【光電話のご契約】	【端末のつなぎ方】	【接続する端末】
<input type="checkbox"/> 戸建(ファミリー) または <input type="checkbox"/> マンション <input type="checkbox"/> 光配線方式 <input type="checkbox"/> VDSL方式 <input type="checkbox"/> LAN配線方式	<input type="checkbox"/> 派遣工事*1 または <input type="checkbox"/> 無派遣工事*1	<input type="checkbox"/> 光電話あり または <input type="checkbox"/> 光電話なし または <input type="checkbox"/> 光電話を追加	<input type="checkbox"/> 有線(ケーブル) または <input type="checkbox"/> 無線LAN(Wi-Fi)	<input type="checkbox"/> パソコン または <input type="checkbox"/> スマートフォン ／タブレットなど
STEP2 を ご確認ください。	STEP3 を ご確認ください。	STEP4 STEP6 を ご確認ください。	STEP1 STEP5 を ご確認ください。	STEP1 STEP5 を ご確認ください。

*1「開通のご案内」はがきで確認してください。



※上図は、配線した場合のイメージ図です。

2 上記①の内容から、STEP1 から STEP6 までの設定を行ってください。

STEP 1 事前準備	STEP 2 光回線設備	STEP 3 開通工事・配線	STEP 4 宅内配線	STEP 5 端末のつなぎ方	STEP 6 接続設定
▶4ページ	▶4ページ	▶5ページ	▶6～7ページ	▶8～9ページ	▶10～13ページ
光回線に接続する 端末や装置、ケーブル などを用意する	光回線終端設備の種類 (ない場合は敷設)を 確認する	開通工事を行う	宅内の配線のつなぎ方	有線・無線での パソコン・スマートフォンの つなぎ方	接続設定を行う
※全員ご参照ください 接続する端末を 準備する 1	光コンセント (光配線方式) 2a	ビッグロープ光 開通のご案内はがきの 【工事予定日／工事予定時間帯】に	■ 光コンセント(光配線方式)	有線(ケーブル)で つなぐ 5a	光電話ありで ホームゲートウェイを 使用する 6a
有線(ケーブル)で 接続する場合 1a	モジュラージャック (VDSL方式) 2b	「お伺いする時間帯」が記載 派遣工事 3a	■ モジュラージャック(VDSL方式)	※無線で端末をつなぐ方 は全員ご参照ください 無線LAN(Wi-Fi)で つなぐ 5b	光電話なしで 市販ルーター または接続機器 (無線LAN付き) を使用する 6b
無線LAN(Wi-Fi)で 接続する場合 1b	LANポート (LAN配線方式) 2c	「お客さま宅での工事は ございません。」と記載 無派遣工事 3b	■ LANポート(LAN配線方式)	無線設定(SSID・PW) の確認方法	光電話なしで パソコンと回線終端装置 (ONU)またはVDSLモデム をつなぐ 6c
回線新規の場合 1c	マンションでの終端設備(各方式)が わからない方は、オーナー様・管理会 社様に確認してください。		光電話あり 4c	パソコンを 無線LAN(Wi-Fi)で つなぐ 5c	
事業者変更の場合 1d			光電話なし 4d	スマートフォンなどを 無線LAN(Wi-Fi)で つなぐ 5d	

ビッグロープ光 開通ご利用開始

ビッグロープ光をはじめて利用するお客さま 開通後、以下の工事と手続きを行います。 ▶14ページ

IPv6設定…………… BIGLOBE側で「IPv6オプション」の設定を行います(申し込みは不要です)。
【事業者変更の場合のみ】変更元事業者でIPv6関連サービスをご利用の場合、「IPv6オプション」が設定できません。
必ず、事業者変更予定日より前にIPv6関連サービスを解約してください。

IPv6オプションページ ▶ <https://0962.jp/ipv6o/> (または、右記QRコード)

他社の解約手続き…【回線転用の場合のみ】ビッグロープ光開通後に従来の他社プロバイダを解約してください。



転用・事業者変更でビッグロープ光電話を追加されたお客さま

STEP4 に記載のあるURLまたはQRコードをご参照のうえ、接続設定を行ってください。

STEP4

宅内配線

■ 光コンセント(光配線方式)
光電話あり 4a
光電話なし 4b

■ モジュージャック(VDSL方式)
光電話あり 4c
光電話なし 4d

■ LANポート(LAN配線方式)
光電話あり 4e
光電話なし 4f

光回線設備からの宅内の配線を行います。

光回線設備の種別や、ビッグロブ光電話のご契約(あり/なし)によって配線方法が異なります。

転用・事業者変更でビッグロブ光電話を追加した場合は、<https://0962.jp/hdtuika/> (または右記QRコード) をご確認ください。

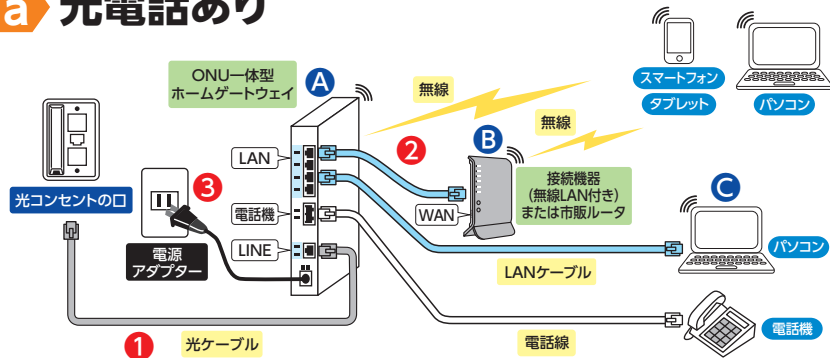
※機器により端子の表記が異なる場合があります。

※市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)の端子は取扱説明書をご確認ください。

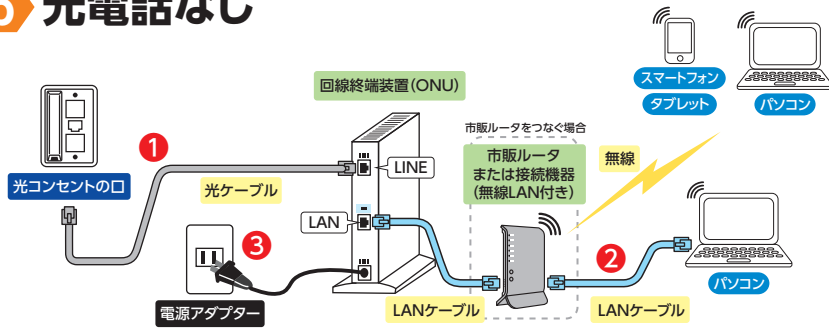


■ 光コンセント(光配線方式)

4a 光電話あり



4b 光電話なし



① 壁に設置された光コンセントの差込口とONU一体型ホームゲートウェイまたは回線終端装置(ONU)を光ケーブルで接続します。

※小型ONUをご利用の場合は、右記をご参照のうえ接続してください。

② 光電話ありの場合：A 無線LANカード(オプション)の場合：無線LANカードをホームゲートウェイに装着します。電話機を電話線で接続します。

B 接続機器(無線LAN付き)または、市販ルータの場合：取扱説明書をご確認のうえ、接続機器(無線LAN付き)/市販ルータをブリッジモード(BRモード)またはアクセスポイントモード(APモード)に設定してください。

ONU一体型ホームゲートウェイ(LAN1~4ポート)と接続機器(無線LAN付き)/市販ルータ(WANポート)をLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

C 有線(LANケーブル)でつなぐ場合：パソコンをONU一体型ホームゲートウェイにLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

光電話なしの場合：回線終端装置(ONU)と端末または市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)をLANケーブルで接続します。

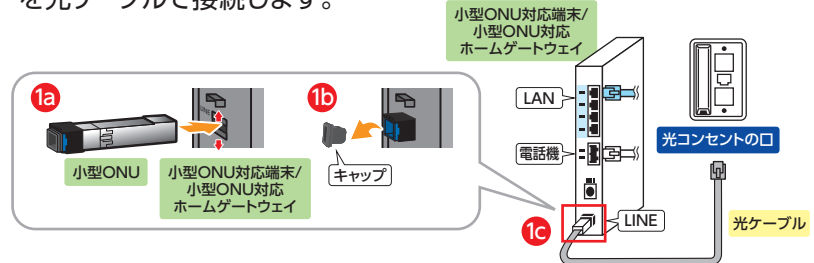
③ ONU一体型ホームゲートウェイまたは回線終端装置(ONU)(および市販ルータ)の電源を接続します。

小型ONUをご利用の場合

1a 小型ONUを小型ONU対応端末/小型ONU対応ホームゲートウェイの接続口にしっかりと奥まで差し込みます。

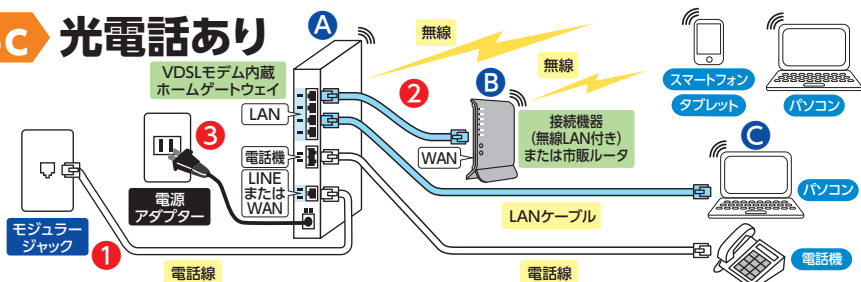
1b 小型ONUのキャップを外します。

1c 壁に設置された光コンセントの差込口と小型ONUの光コード接続口を光ケーブルで接続します。



■ モジュージャック(VDSL方式)

4c 光電話あり



※無線LAN(Wi-Fi)でつなぐには、接続機器(無線LAN付き)か市販ルータをVDSLモデム内蔵ホームゲートウェイとつなぐか、VDSLモデム内蔵ホームゲートウェイに無線LANカード(オプション)を装着する必要があります。

① 壁に設置されたモジュージャックの差込口とVDSLモデム内蔵ホームゲートウェイまたはVDSLモデムを電話線で接続します。

② 光電話ありの場合：A 無線LANカード(オプション)の場合：無線LANカードをホームゲートウェイに装着します。電話機を電話線で接続します。

B 接続機器(無線LAN付き)または、市販ルータの場合：取扱説明書をご確認のうえ、接続機器(無線LAN付き)/市販ルータをブリッジモード(BRモード)またはアクセスポイントモード(APモード)に設定してください。

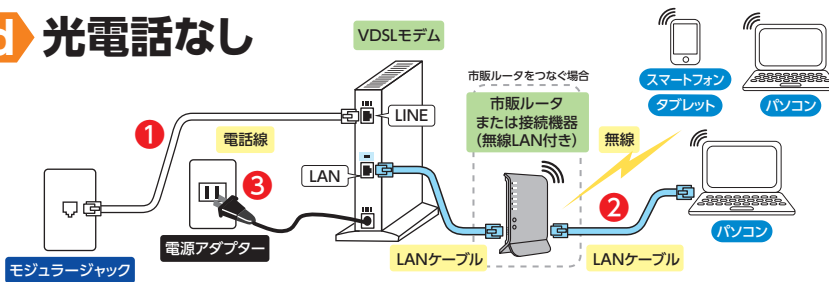
VDSLモデム内蔵ホームゲートウェイ(LAN1~4ポート)と接続機器(無線LAN付き)/市販ルータ(WANポート)をLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

C 有線(LANケーブル)でつなぐ場合：パソコンをVDSLモデム内蔵ホームゲートウェイにLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

光電話なしの場合：VDSLモデムと端末または市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)をLANケーブルで接続します。

③ VDSLモデム内蔵ホームゲートウェイまたはVDSLモデム(および市販ルータ)の電源を接続します。

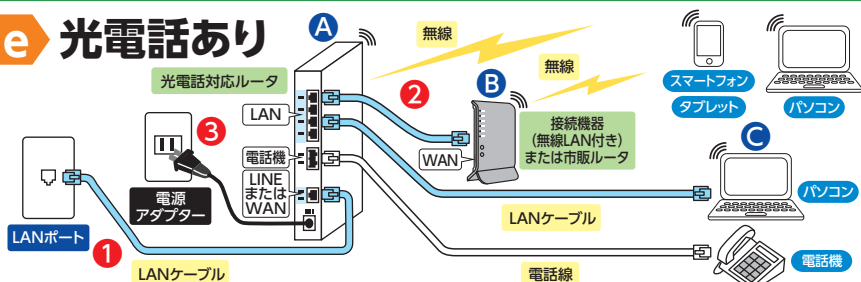
4d 光電話なし



※市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)を使用しない場合は、VDSLモデムとパソコンをLANケーブルで接続してください。

■ LANポート(LAN配線方式)

4e 光電話あり



※無線LAN(Wi-Fi)でつなぐには、接続機器(無線LAN付き)か市販ルータをONU一体型ホームゲートウェイとつなぐか、ONU一体型ホームゲートウェイに無線LANカード(オプション)を装着する必要があります。

① 壁に設置されたLANポートの差込口と光電話対応ルータまたは市販ルータをLANケーブルで接続します。

② 光電話ありの場合：A 無線LANカード(オプション)の場合：無線LANカードを光電話対応ルータに装着します。電話機を電話線で接続します。

B 接続機器(無線LAN付き)または、市販ルータの場合：取扱説明書をご確認のうえ、接続機器(無線LAN付き)/市販ルータをブリッジモード(BRモード)またはアクセスポイントモード(APモード)に設定してください。

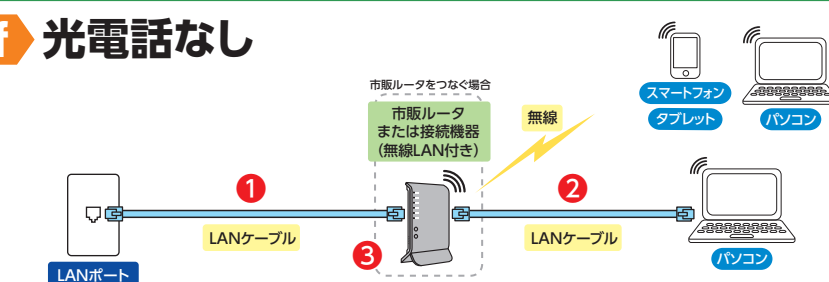
光電話対応ルータ(LAN1~4ポート)と接続機器(無線LAN付き)/市販ルータ(WANポート)をLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

C 有線(LANケーブル)でつなぐ場合：パソコンを光電話対応ルータにLANケーブルでつなぎ、電話機を電話線で接続します。

光電話なしの場合：端末または市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)をLANケーブルで接続します。

③ 光電話対応ルータまたは市販ルータの電源を接続します。

4f 光電話なし



※市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)を使用しない場合は、壁に設置されたLANポートと端末をLANケーブルで接続してください。

STEP5

端末のつなぎ方

有線(ケーブル)でつなぐ

5a

パソコンを無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ

5c

無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ

5b

スマートフォンなどを無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ

5d

5a 有線(ケーブル)でつなぐ

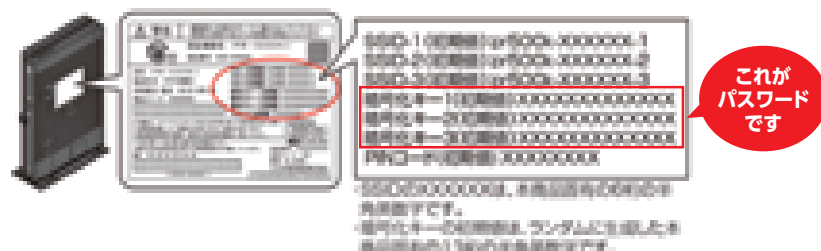
前ページの「宅内配線」の図を参考に有線ケーブルをつないでください。パソコン側の設定は不要です。

5b 無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ

事前確認

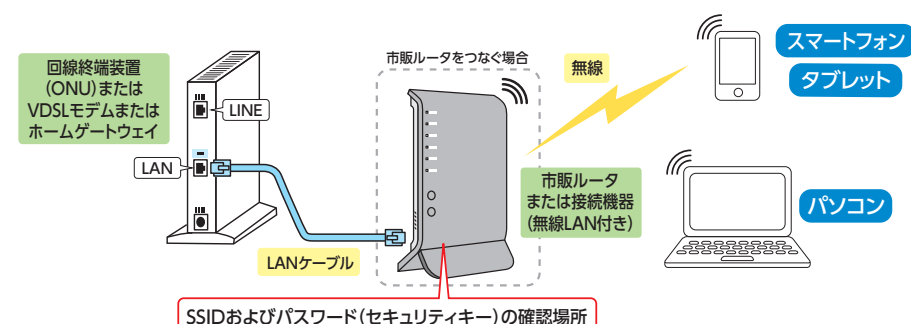
無線LAN(Wi-Fi)ルータの設定に必要なSSIDおよびパスワード(セキュリティキー)の確認方法について

一般的に、無線LAN(Wi-Fi)ルータの設定に必要なSSIDおよびパスワード(暗号化キー、セキュリティキー)は、ルータ本体、または無線LANカードの側面・底面に記載されています。
※機種ごとに異なります。詳しくは機器の取扱説明書をご参照ください。

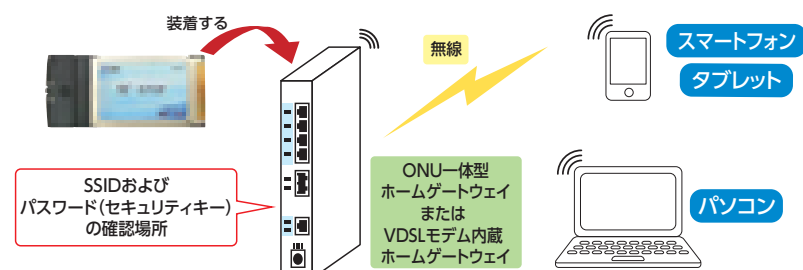


接続機器(無線LAN付き)または市販ルータの場合

光電話ありの場合、取扱説明書をご確認のうえ、ブリッジモード(BRモード)またはアクセスポイントモード(APモード)に設定してください。



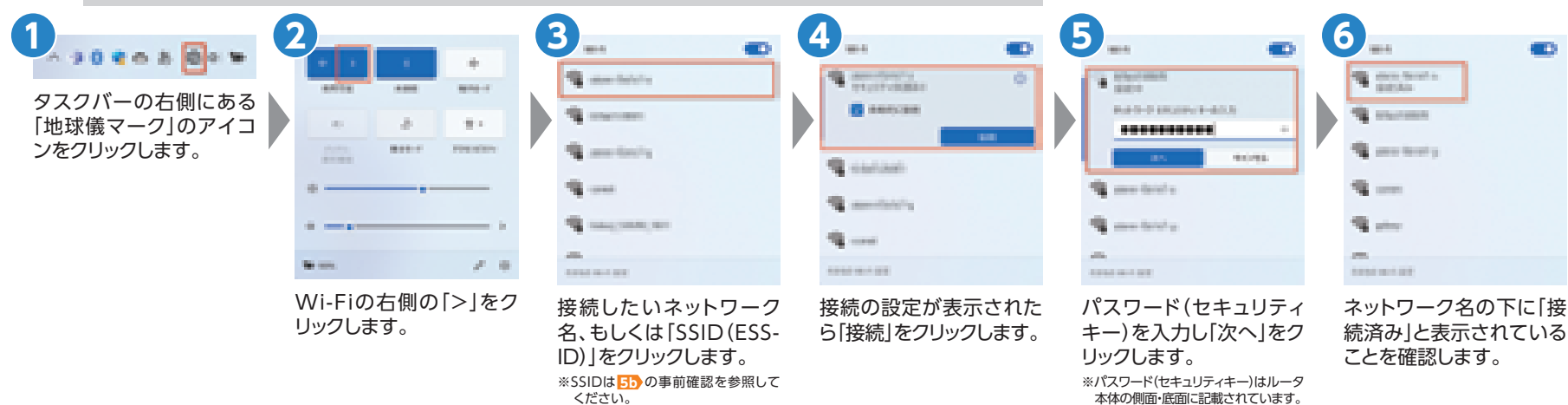
無線LANカード(オプション)の場合



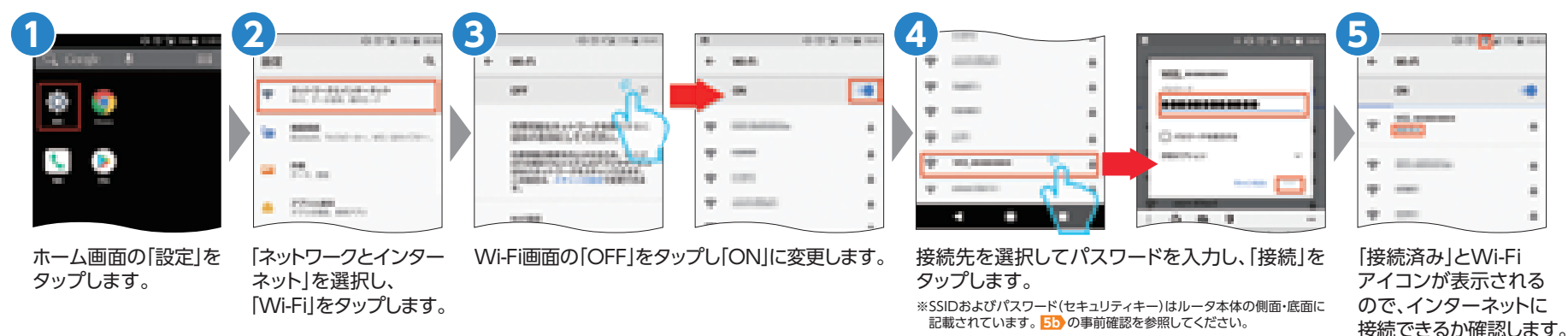
5c パソコンを無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ(Windows11の例)

下記の手順で無線LAN機能をオンにしてから、接続設定を行ってください。

①「Windows」ボタンから「設定」をクリック ②「ネットワークとインターネット」をクリック ③「Wi-Fi」をオン



5d スマートフォンなどを無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ(Androidの例)



STEP6 接続設定

光電話あり
ホームゲートウェイを使用する 6a

光電話なし
市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)を使用する 6b
パソコンと回線終端装置(ONU)またはVDSLモデムをつなぐ 6c

6a 光電話ありで、ホームゲートウェイを使用する



事前に確認
してください

⇒無線LAN(Wi-Fi)に接続機器(無線LAN付き)または市販ルータでつなぐ場合、接続機器(無線LAN付き)／市販ルータをブリッジモード(BRモード)またはアクセスポイントモード(APモード)に設定してください。(接続設定を行う機器はホームゲートウェイです。接続機器(無線LAN付き)または市販ルータへの設定は不要です)

- * お使いの機器によって接続設定画面のイメージが異なります。
- * 各機器については機器の取扱説明書をご参照ください。

1

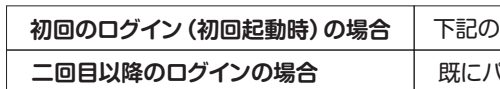


ホームゲートウェイに接続したパソコンやスマホなどからWebブラウザを起動し、アドレス欄に「http://ntt.setup/」または「192.168.1.1」と入力する。

スマートフォンの場合



2



初回のログイン(初回起動時)の場合

下記の【機器設定用パスワードの初期設定】が表示されるので、パスワードを設定します。



「機器設定用パスワードの初期設定」の画面で、以下のように設定する。

「パスワード」：半角英数で、任意の文字を入力

「パスワード再入力」：「パスワード」で入力したものと、同じ文字を入力

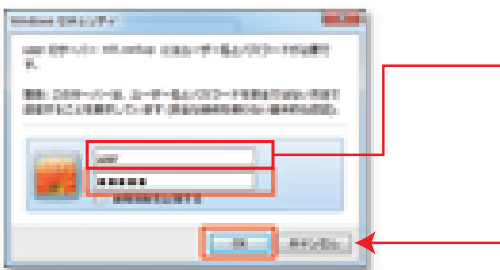
*機器設定用パスワードは、機器の設定をする際に必要です。お忘れにならないようご注意ください。

入力できたら、[設定]をクリックする。

*セキュリティ保護のため、パスワードは(●●●●●)で表示されます。

「Webページからのメッセージ」の画面が表示されたら、[OK]をクリックする。

3



ユーザー名とパスワードの入力画面で、以下のように設定する。

「ユーザー名」：「user」と入力

「パスワード」：初回起動時は2で設定した「機器設定用パスワード」を入力

*2回目以降のログインの場合は、すでに設定済みの「機器設定用パスワード」を入力してください。

*機器設定用パスワードがご不明な場合には、一度機器を初期化したあと、ひかり電話ホームゲートウェイの設定を再度行ってください。初期化方法につきましては、ルータに同梱のマニュアルをご参照ください。

入力できたら、[OK]をクリックする。

*Windowsのバージョンにより、日本語表示の場合があります。

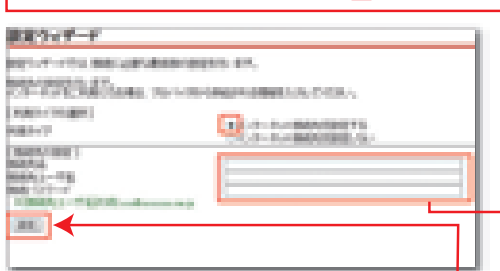
*機器によっては「ユーザー名」が「admin」となる場合もあります。詳しくは機器の取扱説明書をご参照ください。

スマートフォンの場合



4

*2回目以降のログインの場合は、4の画面は表示されずに5に進みます。



「設定ウィザード」の画面で、以下のように設定する。

「利用タイプ」 「インターネット接続先を設定する」を選択

「接続先名」 任意の文字列を入力
例)「BIGLOBE」や「ビッグロブ接続」などの名称

「接続先ユーザ名」 「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の「ユーザー名」を入力

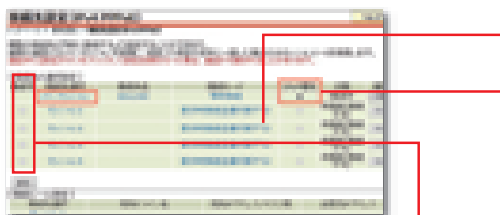
「接続パスワード」 「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の「接続用パスワード」を入力

*接続パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力する。

入力できたら、[設定]をクリックする。



5



接続設定画面がグレースアウトして設定が変更できない場合は、「IPv6オプション」がすでに適用されており手順5.6の作業は不要です。
ホームゲートウェイ前面のPPPランプは消灯しますが、配線やWi-Fi接続をすれば、IPv6接続設定は完了です。

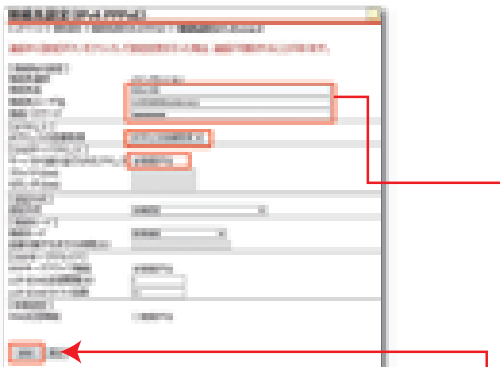
グレースアウトしていない場合

「接続先設定」(または「接続先設定(IPv4 PPPoE)」)の画面で、UPnP優先の項目にチェックされていることを確認して、[メインセッション]をクリックし、IPv4接続設定(PPPoE設定)を行います。

*お客さまの設定内容によって「接続先設定」画面の接続先名が異なります。

*ホームゲートウェイに接続した際「接続可」のチェックボックスにチェックがある場合は、設定変更後も必ずチェックを入れるよう、お願いいたします。

6



「メインセッション」の画面で、以下のように設定する。

*4の設定を行っている場合、その内容が表示されます。

「接続先名」 任意の文字列を入力
例)「BIGLOBE」や「ビッグロブ接続」などの名称

「接続先ユーザ名」 「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の「ユーザー名」を入力

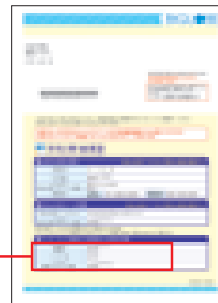
「接続パスワード」 「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の「接続用パスワード」を入力

*接続パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力する。

「IPアドレスの自動取得」 「IPアドレスの自動取得」を選択

「サーバから割り当てられたアドレス」 「使用する」にチェック

入力できたら、[設定]をクリックする。



ホームゲートウェイのPPPのランプが点灯したら、インターネットのIPv4接続設定は完了です。

6b 光電話なしで、市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)を使用する

■「IPv6オプション」が未設定の場合 (おおよそ工事予定日／転用予定日／事業者変更予定日の当日から数日以内)

市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)の取扱説明書をご確認のうえ、PPPoE設定を以下の設定値で行ってください。

設定項目 (機器により項目名が異なる場合があります。)	設定値
接続形式	PPPoE
接続先ユーザ名	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[ユーザー名]を入力
接続先パスワード	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[接続用パスワード]を入力

※市販ルータで接続ができないお客さまは、ご利用のルータの製造元、販売元にお問い合わせください。

■「IPv6オプション」が設定済みの場合 (おおよそ工事予定日／転用予定日／事業者変更予定日の数日後以降)

IPv6 (IPoE/MAP-E) 接続に対応した市販ルータまたは接続機器(無線LAN付き)の場合は、自動判定機能により「IPv6オプション」を検出した場合、設定を自動的に変更して再起動します。再起動後、IPv6によるインターネット接続をご利用いただけます。PPPoE設定は不要です。

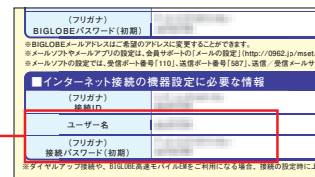
※自動判定がうまく機能せずIPv6接続に切り替わらない場合は、電源をOFF/ONするか、PPPoE設定を削除してみてください。

市販ルータによっては、IPv6(IPoE/MAP-E)接続をサポートしていないものがあります。

その場合は、PPPoE設定を行い、ご利用ください。

※「IPv6オプション」の設定の完了は、メールでお知らせします。

※市販ルータで接続できないお客さまは、ご利用のルータの製造元、販売元にお問い合わせください。



本冊子の「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載している「ユーザー名」と「接続先パスワード」をご確認ください。
※接続パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力する。

例) 市販ルータでのPPPoE設定 (Aterm-WG1200HSの場合)

らくらくネットスタートLiteで設定する

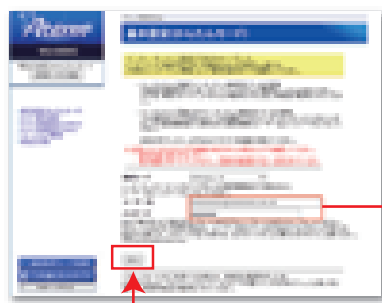
本商品に接続したパソコンなどから、WWWブラウザの設定画面で設定します。
工場出荷時の状態ではじめて本商品を設定する場合の設定方法です。

設定を行う前に、本商品が下記の状態であることを確認してください。

●RT/BRモード切替スイッチがRT側になっている。

→ RT側になっていない場合は、本商品の電源をいったん切って、RT/BRモード切替スイッチをRT側にしてから、電源を入れ直してください。

1

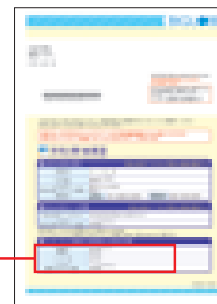


Webブラウザを起動し、インターネットのホームページ(任意)にアクセスします。
らくらくネットスタートLiteにより、PPPoEの設定が必要な場合は自動的に左の画面が表示されるので、以下のように設定する。

「ユーザー名」	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[ユーザー名]を入力
「パスワード」	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[接続用パスワード]を入力

※接続パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力する。
※文字列を間違えないよう入力してください。
※ユーザー名は、@以下のプロバイダのアドレスまですべて入力してください。

入力できたら、[次へ]をクリックします。

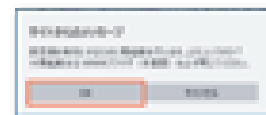


2



管理者用パスワード設定画面が表示されるので、画面にしたがってパスワードを入力して、[設定]をクリックします。

※管理者用パスワードを設定せずに[スキップ]することもできますが、セキュリティ向上のため、設定することをお勧めします。



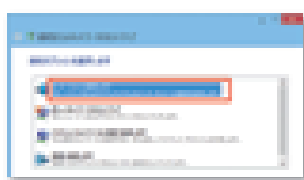
左記画面が表示されるので、[OK]をクリックする。

インターネットのIPv4接続設定は完了です。

6c 光電話なしで、パソコンと回線終端装置(ONU)またはVDSLモデムをつなぐ (PPPoE機能を使用したインターネットの設定方法 (Windows10の例))

以下の手順に沿って、パソコンの設定を行います。

1

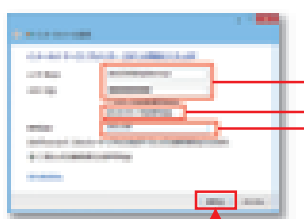


「コントロールパネル」の「ネットワークと共有センター」で新しい接続または「ネットワークのセットアップ」から、[インターネットに接続します]をクリックして、[次へ]をクリックします。

! 「次へ(N)」をクリックした後に、「既存の接続を使用しますか?」の画面が表示された場合、「いいえ、新しい接続を作成します(C)」をクリックして、「次へ(N)」をクリックします。
表示されなかった場合は、2へ進む。

[ブロードバンド(PPPoE)]をクリックし、次の画面が表示されたら以下のように設定します。

2



「ユーザー名」	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[ユーザー名]を入力
「パスワード」	「BIGLOBE会員証(または、接続ID通知書)」に記載の[接続用パスワード]を入力

※接続パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力する。

「パスワードの文字を表示する」:任意でチェックする。

「このパスワードを記憶する」:チェックする。

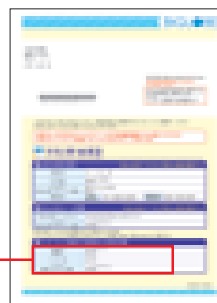
※チェックすると、接続するごとにパスワードを入力する手間が省けます。
ただし、他人がパスワードを利用する可能性があるため注意が必要です。

「接続名」:任意の文字列を入力。

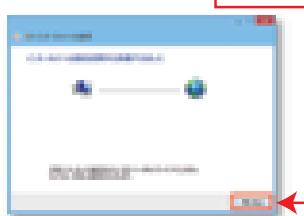
例) 「BIGLOBE」や「ビッグロブ接続」などの名称。

※複数の接続アカウントを使い分けるときはチェックしない。

入力できたら、[接続(C)]をクリックする。



3



インターネットへの接続が行われ、正常に接続ができると左のような画面が表示されるので、[閉じる]ボタンをクリックします。

インターネットのIPv4接続設定は完了です。

設定完了後、再度インターネットに接続する場合、画面右下の「ネットワークアイコン」をクリックし「ブロードバンド接続」→「接続」をクリックすると接続します。
「接続済み」と表示されたら接続は完了です。

「IPv6オプション」が設定されたら、IPv6 (IPoE/MAP-E) 接続による高速通信を行うために、PPPoE設定は削除してください。

開通後の作業・手続き

Q 接続設定まで行いましたがインターネットにつながりません。どうしたらいいですか

A 以下の手順に沿って、いま一度配線や設定内容を確認してみましょう。

- 配線は正しいですか／ケーブルはきちんと差し込まれていますか
【ヒント】正しい差込口を確認して、各機器の配線を端子から抜き差ししてみてください。
- 電源コンセントはONになっていますか
【ヒント】ONになっていても、一度OFFにして5分ほど経過したあとONにしてみてください。
- ルーター／ホームゲートウェイに設定した「ユーザー名」「接続パスワード」は正しく設定されていますか
- ルーター／ホームゲートウェイの前面のランプが「赤」色で点灯しているものがありますか
【ヒント】エラーが発生している場合があります。機器のマニュアルをご覧ください「赤」色となる原因と対処方法を確認します。

<無線LAN(Wi-Fi)でつなぐ場合>

- 端末(パソコンやスマホ)の動作は安定していますか
【ヒント】一時的に動作が不安定になっている場合があるので、端末(パソコン／スマホ)の電源を入れなおし再起動してください。
- 端末(パソコンやスマホ)の無線LAN(Wi-Fi)機能は有効になっていますか
【ヒント】ほかの無線LAN(Wi-Fi)環境でつながるか確認してみます。

詳しくは <https://0962.jp/faqb2/> (または、右記QRコード)



ビッグロブ光をはじめて利用するお客さま

開通後、以下の設定と手続きを行います。

IPv6設定

※「IPv6オプション」の設定前は、IPv4接続となります。
「IPv6オプション」が利用可能になるまでは、IPv4接続設定(PPPoE設定)を行い、IPv4接続でビッグロブ光回線をご利用ください。

BIGLOBE側で「IPv6オプション」の設定を行います。
設定は、おおよそ工事予定日／転用予定日／事業者変更予定日の数日後です(開通状況により前後する場合があります)。

設定の完了はメールでお知らせします。
設定後、「IPv6オプション」が正しく利用できているか確認することができます。
詳細は、下記ページをご参照ください。

詳しくは <https://0962.jp/faqb5/> (または、右記QRコード)



他社の解約手続き

【回線転用の場合のみ】ビッグロブ光開通後に従来のお客さまの解約手続きを忘れずに行ってください。

※解約手続きのタイミングによっては、それまでにご利用になっていたプロバイダの月額利用料金とビッグロブ光の月額利用料金が重複して発生する場合があります。詳しくは、現在ご契約中のプロバイダ(BIGLOBE以外)にご確認ください。

よくある質問

Q 配線や接続設定が自分で出来ない場合、どうしたらいいですか

A ご安心ください。BIGLOBEで用意する以下のサポートサービス(有料)がご利用いただけます。

- 訪問してすべて設定してほしい
お電話で「BIGLOBE訪問サポートセンター」へお申し込みください。

BIGLOBE訪問サポートセンター
0120-64-1835(通話料無料)

「ブロードバンド出張サポート」 料金 11,000円(税込)～
※パソコン1台のインターネット接続設定を含む

受付時間 9:00～21:00(年中無休)

※電話番号はおかけ間違いのないようご注意ください。

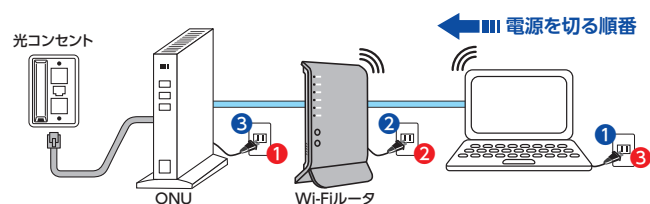
- 電話で配線や設定の方法を教えてください
「BIGLOBE お助けサポート」(有料)の専任スタッフがお電話でサポートします。
(受付時間 9:00～21:00 365日受付)
ご利用にはお申し込みが必要です。お申し込みは「BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク」で承ります。お申し込みいただいたその日から利用できます。



詳しくは <https://0962.jp/faqb1/> (または、上記QRコード)

Q 急にインターネットにつながらなくなった

A ホームページが表示できない、メールが送れないなどの問題が発生した場合、以下の順で確認してください。



※上記はイメージ図です。お客さまのご利用環境により接続状況が異なります。

- ① 配線と電源コンセントを確認する
ルーター、ONUなどの配線と電源コンセントが抜けていないか、電源が入っているかを確認してください。
- ② 機器を再起動する
パソコンなどの端末の電源を落としてから、周辺機器の電源を一旦抜きます。5分程放置してから、抜いた順番と逆に電源を入れていきます。
- ③ ホームゲートウェイやルーターのランプ状態を確認する
赤く点灯しているランプがある場合は、通信回線に不具合が発生している可能性があります。会員サポートの「運用/障害情報」を確認してください。

【注意】BIGLOBE利用料金のお支払いの確認がとれない時に、接続サービスの利用を一時停止しインターネットにつながなくなる場合があります。



詳しくは <https://0962.jp/faqb3/> (または、上記QRコード)

Q 無線LAN(Wi-Fi)接続が不安定なときの対処方法

A 今まで通信できていた無線LAN(Wi-Fi)接続が途切れたり、通信速度が遅くなったりする、などの不安定になる問題が発生した場合は、次の項目を試してください。

- ① 端末の再起動と無線LAN機能が有効となっているかを確認する
- ② 電波干渉になる障害物と距離による減衰を確認する
- ③ 現在接続していない周波数帯に接続を変えてみる



詳しくは <https://0962.jp/faqb4/> (または、上記QRコード)

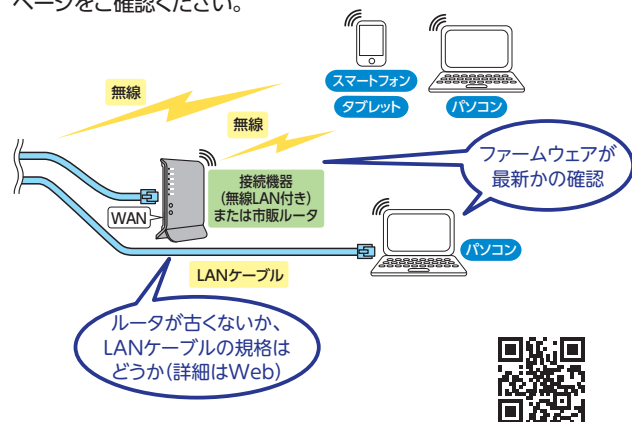
Q 思った通りの速度が出ない

A ビッグローブ光はベストエフォート方式のサービスとなりますので、接続性や高速性を保証するものではありません。また、速度の低下は端末(パソコンやスマホ)、ルータなどの機器、ご利用の環境や設定、ネットワーク状況など、さまざまな要因の影響を受け発生します。お使いの無線LAN(Wi-Fi)ルータが古い、LANケーブルの規格(カテゴリー)が影響している等も考えられるため、新しいものに交換をすることで、通信速度が改善する場合がございます。

無線で接続している場合は、「Q.無線LAN(Wi-Fi)接続が不安定なときの対処方法」に記載の、機器の再起動等をお試しください。接続する端末を変えても速度が変わらないかを確認(他端末で問題がない場合、ご利用の端末が原因と考えられます)

LANケーブルを使って有線接続している場合は、パソコンおよびルータのファームウェアが最新か確認して、最新でなければアップデートをしてください。アップデートの方法は、機器のマニュアルをご参照いただくか、メーカーにお問い合わせください。

それ以外の要因と対策については、下記の「詳しくは」のWebページをご確認ください。



詳しくは <https://0962.jp/spd/>

(または、上記QRコード)

お問い合わせ

電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。AIチャットは24時間対応。

ビッグローブ お問い合わせ

Q 検索

<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>

携帯・スマートフォンは
こちらからアクセス



BIGLOBE お助けサポート(有料)

専任スタッフがお電話でサポートします。(受付時間 9:00~21:00 365日受付)

※ご利用にはお申し込みが必要です。お申し込みいただいたその日から利用できます。

お役立ち情報

BIGLOBE会員サポートページ

「会員サポート」ページでは、手続きや設定方法に関する、よくあるお問い合わせの回答を掲載しています。

<https://support.biglobe.ne.jp/>

携帯・スマートフォンは
こちらからアクセス



検索したいキーワードを入力してください。

例:メール 変更

検索

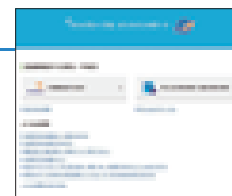
まりんの解決ナビ
BIGLOBE内のお探しの
情報を案内します。



「ビッグローブ光」オンラインサポート

<https://0962.jp/bhos/>

携帯・スマートフォンは
こちらからアクセス



BIGLOBE

発行元:ビッグローブ株式会社 〒140-0002 東京都品川区東品川4-12-4(品川シーサイドパークタワー)

●本書は2023年7月時点の情報を基に作成しています。 ●本書の内容は将来予告なく変更することがあります。 ●表示金額はすべて税込表示です。 ●本書で取り上げた設定の変更や操作、それにもなつて発生する損失、逸失利益に関し、当社の故意または重大な過失に起因する場合を除いて、当社はいかなる責任も負いかねますので、あらかじめご了承ください。 ●本書の内容の一部または全部を無断転載、複製、改変などを行うことはできません。 ●BIGLOBEは、ビッグローブ株式会社の登録商標です。 ●その他、本書に記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。