

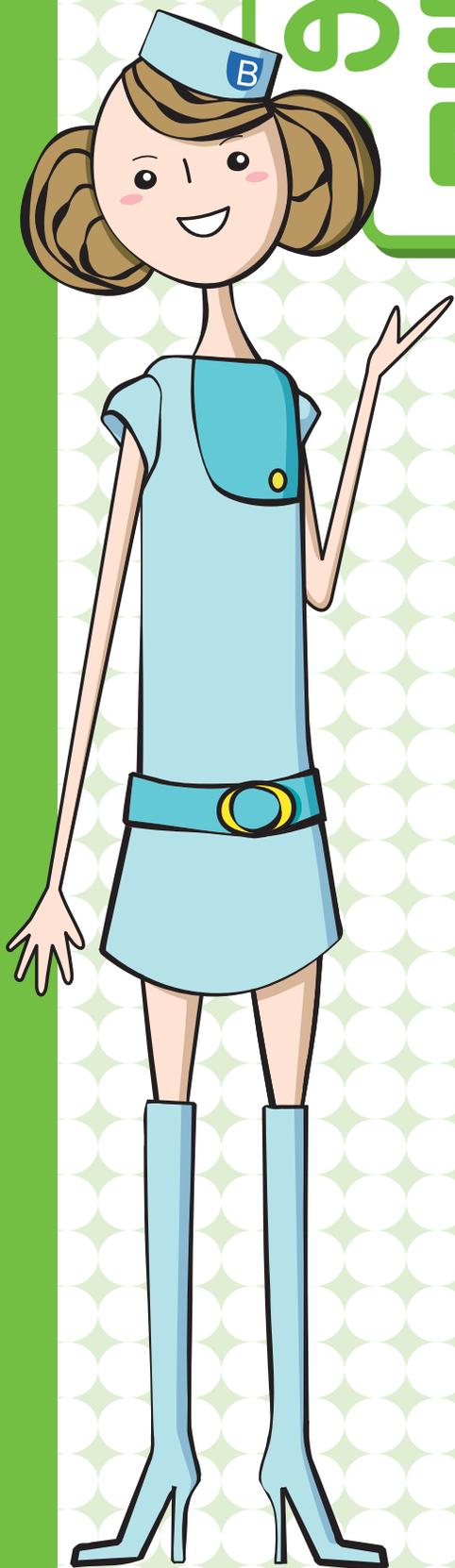
「わからない」を
「わかった!」に変えるガイドブック

困

ったときに



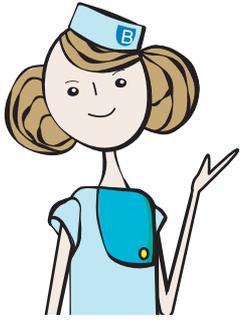
お読みください



インターネットやメール、
事務手続き、サービスの
「わからない」
「もっと知りたい」を
解決します!



スタートガイド



あなたの「困っていること」、 下記の見出しから必要な項目を

BIGLOBE会員向けのサポートページ

BIGLOBEサービスのご利用方法をはじめ、各種サポート情報や会員のみなさまに役立つ情報を案内しています。

→ 6ページへ

PART.1

インターネット
につながらない



つながらない
ときの解決策



15ページへ

PART.2

メールの設定を
知りたい



メールソフト
の
設定方法



27ページへ

メールの
送受信が
できない



送受信できない
ときの解決策



30ページへ

「知りたいこと」は、何ですか？

選んで該当ページをご覧ください。

PART.3

会員情報の
確認・変更
をしたい



コースや住所、
パスワードの変更、
利用料金の
確認など



41 ページへ

PART.4

自分にぴったりの
サービスを見
つけたい



BIGLOBEの
サービスや
コンテンツ
を紹介



63 ページへ

付 録

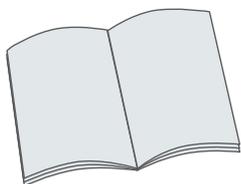
お問い合わせ先やサポート情報などを案内しています。



75 ページへ



回線事業者(NTT東日本/NTT西日本、KDDI、アッカ、イー・アクセスなど)の設定マニュアルが必要になる場合があります。



「回線事業者の設定マニュアル」

インターネットに接続できないといったトラブルでお困りの場合、本書だけではなく回線事業者から提供された設定マニュアルが必要になる場合があります。通信機器の設定やインターネットへの接続設定などの詳細は、それぞれのマニュアルをご覧ください。

回線事業者によっては、CD-ROMが配布されることもあります。

設定マニュアルがお手元にない場合は、お申し込みの回線事業者にお問い合わせください。



もくじ

BIGLOBE会員向けのサポートページ	6
My BIGLOBE	6
解決ナンバー	8
本書の表記について	13

PART.1 インターネットにつながらないときの解決策

ブロードバンドの接続環境を確認しましょう	16
ユーザー名とパスワードの設定を確認しましょう	18
インターネットの設定を確認しましょう	22
どうしてもインターネットにつながらない	25
インターネット接続に関するよくある質問	26

PART.2 メールソフトの設定方法、送受信ができないときの解決策

メールソフトの設定に必要な基本情報.....	28
メールソフトを設定しましょう.....	29
メールを送受信できないときによくある状況やエラー一覧	30
状況：ユーザー名とパスワードを入力する画面が表示される場合の対処	32
エラー番号：0x800CCC92の対処	33
エラー番号：0x800CCC78の対処	34
エラー番号：0x800CCC18の対処	35
状況：ダイヤルアップ接続の画面が表示される場合の対処	36
状況：メールアドレス変更後にメールが使えなくなった場合の対処	37
どうしてもメールの送受信ができない	38
アカウントの削除	39
セキュリティ対策ソフトのメールへの影響	40

PART.3 コース変更や登録情報変更など、手続きに関すること

事務手続きや各種の変更手続きのしかたを知りたい	42
ユーザーID・パスワードを変更したい	44
ユーザーID・パスワードがわからないときは	46

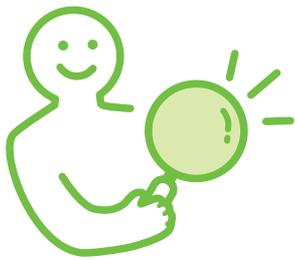
パスワードやメンバー名について	48
メールアドレスを変更したい	49
利用状況や請求金額などを確認したい	50
支払い方法を変更するときは	52
支払い方法の登録について	54
家族用のユーザIDとメールアドレスを追加したい	55
お引越しのときは	56
住所や電話番号を変更したときは	57
契約コースや回線・速度タイプの変更について	58
契約コースや回線・速度タイプを変更したい	59
退会・休会したいときは	60
モデムなどレンタル機器を返送したい	62

PART.4 BIGLOBEのサービスやコンテンツを紹介

BIGLOBEをもっと楽しみたい	64
無料で動画を楽しみたい	65
自分専用の情報やサービスを知りたい	66
ブログを使いたい	67
インターネットで情報を発信したい	68
外出先でメールを使いたい	69
色々なメールアドレスを使いたい	70
セキュリティに関する知識と対策	71
セキュリティサービスを利用しよう	72
IP電話を利用するには	74

付 録

メンテナンス情報・障害情報（運用情報）	76
携帯電話用会員サポートページ	76
BIGLOBE訪問サポート	77
お問い合わせ先一覧	78



BIGLOBE会員向けのサポートページ

BIGLOBEサービスのご利用方法をはじめ、各種サポート情報や会員のみなさまに役立つ情報を案内しています。

My BIGLOBE

My BIGLOBEは、お客様ひとりひとりに合わせた情報やお知らせを表示するサービスです。

はじめにログインしましょう。

1 「My BIGLOBE」のページを表示する

<http://my.biglobe.ne.jp/>



2 ユーザIDを入力

3 パスワードを入力

4 [ログイン]をクリック

ユーザIDとパスワードは会員証に記載されています。



会員サポート

会員情報や各種契約の確認・変更が行えます。

各種設定

お客様のご利用状況に合わせてインターネットやメールの設定方法を案内しています。

まりんの解決ナビ

案内役の「まりん」が対話しながら回答ページまで優しくナビゲートします。

→ 9 ページへ

→ 10 ページへ

→ 7 ページへ

● まりんの解決ナビ

質問を文章で入力すると案内役の「まりん」が対話形式で、お客様の問題を解決できるページまで案内します。BIGLOBEのサービスで困ったときは「まりん」に質問してください。

1 質問を簡潔な文章で入力
入力例：メールアドレスを変更したい

2 [質問する]をクリック

「まりん」の回答とともに、該当するページが表示されます。

● 解決ナンバー

本書に掲載の「解決ナンバー(数字5桁)」を、まりんの解決ナビに入力すれば、URLを入力しないでページを表示できます。

解決ナンバー 13000

解決ナンバーは、本書の各ページに記載されているこのマークが目印です。

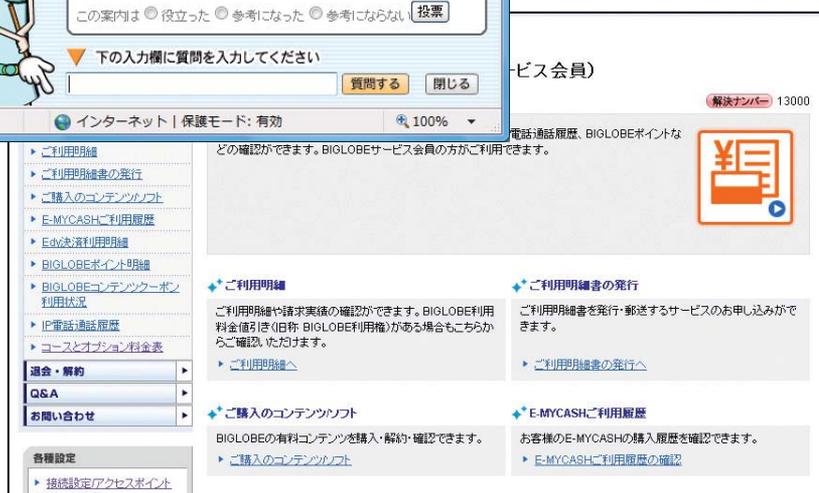


① 本書に記載されている解決ナンバーを入力

② [質問する]をクリック



「まりん」の回答とともに、該当するページが表示されます。



● お問い合わせの多い「解決ナンバー」一覧

解決ナンバー	内容
13000	利用明細・請求実績
15001	契約コースの変更/速度・タイプ変更
15002	住所・電話番号・ADSL設置先の確認/変更
15006	クレジットカードの番号・有効期限・種類の変更
15008	支払口座(銀行・ゆうちょ銀行)の変更
12006	パスワードの変更
12011	パスワードを忘れた場合
24001	メールソフトを自動で設定する (Windowsメール、Outlook Express 6対応)

● 会員サポート

<http://my.biglobe.ne.jp/support/>

会員情報や各種契約内容の確認・変更が行えます。



各種設定

お客様のご利用状況に合わせてインターネットやメールの設定方法を案内しています。

→ 10 ページへ

まりんの解決ナビ

案内役の「まりん」が対話しながら回答ページまで優しくナビゲートします。

→ 7 ページへ

契約内容の確認・変更

BIGLOBEに登録された会員情報や各種契約内容の確認・変更ができます。

利用明細・請求実績

お客様の利用明細や、請求実績、IP電話通話履歴、BIGLOBEポイントなどの確認ができます。

Q&A

よくあるお問い合わせを紹介しています。

おまかせ! BIGLOBE設定ナビ

メールやセキュリティなどご入会時に必要な設定をまとめてナビゲートします。

BIGLOBEサービス向上委員会

お客様の声からの改善活動や担当者インタビューを紹介しています。

→ 11 ページへ

●各種設定

<http://my.biglobe.ne.jp/setup/>

お客様のご利用状況に合わせてインターネットやメールの設定方法を案内しています。



会員サポート

会員情報や各種契約の確認・変更が行えます。

→ 9 ページへ

接続設定/アクセスポイント

接続サービスごとにインターネットへの接続設定方法を説明しています。

メール設定

BIGLOBEメールに関する設定情報や、メールボックスサイズの変更方法を案内しています。

おまかせ! BIGLOBE設定ナビ

メールやセキュリティなどご入会時に必要な設定をまとめてナビゲートします。

はじめてのBIGLOBE

インターネットのルールやマナー、各種設定方法、便利なサービスやネット活用術の紹介など、初心者必見の情報を紹介しています。

→ 11 ページへ

個人ホームページ設定

個人ホームページの契約状況の確認やディスク容量の変更、WebFTPなどを案内しています。

IP電話設定

IP電話の契約状況の確認や、IP電話番号の取得、IP電話を利用するための設定などを案内しています。

●BIGLOBEサービス向上委員会

お客様からご意見・ご要望をいただき、快適なサービスを作りあげていく状況を紹介します。ご意見・ご要望がありましたらこのページからお寄せください。

●はじめてのBIGLOBE

BIGLOBEのご利用がはじめて、あるいはインターネットのご利用にそれほど慣れていないという初心者のお客様が、インターネットの導入から準備、さらにBIGLOBEのご利用からインターネットをより積極的にご利用いただくまでのステップなどを紹介します。

「BIGLOBEツールバー」でインターネットがますます便利に！

<http://toolbar.biglobe.ne.jp/>

BIGLOBEツールバーには次のような便利な機能があります。



さまざまな検索

●ウェブ検索

一般的な検索機能で、キーワードを入力してボタンをクリックすると検索結果が表示されます。

●辞書検索

英和、和英、国語の各辞書から、入力された単語の意味を検索します。

●Amazon検索

オンライン通販サイトAmazonの商品を対象に検索を行います。

ほかに、画像検索、動画検索、ニュース検索、カテゴリ検索、BIGLOBEサービス検索などを行うことができます。

RSSリーダー

設定したサイトのRSSを自動的に集めて表示します。RSSとは、ニュースやブログなどの最新記事をまとめたファイルのことで、RSS RFD XML の表示のあるサイトで配信されています。文字列をクリックすると、対応するURLのページを開くことができます。

今日の運勢

今日と明日の運勢を表示します。

今日の天気

設定した地域の今日と明日の天気を表示します。

マーカー

キーワードに入力した文字をマーキング表示します。

※サービスや画面デザインは予告なく変更する場合があります。



BIGLOBEツールバーを使うには



1 BIGLOBEトップページを表示する
<http://www.biglobe.ne.jp/>

2 [ツールバーをインストール]をクリック以降は、画面の案内にしたがって操作してください。



本書の表記について

■ 本書では次のような表記の方法で説明しています

[] ウィンドウの中のボタンやメニューの表示名を示します。
(例)[OK]、[次へ]、[完了]

【 】 【 】で囲んである文字は、キーボードのキーを示します。

[]→[]→[] []で囲まれた項目を順番に選択することを示します。
(例)[スタート]→[すべてのプログラム]→[ヘルプとサポート]

[スタート]ボタンをクリックし、表示されたメニューから[すべてのプログラム]をクリックし、横に表示されるメニューから[ヘルプとサポート]をクリックすることを示します。

 Windows Vista Windows Vistaでの手順を示します。

 Windows XP Windows XPでの手順を示します。

■ 画面やイラスト、ホームページについて

- ご使用のパソコン環境により、本書に掲載している画面や手順と異なる場合があります。
- 本書に掲載している情報は2008年9月現在のものです。掲載しているホームページの内容やURLは、変更している可能性があります。あらかじめご了承ください。

■ 本書で使用しているソフトウェア等の正式名称について

本書ではソフトウェア等の名称を次のように記述しています。

本文中の記述	正式名称
Windows Vista	Windows Vista® Home Premium
Windows XP	Microsoft® Windows® XP Home Edition operating system 日本語版
Internet Explorer	Windows® Internet Explorer®
Windows メール	Windows® メール
Outlook Express	Microsoft® Outlook® Express
Windows Update	Windows® Update

本書で説明している環境について

OS	Windows Vista Home Premium	Windows XP Home Edition
ブラウザ	Internet Explorer 7	Internet Explorer 6
メールソフト	Windows メール	Outlook Express 6

本書で「Windows」と記載している場合、Windows VistaとWindows XPを指します。

本書は主にWindows Vistaを使った説明をしています。Windows XPについては、Windows Vistaでの操作と異なる際に、補足する形などで説明しています。

なお、説明しているメールソフトは、Windows Vistaに標準で付属のWindows メールと、Windows XPに標準で付属のOutlook Expressです。

©NEC BIGLOBE, Ltd. 1997-2008

ご注意

- (1) 本書の内容の一部または全部を無断転載することを禁じます。
- (2) 本書の内容に関しては将来予告なく変更することがあります。
- (3) 本書の内容については万全を期して作成いたしました。万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどお気づきのことがありましたら、BIGLOBEカスタマーサポートへご連絡ください。落丁、乱丁本はお取り替えいたします。
- (4) 本書は2008年9月時点の情報を元にして作成しています。
- (5) 消費税込みの料金額は、小数点以下を四捨五入して表示しています。ただし、従量料金・通話料等および、BIGLOBE以外へ支払う料金はこの限りではありません。表示金額は、総額表示（税込表示）となっておりますが、ご契約内容に複数の料金費目がある場合、各料金費目の表示金額をもとにお手元で計算された額と実際の請求額が異なることがあります。
- (6) 本書で取り上げたソフトウェアの変更、ホームページの構成・デザイン・内容の変更、それとともなって発生する損失、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。
- (7) 本書で紹介したWebページ（コンテンツ）については、各Webページの主催者に直接お問い合わせください。本書の掲載情報とこれらWebページに起因した損失、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。
- (8) ADSLや光ファイバー接続サービスでの回線速度は、お客様の利用機器、宅内配線、回線の混雑状況、またADSLではNTT収容局からご利用場所までの距離などにより、通信速度が低下する場合があります。

Microsoft、Windows、Windows Vista、Internet Explorer、Outlookは、米国Microsoft Corporation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す。

「iモード」は株式会社NTTドコモの登録商標です。

「Yahoo!」は、米国Yahoo! Inc.の登録商標です。

「EZweb」はKDDI株式会社の登録商標です。

「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

McAfeeおよびマカフィーは米国法人McAfee, Inc.またはその関係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。

NECビッグロブ株式会社の許可なく複製・改変などを行うことはできません。

インターネットに
つながらない！



エラーの原因と解決策を
紹介します。



ブロードバンドの接続

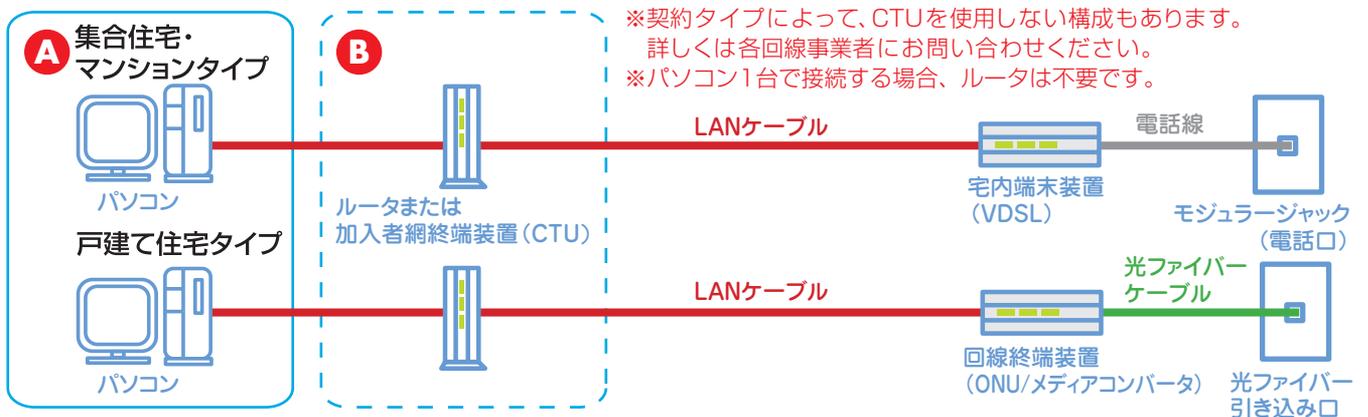
インターネットにつながらない！ホームページが表示できないといった問題が発生した場合は、まずパソコンと各機器の配線などを確認しましょう。

1. 各機器が正しく接続されているか確認しましょう

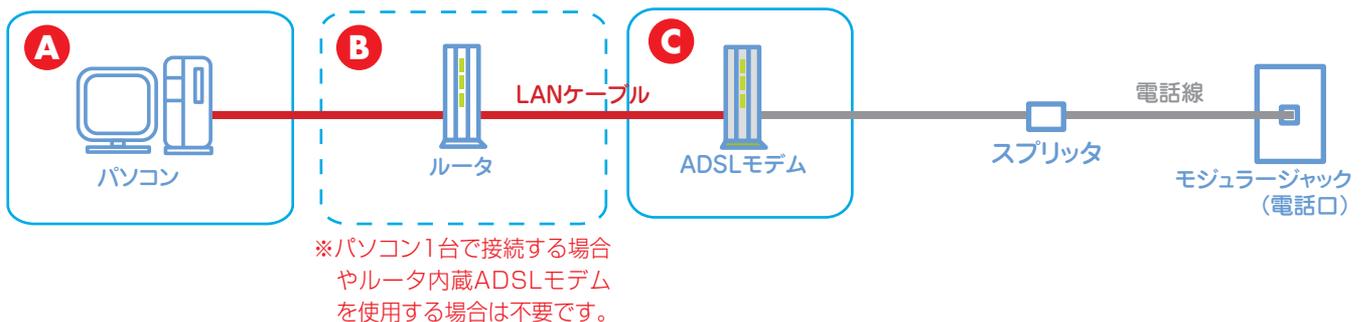
下記の接続構成図に記載されている **A B C** の配線を確認しましょう。また、コンセントが抜けていないことも確認しましょう。

● 一般的な接続構成例 ※契約タイプや回線事業者によって構成が異なります。

光ファイバーの場合



ADSLの場合

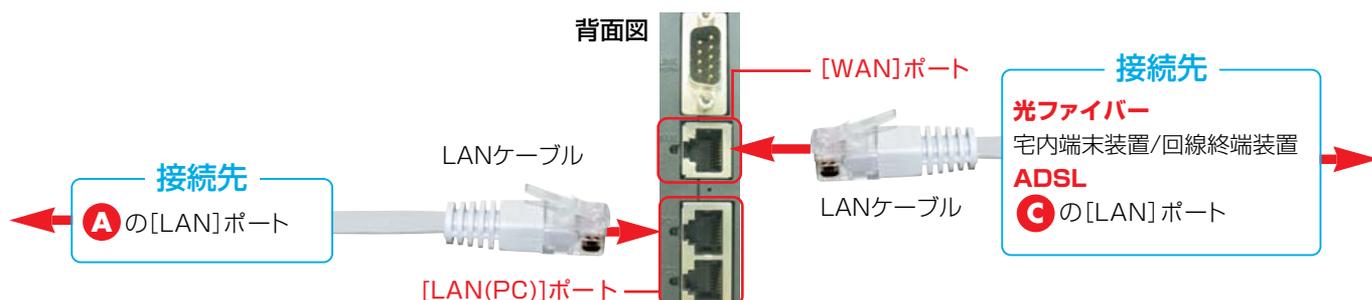


A パソコンの接続 **光ファイバー・ADSL**



環境を確認しましょう

B ルータ/CTUの接続 光ファイバー・ADSL

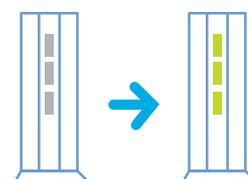


C ADSLモデムの接続 ADSL



2. ルータとADSLモデムの電源を入れなおしてみましょう

ルータとADSLモデムの電源を入れなおすことで設定が更新され、不具合が解消することがあるのでお試しください。ルータとADSLモデム、パソコンの電源をいったんすべて切ります。5分ほどしてからルータとADSLモデムの電源を入れ、その後パソコンを起動してください。



3. 通信回線の不具合を確認しましょう

終端装置などのランプが赤く点灯しているなどの異常がある場合は、通信回線に不具合が発生している恐れがあるので、下記の連絡先にお問い合わせください。

● フレッツをご利用の場合

NTT東日本/NTT西日本にお問い合わせください → 79 ページへ

● フレッツ以外の回線事業者をご利用の場合

BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスクにお問い合わせください → 79 ページへ



ユーザー名とパスワードの設定を確認しましょう

インターネットが繋がらない原因の中で、もっとも多いのが「ユーザー名」と「パスワード」に関するトラブルです。

ユーザー名とパスワードの設定方法

インターネットの接続設定は、各回線事業者が提供する接続ツールを使用して設定するのが一般的です。接続ツールを起動して手順どおりに進めると「ユーザー名」と「パスワード」を入力する画面が表示されます。このときに以下の手順で、「ユーザー名」と「パスワード」を入力してください。

●各回線事業者が提供する接続ツールを利用する場合

- 1 BIGLOBEの会員証を用意し、各回線事業者が提供する接続ツールを起動して「ユーザー名」と「パスワード」を入力する画面を表示

※詳しくは、各回線事業者より送付されるマニュアルをご覧ください。

- 2 ユーザー名を入力

※ユーザー名は会員証に記載されていますが、会員証によってはユーザー名の記載はありません。記載されていない場合は「ユーザID@biglobe.ne.jp」と入力してください。

- 3 (本)接続パスワードを入力

※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してください。

ココがポイント

●ユーザIDが「abc12345」のときの画面例

※画面表示は異なる場合があります。「接続アカウント」→「接続ユーザ名」など

接続アカウント	abc12345@biglobe.ne.jp
接続パスワード	*****
<input checked="" type="checkbox"/> このユーザー名とパスワードを保存する	

- 4 パスワードを保存するには、クリックして にする

●BIGLOBE会員証

平成 20 年 8 月 1 日	受付番号 : 1234567890
 — 会員証 — 「フレッツ光」コース ファミリータイプ	
■接続情報	
ID登録日	: 平成 20 年 8 月 1 日
ユーザID	: abc12345
(本)接続パスワード	: cq3bkvny
「フレッツ」に接続する場合のユーザー名は次のようになります。	
ユーザー名	: abc12345@biglobe.ne.jp
※パスワードは、(本)接続パスワードと同じです。	
■メールボックス情報	
メールサーバ	: mail.biglobe.ne.jp
(本)メールパスワード	: cq3bkvny

※アルファベットの大きい文字、小さい文字は区別されます。



ご注意

接続ツールがWindows Vistaに対応しているかどうかは、各回線事業者から送付されるマニュアルをご覧ください。下記にお問い合わせください。

●フレッツをご利用の場合

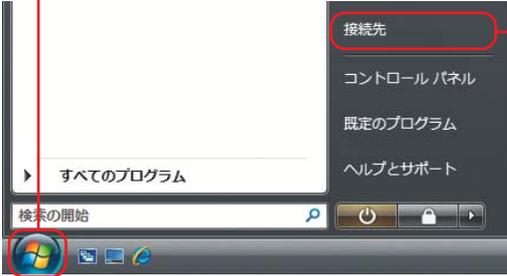
NTT東日本/NTT西日本にお問い合わせください → 79 ページへ

●フレッツ以外の回線事業者をご利用の場合

BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスクにお問い合わせください → 79 ページへ

● 接続ツールを利用しない場合 Windows Vista

Windows XPをご利用の場合は、次ページをご覧ください。

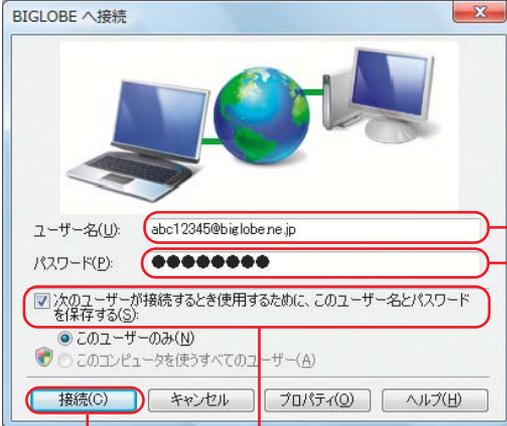


1  をクリック

2 [接続先]をクリック



3 「PPPoE接続」と表示のBIGLOBEの接続アイコン*をダブルクリック
*BIGLOBEの接続アイコンは設定により名称が異なる場合があります。

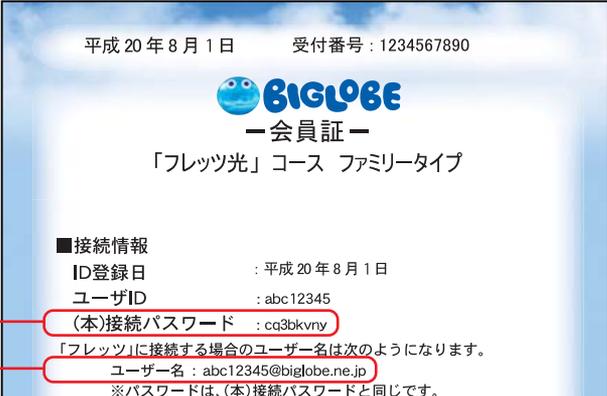


4 [ユーザー名]欄にユーザー名を入力
※ユーザー名は会員証に記載されていますが、会員証によってはユーザー名の記載はありません。記載されていない場合は「ユーザーID@biglobe.ne.jp」と入力してください。

5 [パスワード]欄に(本)接続パスワードを入力
※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してください。

6 クリックして にする

7 [接続]をクリック
接続が開始されます。



平成 20 年 8 月 1 日 受付番号 : 1234567890

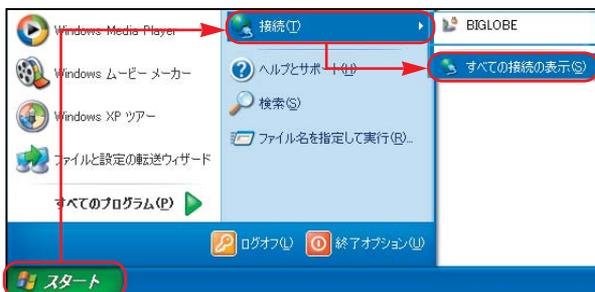
BIGLOBE
— 会員証 —
「フレッツ光」コース ファミリータイプ

■ 接続情報
ID登録日 : 平成 20 年 8 月 1 日
ユーザーID : abc12345
(本)接続パスワード : ca3bkvny
「フレッツ」に接続する場合のユーザー名は次のようになります。
ユーザー名 : abc12345@biglobe.ne.jp
※パスワードは、(本)接続パスワードと同じです。

※アルファベットの大文字、小文字は区別されます。



● 接続ツールを利用しない場合 Windows XP

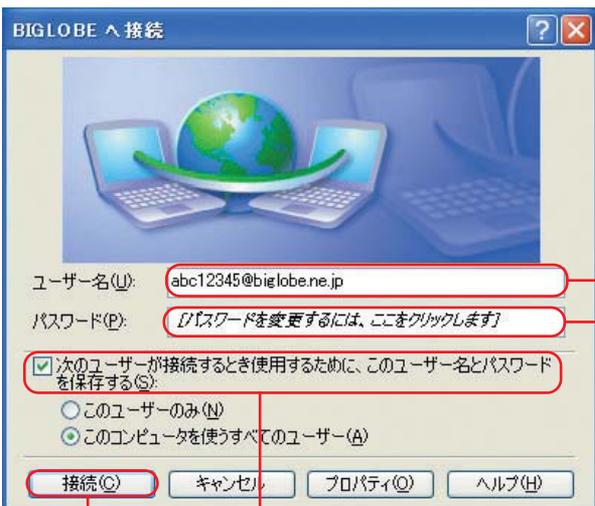


1 [スタート]→[接続]→[すべての接続の表示]をクリック



2 [広帯域]にあるBIGLOBEの接続アイコン*をダブルクリック

*BIGLOBEの接続アイコンは設定により名称が異なる場合があります。



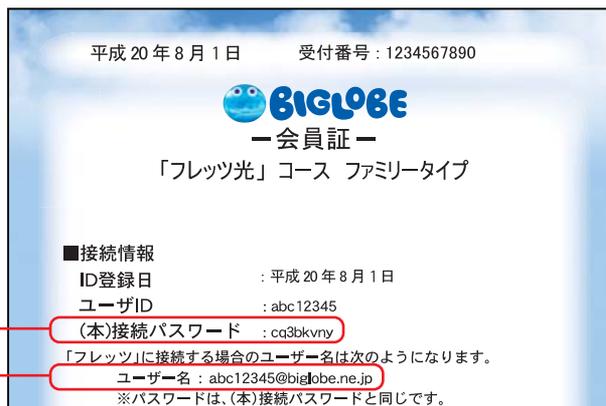
3 [ユーザー名]欄にユーザー名を入力

※ユーザー名は会員証に記載されていますが、会員証によってはユーザー名の記載はありません。記載されていない場合は「ユーザーID@biglobe.ne.jp」と入力してください。



4 [パスワード]欄をクリックして表示されている文字を消し、(本)接続パスワードを入力

※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してください。



※アルファベットの大文字、小文字は区別されます。

5 クリックして にする

6 [接続]をクリック
接続が開始されます。

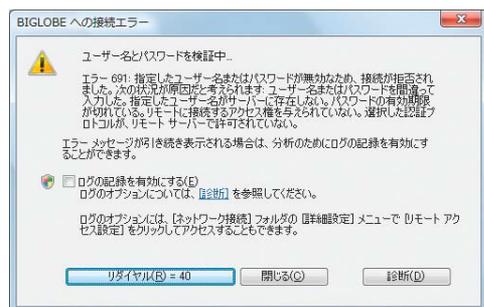


パスワード入力後に[キャンセル]をクリックすると、4 で入力したパスワードは設定されません。

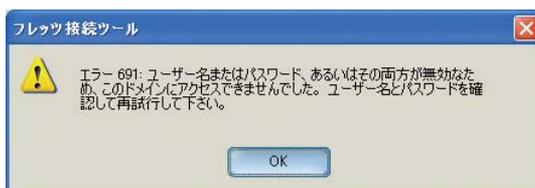
■ ユーザー名とパスワードを間違えているときに表示されるエラー画面（エラー691）

下記のエラー画面が表示された場合は、「ユーザー名」と「パスワード」の入力に誤りがあることが考えられます。18ページの手順に沿って「ユーザー名」と「パスワード」を再設定してみましょう。

Windows Vista



Windows XP



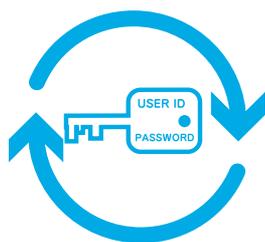
エラー691の画面例

■ ユーザー名とパスワードを正しく入力しているのに、つながらないときに考えられる原因と対策

「ユーザー名」と「パスワード」を正しく入力したはずなのに、つながらない場合は、以下のチェック項目を確認しましょう。

✓ チェックポイント

パスワードを変更していませんか？



! これで解決!

パスワードの変更手続きで変更した新しいパスワードは、インターネットの設定に自動的に反映されることはありません。パスワードを変更した場合は、必ず18ページの手順に沿って再設定しましょう。

パスワードの再設定 → 18ページへ

✓ チェックポイント

お支払い方法の登録はお済みですか？



! これで解決!

お支払い方法の登録が完了していない場合は、ご入会後から一定期間後にBIGLOBEのご利用を一時停止させていただきます。登録が済んでいない方は、お早めに登録してください。

支払い方法の登録について → 54ページへ



インターネットの設定を確認しましょう

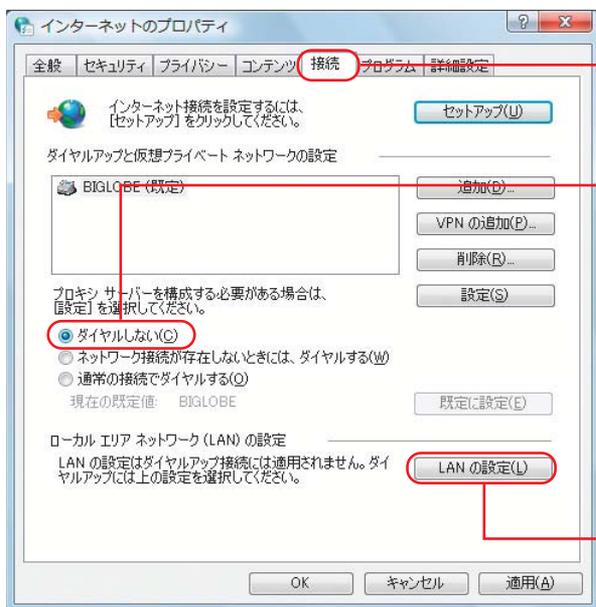
ブラウザ(ホームページを閲覧するためのソフト: Internet Explorerなど)の設定やWindowsの設定を確認しましょう。

Internet Explorerの設定を確認しましょう

- 1 → [コントロールパネル] → [ネットワークとインターネット] → [インターネットオプション] をクリックして、[インターネットのプロパティ] 画面を表示する

Windows XPの場合

[スタート] → [コントロールパネル] → [ネットワークとインターネット接続] → [インターネットオプション] をクリックします。



- 2 [接続] タブをクリック

- 3 [ダイヤルしない] をクリックして にする



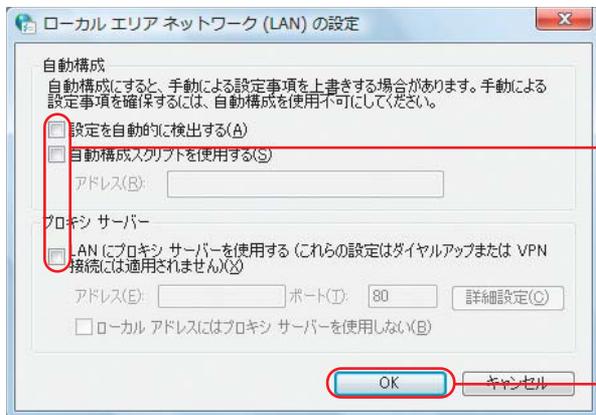
ご利用環境によって設定方法が異なる場合があります。詳しくは以下のURLをご覧ください。

<http://support.biglobe.ne.jp/settei/browser/hyo.html>

解決ナンバー 25004

→ 使い方は8ページ

- 4 [LANの設定] をクリック



[ローカルエリアネットワーク(LAN)の設定] 画面が表示されます。

- 5 すべてのチェックボックスが であることを確認

になっているときは、クリックして にします。

- 6 [OK] をクリック

- 7 [インターネットのプロパティ] 画面に戻るので、[OK] をクリック

設定に関連するエラーの原因と対策

✓ チェックポイント

ダイヤルアップ接続の画面が表示される。

Windows Vista



Windows XP



! これで解決!

ブロードバンドではなくダイヤルアップ接続の設定が優先になっています。
22ページに記載されている[インターネットのプロパティ]画面の[ダイヤルしない]の項目が になっているか確認しましょう。

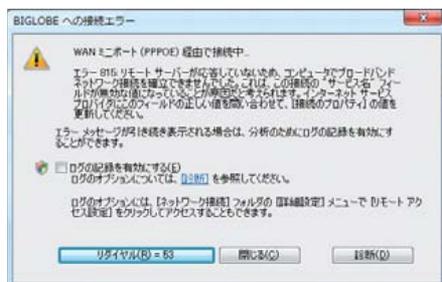


インターネットの設定 → 22ページへ

Windows Vista

✓ チェックポイント

エラー画面(エラー815)が表示される。



タスクバーにあるパソコンのアイコンに×印がついていて、カーソルを合わせると「接続されていません」と表示される。

! これで解決!

ローカルエリア接続が有効になっていない可能性があります。以下の項目を確認しましょう。

- 1 → [ネットワーク] → [ネットワークと共有センター] → [ネットワーク接続の管理] をクリック

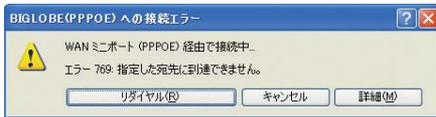


- 2 [ローカルエリア接続] アイコンを右クリックし、[有効にする] をクリック

Windows XP

✓ チェックポイント

エラー画面(エラー769)が表示される。



タスクバーにあるパソコンのアイコンに×印がついていて、カーソルを合わせると「ネットワークケーブルが接続されていません」と表示される。



! これで解決!

ローカルエリア接続が有効になっていない可能性があります。以下の項目を確認しましょう。

- 1 [スタート]→[接続]→[すべての接続の表示]をクリックして、[ネットワーク接続]画面を表示する



- 2 [ローカルエリア接続]アイコンを右クリックし、[有効にする]をクリック

✓ チェックポイント

突然、ホームページが表示できなくなった。

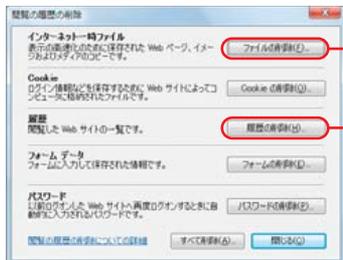
Windows Vista



! これで解決!

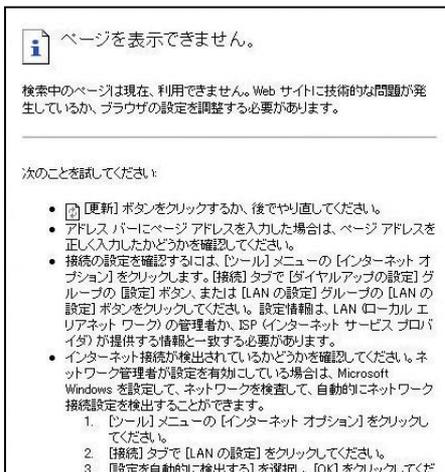
パソコンに蓄積されたホームページのデータが大きすぎるために、表示に問題が生じた恐れがあります。以下の項目を確認しましょう。

- 1 Internet Explorerの[ツール]→[閲覧の履歴の削除]をクリックして[閲覧の履歴の削除]画面を表示する。

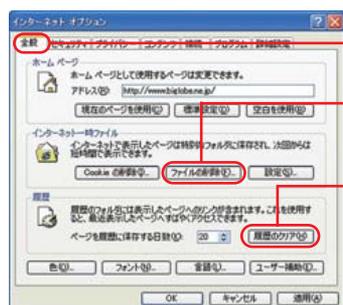


- 2 [ファイルの削除]をクリック
- 3 [履歴の削除]をクリック
※この作業は時間がかかることがあります。
- 4 Internet Explorerを再起動する

Windows XP



- 1 Internet Explorerの[ツール]→[インターネットオプション]をクリックして[インターネットオプション]画面を表示する。



- 2 [全般]タブをクリック
- 3 [ファイルの削除]をクリック
- 4 [履歴のクリア]をクリック
※この作業は時間がかかることがあります。
- 5 Internet Explorerを再起動する



どうしてもインターネットにつながらない

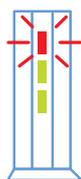
16ページから24ページまでの対策を行ってもインターネットにつながらない場合、以下の問題が考えられます。

インターネットがつながらないときに考えられる原因と対策

今までインターネットができていたのに突然つながらなくなったり、すべての設定を正しく行ったのにインターネットにつながらないときは、以下の原因が考えられます。

✓ チェックポイント

ルーターやモデムのトラブルが考えられます。



! これで解決!

ルーターとADSLモデムの電源を入れなおすことで設定が更新され、不具合が解消することがあるのでお試しください。ルーターとADSLモデム、パソコンの電源をいったんすべて切ります。5分ほどしてからルーターとADSLモデムの電源を入れ、その後パソコンを起動してください。

✓ チェックポイント

セキュリティ対策ソフトが影響しているかもしれません。



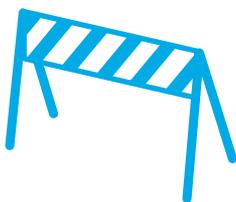
! これで解決!

ウイルス対策やファイアウォールなどのセキュリティ対策ソフトを導入後、急にメールの送受信やホームページの閲覧ができなくなったときは、セキュリティ対策ソフトが影響している可能性があります。この場合、セキュリティ対策ソフトの仕様にしたがって、設定変更を行う必要があります。設定方法については、セキュリティ対策ソフトのマニュアルや問い合わせ窓口などでご確認ください。

セキュリティ対策ソフトに関する問い合わせ先 → [40ページへ](#)

✓ チェックポイント

障害発生またはメンテナンスかもしれません。



! これで解決!

BIGLOBEでは、会員みなさまに快適なサービスを提供するため、サービスのメンテナンスを実施することがあります。また、予期しない理由により障害が発生し、サービスが利用できなくなることがあります。障害やメンテナンスの情報をご確認ください。

メンテナンス情報・障害情報(運用情報) → [76ページへ](#)

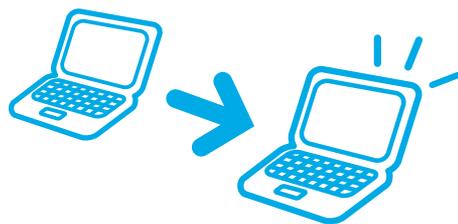


インターネット接続に関するよくある質問

ここでは、インターネットの接続設定に関して、問い合わせの多い質問とその回答を紹介します。

■ パソコンを初期化したときや買い替えたときはどうすればいいですか？

パソコンを初期化したときや、買い替えたときは、BIGLOBEに入会しなおす必要はありません。事務手続きなども不要です。新しいパソコン(初期化したパソコン)に、インターネットやメールの設定をすれば、すぐにご利用いただけます。



インターネットの設定 → ご利用の回線事業者のマニュアルをご覧ください。

メールソフトの設定 → 29ページへ

■ コースを変更したら、ユーザIDとパスワードも変更になりますか？

コース変更を行っても、ユーザIDとパスワードは変わりません。お使いのユーザIDとパスワードで設定を行ってください(「ADSL(イー・アクセス)」コースの場合、接続設定に使用する認証IDが郵送で届きます)。

コース変更の詳細 → 58ページへ

■ ブロードバンドの速度が不安定になったり、思ったほど速度が出ていないのですが・・・

ご利用の環境によって、通信が不安定になっている可能性があります。原因は、機器によるものから電波障害、ノイズ、回線あたりの利用者数など、さまざまなことが考えられます。一度、ご利用の回線事業者にご確認いただくことをおすすめします。



フレッツをご利用の場合 → NTT東日本/NTT西日本にお問い合わせください。

フレッツ以外をご利用の場合 → BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスクにお問い合わせください。

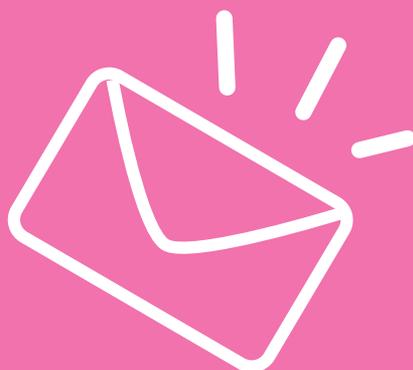
→ 79ページへ



光ファイバー接続の通信速度について詳しくは以下のURLをご覧ください。

<http://support.biglobe.ne.jp/faq/speed/>

メールの設定を
知りたい。



メールの送受信が
できない。



メールの正しい設定方法を
紹介します。



メールソフトの設定に必要な基本情報

メールソフトの設定に必要な情報は、会員証に記載されています

メールアドレス

〇〇〇〇〇@* * *.biglobe.ne.jp

メールアドレスは、手紙を届ける住所のようなもので、メールを送受信するために欠かせないものです。

メールパスワード

お客様によって異なります

受信メールサーバ(POP3)

mail.biglobe.ne.jp

メールを受信するサーバを指定するための情報です。

送信メールサーバ(SMTP)

mail.biglobe.ne.jp

メールを送信するサーバを指定するための情報です。

●BIGLOBE会員証

平成 20 年 8 月 1 日 受付番号 : 1234567890

BIGLOBE
—会員証—
「フレッツ光」コース ファミリータイプ

■接続情報
ID登録日 : 平成 20 年 8 月 1 日
ユーザID : abc12345
(本)接続パスワード : cq3bkvny
「フレッツ」に接続する場合のユーザ名は次のようになります。
ユーザ名 : abc12345@biglobe.ne.jp
※パスワードは、(本)接続パスワードと同じです。

■メールボックス情報
メールサーバ : mail.biglobe.ne.jp
(本)メールパスワード : cq3bkvny
メールアドレス : sample@***.biglobe.ne.jp

メールソフトのメールアカウント欄には上記メールアドレスを設定してください。
(裏面参照)

■ネームサーバアドレス
プライマリDNS : 133.205.7.233
セカンダリDNS : 133.205.7.129

※アルファベットの大文字、小文字は区別されます。

メールアドレスとアカウントは、何が違うのですか？

本書では、メール設定に必要な情報を以下のように記載しています。

メールアドレス	ご自身のメールアドレス(例:sample@***.biglobe.ne.jp)
メールアカウント	メールアドレスの「@」より前の部分
アカウント	メールソフト(Windows メール、Outlook Express)に設定した、メール送受信に必要な設定情報



メールアドレスの変更について

メールアドレスは、お好みに合わせて変更することができます(有料)。
メールアドレスを変更した際は、必ずメールソフトの再設定をしてください。

メールアドレスの変更 → 49ページへ



メールソフトを設定 しましょう

メールソフトの設定には、BIGLOBEが提供する「メールソフト自動設定ツール」を使ってアカウントを設定すると便利です。

「メールソフト自動設定ツール」を使って設定する

BIGLOBEでは、メールソフトの設定がホームページから簡単にできる「メールソフト自動設定ツール」を用意しています。次のようなときには、「メールソフト自動設定ツール」をご利用ください。

- 初めてメールを設定する
- メールアドレスを変更したので設定しなおしたい
- パソコンを買い替えたなら設定が分からない
- 設定したが、エラーが表示される

1 「メールソフトを自動で設定する」のページを表示する

<http://support.biglobe.ne.jp/settei/mailler/mailauto/>

解決ナンバー 24001

→ 使い方は8ページ

2 [メールソフトの自動設定をする]をクリック 以降は、画面の案内にしたがって操作してください。



- 追加したBIGLOBEメールアドレスの設定もできます。
- メール送受信時にエラーが表示されるなど、現在の設定内容に間違いがある場合は、設定を正しく修正します。
- 「メールソフト自動設定ツール」を使って新しい設定を追加したり、今までの設定を修正しても、今まで利用していたアドレス帳や送受信したメールが消えることはありません。



メールを送受信できないときによくある状況やエラー一覧

メールの送受信ができず、インターネットにもつながらない

メールを送受信するにはインターネットに接続している必要があります。まずインターネットの接続環境や接続設定を確認してから、メールの送受信を試してみましょう。

インターネットの接続設定を確認する → **15** ページへ

インターネットにはつながるけど、メールの送受信ができない

メールの送受信ができないときは、メールソフトの設定を確認しましょう。以下に、Windows メール、Outlook Expressを例によくある状況やエラーを紹介します。

Windows メール、Outlook Express以外のメールソフトの設定確認

<http://support.biglobe.ne.jp/settei/mailer/>

解決ナンバー 24000

→ 使い方は8ページ

よくある状況と問題

状 況	メールを送受信しようとする、ユーザー名とパスワードを入力する画面が表示される。
-----	---



原因と対処方法は → **32** ページへ

状 況	メールを送受信しようとする、ダイヤルアップ接続の画面が表示される。
-----	-----------------------------------

原因と対処方法は → **36** ページへ

状 況	メールアドレスを変更したら、メールの送受信ができなくなった。
-----	--------------------------------

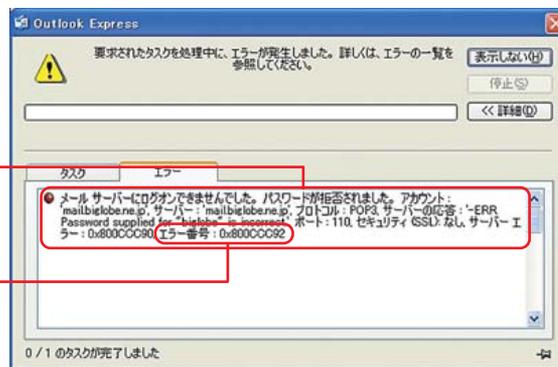
原因と対処方法は → **37** ページへ

状 況	メールの送受信はできるけれど、いつもエラー画面が表示される。
-----	--------------------------------

原因と対処方法は → **39** ページへ

● エラーの確認

エラー番号やメッセージは、この画面で確認できます。



メッセージ

エラー番号

● よくあるエラー番号とメッセージ

エラー番号	0x800CCC92
-------	------------

原因と対処方法は → **33**ページへ

エラー番号	0x800CCC78
-------	------------

原因と対処方法は → **34**ページへ

エラー番号	0x800CCC18
-------	------------

原因と対処方法は → **35**ページへ

エラー番号	0x800CCCOF
メッセージ	サーバーは接続を解除しました。サーバーまたはネットワークに問題があるか、またはアイドル時間が長すぎた可能性があります。

原因と対処方法は → **40**ページへ



状況

ユーザー名とパスワードを入力する画面が表示される場合の対処

表示される画面

Windows Vista



Windows XP



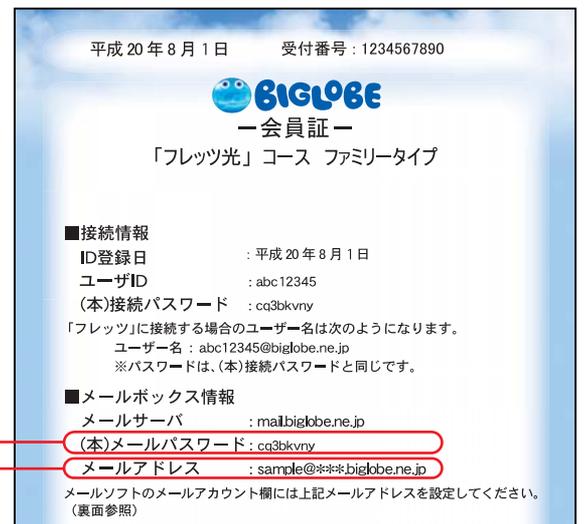
原因と対処方法

ユーザー名(メールアドレス)やパスワードの入力が間違っている可能性があります。正しく入力しなおしましょう。

- ① [ユーザー名]欄にメールアドレスを入力
※メールアドレスを変更した場合は、変更後のメールアドレスを入力してください。
- ② [パスワード]欄に(本)メールパスワードを入力
※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してください。



- ③ [OK]をクリック



※アルファベットの大文字、小文字は区別されます。

問題が解決しない場合は →

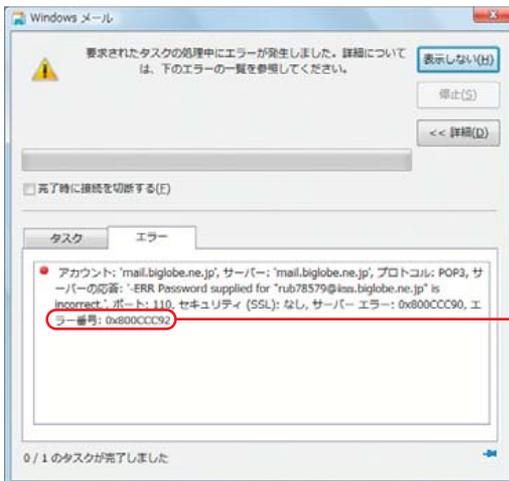
38 ページへ



エラー
番号

0x800CCC92の対処

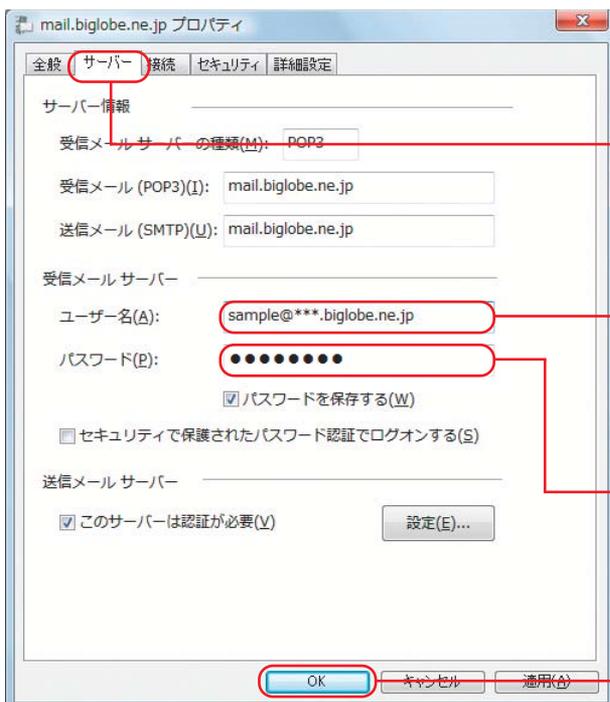
表示されるエラー画面



エラー番号 : 0x800CCC92

原因と対処方法

ユーザー名(メールアドレス)やパスワードの入力が間違っている可能性があります。正しく入力しなおしましょう。



- 1 Windows メール の [ツール] → [アカウント] をクリック

Windows XP の場合

Outlook Express の [ツール] → [アカウント] をクリックし、[メール] タブ をクリック します。

- 2 BIGLOBE のアカウント をクリック
- 3 [プロパティ] をクリック
- 4 [サーバー] タブ をクリック
- 5 メールアドレス を入力
- 6 メールパスワード を入力

ココが
ポイント

- 7 [OK] をクリック

問題が解決しない場合は → 38 ページへ

エラー
番号

0x800CCC78の対処

表示されるエラー画面



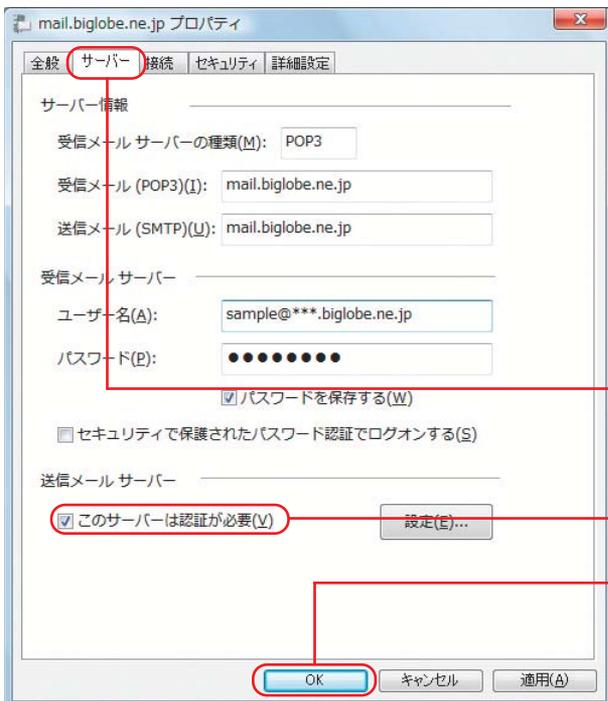
エラー番号：0x800CCC78

原因と対処方法 その1

送信先のメールアドレスを間違えている可能性があります。メールアドレスを正しく入力して、もう一度送信してください。

原因と対処方法 その2

メールソフトの設定が正しくない可能性があります。以下の設定をご確認ください。



- 1 Windows メール の [ツール] → [アカウント] をクリック

Windows XP の場合

Outlook Express の [ツール] → [アカウント] をクリックし、[メール] タブ をクリック します。

- 2 BIGLOBE のアカウント をクリック
- 3 [プロパティ] をクリック
- 4 [サーバー] タブ をクリック

- 5 クリック して にする

ココが
ポイント

- 6 [OK] をクリック

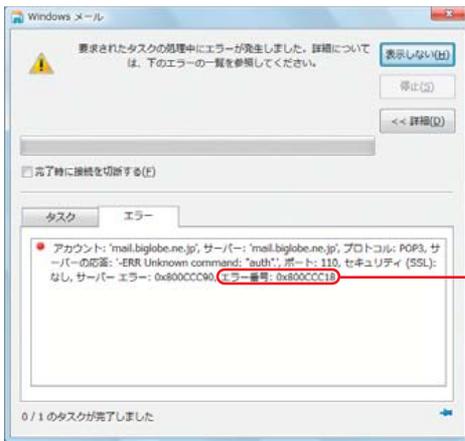
問題が解決しない場合は → 38 ページへ



エラー
番号

0x800CCC18の対処

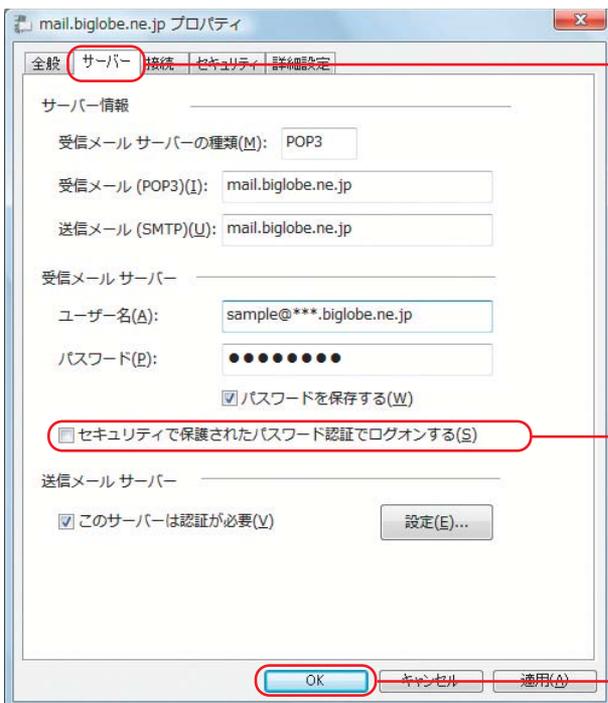
表示されるエラー画面



エラー番号：0x800CCC18

原因と対処方法

メールソフトの設定が正しくない可能性があります。以下の設定をご確認ください。



- 1 Windows メール の [ツール] → [アカウント] をクリック

Windows XP の場合

Outlook Express の [ツール] → [アカウント] をクリックし、[メール] タブ をクリック します。

- 2 BIGLOBE のアカウント をクリック
- 3 [プロパティ] をクリック
- 4 [サーバー] タブ をクリック
- 5 クリック して にする

ココが
ポイント

- 6 [OK] をクリック

問題が解決しない場合は → 38 ページへ



状況

ダイヤルアップ接続の画面が表示される場合の対処

表示される画面

Windows Vista



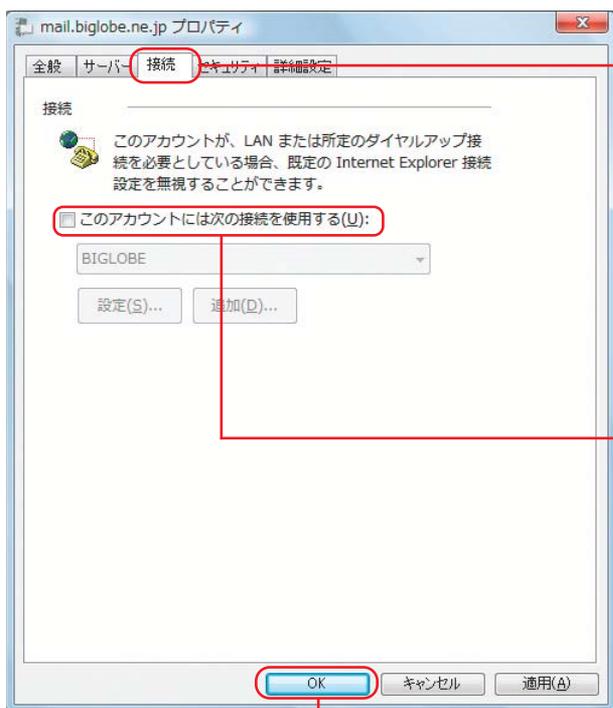
Windows XP



ダイヤルアップ接続画面

原因と対処方法

ダイヤルアップ接続から光ファイバーやADSLに変更した後、メールソフトの接続設定を変更していないことが原因です。以下の設定を変更しましょう。



- 1 Windows メールの[ツール]→[アカウント]をクリック

Windows XPの場合

Outlook Expressの[ツール]→[アカウント]をクリックし、[メール]タブをクリックします。

- 2 BIGLOBEのアカウントをクリック
- 3 [プロパティ]をクリック
- 4 [接続]タブをクリック
- 5 クリックして にする

ココがポイント



コースによって設定方法が異なる場合があります。詳しくは以下のURLをご覧ください。

<http://support.biglobe.ne.jp/settei/mailler/hyo.html>

解決ナンバー 24021

→ 使い方は8ページ

- 6 [OK]をクリック

問題が解決しない場合は → 38 ページへ

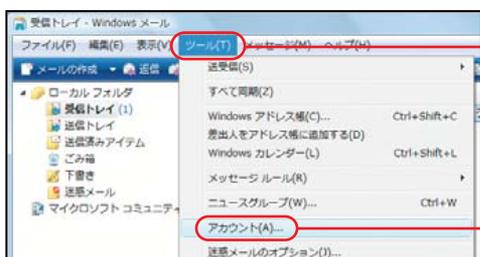


状況

メールアドレス変更後にメールが使えなくなった場合の対処

古いアカウントを削除して、新しいアカウントを設定しましょう

メールアドレスの変更を行うと、メールソフトの設定も変更する必要があります。古いメールアドレスを設定してあるアカウントを削除してから、新しいメールアドレス用のアカウントを設定してください。



1 Windows メール の [ツール] をクリック

Windows XP の場合

Outlook Express の [ツール] をクリックします。

2 [アカウント] をクリック

Windows XP の場合

[アカウント] をクリックし、[メール] タブ をクリックします。



3 削除するアカウント をクリック

4 [削除] をクリック

5 アカウントの削除を確認する画面が表示された場合は、[OK] をクリック

6 [閉じる] をクリック

古いアカウントを削除した後、新しいアカウントを設定します。

「メールソフト自動設定ツール」でアカウントを設定 → 29 ページへ



アカウントを再設定した後は

セキュリティ対策ソフトの影響により、メールの設定後パソコンの再起動が必要になることがあります。



最近数カ月の間にメールアドレスを変更していませんか？

メールアドレスの変更の際、変更前のメールアドレスでも最長で翌月末まで受信できるように、お客様の都合で設定できます。したがって、メールソフトの設定を変更しなくてもメールの受信をすることはできますが、決められた期間を過ぎると、メールソフトの設定が変更前のメールアドレスの場合、突然メールが受信できなくなります。メールアドレスの変更を行った可能性がある場合は、必ずメールソフトの設定を変更してください。



どうしてもメールの送受信ができない

32ページから37ページまでの対策を行ってもメールの送受信ができない場合は、以下の対策をお試しください。

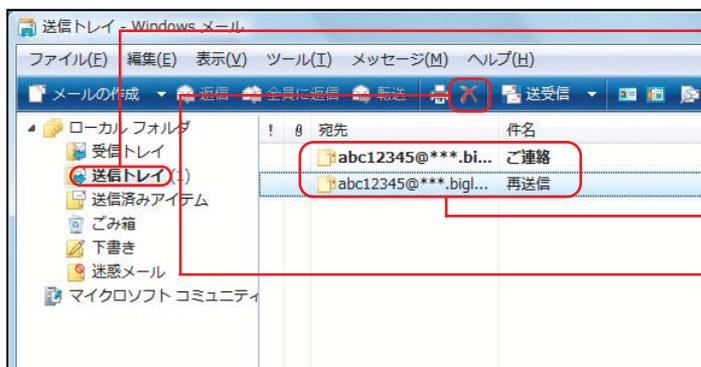
「メールソフト自動設定ツール」で再設定しましょう

メールソフトの設定が原因でメールの送受信ができなくなっている場合があります。BIGLOBEでは、メールソフトの設定をホームページから簡単に設定できる「メールソフト自動設定ツール」を用意しています。「メールソフト自動設定ツール」をご利用ください。

メールソフト自動設定ツール → 29ページへ

送信トレイに残っているメールを削除しましょう

送信トレイに残っているメールが原因でメールの送受信ができなくなっている場合があります。いったん、残っているメールを削除し、新しくメールを作成して送受信をお試しください。



1 Windows メール の [送信トレイ] をクリック

Windows XP の場合

Outlook Express の [送信トレイ] をクリックします。

2 送信トレイに残っているメールを選択

3 削除 をクリック

Windows XP の場合

[削除] をクリックします。

不要な古いアカウントを削除しましょう

メールアドレスを変更した場合、古いアカウントの設定がメールソフトに残っているとエラーの原因となります。不要な古いアカウントを削除することで解決することがあります。

アカウントの削除 → 39ページへ

セキュリティ対策ソフトの影響が考えられます

セキュリティ対策ソフトやファイアウォールなどを導入後、急にメールの送受信、またはホームページを見ることができなくなったときは、セキュリティ対策ソフトが影響している可能性があります。

セキュリティ対策ソフトが影響している場合の対処方法 → 40ページへ



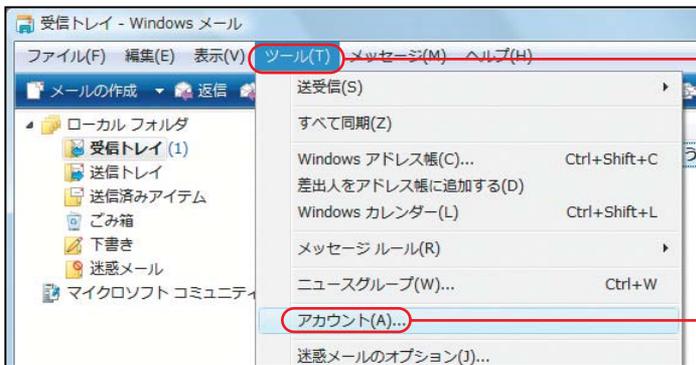
アカウントの削除

メールアドレスを変更した場合、古いアカウントの設定がメールソフトに残っているとエラーの原因となります。不要な古いアカウントは、削除することで解決することがあります。

アカウントを削除しましょう

メールアドレスの変更を行うと、メールソフトの設定も変更する必要があります。

古いアカウントを削除せずに新しいアカウントを追加すると、メールの送受信はできても毎回エラー画面が表示されます。その場合は、不要な古いアカウントを削除してください。なお追加した新しいアカウントを削除する必要はありません。



1 Windows メール の [ツール] をクリック

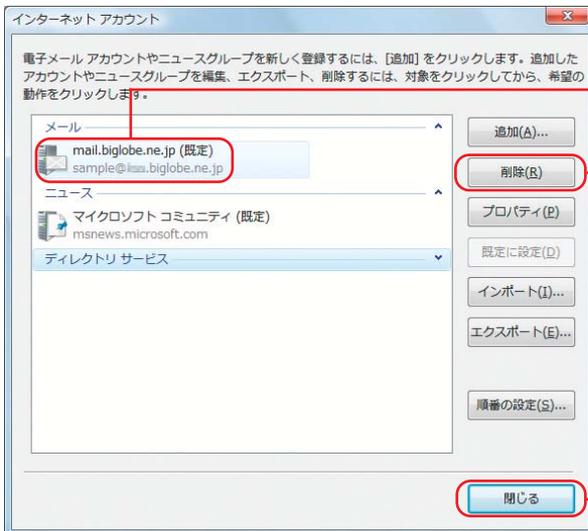
Windows XP の場合

Outlook Express の [ツール] をクリックします。

2 [アカウント] をクリック

Windows XP の場合

[アカウント] をクリックして [メール] タブ をクリックします。



3 削除するアカウント をクリック

4 [削除] をクリック

5 アカウントの削除を確認する画面が表示された場合は、[OK] をクリック

6 [閉じる] をクリック



セキュリティ対策ソフト のメールへの影響

セキュリティ対策が、ときとしてメールの送受信に影響を与えることがあります。

セキュリティ対策ソフトの影響について

セキュリティ対策ソフトを導入後、急にメールの送受信ができなくなったときは、セキュリティ対策ソフトに依存する問題の可能性があります。この場合、導入したセキュリティ対策ソフトの仕様にしたがって、設定変更を行う必要があります。

設定方法については、セキュリティ対策ソフトのマニュアルや、下記の問い合わせ窓口などでご確認ください。

セキュリティ対策ソフトに関するお問い合わせ先

BIGLOBEのセキュリティサービス（セキュリティセット・プレミアム、マカフィー・セキュリティサービスなど）をご利用の場合



BIGLOBEのセキュリティサービスは、各サービスごとにサポート窓口が異なります。詳しくは、下記URLをご覧ください。

マカフィー・スイート	http://security.biglobe.ne.jp/mcafee/faq.html
マカフィー・ウイルススキャン	
マカフィー・パーソナルファイアウォールプラス	
マカフィー・サイトアドバイザプラス	

<http://security.biglobe.ne.jp/mcafee/faq.html>

*2008年9月現在

セキュリティ対策ソフトを販売店などから購入した場合



各ソフトの専用サポート窓口へお問い合わせください。

NEC製のパソコンをご利用で、最初からセキュリティ対策ソフトがインストールされていた場合



パソコンに添付のマニュアルなどをご確認のうえ、各ソフトの専用サポート窓口へお問い合わせください。

NEC製以外のパソコンをご利用で、セキュリティ対策ソフトが最初からインストールされていた場合



ご利用のパソコンメーカーのサポート窓口へお問い合わせください。

会員情報の
確認・変更をしたい。

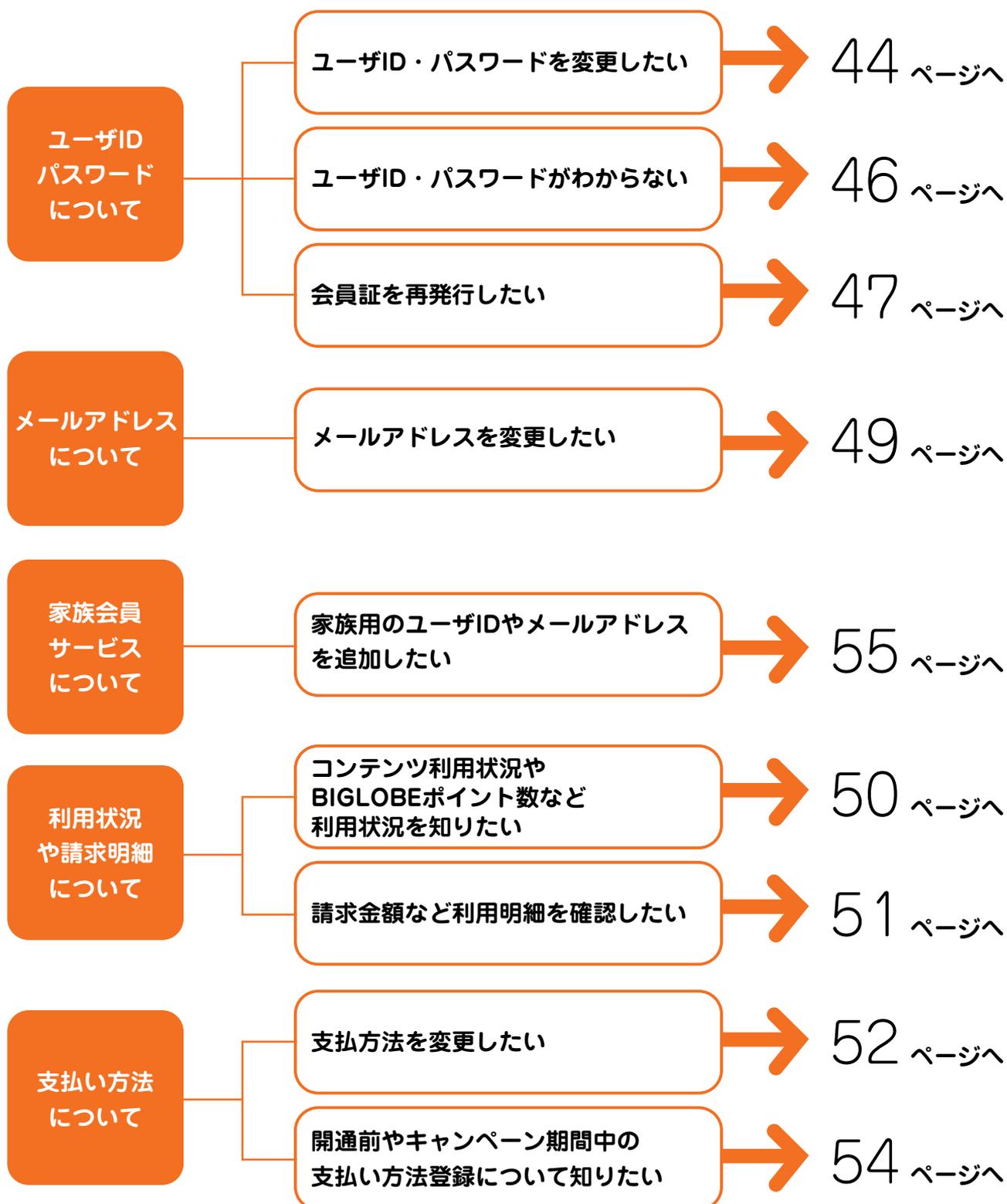


コースや住所変更、
支払い方法やパスワード不明の
手続きを紹介します。

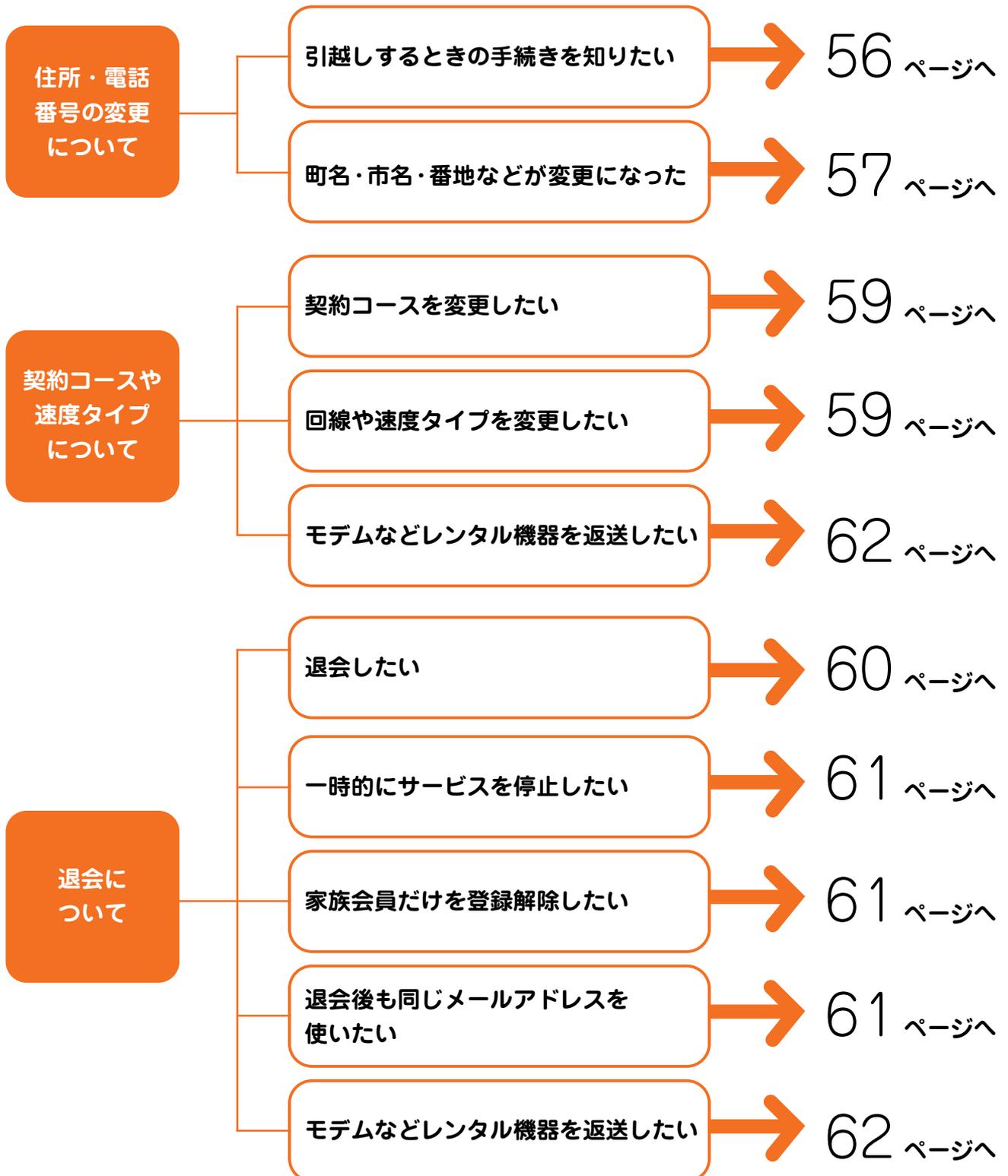


事務手続きや各種の変

コースを変更したいとき、住所・電話番号が変わったとき、支払方法を変更したいときなど、BIGLOBEへの手続きが必要になる場合と、その手続き方法を案内します。



更手続きのしかたを知りたい





ユーザID・パスワード

ユーザIDは変更できますか？

ユーザIDの変更はできません。BIGLOBEのオプションサービスを利用する際に、ユーザIDが覚えづらい、というときは、ユーザIDの代わりに「メンバー名」を使うことができます。

メンバー名について → 48ページへ

パスワードを変更する

1 「パスワードの変更」のページを表示する

解決ナンバー 12006

→ 使い方は8ページ

<http://support.biglobe.ne.jp/jimu/idpw/pwchange/>

パスワードは、第三者に悪用されないためにも、数カ月に1回は変更することをおすすめします。詳しくは「パスワードの管理」をご覧ください。

「接続パスワード」または「メールパスワード」の変更方法

オンライン手続きでそれぞれ変更できます。BIGLOBEで使用するパスワードの変更手続きを行う際は、下記の「注意事項」をよくお読みのうえご確認いただきますようお願いいたします。

- 接続パスワード(旧「ダイヤルアップIP接続のパスワード」)
インターネットへの接続およびBIGLOBEのホームページ上での会員認証時に使用します。会員証に記載されている「(本)接続パスワード」「(本)パスワード」と記載されている場合があります。
- メールパスワード(旧「BIGLOBEのパスワード」)
BIGLOBEメールの送受信およびBIGLOBEのホームページ上での会員認証時に使用します。会員証に記載されている「(本)メールパスワード」をさします。

※ 詳しいパスワードの変更方法は、「パスワードの変更方法について」をご覧ください。

▶ オンラインで、パスワードの変更手続きをする。

※ 接続パスワードおよびメールパスワードのいずれも、BIGLOBEのホームページ上での会員認証およびBIGLOBEカフェサービスの認証でご利用になれます。

その他のパスワード

2 [オンライン手続]をクリック

※ ユーザID、パスワードを入力する画面が表示されたら、入力して[確認]をクリック

・メールパスワード(BIGLOBEメールの送受信時に使用)

現在のパスワード:

新しいパスワード: (半角の英数記号8文字まで)

確認にもう1度: (半角の英数記号8文字まで)

・接続パスワード(インターネット接続時に使用)

現在のパスワード:

新しいパスワード: (半角の英数記号16文字まで)

確認にもう1度: (半角の英数記号16文字まで)

正確に入力されましたら[変更]ボタンを押してください。
入力した内容を消去して入力し直す場合は、[リセット]ボタンを押してください。

ボタンを何度も押したり、途中で中断など行いますと、
設定が正常に行われなくなりますので、ご注意ください。

3 現在使用しているメールパスワードを入力

4 新しいメールパスワードを入力

5 現在使用している接続パスワードを入力

6 新しい接続パスワードを入力

7 [変更]をクリック

これで、新しいパスワードがBIGLOBEに登録されました。

を変更したい

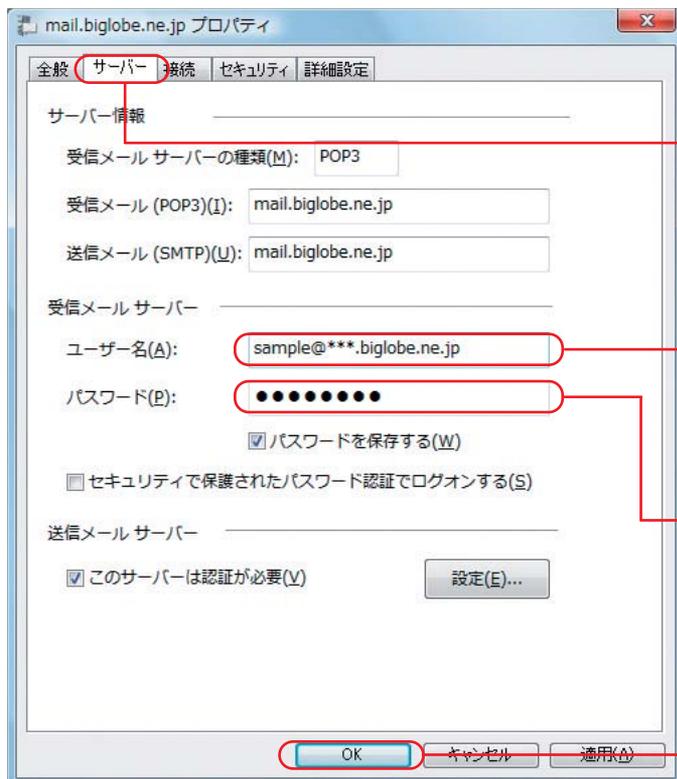
■ 接続パスワードを変更した後にすること

接続パスワードを変更したら、必ずインターネットの接続設定を変更してください。設定を変更しないと、インターネットに接続できなくなります。

インターネットの接続設定 → 18 ページへ

■ メールパスワードを変更した後にすること

メールパスワードを変更したら、必ずメールソフトの設定を変更してください。設定を変更しないと、メールの送受信ができなくなります。以下の手順に沿って設定を変更してください。



1 Windows メールの[ツール]→[アカウント]をクリック

Windows XPの場合

Outlook Expressの[ツール]→[アカウント]をクリックし、[メール]タブをクリックします。

2 BIGLOBEのアカウントをクリック

3 [プロパティ]をクリック

4 [サーバー]タブをクリック

5 メールアドレスを確認

6 新しいメールパスワードを入力

ココがポイント

7 [OK]をクリック

新しいメールパスワードに変更後、メールの送受信ができない場合は、アカウントを削除してもう一度新しいアカウントを設定しましょう。

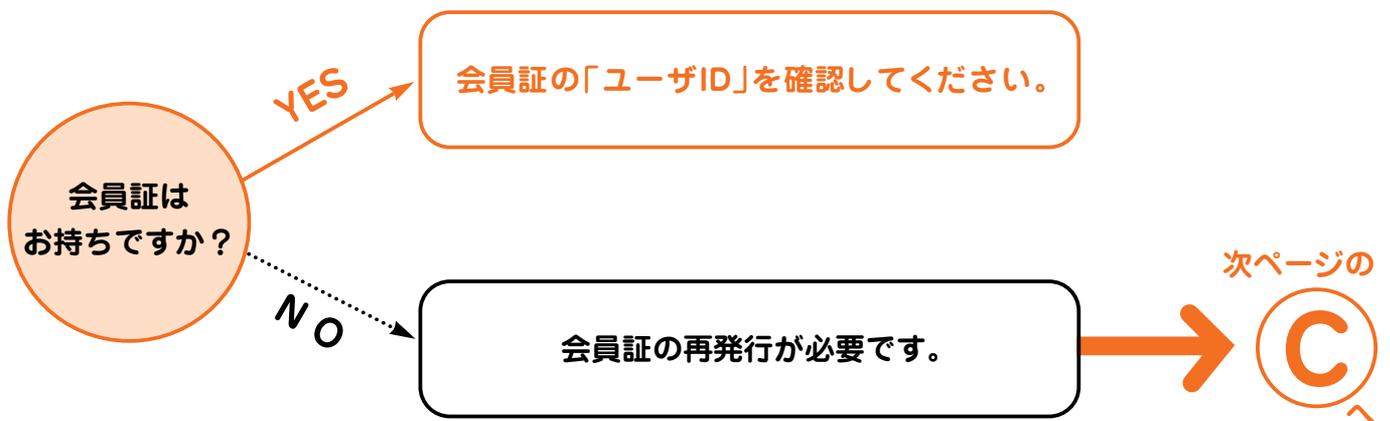
古いアカウントの削除と新しいアカウント設定 → 37 ページへ



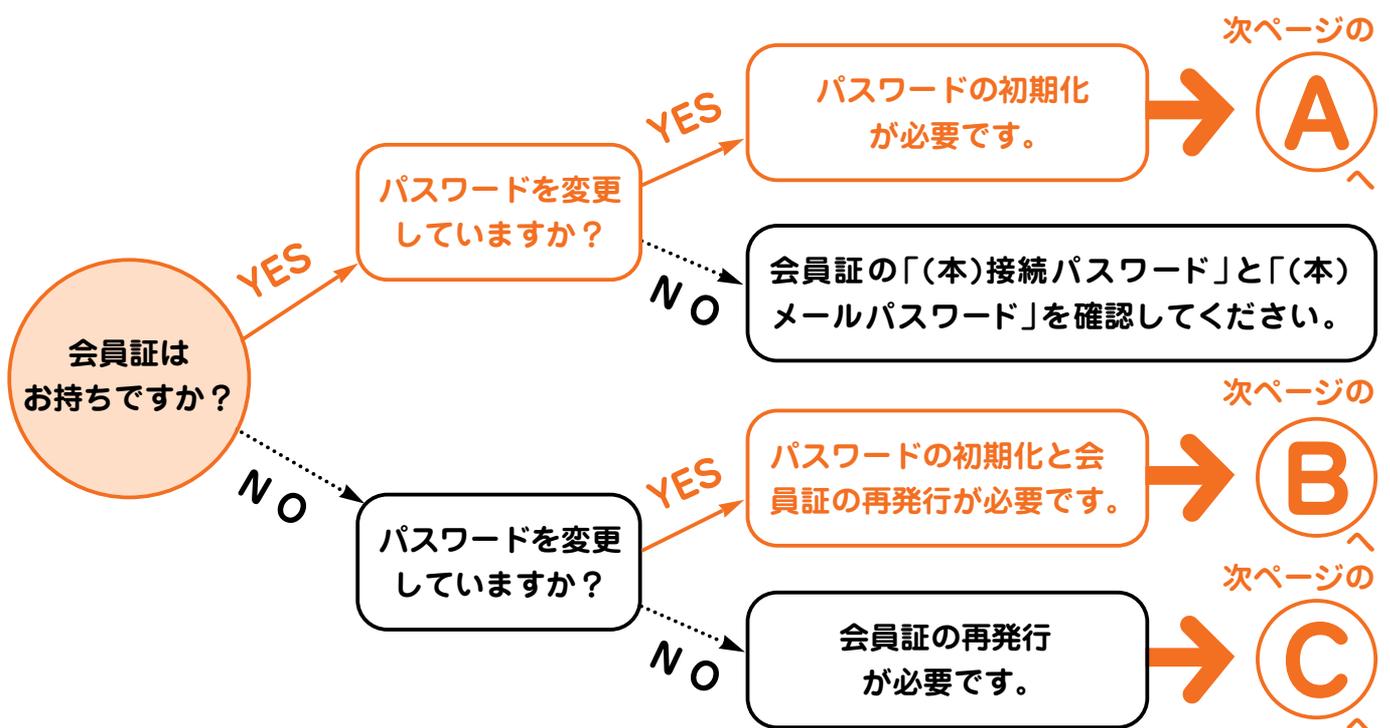
ユーザID・パスワード

ご自身で変更したパスワードやユーザIDがわからなくなったら、まず会員証(家族会員の場合は「家族会員登録証」)を探してください。会員証をお持ちの場合と紛失している場合で、手続きが異なります。

ユーザIDがわからない



パスワードがわからない



がわからないときは

A パスワードの初期化

会員証がお手元にある場合は、「パスワードの初期化」を申し込むことで、現在のパスワードを会員証に記載されているパスワードに戻す(初期化する)ことができます。

●お申し込み方法

郵送・FAX	パスワード初期化依頼書兼会員証／登録証再発行依頼書 (用紙は下記URLよりご入手ください) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/idpw/pwshokika.html	解決ナンバー 12013 → 使い方は8ページ
---------------	---	----------------------------

パスワードの初期化が完了したら、郵送でお知らせします。会員証に記載されているパスワードでご利用ください。
※申し込みには、会員証のコピーを添付してください。

B パスワードの初期化と会員証の再発行

会員証をなくしてしまった場合は、「パスワードの初期化」と「会員証の再発行」を申し込むことで、現在のパスワードを会員証に記載されているパスワードに戻し、会員証を再発行します。

●お申し込み方法

郵送・FAX	パスワード初期化依頼書兼会員証／登録証再発行依頼書 (用紙は下記URLよりご入手ください) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/idpw/pwshoki-sai.html	解決ナンバー 12014 → 使い方は8ページ
---------------	---	----------------------------

会員証は郵送で送付されます。会員証に記載されているパスワードでご利用ください。
※申し込みには、本人確認書類(運転免許証・健康保険証・パスポート)のコピーを添付してください。
※会員証の再発行には手数料[315円(税込)/回* 割引対象外]がかかります。

C 会員証の再発行

会員証をなくしてしまった場合は、「会員証の再発行」を申し込むことで、会員証を再発行します。その際、「パスワードの初期化」のお申し込みはしないようご注意ください。

●お申し込み方法

郵送・FAX	パスワード初期化依頼書兼会員証／登録証再発行依頼書 (用紙は下記URLよりご入手ください) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/idpw/saihatu.html	解決ナンバー 12008 → 使い方は8ページ
---------------	---	----------------------------

会員証は郵送で送付されます。会員証に記載されているユーザIDとパスワードでご利用ください。
※申し込みには、本人確認書類(運転免許証・健康保険証・パスポート)のコピーを添付してください。
※会員証の再発行には手数料[315円(税込)/回* 割引対象外]がかかります。
※「パスワードの初期化」を同時に申し込むと、現在のパスワードが会員証に記載されたパスワードに戻されます。

*2008年9月現在



パスワードや メンバー名について

パスワードやメンバー名に関する基礎知識です。

パスワードの種類

BIGLOBEで使用するパスワードは主に次の2種類です。

BIGLOBEの有料コンテンツの購入やサービス利用の際の会員認証には、接続パスワード、メールパスワードのどちらもご利用いただけます。

●接続パスワード

インターネット接続時に使用します。会員証の「(本)接続パスワード」欄に記載されているパスワードが、これに該当します。

●メールパスワード

BIGLOBEメールの送受信時に使用します。会員証の「(本)メールパスワード」欄に記載されているパスワードが、これに該当します。



パスワード管理のポイント

- ・数カ月に1回は変更する。
- ・他人の目に触れることのないように保管する。できれば自分で暗記する。
- ・他人に推測されにくいパスワードにする。

良いパスワード

- ・文字のほかに数字や記号を含むもの
- ・本人だけが覚えやすいもの

悪いパスワード

- ・短すぎたり、長すぎたりするもの
- ・自分の生年月日や住所の番地、名前など、他人が容易に推測できるもの

メンバー名について

メンバー名とは、BIGLOBEサービスのご利用時にユーザIDの代わりとしてお使いいただくものです。メンバー名はお好みの文字列で取得することができます。

**メンバー名
OK!**

メンバー名のご利用が可能なサービスにはこのマークが表示されています。このほか、メンバー名の入力を促す画面が表示されるサービスにてご利用いただけます。

●メンバー名の取得方法

メンバー名はホームページ上で取得できます。

<http://support.biglobe.ne.jp/jimu/cafe/mbrname.html>

解決ナンバー 16001

→ 使い方は8ページ



メールアドレスを変更したい

メールアドレスを変更するには

現在のメールアドレスが気に入らない、自分好みのメールアドレスに変えたい、そんなときは「BIGLOBEメールアドレス変更サービス」をご利用ください。
メールアドレスのうち、「メールアドレスアカウント(@より前の部分)」の部分をお好きなものに変更できます。

○○○○○@***.biglobe.ne.jp

メールアドレスアカウント

ドメイン

好きなアカウント
に変更できます。

自動的に決定します。

●メールアドレスを変更する

手数料315円(税込)/回

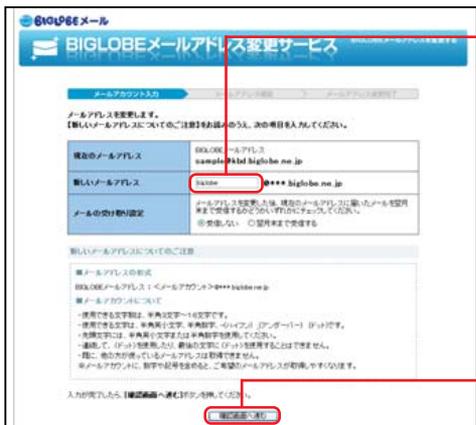


1 「BIGLOBEメールアドレスの取得/変更」のページを表示する
<http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/mailaccount.html>

解決ナンバー 15016

→ 使い方は8ページ

2 [メールアドレスの変更]をクリック
※ユーザID、パスワードを入力する画面が表示されたら、
入力して[認証して次へ進む]をクリック



3 好きなアカウントを入力
●長さは3文字以上16文字以内です。
●先頭文字は半角英数小文字のみです。
●使用可能文字は半角英数小文字と - (ハイフン)、_ (アンダーバー)、
.(ピリオド) です。
●最後に . (ピリオド) は使用できません。

4 [確認画面へ進む]をクリックし、変更後のアドレスを確認したら
[変更する]をクリック

メールアドレスを変更したら、メールソフトの設定変更が必要になります。

詳しくは → 29 ページへ



ご注意

メールアドレスを変更すると、以前のメールアドレスに戻すことはできません。

*2008年9月現在



利用状況や請求金額

BIGLOBEのサービス利用状況や請求金額などを確認する方法を紹介します。

ホームページで利用状況を確認するには

- 1** My BIGLOBEにログイン
<http://my.biglobe.ne.jp/>

ログインの方法 → **6** ページへ

The screenshot shows the My BIGLOBE user interface. The '会員サポート' (Member Support) tab is selected in the top navigation bar. On the left sidebar, the '利用明細・請求実績' (Usage Details and Billing History) link is highlighted. The main content area displays the '利用明細・請求実績 (BIGLOBEサービス会員)' page, which contains a grid of service-related links labeled A through H.

- 2** [会員サポート]タブをクリック

- 3** [利用明細・請求実績]をクリック

A ご利用明細

ご利用明細や請求実績の確認ができます。

C ご購入のコンテンツ/ソフト

BIGLOBEの有料コンテンツを購入・解約・確認できます。

E Edy決済利用明細

Edy決済の利用明細を確認できます。

G BIGLOBEコンテンツクーポン利用状況

BIGLOBEコンテンツクーポンの説明と利用状況を確認できます。

B ご利用明細書の発行

ご利用明細書を発行・郵送するサービスのお申し込みができます。

D E-MYCASHご利用履歴

E-MYCASHの購入履歴を確認できます。

F BIGLOBEポイント明細

BIGLOBEポイントの獲得ポイント、ポイント総数を確認できます。

H IP電話通話履歴

IP電話の通話履歴を確認できます。

などを確認したい

利用明細を確認したい

1 50ページの手順で、「利用明細・請求実績」のページを表示する

解決ナンバー 13000

→ 使い方は8ページ



2 [ご利用明細へ]をクリック

BIGLOBE利用明細表示: 利用実績一覧

過去6カ月分の各月の利用明細が表示できます。

- 月々の請求額、および、利用明細の内訳を知りたい方は、各年月のボタンをクリックしてください。
- 請求内容は、ご利用月の翌月、または翌々月の10日頃までに確定します。
- 利用明細の見方は、[こちら](#)をご覧ください。

ユーザID: abc12345
メンバー名:

2006年6月15日更新

年月	接続時間	請求額			契約コース	支払い形態
		請求金額	消費税	請求合計		
2006/06		請求内容が確定していません				
2006/05	1:45:15	2,000	100	2,100	使いまーだい	カード

3 確認したい「年月」をクリック

過去6カ月分の利用明細が確認できます。



ご利用料金をクレジットカードでお支払いの場合

ご利用料金は毎月月末に締め、翌月に請求させていただきます。月末で締めたBIGLOBEのご利用料金は、BIGLOBEよりご利用の各カード会社へ請求し、各カード会社よりお客様へ請求いたします。

※実際の引き落とし日は各カード会社によって異なりますが、ご利用月から2カ月後となる場合もあります。

※各カード会社発行の利用明細書では、BIGLOBE利用料の「ご利用日」は、ご利用月の末日が記載されます。

(例)5月1日～5月31日までのBIGLOBE利用料

→「ご利用日：5月31日」としてカード会社より請求いたします。(カード会社によっては「ご利用日：6月1日」など記載が異なる場合もあります。)



接続実績の表示について

光ファイバー、ADSL接続サービスの各コース、およびモバイル関連オプションの接続実績は表示されません。



支払い方法を変更する

BIGLOBEへのお支払いには、クレジットカードや口座振替・自動払込などがご利用いただけます。支払方法を変更するときの手続きを紹介します。

クレジットカードの番号・有効期限・種類の変更



お申し込み方法

ホームページ	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/paychg/change1.html	解決ナンバー 15006 → 使い方は8ページ
郵送・FAX	BIGLOBE登録内容変更用紙(用紙は上記URLよりご入手ください。)	

※郵送・FAXで手続きの場合は、変更したい当月の20日(必着)までにお申し込みください。
※クレジットカードは、本人名義のものに限ります。

口座振替・自動払込からクレジットカード払いへの変更



お申し込み方法

郵送・FAX	BIGLOBE登録内容変更用紙(用紙は下記URLよりご入手ください。) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/paychg/change2.html	解決ナンバー 15007 → 使い方は8ページ
--------	--	----------------------------

※お支払い方法を変更したい当月の20日(必着)までにお申し込みください。
※クレジットカードは、本人名義のものに限ります。

ときは

口座振替・自動払込のお支払い口座(銀行・ゆうちょ銀行)の変更



お申し込み方法

郵送	支払方法変更申込書 (用紙は下記URLよりご入手ください。)	解決ナンバー 15008 → 使い方は8ページ
	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/paychg/change3.html	

※お支払い方法を変更したい当月の20日(必着)までにお申し込みください。

※口座振替・自動払込でのお支払いは、手数料[210円(税込)/回* 割引対象外]がかかります。

クレジットカード払いから口座振替・自動払込への変更



お申し込み方法

郵送	支払方法変更申込書 (用紙は下記URLよりご入手ください。)	解決ナンバー 15009 → 使い方は8ページ
	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/paychg/change4.html	

※お支払い方法を変更したい当月の20日(必着)までにお申し込みください。

※口座振替・自動払込でのお支払いは、手数料[210円(税込)/回* 割引対象外]がかかります。



支払い方法の登録について

入会時にお支払い方法を登録していない場合は、下記をご覧のうえお早めにお申し込みください。

支払い方法を登録したい

●クレジットカードでお支払いの場合

お申し込み方法

ホームページ	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/paychg/touroku.html	解決ナンバー 15018 → 使い方は8ページ
郵送	BIGLOBE利用料金 支払方法登録申込書（会員証に同封）	

※「支払方法登録申込書」をお持ちでない場合は、BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスクにご連絡ください。

●銀行やゆうちょ銀行の口座からお支払いの場合

お申し込み方法

郵送	BIGLOBE利用料金 支払方法登録申込書（会員証に同封）	
----	-------------------------------	--

※「支払方法登録申込書」をお持ちでない場合は、BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスクにご連絡ください。

BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスクの連絡先 → **79**ページへ



光ファイバー・ADSLが開通していないのでまだ利用できません。支払い方法の登録は必要ですか？

回線がお申し込み中（未開通）であっても、BIGLOBEへご入会いただいた際は、お支払い方法を登録していただく必要があります。また、「BIGLOBE光 ひかりone」、「Tひかり」、「ADSL（イー・アクセス）」、「ADSL（アッカ）」、「ADSL（電力系通信事業者）」コースをご選択の場合、お支払い方法をご登録いただいたからの回線手配となりますので、お早めにご登録ください。



キャンペーンで月額基本料無料期間ですが、支払い方法の登録は必要ですか？

月額基本料金が無料の期間中でも、各種コンテンツやオプションサービスなどの有料サービスがご利用いただけるようになっています。そのため、月額基本料金などが発生していない場合でも、お支払い方法の登録が必要です。お支払い方法の登録が完了していない場合は、ご入会後から一定期間後にBIGLOBEのご利用を一時停止させていただくこととなりますので、お早めにご登録ください。



家族用のユーザIDとメールアドレスを追加したい

家族みんなでインターネットを楽しみたい！そんなときにおすすめなのが「家族会員サービス」です。

家族会員の新規登録／追加

家族ひとりひとりが自分専用のユーザID、メールアドレスを持てます。それぞれのプライバシーを守りつつ、BIGLOBEサービス会員は家族会員の有料コンテンツ購入の制限もできるので安心です。
ご利用料金は、BIGLOBEサービス会員にまとめてお支払いいただくため、クレジットカードをお持ちでないご家族や離れて暮らすご家族でもBIGLOBEのサービスがご利用いただけます。

1 「BIGLOBE家族会員サービス」のページを表示する

<http://join.biglobe.ne.jp/family/>



2 [家族会員サービス 新規登録・追加]をクリック以降は、画面の案内にしたがって操作してください。



光ファイバーコース（※一部除く）をご利用の場合、家族会員のユーザIDを4つまで無料でご利用いただけます。無料対象コースへコース変更された場合は、新コースが適用される翌月以降、家族会員サービスが無料となります。
※「アクセスコミュファ・ライト」コース、「使いほーだい」コースで光ファイバー接続オプションをご利用の場合は対象外です。



お引越しのときは

お引越しやご結婚などで住所や電話番号が変わる場合は、回線の移転手続きや登録情報の変更手続きが必要です。

お引越しのときは

「お引越しのときは」のページでは、移転手続きの方法や、お引越しにまつわるトラブル対処などについて紹介しています。

<http://my.biglobe.ne.jp/support/keiyaku/hikkosi.html>

解決ナンバー 60005

→ 使い方は8ページ

お引越しのときは

解決ナンバー 60005

お住まいを引越しするときは、インターネット利用環境の引越し手続きも必要です。ここでは、ご利用のコースや接続オプションごとに、分かりやすく引越しに伴う手続き方法や、引越しで困ったときのご案内をしています。

- ▶ お引越し手続きのご案内
- ▶ お引越しこんなときは？

お引越し手続きのご案内

現在、「Bフレッツ」コース + **なが割**のお客さまへのお引越し手続きをご案内しております。お引越しされた方、ご予約の方は是非ご覧ください。

- ▶ お引越し手続きの案内を見る
- ▶ よくある質問

※現在、他のコースへの変更を予約中の方や、別のコースでご覧になりたい方は、こちら該当コースを選択して下さい。

お引越しこんなときは？

インターネットのお引越しで、こんな場合どうしたらよいのかお困りではありませんか？

<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <small>引越し先のマンションにCATV/光ファイバーが付いていた</small> </div> <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <small>引越し先にインターネット接続環境がない</small> </div>	<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <small>引越ししたら光ファイバーが利用できないところだった</small> </div> <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <small>光ファイバーの移転手続き面倒では？</small> </div>
<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <small>引越し中や引越し先でインターネットを利用しないかも？</small> </div> <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px;"> <small>結婚や同居でプロバイダーを整理します</small> </div>	<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px;"> <small>海外転勤や留学でしばらく日本にいません</small> </div>

お引越しお見積りサービス

お引越しお見積りサービス

BIGLOBEサービス会員(個人会員)限定の「お引越しお見積りサービス」をご紹介します。

お引越し関連情報

BIGLOBE住まいでは、引越し料金の見積もりのポイント、プランの選び方、引越しに便利なチェックリストや荷造り、掃除のコツなどを紹介。

▲ ページトップへ

お引越し手続きのご案内

インターネット回線の移転手続きの方法を案内します。

お引越しこんなときは？

インターネットのお引越しでよくあるお困りのケースについて、案内します。



住所や電話番号を変更したときは

住所や電話番号を変更したとき、改姓(名)したときの手続き方法を紹介します。

住所・電話番号の変更



お申し込み方法

ホームページ	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/jimuchg.html	解決ナンバー 15002 → 使い方は8ページ
郵送・FAX	BIGLOBE登録内容変更用紙（用紙は上記URLよりご入手ください。）	

※郵送・FAXでの手続きでは、ADSLの設置先の変更はできません。ホームページから手続きを行ってください。

改姓(名)した場合の変更

お申し込み方法

郵送・FAX	BIGLOBE登録内容変更用紙(用紙は下記URLよりご入手ください。) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/simeichg.html	解決ナンバー 15003 → 使い方は8ページ
--------	--	----------------------------

※氏名の変更は戸籍等の変更が生じた場合に限りです。

※契約者/家族会員登録者の名義変更・会員権利の譲渡はできません。



契約コースや回線・速度 タイプの変更について

BIGLOBEへの変更手続きが必要になるのは、どんなときですか？

今までADSLを使っていたけれど光ファイバーに変更することになった、ADSLの速度を変更したなど、ブロードバンドの環境が変わったときに、BIGLOBEへの変更手続きが必要になる場合があります。下記に「変更手続きが必要ない場合」と「変更手続きが必要になる場合」を紹介しますので、参考にしてください。

●手続きが必要ない場合

<ケース1>Bフレットのタイプが変更になったとき



(例)

NTT東日本:「Bフレット ニューファミリータイプ」を、「Bフレット ハイパーファミリータイプ」に変更したとき

NTT西日本:「Bフレット ファミリー100タイプ」を、「フレット・光プレミアム ファミリータイプ」に変更したとき

●手続きが必要になる場合

<ケース1>アッカ、イー・アクセスをご利用でADSLの速度を変更したいとき



速度変更手続きが必要です → 59ページへ

<ケース2>ADSLから光ファイバーなど、通信方法が変更になったとき



コース変更手続きが必要です → 59ページへ

<ケース3>回線事業者を変更したとき



コース変更手続きが必要です → 59ページへ

<ケース4>集合住宅タイプから戸建てタイプ、またはその逆に変更したとき



回線タイプの変更が必要です → 59ページへ



契約コースや回線・速度タイプを変更したい

契約コースを変更したい

お申し込み方法

ホームページ	http://my.biglobe.ne.jp/support/keiyaku/coursechg.html	解決ナンバー 15001 → 使い方は8ページ
郵送・FAX	BIGLOBE登録内容変更用紙(用紙は下記URLよりご入手ください。) http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/coursechg.html	

※郵送またはFAXによる変更は、変更したい月の前月20日(必着)までにお申し込みください。

※郵送またはFAXによるブロードバンド対応コースへの変更はできません。

※コース変更により、別途オプション料金などが発生する場合があります。コース変更前に必ず新しいコースの料金体系をご確認ください。

光ファイバーの回線タイプ・ADSLの速度を変更したい

お申し込み方法

ホームページ	http://my.biglobe.ne.jp/support/keiyaku/coursechg.html	解決ナンバー 15001 → 使い方は8ページ
--------	---	----------------------------

※ADSLの速度タイプ変更は必ずしも速度を保証するものではありません。現在お使いのタイプ速度より必ず高速になるとは限りません。

※ADSLの特性上、お客様のご利用機器、宅内配線、回線の混雑状況、電話局からご利用場所までの距離などにより、通信速度が低下します。

※速度変更手続きと同時に回線移転手続きを行うことはできません。移転先でADSL回線が開通してから、速度変更の手続きを行ってください。

コース変更手続き

コース内容や利用料などを見比べながら選ぶことができます。

速度・タイプ変更手続き

光ファイバーの回線タイプやADSLの速度変更手続きについて案内します。



退会・休会したいときは

BIGLOBEを退会したい

お申し込み方法

ホームページ	http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/kaiyaku/	解決ナンバー 15014 → 使い方は8ページ
郵送・FAX	BIGLOBE契約解除通知書（用紙は上記URLよりご入手ください）	

※毎月25日受付分までを当月分の受付とし、その月の月末をもって契約解除になります。

例)4月27日受付分は5月31日付の契約解除となります。

※契約解除月の料金は1カ月分の料金がかかります（日割り計算にはなりません）。ただし、現在ご利用のBIGLOBEの各種サービスについては、契約解除予定日までご利用いただけます。

※「フレッツ・ADSL」関連コースまたは「フレッツ・ADSL」オプション、「フレッツ光」関連コースまたは「Bフレッツ」オプション、「TOKAI・ADSL」オプション、「アクセスコミュファ」関連コースまたは「アクセスコミュファ」オプションをご利用の方で、各回線のご利用もやめる場合、ご自身で各回線事業者に回線の解約などの手続きを行ってください（「フレッツ・ADSL」・「フレッツ光」回線の場合、「0120-116116」へご連絡ください）。解約手続きを行わないと、回線事業者より引き続き回線使用料などが請求されますのでご注意ください。

オンライン退会

ホームページ上から退会手続きを行うことができます。

郵送・FAXによる退会

ここから「契約解除通知書」を入手し、郵送またはFAXでご返送ください。



レンタル機器の返却について

BIGLOBEを退会したときは、モデムなどのレンタル機器をご返却いただく必要があります。

詳しくは → 62ページへ

家族会員だけを登録解除したい

お申し込み方法

ホームページ <http://join.biglobe.ne.jp/family/kaijyo.html>

※家族会員の登録解除は、BIGLOBEサービス会員からのみ受け付けます。家族会員ご本人からの申し込みはできません。
※毎月25日受付分までを当月分の受け付けとし、その月の月末をもってID登録解除になります。

サービスを一時的に休止したい

インターネットやメール、BIGLOBEの各種サービスをしばらくの間利用しない場合は、「休会制度」をご利用ください。

お申し込み方法

ホームページ <http://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/kaiyaku/kyukai/>

解決ナンバー 15011

→ 使い方は8ページ

※休会期間は3年間有効です。

※休会手续完了翌月から利用再開手续完了前月までは、料金は発生いたしません。

※「休会制度」をご利用いただける方は以下のとおりです。

- ・BIGLOBEのご利用料金をクレジットカードでお支払いいただいている方。
- ・ダイヤルアップ接続の各コース、または「フレッツ光」、「Bフレッツ」、「フレッツ・ADSL」、「アクセスコミュファ」、「TOKAI・ADSL」のコースもしくはオプションをご利用の方。

退会後もBIGLOBEのメールを利用したい

BIGLOBEを退会すると、BIGLOBEメールをはじめ、すべてのサービスがご利用いただけなくなります。BIGLOBEのサービスはもう利用しないけれど、メールアドレスは残しておきたいという場合は、有料のオプションサービスをすべて解約したうえで、月額基本料金無料の「コンテンツ」コースにコース変更されることをおすすめします。

メール転送サービス(無料)で、新しいメールアドレスに転送すれば、BIGLOBEメールに届いたメールを新しいメールアドレスで受け取ることができます。

<http://support.biglobe.ne.jp/jimu/ryokin/course/contents.html>

解決ナンバー 14004

→ 使い方は8ページ



モデムなどレンタル機器を返送したい

モデムなどレンタル機器の返送について

ブロードバンドのコース変更、およびBIGLOBEを退会されたときには、モデムやルータなどのレンタルしていた機器を返送する必要があります。以下の情報を参照して、レンタル機器をご返送ください。

※下記返送先へ直接お持ち込みいただいても、受け付けることはできません。

※宅配便の伝票には、下記返却先の電話番号をご記入ください。なお、こちらの電話番号ではお客様からのお問い合わせは受け付けておりません。

コース名	手続き
「BIGLOBE 光 with フレッツ」などのフレッツ対応コース	基本的に、お客様がご自身で取り外しができる単体のレンタル機器については、NTT東日本/NTT西日本より回収させていただきます。詳しくは「0120-116116」でご確認ください。
「ADSL(イー・アクセス)」コース	ご利用のモデムの機種により返送先が異なります。モデムをご確認のうえ、以下の住所にお客様負担でのご返送をお願いいたします。 <ul style="list-style-type: none"> ●住友電気工業株式会社製Megabit Gear TE 4121C、NECアクセステクニカ株式会社製DR30F/CEをご利用のお客様 〒340-0054 埼玉県草加市新善町227 ヤマトシステム開発(株)内 イー・アクセスモデム返却センター 行 電話番号:03-5777-9911 ●NECアクセステクニカ株式会社製DR201C・DR202C・DR202CA・DR204C・DR205C・DR206C・DR207C・DR302CV・DR302CVA(F)・DR304CV・WD605CV・WD606CV・WD701CVモデムをご利用のお客様 〒436-8501 静岡県掛川市下俣800 NECアクセステクニカ(株) SL製造部レンタルグループ 行 電話番号:0537-23-9693
「ADSL(アッカ)」コース	レンタル機器の返却方法については、(株)アッカ・ネットワークスより連絡させていただきますので、それまでお待ちください。
「ADSL(電力系通信事業者)」コース	レンタル機器の返却方法については、各電力系通信事業者より連絡させていただきますので、それまでお待ちください。
「BIGLOBE光 ひかりone」コース	レンタル機器の返却方法については、KDDI(株)より連絡させていただきますので、それまでお待ちください。
「アクセスコミュファ」コース	レンタル機器の返却方法については、中部テレコミュニケーション(株)より連絡させていただきますので、それまでお待ちください。
「Tひかり」コース	<ul style="list-style-type: none"> ●マンションタイプのお客様 VDSLモデムを以下の住所に料金着払いでご返送ください。 〒436-8501 静岡県掛川市下俣800 NECアクセステクニカ(株)SL製造部 配送グループ「KDDI回収センター」 行 ●ホーム、SOHO、無線タイプのお客様 KDDI(株)の指定業者が機器の撤去工事を行います。工事日程については、KDDI(株)より連絡させていただきますのでお待ちください。

*2008年9月現在

自分にぴったりの
サービスを見つけたい。



BIGLOBEのさまざまな
サービスを紹介します。



BIGLOBEをもっと 楽しみたい

BIGLOBEには、インターネットをめいっぱい楽しむためのサービスやコンテンツが満載です。

BIGLOBEトップページ

BIGLOBEがひらくインターネットの世界は、ここからはじまります。

<http://www.biglobe.ne.jp/>

ニュース

最新ニュースや芸能・スポーツ情報をジャンルごとに分けてわかりやすく表示しています。

「気持ち玉」でニュースに抱くみんなの気持ちがわかります。

特集エリア

投票ランキングやクチコミなど、みなさんの声を反映した参加型コンテンツや最新のエンターテインメント情報を紹介する「旬がわかる」や、タレントやスポーツ選手、アニメやゲームなどのBIGLOBE公式ブログがチェックできる「ブログ」など楽しい情報が満載です。

BIGLOBEサービス一覧

目的に合わせて、知りたい情報が簡単に探せます。ジャンル単位で位置の移動もできます。

スタートページ設定

インターネットに接続したとき最初に表示するページをBIGLOBEトップページに設定します。

The screenshot shows the BIGLOBE homepage with several key areas highlighted:

- Search Bar:** Located at the top, used for searching across the website.
- News Section:** Displays the latest news and entertainment updates.
- Special Area (特集エリア):** Features interactive content like polls and user reviews.
- Service List (サービス一覧):** A grid of icons representing various services offered by BIGLOBE.
- Personal Tools (パーソナルツール):** Includes weather forecasts and market trends.
- Member Support (会員サポート):** Provides information and solutions for members.
- Start Page Setting (スタートページ設定):** A button at the bottom to set the homepage.

BIGLOBEサーチ

ウェブサイトのほか、動画、ニュース、辞書の検索も可能です。また、検索窓の下にはみんなが注目しているキーワードが表示されます。

BIGLOBEからのお知らせ

セキュリティやサービス開始に関する情報などを紹介しています。

My BIGLOBE

ログインすると、お客様のご利用明細や契約サービスの一覧など、ひとりひとりに合わせた情報を表示します。

会員サポート

BIGLOBEから発信する最新の情報や、困ったときの解決方法が満載です。

パーソナルツール

天気、今日の運勢など、生活に役立つ情報をチェックできます。表示する位置を変更することもできます。

ココに注目

注目サービスやコンテンツを紹介しています。

※サービスや画面デザインは予告なく変更する場合があります。
※画面に記載されている会社名、商品名等は各社の商標または登録商標です。



無料で動画を 楽しみたい

BIGLOBEストリームは、無料で楽しめる動画サービスです。

BIGLOBEストリーム【無料】

ここでしか見られないオリジナル映像やライブ映像、BIGLOBEがおすすめる動画を紹介しています。ブロードバンドならではの動画の楽しさを体験してみてください。

<http://broadband.biglobe.ne.jp/>



チャンネル

さまざまな動画がチャンネルごとに分類されています。

動画検索

5,000以上の無料動画と、10,000タイトル以上のアニメ・ドラマなどの有料のコンテンツを検索できます。

チャンネルランキング

みんなが見ている人気の動画をチェックしましょう。

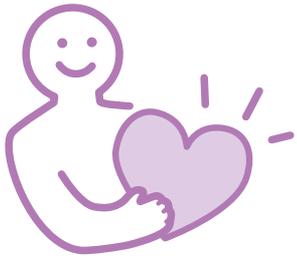
最新ニュース

最新のニュースなどは、ここでチェックしましょう。



番組視聴ページ

大画面で動画を見るためのページです。視聴したい番組の [PLAY] ボタンをクリックすると開きます。



自分専用の情報やサービスを知りたい

My BIGLOBEは、お客様のユーザIDでログインするとお客様ひとりひとりに合わせた情報やお知らせを表示するサービスです。

My BIGLOBE

BIGLOBEを利用するうえで必要な情報をご案内しています。ログインすると、ブログを書いたりメールの送受信、オンラインアルバムの作成などを、ここから行うことができます。

1 「My BIGLOBE」のページを表示する

<http://my.biglobe.ne.jp/>

2 ユーザIDを入力

3 パスワードを入力

4 [ログイン] をクリック

ユーザIDとパスワードは会員証に記載されています。

ログインすると、お客様専用のページが表示されます。

1 サービス紹介/特典

2 サービス紹介/特典

BIGLOBEサービス会員のみなさまがご利用になれる各種サービスやお得な特典満載です。ご活用ください。

ウェブリの楽しい
使い方は、次のページから
紹介しています。
見てみてくださいね。

ウェブリメール/ウェブリアルBUM/ウェブリブログ/ウェブリリーダー

ブログでたくさんの人と交流したり、かわいいアルバムを公開したり…など、無料で楽しいサービスが満載の「ウェブリ」サービス。ログインすると、ここから各サービスに簡単アクセスできるようになります。





ブログを使いたい

BIGLOBEが提供する「ウェブブログ」は、簡単、無料で楽しいブログサービスです。大勢の人が自分のブログを作って、気の合う人と気軽にコミュニケーションしています。

ウェブブログとは

ブログとは、身の回りの出来事や、最近あった楽しかったこと、とっておきの情報などを、インターネットを通じて大勢の人々に向けて簡単に公開できるしくみです。ウェブブログにログインして文字を入力するだけで、あなたのページができてあがります。



ほかの人のブログを読む



1 ウェブブログのページを表示

<http://webryblog.biglobe.ne.jp/>

ピックアップ!

特に注目のブログをピックアップしています。

テーマで読む

興味のあるテーマからブログを探すことができます。

おすすめブログ

BIGLOBEのブログの中からキラリと光るブログを紹介しています。

著名人・BIGLOBE公式ブログ

みなさんよくご存知の、あの著名人が書いたブログ記事や、おすすめのブログなどをお楽しみいただけます。

自分のブログを書く



1 My BIGLOBEにログイン

<http://my.biglobe.ne.jp/>

ログインの方法 → **66** ページへ

2 [新規登録] をクリック

はじめてウェブブログを作成する場合は、[新規登録]をクリックしてください。登録手続きを行うには、ユーザIDとパスワードが必要です。表示される手順にしたがって入力してください。

新規登録後は[ログイン]に表示が変わります。[ログイン]をクリックすると、ブログの記事書き込み画面が表示されます。



インターネットで 情報を発信したい

デジカメ写真のアルバムや、ホームページを作成して、友だちや家族に公開してみませんか。

デジカメ写真をきれいなアルバムにしたい(ウェブアルバム)

デジタルカメラで撮った写真を、インターネット上でアルバムにして公開することができます。

<http://webryalbum.biglobe.ne.jp/>



●自分のアルバムをつくる



1 My BIGLOBEにログイン

<http://my.biglobe.ne.jp/>

ログインの方法 → **66** ページへ

2 [新規登録] をクリック

はじめてウェブアルバムを作成する場合は、[新規登録]をクリックしてください。登録手続きを行うには、ユーザIDとパスワードが必要です。表示される手順にしたがって入力してください。

新規登録後は[ログイン]に表示が変わります。[ログイン]をクリックすると、アルバム画面が表示されます。

ホームページで情報発信したい(個人ホームページ)

初心者でもホームページを簡単に楽しく作成することができます。上級者にも豊富なオプションが用意されています。

<http://homepage.biglobe.ne.jp/>

はじめての方でもホームページが作れる「らくらくホームページ」や、本格的なページを作りたい上級者の方にも満足いただける充実のオプションをご用意しております。

自分のアート作品の発表からお店や会社紹介まで個性あふれるホームページが作成できます。本格的なページを作って情報発信をしたい方におすすめのサービスです。





外出先でメールを使いたい

「ウェブメール」を利用すれば、Internet Explorerなどのブラウザを使ってメールを送受信できます。

外出先でメールを使いたい（ウェブメール）

「ウェブメール」を使えば、会社、学校、旅行先などインターネットにつながっている場所から、ブラウザを使ってメールを確認できます。



●ウェブメールを使う



- 1 My BIGLOBEにログイン
<http://my.biglobe.ne.jp/>
ログインの方法 → **66**ページへ

- 2 [ログイン] をクリック
受信したメールの一覧が表示され、読みたいメールのタイトルをクリックするとメールの内容が表示されます。

●ウェブメールの操作方法



受け取りたくないメールを選んでクリックすると、そのメールを受信拒否設定することができます。
※迷惑メールフォルダオプションの購入が必要です。
詳しくは以下のURLをご覧ください。
<http://email.biglobe.ne.jp/spam/>

選択したメールアドレスについて、様々な設定ができます。

メールを読み終えたら、必ずクリックして会員専用ページを閉じてください。

 ウェブメールは、BIGLOBE以外のプロバイダやフリーメールのアドレスも登録して利用することができます*。
* 対応していないメールアドレスもあります。

なお、一度自宅のメールソフトなどで読み込んで、サーバ上から消えてしまったメールは読むことができません。



色々なメールアドレスを 使いたい

複数のメールアドレスを持っていると、相手や用途に合わせて使い分けられるので、とても便利です。

用途に合わせてメールアドレスを使い分けたい

●使い分けアドレス

<http://email.biglobe.ne.jp/tukaiwake/>

用途に合わせて10個までメールアドレスを持つことができます。懸賞応募やメールマガジンの登録など、用途に合わせて複数のメールアドレスを使い分ければ、メールの管理が簡単になります。メールアドレスが不要になったり、迷惑メールが増えて困ったときなどは、簡単に削除することもできます。

また、仕事や友人とのやりとりにメインの「BIGLOBEメールアドレス」を使用し、それ以外の用途に「使い分けアドレス」を利用すれば、BIGLOBEメールアドレスを迷惑メールから守る効果も期待できます。

利用料金：10アドレスまで158円（税込）／月*

花子さんの場合

ショッピング用：`hanako-shopping@memoad.jp`
 メールマガ用：`hanako-magazine@memoad.jp`
 懸賞用：`hanako-present@memoad.jp`

お客様の使い分け
アドレス共通

好きな名前を
つけられます

自分好みのメールアドレスを使いたい

●Meメールアドレス

好きな名前と星座や動物などの楽しいキーワードを組み合わせ、自分にぴったりのメールアドレスが作れるサービスです。

<http://email.biglobe.ne.jp/myadr/index-mp.html>

- ・初期設定料105円（税込）／1アドレス*
- ・月額使用料105円（税込）／1アドレス*
- ・5つまで取得可能

花子さんの場合

`hanako@love.memail.jp`

↑
好きな名前

↑
選べるサブドメイン

※ほかにhanako@love.biglobe.jpも選べます。

●シンプルjpアドレス

「好きな名前@myad.jp」などの、覚えやすい短くてシンプルなメールアドレスが作れるサービスです。

<http://email.biglobe.ne.jp/simple/index-mp.html>

- ・初期設定料525円（税込）／1アドレス*
- ・月額使用料210円（税込）／1アドレス*
- ・5つまで取得可能

花子さんの場合

`hanako@myad.jp`

↑
好きな名前

↑
短くてシンプルなドメイン

*2008年9月現在



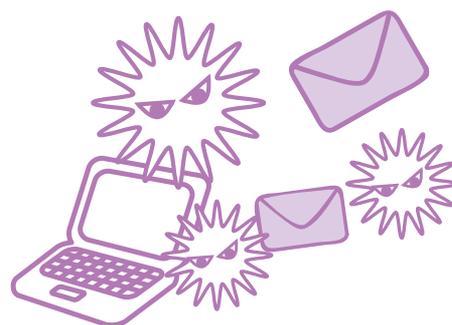
セキュリティに関する 知識と対策

インターネット上のウイルスは、強力な感染力を持つものが増え、手口もますます巧妙になってきています。ウイルス対策は日頃からの予防が大切です。

■ コンピュータウイルスってなに？

コンピュータウイルスとは、パソコンに被害をもたらす悪意を持ったプログラムのことです。ウイルスに感染するとシステムを破壊されるなどの被害が起こることもあります。

ウイルスはあなたのパソコンに感染するだけでなく、パソコンに保存された情報を無差別にばらまいたり、悪質なものが多くなっています。メールを悪用するウイルスの場合は、勝手に他人にウイルスメールを送って感染を広げていくため、被害者が知らぬ間に加害者になってしまいます。



■ ウイルス対策のポイント

不審なメールは
開かない



ウイルスの多くは、メールの添付ファイルとして送られてきます。不審な添付ファイルがついている場合は、絶対に開かないようにしましょう。差出人を詐称している場合もあるので、差出人が知人であっても、安易に添付ファイルを開くのはやめましょう。

システムを
常に最新の状態
に保つ



ウイルスは、システムの欠陥を突いて感染することがあります。このような欠陥を修正する「修正プログラム」が随時配布されますので、必ず適用しましょう。

Windows Vista、Windows XPをお使いの方は、「Windows Update」を行いましょう。

ウイルス対策
ソフトを使う

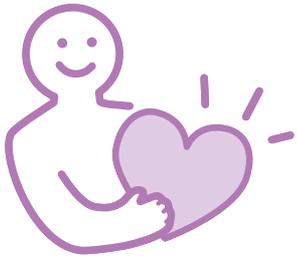


ウイルスに感染してしまうと、元の状態に戻すのは大変です。ウイルス対策ソフトやサービスで、感染を予防しましょう。ウイルスソフトの定義ファイルは、常に最新にしておきましょう。

パスワードを
定期的に変更
する



パスワードは、他人に教えてはいけません。ユーザIDやパスワードを書いたメモが他人の目に触れないように気をつけましょう。名前や生年月日といった簡単に推測可能なパスワードを設定しないようにしましょう。悪意ある第三者による不正使用を防ぐため、パスワードは定期的に変更しましょう。



セキュリティサービス を利用しよう

BIGLOBEには、パソコンをしっかりと守る、安心&充実のセキュリティ機能があります。

セキュリティ対策の情報やサービスを利用する

<http://security.biglobe.ne.jp/>

セキュリティセット・プレミアム

インターネットのさまざまな脅威に対抗する総合セキュリティサービスです。



「セキュリティセット・プレミアム」をご利用になるには購入(399円(税込/月)*)と設定が必要です。

コース標準セキュリティ機能

「フレッツ光」「BIGLOBE光 ひかりone」コースには、安全なインターネット利用に不可欠な3つのセキュリティ機能を標準装備しています。



「コース標準セキュリティ機能」をご利用になるには利用設定とパソコンへのソフトウェアのインストールが必要です。詳しくは以下のURLをご覧ください。
<http://security.biglobe.ne.jp/fthh/>

● 「コース標準セキュリティ機能」と「セキュリティセット・プレミアム」の違い

	コース標準セキュリティ機能	セキュリティセット・プレミアム
メールウイルスチェック	○	○
迷惑メールチェック	○	○
有害サイトブロック	○	○
ホームページウイルスチェック	×	○
ウイルス駆除	×	○
不正侵入防止	×	○
スパイウェア駆除	×	○
個人情報漏洩防止	×	○
PCクリーンアップ	×	○
メール盗聴防止	×	○

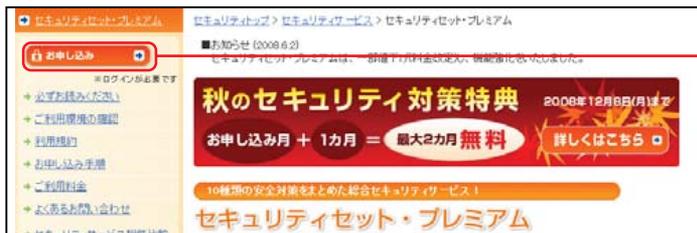
*2008年9月現在

●セキュリティセット・プレミアムを購入する

<http://security.biglobe.ne.jp/>



1 [セキュリティセット・プレミアム]をクリック



2 [お申し込み]をクリック
以降は、画面の案内にしたがって操作してください。

●セキュリティセット・プレミアムを設定する

<http://security.biglobe.ne.jp/>



1 [セキュリティセット・プレミアム]をクリック



2 [設定する]をクリック



3 セキュリティセットプレミアムの下
[設定はこちら]をクリック

設定についての説明は[セキュリティセット・プレミアム「設定の手順」はこちら]をクリック
以降は、画面の案内にしたがって操作してください。



IP電話を利用するには

IP電話って、普通の電話と何が違うの？

IP電話とは、電話回線を使わずにブロードバンド回線を利用して通話するお得な電話サービスで、今お使いの電話サービスよりも通話料が安くなるメリットがあります。今お使いの電話機、電話番号をお使いいただけるうえに、新たにIP電話専用電話番号をお使いいただくことができます。

BIGLOBEでは、「BIGLOBEフォン」というIP電話サービスを提供しています。

BIGLOBEフォンについては、以下のURLをご覧ください。

→ <http://phone.biglobe.ne.jp/biglobephone/>

ブロードバンド申し込み時にBIGLOBEフォンを同時に申し込まれていない場合、別途お申し込みいただくことによりお使いいただくことができます。(ただし、モデムなどのIP電話対応機器が必要になる場合もあります。)

<http://my.biglobe.ne.jp/member/service/bbservice.html>

解決ナンバー 60009

→ 使い方は8ページ

※BIGLOBEフォンをご利用いただくには、対応するADSL、光ファイバー接続サービスの各コースのご利用が前提となります。コースによってご利用いただけるBIGLOBEフォンのタイプが異なります。

※「ADSL(イー・アクセス)」コースの一部タイプでは、月額基本料が別途かかります*。

※「フレッツ光」コースの場合は、「ひかり電話」を利用できます。「ひかり電話」はNTT東日本/NTT西日本が提供するIP電話サービスです。

*2008年9月現在

電話番号の取得と設定

電話番号を取得していない場合は、以下の手順に沿ってIP電話用の050ではじまる電話番号を取得してください。また、取得した電話番号をIP電話対応機器(ADSLモデムなど)に設定してください。

1 「IP電話設定(BIGLOBEフォン)」のページを表示する <http://my.biglobe.ne.jp/setup/phone.html>

※ユーザID、パスワードを入力する画面が表示されたら、入力して[認証する]をクリック

解決ナンバー 60004

→ 使い方は8ページ

ご利用いただけるIP電話のタイプが表示されます。以降は、画面の案内にしたがって操作してください。

付 録



メンテナンス情報・障害情報（運用情報）

ご利用のエリアでメンテナンスを行っていたり、障害が発生していたりすることがあります。メンテナンス情報や障害情報（運用情報）については、以下のURLで確認できます。

●メンテナンス情報

<http://support.biglobe.ne.jp/mentiap/>

解決ナンバー 30000

→ 使い方は8ページ

●障害情報（運用情報）

<http://support.biglobe.ne.jp/shogaiap/>

解決ナンバー 31000

→ 使い方は8ページ

障害復旧後もしくは、メンテナンス後にインターネットおよびIP電話がご利用できないとき

●フレッツ光の場合

ルータご利用の場合は、ルータの電源を一度切って、しばらくしてから電源を入れなおしてください。それでもご利用できない場合は、NTT東日本/NTT西日本へお問い合わせください。

●ADSLの場合

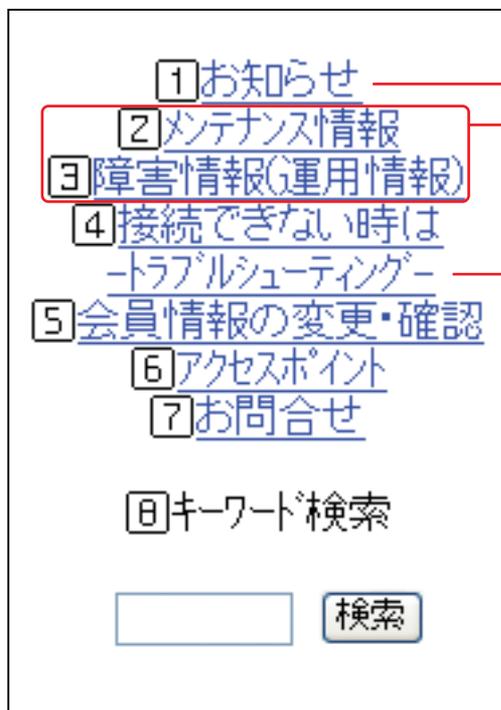
ADSLモデムの電源を一度切って、しばらくしてから電源を入れなおしてください。

携帯電話用会員サポートページ

<http://support.biglobe.ne.jp/info/keitai/> (iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ対応)

BIGLOBEからのお知らせやメンテナンス情報などを携帯電話向けに案内するページです。インターネットに接続できない場合でも、携帯電話を利用して情報を確認できます。

※画面はiモードのもので、ご契約の携帯電話会社や機種により表示が異なる場合があります。



お知らせ

会員のみなさまへの重要なお知らせです。

メンテナンス情報・障害情報（運用情報）

BIGLOBEや回線事業者（NTT東日本、アッカ、アクセスコムファ）のサービスのメンテナンス情報や障害情報（運用情報）を案内しています。

接続できない時は

— トラブルシューティング —

よくあるトラブルシューティングを案内しています。



携帯電話のバーコードリーダーで、簡単アクセス！

BIGLOBE訪問サポート

電話一本で申し込み

スタッフがお客様のご自宅に訪問して、パソコンやインターネットに関する設定やトラブル診断します。

インターネットが接続できない

ブロードバンド出張サポート

お客様のご自宅に訪問し、光ファイバー、ADSLでインターネットが利用できるようパソコン1台分の設定をします。メール(1アカウント分)やIP電話の設定もします。



10,500円(税込)

無線LANで配線をすっきりさせたい

無線LANパック

「ブロードバンド出張サポート」でお客様のご自宅にうかがった際に、無線LANの設定を合わせて行います。



13,650円(税込)

パソコンの調子がおかしい

トラブル診断パック

お客様のご自宅に訪問し、パソコンに起きたトラブルの原因を診断します。



12,600円(税込)

ウイルスに感染した

ウイルス診断・駆除パック

お客様のご自宅に訪問し、パソコンがウイルスに感染していないかを診断し、駆除します。



12,600円(税込)

>>>上記プラン以外にもさまざまなサポートを受け付けていますので、まずはご相談ください。<<<

●お申し込み

※「BIGLOBE訪問サポート」に関するお問い合わせはこちら

通話料
無料

0120-64-1835

(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

●ご利用の流れ



STEP 1

電話でお申し込み
訪問日の予約

STEP 2

訪問日前日

訪問員より
確認のご連絡

STEP 3

訪問日当日

訪問員による
説明・作業、
捺印・料金お支払い

※料金は一例です。お客様の利用条件により料金が異なる場合があります。

※記載されている内容は、変更されることがあります。

※最新の情報は、ホームページ(<http://otasuke.biglobe.ne.jp/>)、または、電話にてご確認ください。

※上記メニューは交通費を含みます。(ただし、離島など一部地域では、別途交通費がかかります。)

※本ページに記載の料金は税込で2008年9月現在の情報です。



まずは、裏表紙に記載されているサポートページをお試ください。

本書掲載ページ

お問い合わせ内容	本書掲載ページ	
BIGLOBEのサービスや手続きについて	月額請求料金やキャンペーンの割引など、料金に関する情報が知りたい。	50ページ
	お引越しや、速度変更、コース変更などで登録内容の変更が必要になった。	56～59ページ
	BIGLOBEフォン（IP電話）など、ブロードバンド回線を必要とするサービスについて知りたい。	65、74ページ
	コンテンツなどの内容や申込方法について知りたい。	64～74ページ
	ひかりone、アッカなどフレッツ以外でのインターネット接続について質問したい。	16～26ページ
	サービスに関する技術的な内容、セキュリティサービスの設定方法について知りたい。	71～72ページ
	メール設定がうまくいかない。	28～40ページ
	設定やトラブル診断などを、専門のスタッフにお願いしたい。	77ページ
	ブログの作成などについて質問したい。	67ページ
	個人ホームページの作成などについて質問したい。	68ページ
フレッツの接続や設定について	フレッツ光、フレッツ・ADSLでのインターネット接続がうまくいかず困っている。	
	フレッツ接続ツールのインストールなどがわからない。	
パソコンや周辺機器、ソフトについて	パソコンが起動しない、フリーズした、など、パソコン本体のトラブル、操作方法などがわからない。	
	文書作成、表計算などのソフトウェアの使い方やセキュリティ対策ソフトの操作方法などについて知りたい。	
	プリンタ、スキャナ、デジタルカメラなどのパソコン周辺機器の使い方やトラブルで困っている。	

次に、下記の表を参照のうえ、お問い合わせ先にご連絡ください。

BIGLOBEでは、お客様からのお問い合わせに対して、正確かつ迅速にお答えするため、内容別のお問い合わせ窓口を用意しております。お問い合わせをいただく際には、下記のフローチャートをご参照ください。

※電話番号はおかけ間違いのないようご注意ください。

ホームページの利用明細をご確認ください。
<http://my.biglobe.ne.jp/support/meisai/>

ホームページからお問い合わせください。メールで回答します。
<http://support.biglobe.ne.jp/ask/>



ホームページからお問い合わせください。メールで回答します。
<http://support.biglobe.ne.jp/ask/>



BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク

<9:00~21:00 365日受付> 12:00~17:00が比較的つながりやすくなっています。
 サービス内容や各種変更手続きなど、事務手続きに関するお問い合わせ
一般電話の場合
0120-86-0962 (通話料無料)
 携帯電話など上記番号が利用できない場合
03-6385-0962 (通話料お客様負担)

BIGLOBEカスタマーサポート テクニカルサポートデスク

<9:00~21:00 365日受付> 12:00~17:00が比較的つながりやすくなっています。
 接続設定やメール設定など、技術内容に関するお問い合わせ
一般電話の場合
0120-68-0962 (通話料無料)
 携帯電話など上記番号が利用できない場合
03-6328-0962 (通話料お客様負担)

BIGLOBE訪問サポート

※有料

<9:00~21:00 365日受付> 担当者が直接ご自宅に訪問してサポートいたします。
0120-64-1835
 (通話料無料)

ウェブブログ事務局

<http://webryblog.biglobe.ne.jp/inquiry/inquiry.html>
 メールで回答します。

個人ホームページ制作サポートデスク

<http://homepage.biglobe.ne.jp/support/form.html>
 メールで回答します。

ユーザー名・パスワードのエラーでお困りの方は、「ユーザー名」の欄に会員証記載のユーザIDに続けて「@biglobe.ne.jp」が入力されていることをご確認ください。(18~20ページ)

●NTT東日本エリアにお住まいの方
 セットアップほっとライン (9:00~21:00 365日受付)
一般電話の場合
0120-275466 (通話料無料)
携帯電話の場合 (※050IP電話およびPHSからはかかりません)
0570-064074 (通話料お客様負担)
 ●NTT西日本エリアにお住まいの方
 IPカスタマサポート (24時間365日受付)
0120-248995 (通話料無料)

パソコンにインストールされていた製品を利用している。
 製品をご自身で購入して利用している。

NECのパソコンを使用している。

NEC以外のパソコンを使用している。

NECパーソナル商品総合情報サイト

<http://121ware.com/>
 ずばやく、そして、タイムリーに、あなただけにオンリーワンなサービス・サポートを提供します。
 ●121ware.comサイトで提供する様々なサービスをご利用いただくためにログインIDを取得してください。
サービス&サポート
<http://121ware.com/support/>
サポートサービス一覧
<http://121ware.com/navigate/support/map/>

ご利用製品のメーカーへお問い合わせください

●お問い合わせの前に 困ったことやわからないことがありましたら、まず以下の3つのステップをご確認ください。



ステップ 1

本書の2～5ページから該当ページを見つけて記載されている問題解決方法をご覧ください。

ステップ 2

ホームページを見られる方は、下記の「まりんの解決ナビ」などのサポートページをお試しください。

ステップ 3

このページの裏面にあるお問い合わせ先一覧で、お問い合わせ先窓口をご確認ください。

●会員サポート

会員情報の確認や各種契約内容の確認・変更が行えます。

1 My BIGLOBEにログイン <http://my.biglobe.ne.jp/>



2 [会員サポート]タブをクリック

まりんの解決ナビ

案内役の「まりん」が対話しながら回答ページまで優しくナビゲートします。

契約内容の確認・変更

BIGLOBEに登録された会員情報の確認や変更、各種契約内容の確認や変更ができます。

利用明細・請求実績

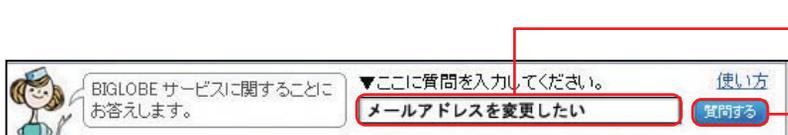
お客様の利用明細や、請求実績、IP電話通話履歴、BIGLOBEポイントなどの確認ができます。

Q&A

よくある問い合わせを紹介しています。

●まりんの解決ナビ

質問を文章で入力すると案内役の「まりん」が対話形式で、お客様の問題を解決できるページまで案内します。BIGLOBEのサービスで困ったときは「まりん」に質問してください。



1 質問を簡潔な文章で入力

入力例：メールアドレスを変更したい

2 [質問する]をクリック



「まりん」の回答とともに、該当するページが表示されます。