



あなたの快適生活にリンクする。ハイホー。
Copyright © 2010 hi-ho Inc.

hi-ho ご利用ガイド

～インターネットを快適に利用するために～

登録情報（別紙）の見かた	P2～3
接続 ID・接続パスワード、アクセスポイントについて	P4～6
機器の設置・設定方法 / 一般アクセスポイント（一般 AP）接続サービスについて	P7
メールアドレス	P8～11
My サポートページのご紹介	P12～13
支払い方法・利用明細	P14～15
お引っ越し、住所・電話番号変更、コース変更	P16～17
hi-ho を退会したい	P18～19
セキュリティ・オプションサービス	P20～25
メールの送受信方法	P26～27

■ 困ったとき

困ったとき ～接続できない～	P28～29
困ったとき ～メールが利用できない～	P30～31
困ったとき ～ID・パスワード忘れ～	P31
お問い合わせについて	P32～33

hi-ho ホームページ

<http://home.hi-ho.ne.jp/>

hi-ho ご利用ガイド（冊子と同じ内容が hi-ho ホームページでご覧いただけます）

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/>

【機器の設置や設定方法について】

● **光ファイバーコース・ADSL コースのお客様**
回線事業者より提供される取扱説明書を参照してください。

● **hi-ho モバイルコースのお客様**
別途送付のデータ通信機器の取扱説明書を参照してください。

登録情報（別紙）の見かた

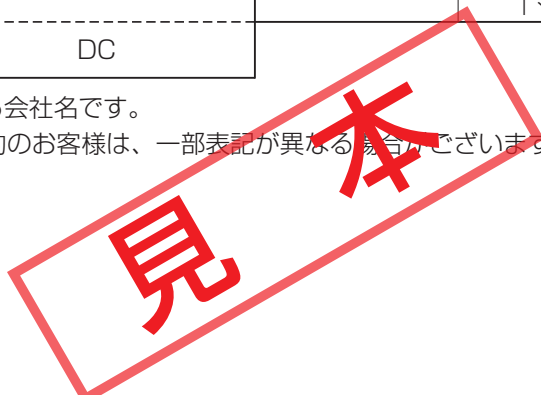
お客様に下図のような「登録情報」を同封しています。
お問い合わせや手続きの際に必要な情報が記載されていますので、大切に保管してください。

登録情報

◇会員情報

ふりがな	HAIHO TARO	住所	〒 641-8508 和歌山県和歌山市毛見 1520
会員氏名	杯穂 太郎		
カード名義人 (ローマ字)	HAIHO TARO	ご利用コース	hi-ho 光 with フレッツ 「マンション」コース
カード会社 *)	DC		

*) hi-ho から請求する会社名です。
提携カードをご契約のお客様は、一部表記が異なる場合がございます。



接続用	Bフレッツ接続用ID	hi/abc12345@bm.hi-ho.ne.jp
	ダイヤルアップ接続用ID	hi/abc12345
	接続パスワード	t4g5Bbee
	DNS 情報(ダイヤルアップ接続用)	DNS サーバーのアドレスを自動的に取得する
メール用	メールアカウント	t-haiho
	メールパスワード	gt53bh62
	送信サーバ (SMTP)	sky.hi-ho.ne.jp
	送信用ポート番号	587
	受信サーバ (POP3)	sky.hi-ho.ne.jp
	メールアドレス	t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp
コンテンツ用	コンテンツ ID	abc12345
	コンテンツパスワード	t4g5

※ビジネスhi-hoのお客様は一部異なります。

インターネットの利用において、パスワードの管理はお客様自身の責任でお願いします。
また、通信の内容を第三者に知られないようにするためにも、接続 ID や各パスワードの管理には
十分注意し、定期的に変更してください。

「登録情報」に記載されているお客様の情報をお使いください。
(お客様ごとに記載内容が異なります。)



接続 ID

(インターネットへ接続するためのお客様の識別 ID)

接続パスワード

(インターネットへ接続するためのお客様のパスワード)

メールアカウント

(メールの送受信を行うためのお客様の識別 ID)

メールパスワード

(メールの送受信を行うためのお客様のパスワード)

送信サーバー (SMTP)

(お客様の送信メールサーバーの名前)

送信用ポート番号

(お客様の送信メールサーバーのポート番号)

受信サーバー (POP3)

(お客様の受信メールサーバーの名前)

メールアドレス

(お客様のメールアドレス)

コンテンツ ID

(hi-ho のコンテンツサービスご利用時のお客様の識別 ID)

コンテンツパスワード

(コンテンツ ID に対するパスワード)

▶ 接続 ID・接続パスワード、アクセスポイントについて

接続 ID、接続パスワードとは

接続 ID と接続パスワードは、インターネットに接続する際にお客様を認証するための情報です。ルーターなどの機器に設定したり、ルーターを使用しないときはパソコンに設定をします。接続 ID と接続パスワードは「登録情報」に記載されています。

接続 ID

hi/ ○○○○○○ @***.hi-ho.ne.jp

↓
コースごとに変わる部分

- ルーターなどの機器の設定方法は、回線事業者より提供されている取扱説明書をご参照ください。

接続 ID、接続パスワードをなくした場合

「登録情報」を紛失したため、接続 ID、接続パスワードがわからなくなってしまった場合や忘れてしまった場合は、「hi-ho インフォメーションデスク」へお問い合わせください。[\(33 ページ参照\)](#)
接続パスワードのみがわからない場合は、「接続パスワードを変更する」[\(5 ページ\)](#) で、メールアドレスとメールパスワードを使って新しい接続パスワードを登録することができます。

ご注意

登録情報についてのお問い合わせは、契約者本人からのみの受付となります。そのため、お問い合わせ時に本人確認をさせていただきます。

お引っ越しや市町村合併などにより、現住所・電話番号と「登録情報」に相違がある場合は、お手数ですが事前に「登録情報変更」のお手続きをお願いいたします。メールアドレスとメールパスワードがわかっている場合は、「My サポート」(12 ページ) から変更することができます。

接続パスワードを変更する

接続パスワードを変更することができます。

「My サポート」

<https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>

接続ID : hi/
接続パスワード:

メールアドレス : @ .hi-ho.ne.jp
メールパスワード:

Myサポート

- ▶ Myサポートトップ
- ▶ 登録情報の確認・変更
- ▶ ご利用状況の確認
- ▶ **パスワード変更**
- ▶ コース変更
- ▶ お問い合わせ

パスワード変更

- ▶ **接続パスワード変更**
- ▶ メールパスワード変更
- ▶ Web(FTP)パスワード変更

接続パスワード変更・入力 印刷用ページを開く

新しい接続パスワード
(半角英数字8文字を入力してください。)

新しい接続パスワード(確認用)
(上記の新しいパスワードと同じ文字を入力してください。)

※新しいパスワードに使える文字は、以下の通りです。
数字 : 0123456789
英大文字 : ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
※反映されるまで最大15分かかります。
※接続パスワードを変更後、パソコン、またはモデムやルーターなども変更後の接続パスワードに設定しなおしてください。

接続パスワード変更・確認

パスワードを変更してもよろしいですか？

1. 「My サポート」にログインしてください。

接続ID (@より前の部分)、
接続パスワード
または
メールアドレス、
メールパスワード
でログインしてください。



2. 「パスワード変更」をクリックしてください。

3. 「接続パスワード変更」をクリックしてください。

4. 「新しい接続パスワード」を入力し、「確認画面へ」をクリックしてください。

5. 「登録する」をクリックしてください。

接続ID・接続パスワード、アクセスポイントについて



接続IDと接続パスワードは、盗用されて他人に悪用されないように管理してください。セキュリティ向上のため、パスワードは数か月ごとに変更されることをおすすめします。

▶ 接続 ID・接続パスワード、アクセスポイントについて

コース変更時の接続 ID、アクセスポイントについて

hi-ho では、ご利用の接続方法ごとに接続 ID が異なります。

入会後にコース変更を行った場合は、ルーター、または、パソコンに設定されている接続 ID をコースにあわせて変更してください。また、ダイヤルアップや携帯電話コースの場合は、アクセスポイントの設定変更を行ってください。

例：ダイヤルアップ接続 ID が hi/abc12345 の場合

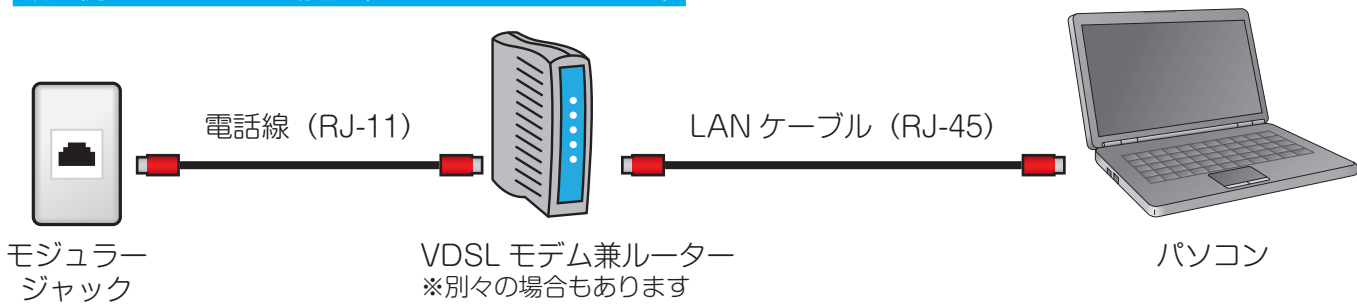
接続方法	接続 ID	アクセスポイント
ダイヤルアップ（一般 AP）	hi/abc12345	7 ページ参照
まとめ TEL コース		別紙を参照してください。
PIAFS		全国共通：0088-363636
FOMA		接続先（APN）：foma.hi-ho.ne.jp
AIR-EDGE	hi/abc12345	・1x パケット方式 0570-570-627##61 ・2x パケット方式 0570-570-627##64 ・フレックスチェンジ方式 0570-570-527##7 ・4x パケット方式 0570-570-715##64 ・8x パケット方式 0570-570-715##64 （ネット 25 のお客様）
DoPa	abc12345@dopa.hi-ho.ne.jp ※「hi/」は不要です。	東京：03-5900-5676 大阪：06-4966-5201
PacketOne	hi/abc12345@au.hi-ho.ne.jp	全国共通：9999
まとめて ADSL-A コース	hi/abc12345@ac.hi-ho.ne.jp	接続方式の仕様により、 アクセスポイント設定は不要です。
まとめて ADSL-e コース	hi/abc12345@ea.hi-ho.ne.jp	
まとめて ADSL-T コース	hi/abc12345@tco.hi-ho.ne.jp	
フレッツ・ISDN	hi/abc12345@ntt.hi-ho.ne.jp	
フレッツ・ADSL 対応コース	hi/abc12345@ntt.hi-ho.ne.jp	
hi-ho 光 with フレッツプラス「マンション」コース	hi/abc12345@bm.hi-ho.ne.jp	
hi-ho 光 with フレッツプラス「ファミリー」コース	hi/abc12345@bf.hi-ho.ne.jp	
hi-ho 光 with フレッツ「マンション」コース	hi/abc12345@bm.hi-ho.ne.jp	
hi-ho 光 with フレッツ「ファミリー」コース	hi/abc12345@bf.hi-ho.ne.jp	
B フレッツ・ライトコース	hi/abc12345@bm.hi-ho.ne.jp	
B フレッツ・マンションコース	hi/abc12345@bm.hi-ho.ne.jp	
B フレッツ・ファミリーコース	hi/abc12345@bf.hi-ho.ne.jp	
B フレッツ・ベーシックコース	hi/abc12345@bb.hi-ho.ne.jp	
アクセスコミュファコース	hi/abc12345@cd.hi-ho.ne.jp	
フレッツ・スポット	hi/abc12345@fs.hi-ho.ne.jp	

- 接続パスワードはお客様が変更されない限り、そのままご利用いただけます。
- ルーターなどの機器の設定方法は、回線事業者より提供される取扱説明書を参照してください。

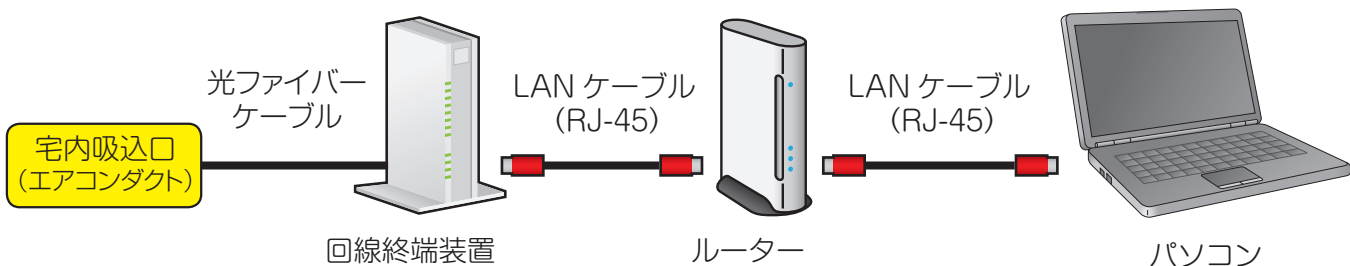
機器の設置・設定方法

回線事業者よりルーターなどの機器一式が届きましたら、設置を行ってください。

設置例 1：ADSL の場合（フレッツ・ADSL など）



設置例 2：光回線の場合（フレッツ光など）



ルーターなどの機器の設置方法や設定方法は、回線事業者より提供される取扱説明書を参照してください。

一般アクセスポイント（一般 AP）接続サービスについて

電話回線を利用した接続方法です。

B フレッツ対応コースやまとめて ADSL 各コース、フレッツ・ADSL 対応コースのお客様も、ダイヤルアップによるインターネット接続をご利用いただけます。

アクセスポイント ※ V.90、ISDN（同期）64kbps 対応

一般アクセス ポイント	レッツゴーハイホー
	0570-025814 (全国统一電話番号) (注) NTT フレッツ・ISDN をご利用の方 フレッツ・ISDN で接続される場合は、NTT 指定の番号に接続してください。 ただし、ダイヤルアップ接続（フレッツ・ISDN 以外） をご利用の場合はアクセスポイントの変更が必要です。

アクセスポイントまでの通信料

ダイヤルアップ接続で発生する通信料金は、マイライン契約が NTT 以外のお客様でも、国内共通アクセスポイントによる接続の場合、NTT から電話料金の請求となります。

一般アクセスポイント

- 8.93 円 (税抜 8.5 円) /3 分 (8 時～ 23 時) ※
- 8.93 円 (税抜 8.5 円) /4 分 (23 時～ 8 時) ※
- ※携帯電話、公衆電話をご利用の場合は料金が異なります。
詳しくは「その他料金」をご覧ください。

⚠️ ご注意ください

- 通話料金について
通話料金はお客様負担となります。ホテルや寮などの通信システムにより、通常の料金より高く請求される場合や、全国统一番号がご利用いただけない場合があります。テレホーダイなどの NTT 割引サービスは適用されません。
- 「まとめ TEL コース」「フレッツ・ISDN」のお客様はダイヤルアップ先電話番号が異なります。ダイヤルアップ先電話番号は別紙にてご案内いたします。

最新のアクセスポイントの情報は、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/ap/ippan.html>

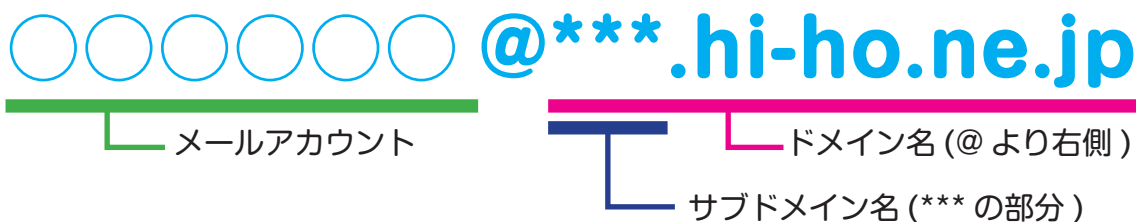
メールアドレス

メールアドレスやメールパスワードは、「登録情報」に記載されています。
メールを送受信するうえで、大切な情報が書かれていますので、「登録情報」は大切に保管してください。

メールアドレスについて

メールアドレスの説明

メールアドレス



メールアドレス	メールアドレスの「@」より前の部分です。 メール設定の「アカウント名」や「ユーザー名」として使います。
サブドメイン名	お客様ごとに自動的に決まります。
ドメイン名	メールアドレスの「@」より後の部分です。 「サブドメイン名」 + 「hi-ho.ne.jp」となります。

メールアドレスがわからないとき

接続IDと接続パスワードの両方がわかる場合は、以下の手順でメールアドレスをご確認いただけます。
どちらか一方でもわからない場合は、「接続ID、接続パスワードをなくした場合」(4ページ)を参照してください。

1. 「Myサポート」にログインしてください。



接続ID (@より前の部分)、
接続パスワードでログインしてください。

「Myサポート」

<https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>

2. 「ご利用中オプションの確認」をクリックしてください。



ご利用中のメールアドレスが
表示されます。

オプション名	購入日	備考
接続		abc12345
メールアドレス		t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp

メールアドレスを変更する（メールアドレスがわからない場合も含む）

「My サポート」

<https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>

接続ID : hi/
 接続パスワード:

メールアドレス : @.hi-ho.ne.jp
 メールパスワード:

1. 「My サポート」にログインしてください。

接続ID (@より前の部分)、
 接続パスワード
 または
 メールアドレス、
 メールパスワード
 でログインしてください。



Myサポート

- ▶ Myサポートトップ
- ▶ 登録情報の確認・変更
- ▶ ご利用状況の確認
- ▶ **パスワード変更**
- ▶ コース変更
- ▶ お問い合わせ

パスワード変更

- 接続パスワード変更
- **メールアドレス変更**
- Web(FTP)パスワード変更

2. 「パスワード変更」をクリックしてください。

3. 「メールアドレス変更」をクリックしてください。

メールアドレス変更・選択 印刷用ページを開く

接続ID : abc12345

オプション名	メールアドレス	操作
メールアドレス	t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp	パスワード変更

4. 「パスワード変更」をクリックしてください。

メールアドレス変更・入力 印刷用ページを開く

t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp

新しいメールアドレス
(半角英数字8文字を入力してください。)

新しいメールアドレス(確認用)
(上記の新しいパスワードと同じ文字を入力してください。)

※新しいパスワードに使える文字は、以下の通りです。
 数字 : 0123456789
 英大文字 : ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 英小文字 : abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 記号 : !@#\$%^&*0+==[]{}|~`_?
 ※パスワードの先頭に、- (ハイフン) をつけないでください。(NG例: -123A!ue)
 ※* (アスタリスク)、“(ダブルクォート)”, (シングルクォート), (バッククォート) は使えません。
 ※反映されるまで数分かかります。
 ※メールアドレスを変更後、ご利用のメールソフトも変更後のメールアドレスに設定しなおしてください。

5. 「新しいメールアドレス」を入力し「確認画面へ」をクリックしてください。

メールアドレス変更・確認

パスワードを変更してもよろしいですか?

6. 「登録する」をクリックしてください。

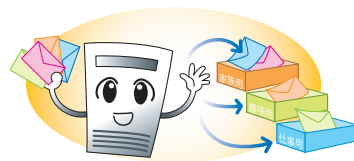
メールアドレス

メールアドレスを複数使い分ける

初期費用：無料 月額料金：有料

■ サービス説明

1つの接続IDにつき、最大5個のメールアドレスを追加（有料）できます。「メールアドレス追加サービス」と呼びます。



「メールアドレス追加サービス」の料金・手続き方法などの詳細については、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/addmail/>

■ 申込方法

1. 右記 hi-ho ホームページに移動し、注意事項をご一読ください。



問題がなければ「同意する」をチェックして、「次へ」をクリックしてください。

2. ログイン画面が表示されましたら、必要事項を入力しログインしてください。



接続ID (@より前の部分)、
接続パスワード
または
メールアドレス、
メールパスワード
でログインしてください。

3. 希望するメールアドレス（アカウント部分）を入力してください。

ご希望のアドレスを半角英数記号で入力してください。
「@より後ろの部分」は指定することができません。
「有り」をチェックすると、ウイルスチェックサービスに加入することができます。（有料/21ページを参照してください）



4. 追加するメールアドレスと、メールウイルスチェックサービスの有無を確認し、「登録する」をクリックしてください。

「メールアドレス追加サービス」 <http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/addmail/apply.html>

メールアドレス追加サービスご利用の注意事項

メールアドレス追加サービスでは、ご使用に際し、ご注意ください事項等がありますので、下記をご了承のうえ、お申し込みください。なお、この注意事項で使用する用語は、別段の定めのない限り、hi-ho個人会員規約で使用する用語と同じ意味を有するものとします。またこの注意事項とhi-ho個人会員規約が異なる定めをした場合は、この注意事項の定めが優先して適用されるものとします。

下記の注意事項に従ってください。

1. アカウントに使用できる文字列は半角英数記号のうち、以下の通りです。

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789- _

上記の注意事項に同意のうえお申し込みいただける方は、「同意する」にチェックの上、「次へ」ボタンをクリックしてお申し込み画面にお進みください。

同意しない 同意する

[戻る](#) [次へ](#)

クリック

接続ID : hi/
接続パスワード:

ログイン

メールアドレス : @ hi-ho.ne.jp
メールパスワード:

ログイン

申込する追加メールアドレス

申込する追加メールアドレスのメールアドレスの入力と、メールウイルスチェックサービスの有無を選択し、【内容確認】ボタンをクリックしてください。
（ドメイン名/メールパスワードは、こちらで付与させていただきます。）

追加メールアドレス t-haiho2 @folhi-ho.ne.jp

メールウイルスチェックサービス 有り 無し

※アカウントに使える文字は半角英数記号のうち、以下の通りです。
英小文字 : abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

内容確認へ

申込する追加メールアドレス

申込を行う追加メールアドレスの情報とは以下のとおりです。

追加メールアドレス t-haiho2@folhi-ho.ne.jp

メールウイルスチェックサービス 無し

※お申し込みいただいた翌月から、月額210円（税抜200円）/1メールアドレス かかります。
※光快適セット適用コースをご利用の場合は、追加メールアドレスおよび、メールウイルスチェックの月額基本料金は無料です。
※光 with フレッツコースをご利用の場合は、追加メールアドレスの月額基本料金は無料です。
申込を決定してもよろしければ、【登録する】ボタンをクリックしてください。修正する場合は、【戻る】ボタンをクリックしてください。

戻る

登録する

メールアドレスを変更する

初期費用：**有料** 月額料金：**無料**

メールアドレスを変更する前に、迷惑メールを分別する方法があるのをご存知ですか？！
「迷惑メールが原因」でメールアドレスを変更する前に、ぜひお試しください。
詳しくは「かんたん迷惑メールフィルター」(22 ページ) をご覧ください。

■ サービス説明

現在ご利用のメールアドレス（メールアカウント部分）を変更することができます。
新しいメールアドレスは、**翌朝 10 時頃**より利用可能です。
変更前のメールアドレスはご利用いただけなくなりますのでご注意ください。

メールアドレス変更の料金・手続き方法などの詳細については、
下記 hi-ho ホームページをご覧ください。

http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/edit/e_mail.html

■ 申込方法

「メールアカウント変更」

http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/edit/e_mail.html

手続き方法

Myサポートよりお手続きください。メールアドレスとパスワードが必要です。

ログインはこちらから メールアカウント変更

※Myサポートご利用にあたり、「接続ID」/「接続パスワード」/「メールアドレス」/「パスワード」のいずれかを入力いただくとログインできます。[接続ID/パスワードを忘れてしまった方はこちらをご覧ください。](#)

接続ID : hi/

接続パスワード:

ログイン

メールアドレス : @ .hi-ho.ne.jp

メールパスワード:

ログイン

「メールアカウント変更・入力画面」

ご希望のメールアドレスを入力し、【内容確認へ】ボタンをクリックしてください。

現在のメールアドレス	t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp
変更後のメールアドレス	<input type="text" value="t-haiho-new"/> @sky.hi-ho.ne.jp (半角英数字)

※変更後のメールアドレスは翌朝10時よりご利用いただけます。
※変更が行われた当月に変更手数料210円(税抜200円)がかかります。

確認画面へ

以下の内容でメールアドレス変更を行います。

現在のメールアドレス	t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp
変更後のメールアドレス	<input type="text" value="t-haiho-new"/> @sky.hi-ho.ne.jp

※変更が行われた当月に変更手数料210円(税抜200円)がかかります。
変更を決定してもよろしければ、【登録する】ボタンをクリックしてください。修正する場合は、【戻る】ボタンをクリックしてください。

戻る **登録する**

1. 左記 hi-ho ホームページに移動し、注意事項をご一読ください。

2. ログイン画面が表示されましたら、必要事項を入力しログインしてください。

接続ID (@より前の部分)、
接続パスワード
または
メールアドレス、
メールパスワード
でログインしてください。



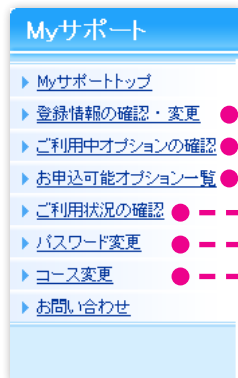
3. 新しいメールアドレス（メールアカウント部分）を入力し、「確認画面へ」をクリックしてください。

4. 確認画面が表示されますので、変更したいメールアドレスを確認のうえ、「登録する」をクリックしてください。

My サポートページのご紹介

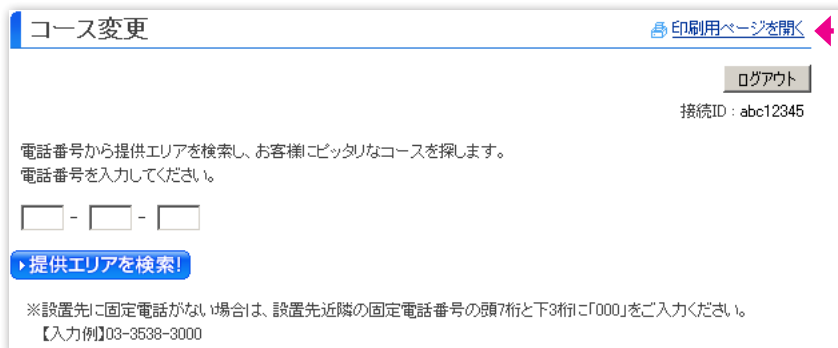
hi-ho では、住所変更などの各種手続きを「My サポート」にてお手続きいただけます。（一部手続きを除く）

URL <https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>



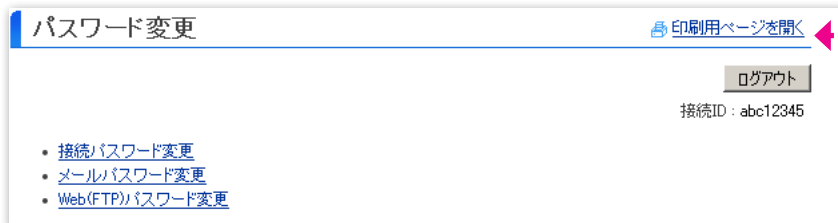
● コース変更

現在ご利用いただいているコースから、別のコースへ変更をご希望の場合の変更手続きについてご案内いたします。



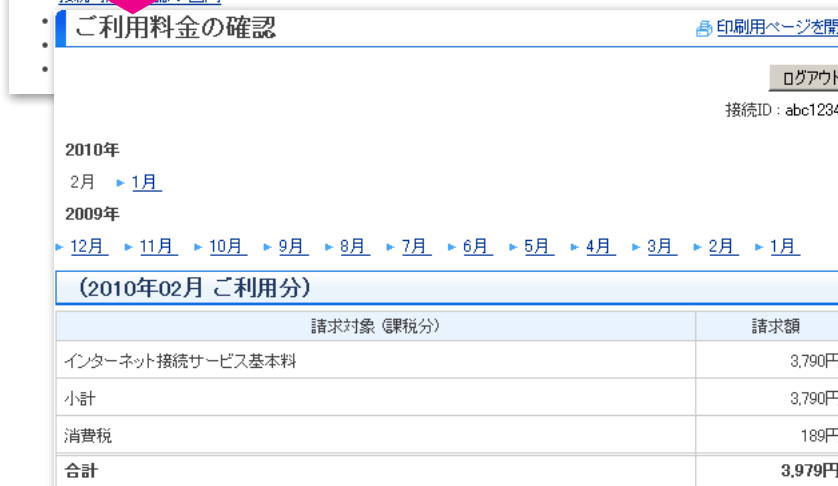
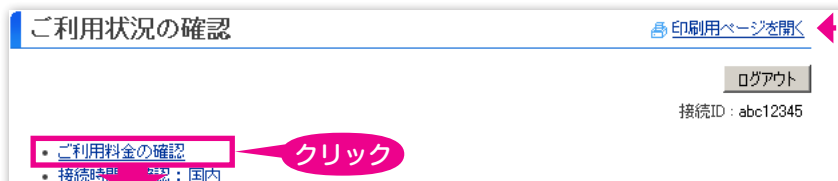
● パスワード変更

- ・ 接続パスワード
- ・ メールパスワード
- ・ Web (FTP) パスワード (レンタル Web ご利用中の場合)



● 利用状況の確認

- ・ ご利用料金
- ・ 接続時間 (国内・海外)
- ・ IP 電話での通話日時、通話時間



登録情報の確認・変更

[印刷用ページを開く](#)

ログアウト

接続ID : abc12345

氏名	杯穂 太郎
氏名(ローマ字)	HAIHO TARO
性別	男
生年月日	1111/11/11
郵便番号	641-8508
自宅住所	和歌山県和歌山市毛見1520
自宅電話番号	0612345678
FAX	
勤務先/学校名	
昼間時連絡先電話番号	
現在のご利用コース	Bフレッツ・マンション
翌月からのご利用コース	Bフレッツ・マンション

※項目欄にマークが付けられている登録情報は変更が可能です。

変更

配信メール

配信状態	配信メールの種類	内容
配信	hi-ho会報	hi-hoサービスのお知らせ
配信	バースデーメール	お誕生日メール

変更

●登録情報の確認・変更(住所、電話番号、クレジットカード情報など)

- ・確認
- ・変更

ご利用中オプションの確認

[印刷用ページを開く](#)

ログアウト

接続ID : abc12345

現在、ご利用中のオプション一覧です。各種操作及び詳細情報の確認は、「操作」欄より行えます。

[お申込可能なオプション一覧はこちら](#)

オプション名	購入日	備考	操作
接続		abc12345	パスワード変更
メールアドレス		t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp	メールオプション設定 パスワード変更

※赤字は解約予約中のサービスです。
4月末までご利用可能です。

[お申込可能なオプション一覧はこちら](#)

●オプションサービス

- ・確認
- ・申込
- ・解約

お申込可能オプション一覧

[印刷用ページを開く](#)

ログアウト

接続ID : abc12345

現在、お申込できるオプション一覧です。各種操作及び詳細情報の確認は、「操作」欄より行えます。

月額料金	オプション名	操作
無料	そのままメール転送	「ご利用中オプションの確認」よりお申し込みください。 表示中のメールアドレス右側「メールオプション設定」よりお手続きいただけます。 ※追加メールアドレスをご利用の場合、1メールアドレスごとにお申し込みしていただくと有効なりません。 ▶ ご利用中オプションの確認
無料	選んでメール転送	
無料	メールフィルタリング	
無料	かんたん迷惑メールフィルター	
有料	メールウィルスチェック	
有料	メールアドレス追加	詳細・申込
無料	レンタルWeb(hi-ho)	詳細・申込

支払い方法・利用明細

利用明細を調べる

■ 操作方法

1. 「My サポート」にログインしてください。

接続ID (@より前の部分)、
接続パスワード
または
メールアドレス、
メールパスワード
でログインしてください。



「My サポート」

<https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>

2. 「ご利用状況の確認」をクリックしてください。

3. 「ご利用料金の確認」をクリックしてください。

ご利用状況の確認

- **ご利用料金の確認**
- [接続時間の確認：国内](#)
- [接続時間の確認：海外](#)
- [hi-ho でんわ-C 通話履歴の確認](#)
- [hi-ho でんわ-F 通話履歴の確認](#)

4. ご利用料金の確認画面が表示されます。

ご利用料金の確認 [印刷用ページを開く](#)

2010年 [ログアウト](#)
2月 ▶ [1月](#) 接続ID : abc12345

2009年
▶ [12月](#) ▶ [11月](#) ▶ [10月](#) ▶ [9月](#) ▶ [8月](#) ▶ [7月](#) ▶ [6月](#) ▶ [5月](#) ▶ [4月](#) ▶ [3月](#) ▶ [2月](#) ▶ [1月](#)

(2010年02月 ご利用分)

請求対象 (課税分)	請求額
インターネット接続サービス基本料	3,790円
小計	3,790円
消費税	189円
合計	3,979円

支払い方法を変える

■ 操作方法

「My サポート」

https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi

接続ID	: hi/	<input type="text"/>
接続パスワード:	<input type="password"/>	<input type="password"/>
<input type="button" value="ログイン"/>		

メールアドレス	:	<input type="text"/>	@	<input type="text"/>	.hi-ho.ne.jp
メールパスワード:	<input type="password"/>	<input type="password"/>			
<input type="button" value="ログイン"/>					

Myサポート

- ▶ Myサポートトップ
- ▶ **登録情報の確認・変更**
- ▶ ご利用中オプションの確認
- ▶ お申込可能オプション一覧

登録情報の確認・変更

氏名	杯穂 太郎
支払い方法	クレジットカード
ご利用のカード番号	****-****-****-**** <input type="button" value="カード情報変更"/>

※項目欄に▲マークが付いている登録情報は変更が可能です。

お支払カードの変更・入力

現在ご利用のクレジットカード情報は以下のとおりです。

現在ご利用のカード番号	****-****-****-****
現在のカード有効期限	09/14(月/年)

新しいカード番号と有効期限を記入し、【内容確認へ】ボタンをクリックして下さい。
有効期限のみ変更の場合も、現在のカード番号の入力をお願いします。

カード番号	<input type="text" value="1234"/> <input type="text" value="5678"/> <input type="text" value="9012"/> <input type="text" value="3456"/> 左詰で入力して下さい。 例)ダイナース 1111-2222-3333-44 AMEX 1111-2222-3333-444
有効期限	<input type="text" value="03"/> 月/ <input type="text" value="15"/> 年 例)09/08

※ご利用いただけるカードはご契約者ご本人名義1に限ります。
※一部の海外発行カードについては、ご利用いただけない場合がございます。ご了承ください。
※変更のお手続きをいただいた当月締切のご利用代金から新カードでのご請求となります。
※毎月1日～2日は、定期メンテナンスを実施します。

お支払カードの変更・入力確認

入力されたクレジットカードの情報は以下のとおりです。

カード番号	1234-5678-9012-3456
カード有効期限	03/15(月/年)

決定してもよろしければ、【登録する】ボタンをクリックして下さい。修正する場合は、【戻る】ボタンをクリックして下さい。

1. 「My サポート」にログインしてください。

接続ID (@より前の部分)、
接続パスワード
または
メールアドレス、
メールパスワード
でログインしてください。



2. 「登録情報の確認・変更」をクリックしてください。

3. 「カード情報変更」をクリックしてください。

4. 新しいカード番号を入力し「内容確認へ」をクリックしてください。

5. 入力内容を確認し「登録する」をクリックしてください。

お引っ越し、住所・電話番号変更、コース変更

お引っ越しされる時

お引っ越しなどで住所や電話番号が変わるときは、回線の移転や登録情報の変更などのお手続きが必要です。ご登録住所、連絡先電話番号の変更については【My サポート】からお手続きいただけます。

● My サポート ●

<https://support.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/mysupport/index.cgi>

現在ご利用の回線によりお手続きが異なりますので、以下をご参照ください。

引っ越しすることになった。
インターネットの引っ越しはどうしたらいい??



お引っ越し先で、現在ご利用中の
コースを引き続き利用されますか?

YES

NO

お引っ越し手続きが必要です！
現在、ブロードバンドコースを
利用されていますか？

お引っ越し先で、現在とは違うコースをご利用
希望の場合、コース変更手続きを行う必要
があります。
変更方法については、「コース変更したい」
(17 ページ) を参照してください。
あわせて、登録住所と電話番号の変更手続き
を、「My サポート」から行ってください。

YES

NO

登録住所と電話番号の変更手続きを、「My サポート」から行って
ください。
※ お引っ越し後、接続先アクセスポイントの変更を行ってください。

現在、どのコースをご利用中ですか？

- ① hi-ho 光 with フレッツコース / hi-ho 光 with フレッツプラスコース
- ② フレッツ対応コース (フレッツ・ADSL / フレッツ光)
- ③ まとめて ADSL コース

① ②

③

NTT 東日本 / 西日本へ移転のお申し込みを行っ
てください。
移転手続きの際に、「現在利用のフレッツ回線を
引き続き利用する」ことをお伝えください。

ADSL の移転手続きは hi-ho にて承ります。
下記の URL のお申し込みフォームよりお手
続きください。

[https://welcome.hi-ho.ne.jp/
cgi-bin/iten/matomete_adsl/id](https://welcome.hi-ho.ne.jp/cgi-bin/iten/matomete_adsl/id)

お引越しの手続きについて

お引越しに関する手続きの詳細について、hi-ho ホームページでご案内しております。
あわせてご確認ください。

● インターネットのお引越し ●

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/feature/hikkoshi/>

◆ お引越し先でサービス提供がない場合

接続コースの変更をご検討ください。お手続きについて [hi-ho インフォメーションデスク](#) (33 ページ) にてご案内させていただきます。

お引越し元の回線を撤去する場合は、お客様ご自身で、回線提供事業者 (NTT 東日本 / 西日本、中部テレコミュニケーション) にお手続きください。

また、まとめて ADSL コースでレンタルプランをご利用のお客様は、現在ご利用のレンタルモデムをご返却いただく必要があります。返却先は、「モデムなどのレンタル機器を返却する」(19 ページ) をご参照ください。

◆ 登録情報の変更について

hi-ho インフォメーションデスクでは電話でのご登録内容の変更手続きは承っておりません。

お引越し等に伴い、hi-ho 登録住所の変更手続きをいただけない場合、弊社からの郵送物がお手元に届かなくなる可能性があります。また、弊社からの郵送物がお手元に届かない等により、不利益を被った場合に おきましても、hi-ho は一切の責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

■ コース変更したい

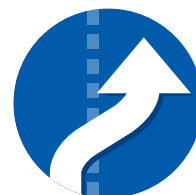
現在ご利用中のコースから違うコースへ変更される場合は、コース変更手続きが必要となります。
各接続サービスについて詳細を hi-ho ホームページにてご案内しております。ご確認ください。

● 入会・コース変更 ●

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/>

ご変更の手続きについては、hi-ho ホームページ並びに、書面にて承っております。

また、現在ご利用中のコースによっては、お手続き方法が異なる場合がありますので、[hi-ho インフォメーションデスク](#) (33 ページ) へご相談ください。



▶ hi-ho を退会したい

hi-ho を退会する

お手続きは、hi-ho ホームページまたは書面（郵送・FAX）で受付しております。手続き完了までにお時間をいただきますので、時間に余裕をもってお手続きをお願いいたします。



メールアドレスを残したい

hi-ho を退会すると、すべてのサービスが利用できなくなります。メールアドレスを残したいときは、毎月 210 円（税込）でメールアドレスがそのまま使える「ちょこっとコース」へご変更ください。

● ちょこっとコース ●

http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/edit/e_chokotto.html

ご変更の手続きについては、hi-ho ホームページ、または書面で承っております。また、現在ご利用中のコースによっては、お手続き方法が異なる場合がありますので、[hi-ho インフォメーションデスク](#)（33 ページ）へご相談ください。

退会したいとき（メールアドレスを残さない）

メールアドレスを含め、全てのサービスを使わないときは、hi-ho ホームページ、または書面での手続きが必要となります。

◆ オンライン（Web）での手続き

オンライン（Web）でのお手続きには、「接続ID」と「接続パスワード」が必要です。毎月 24 日を締め日とし、当月退会となります。

ご注意

毎月 25 日から翌月 2 日までは、お手続きができません。

◆ 書面での手続き

専用の書面をご用意しております。[hi-ho インフォメーションデスク](#)（33 ページ）へご連絡ください。毎月 15 日着（消印有効）が当月退会の締め切りとなります。

退会手続きの詳細については、hi-ho ホームページにてご案内しております。ご確認ください。

● 退会 ●

http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/edit/e_quit.html

ご注意

現在、下記コースをご利用中のお客様は、オンラインでの手続きを受け付けておりませんので、[hi-ho インフォメーションデスク](#)（33 ページ）へご連絡ください。

- ・ hi-ho 光 with フレッツコース
- ・ hi-ho モバイル各コース
- ・ hi-ho 光 with フレッツプラスコース
- ・ 各種キャンペーン適用条件の最低利用期間中のお客様
- ・ まとめて ADSL 各コース



**hi-ho 光 with フレッツコース / hi-ho 光 with フレッツプラスコース、
フレッツ対応コース、アクセスコミュファコースをご利用のお客様へ**

フレッツ回線、アクセスコミュファをご利用の方で、各回線のご利用をやめる場合、ご自身で各回線事業者
に回線の解約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、NTT116へご連絡
ください。)

解約手続きを行わないと、引き続き回線事業者より回線利用料などが請求されますのでご注意ください。

モデムなどのレンタル機器を返却する

レンタルモデムの返却先は、ご利用のコースやモデムの種類によって異なります。
お客様のコースをご確認のうえ、モデムをご返却ください。

◆ まとめて ADSL コース

まとめて ADSL-e コース	1M/8M レンタルプランの場合 (住友電工製 MegabitGear TE4121C)	〒 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宛 TEL : 03-5777-9911
	40M/ 無線 LAN カード / 12M レンタルプランの場合 (NEC 製 Atem DR シリーズ)	〒 436-8501 静岡県掛川市下俣 800 NEC アクセステクニカ (株) 内 SL 製造部レンタルグループ宛 TEL : 0537-23-9693
まとめて ADSL-T コース	12M レンタルプランの場合 (NEC 製 Atem DR シリーズ)	〒 436-8501 静岡県掛川市下俣 800 NEC アクセステクニカ (株) 内 SL 製造部レンタルグループ宛 TEL : 0537-23-9693
	8M/12M レンタルプランの場合 (住友電工製 MegabitGear TE4521C、MegabitGear TE4121C)	〒 143-0001 東京都大田区東海 2-1-2 GLP 東京 5F ヤマトロジスティック (株) 内 T-com ADSL モデム返却センター宛
まとめて ADSL-A コース	エントリー 3M/12M レンタルプランの場合 (NEC 製 Atem DR シリーズ、 富士通製 FLASHWAVE シリーズ)	〒 340-0054 埼玉県草加市新善町 221 ヤマトシステム開発 (株) 内 埼玉ロジシスセンター モデム返却センター (AC) 宛 TEL : 0570-064-097

注) 2010年6月1日現在。返却先の最新住所は、hi-ho ホームページ (32 ページ) を参照してください。

なお、まとめて ADSL 各コースのモデム返却にかかる費用は、お客様ご自身の負担 (元払い) となります。
あらかじめ、ご了承ください。

返却先を間違われた場合、ご利用されていた回線業者よりモデム未返却と判断され、モデム代金相当額の
請求をさせていただく場合があります。

また、退会もしくはコース変更手続きをされない限り、モデムを返却されただけでは、まとめて ADSL コー
スの解約は行われません。ご注意ください。

◆ hi-ho 光 with フレッツコース / hi-ho 光 with フレッツプラスコース、フレッツ対応コース

レンタルで利用された ADSL モデムや回線終端装置などの返却方法については、NTT 東日本 / 西日本へ
直接ご連絡ください。

セキュリティ・オプションサービス

hi-ho では、お客様がインターネットを快適にご利用頂けるよう、さまざまなオプションサービスをご用意しております。

セキュリティ対策のお願い

◆ セキュリティ対策のススメ

セキュリティ対策をしないでインターネットに接続して、ホームページを見たりメールの送受信を行ったりすると、知らないうちにパソコンがコンピューターウイルスに感染するおそれがあります。安心してインターネットを楽しめるよう、セキュリティ対策をしましょう。

コンピューターウイルスとは

悪意をもって制作されたコンピューター用プログラム的一种です。

感染すると以下のような症状がコンピューターに現れる場合があります。

- ・タスクトレイに見知らぬアイコンが増えている
- ・アイコンをクリックしたのにソフトが立ち上がらない
- ・急に迷惑メールが増えた
- ・勝手にアドレス帳の宛先にメールを送信している
- ・覚えのない請求画面が表示される
- ・ブラウザのお気に入りに、覚えのないリンクが追加されている
- ・広告のポップアップウィンドウが、消しても消しても表示される
- ・インターネットのホームページが、知らないページに変更されている
- ・ハードディスク内の情報が破壊される



など…

hi-ho ウイルスバスター月額版

初期費用：無料 月額料金：有料



お客様の声

- ホームページを見るだけで感染するウイルスがあるという話をよく聞きますが、どうしたら良いかわかりません。
- 最近、パソコンの調子が悪くなったので、ウイルスに感染しているのではないかと心配です。

そんなお客様に

**hi-ho ウイルスバスター
月額版**

をおすすめします！



■ サービス説明

Windows だけでなく Mac OS にも対応！

ウイルス対策ソフトを月額費用のみでご利用いただけます。

しかも！ 1つのライセンスで3台までインストールできます。

1ユーザー様（ひとつの接続ID）ごとに10ライセンスまで購入可能です。

最新の料金・サービス内容は下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/vbuster/>

■ 申込方法

下記 hi-ho ホームページよりお申し込みいただけます。

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/vbuster/apply.html>

⚠️ ご注意

申し込みの際には、「接続ID」と「接続パスワード」が必要となります。

メールウイルスチェック

初期費用：無料 月額料金：有料



お客様の声

- ウイルスが付いているメールを読み込む前から削除できませんか。
- パソコンが古く、ウイルスバスターがインストールできないのですが、メールだけでもウイルス対策できませんか。

そんなお客様に

メールウイルスチェック

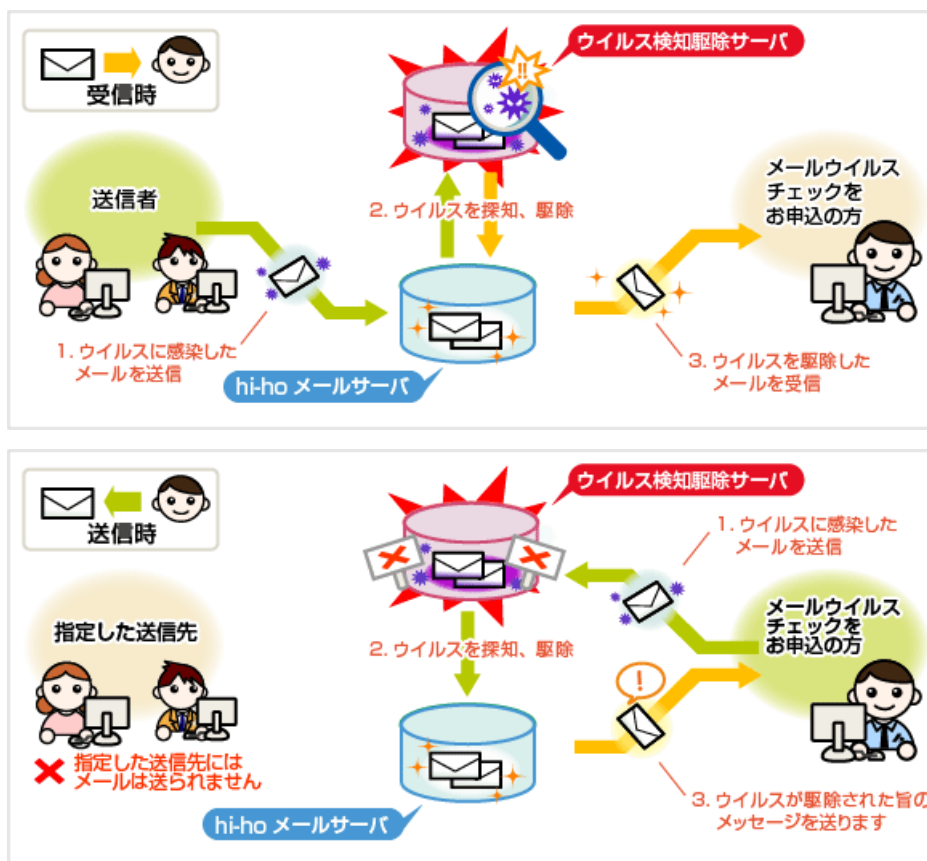
をおすすめします！



■ サービス説明

お客様が「送信」「受信」するメールをチェックします。メールに添付されたファイルからウイルスが見つかった場合は、駆除（削除）しますので、安心してメールをお使いいただけます。

万が一、お客様のパソコンがウイルスに感染してしまいウイルス付きメールが送信された場合でも、サーバー側で駆除（削除）しますので、二次被害を防ぐことができます。



最新の料金・サービス内容は下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/vcheck/>

■ 申込方法

下記 hi-ho ホームページよりお申し込みいただけます。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/vcheck/apply.html>

⚠️ ご注意

申し込みの際には、「接続 ID」と「接続パスワード」が必要となります。

セキュリティ・オプションサービス

かんたん迷惑メールフィルター

初期費用：無料 月額料金：無料



お客様の声

- 知らない業者から不要な広告メールがたくさん届くのですが、メールアドレスは変えたくないなので、どうにかありませんか。

そんなお客様に

かんたん 迷惑メールフィルター

をおすすめします！

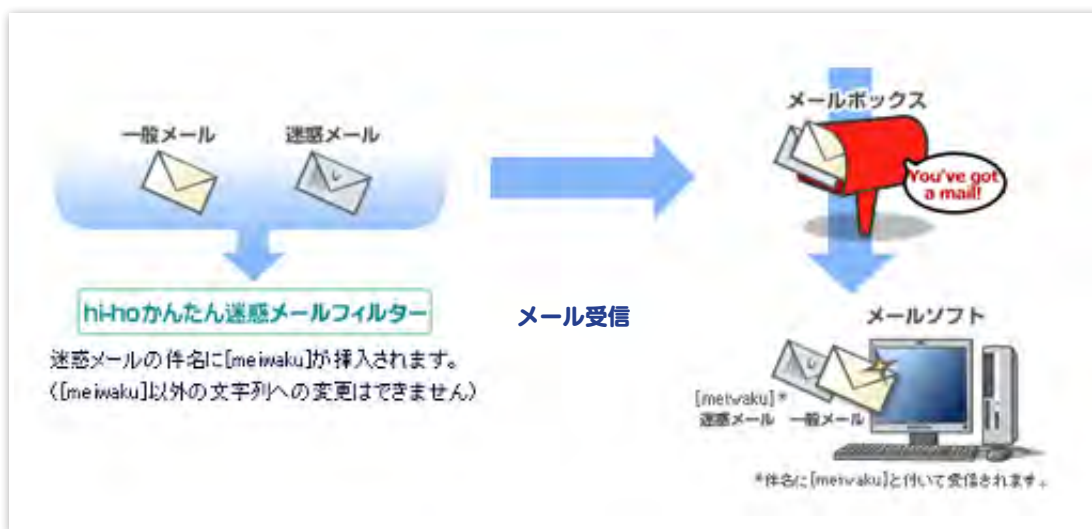


■ サービス説明

迷惑メールを hi-ho のサーバーが自動的に判定するサービスです。

迷惑メールと判定されたメールの件名には、[meiwaku] が追加されますので、メールソフトの設定で迷惑メールを任意のフォルダーに振り分けることができます。

万が一、誤判定となった場合でも、メールは受信されますので安心です。



最新のサービス内容は、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/basic/kmmf/>

■ 申込方法

下記 hi-ho ホームページよりお申し込みいただけます。
http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/basic/kmmf/kantan_meiwaku-mail_apply.html



ご注意

申し込みの際には、「接続 ID」と「接続パスワード」が必要となります。

メールフィルタリングサービス

初期費用：無料 月額料金：無料



お客様の声

- 特定のアドレスから届く迷惑メールを読みたくありません。
- せっかく「かんたん迷惑メールフィルター」に加入したけど、件名に[meiwaku]が追加されるだけなので、自動で削除できませんか。

そんなお客様に

メールフィルタリングサービス

をおすすめします！

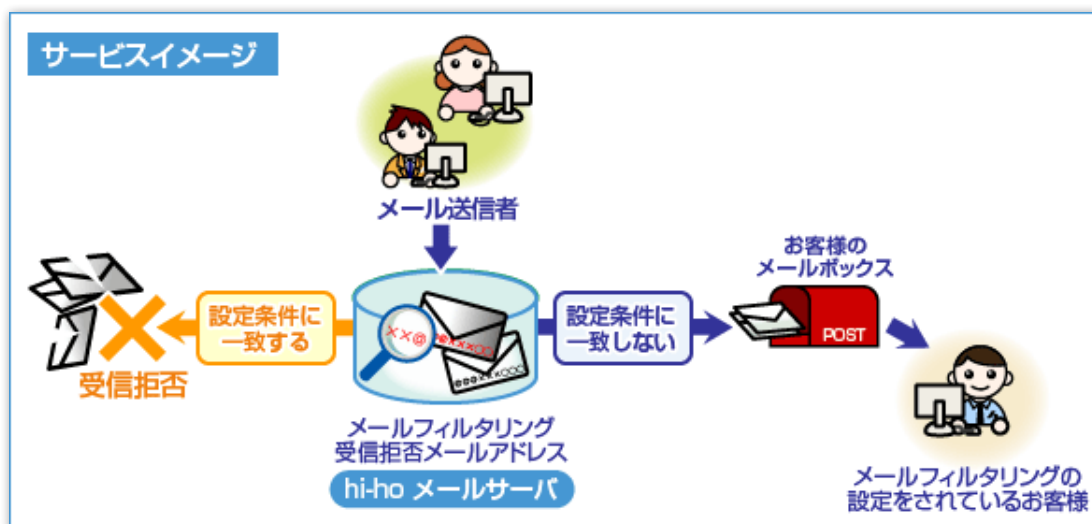


■ サービス説明

メールの「件名 (Subject)」と「送信元 (From)」から、特定のメールを受信拒否することができます。「かんたん迷惑メールフィルター」と併用すると、迷惑メールを読まずに削除することができます。

⚠️ ご注意

「かんたん迷惑メールフィルター」との併用は、お客様の責任において実施してください。誤判定となった場合は、読まれずに削除されます。



最新のサービス内容は、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/basic/filtering/>

■ 申込方法

下記 hi-ho ホームページよりお申し込みいただけます。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/basic/filtering/>

⚠️ ご注意

申し込みの際には、「接続 ID」と「接続パスワード」が必要となります。

セキュリティ・オプションサービス

有害サイトブロックサービス

初期費用：無料 月額料金：有料



お客様の声

- 子供にとって有害なサイトを見せたくありません。
- 家族みんなで使うので、利用者ごとに設定したい。

そんなお客様に

有害サイト ブロックサービス

をおすすめします！



■ サービス説明

インターネット上の膨大な Web サイトから、有害と思われるサイトへのアクセスをブロックすることができます。

設定は簡単！専用のソフトをインストールするだけでご利用いただけます。



最新のサービス内容は、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/block/>

■ 申込方法

下記 hi-ho ホームページよりお申し込みいただけます。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/block/apply.html>

⚠️ ご注意

申し込みの際には、「接続ID」と「接続パスワード」が必要となります。

その他オプションサービス (hi-ho ホームページ参照)



お客様の声

● その他のオプションサービスについても教えてください。

はい、

hi-ho ホームページ

をご覧ください！



紙面の都合で本書ではご紹介しきれませんでしたが、hi-ho ではお客様におすすめしたいサービスがたくさんございます。hi-ho ホームページよりぜひご確認ください。

● オプションサービス一覧●

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/option/>

メールの送受信方法

Web メールを利用する

hi-ho では、面倒なメールソフトの設定をしなくても、hi-ho ホームページ上からメールの送受信ができるサービスを提供しています。

外出先でもインターネットができれば、hi-ho ホームページ上からメールの送受信ができる便利な無料サービスです。

■ ログイン方法

1. 右記アドレスより hi-ho ホームページへアクセスしてください。

「hi-ho ホームページ」
<http://home.hi-ho.ne.jp/>

2. 「Web メールログイン」をクリックしてください。



3. ログイン画面が表示されます。



「メールアドレス」と「メールパスワード」を入力し、「ログイン」をクリックしてください。

A screenshot of the login form. The 'メールアドレス' field contains 't-haiho@sky.hi-ho.ne.jp' and the 'メールパスワード' field contains masked characters. Below the fields, there is a checkbox for '次回からのメールアドレス入力を省略' and a 'ログイン' button (highlighted with a pink box).

メールアドレス t-haiho@sky.hi-ho.ne.jp
hi-hoのメールアドレスを入力
(例:t-haiho@sum.hi-ho.ne.jp)

メールパスワード ●●●●●●●●
hi-hoのメールパスワードを入力

次回からのメールアドレス入力を省略

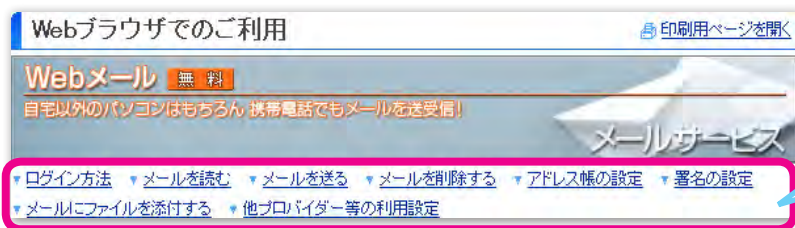
ログイン

4. 「hi-ho Web メール」にログインできました。



■ 利用方法

メールの作成や送受信について、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/service/basic/webmail/browser.html>



利用方法は、hi-hoホームページ
よりご覧いただけます。



メールソフトを利用する

hi-ho の会員サポート：Q&A に設定手順をまとめております。

メールソフトを使ってメールを送受信する場合は、下記 hi-ho ホームページをご覧ください。
<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/faq/settei/mail/>

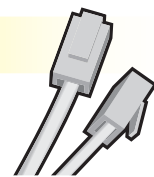
メールソフトのメーカーサポートの期限切れなどにより、予告なく削除する場合がございます。
あらかじめご了承ください。

困ったとき ～接続できない～

まずはじめに、機器の接続を確認しよう！

【確認 1】 機器の接続状況を確認しましょう。

- ・ ケーブルの抜けはありませんか？
また、切断されている箇所はありませんか？
- ・ 接続しているケーブルの種類は合っていますか？
(LAN ケーブルの差し込み口に電話線を差し込んでいるなど)



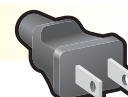
【確認 2】 機器のランプ点灯状況を確認しましょう。

- ・ 電源ランプは点灯していますか？
- ・ その他のランプの点灯状況はどうですか？ (ランプ色、点滅・点灯を確認)



【確認 3】 機器やパソコンを再起動してみましょう。

再起動すると改善しましたか？



【確認 4】 機器の接続設定を確認しましょう。

- ・ 「接続 ID」や「接続パスワード」は正しく設定されていますか？
- ・ 電話番号は正しく設定されていますか？ (ダイヤルアップ接続の場合)



【確認 5】 パソコンのエラーメッセージを確認しましょう。

以降の「パソコンのエラーメッセージ集」を確認してください。

パソコンのエラーメッセージ集

エラー番号	エラー原因と対処法
619	【エラーメッセージ】 リモートコンピューターへの接続で使用されていたポートが閉じられているため、接続を確立できませんでした。
	【原因】 接続設定に誤りがある可能性があります。 【対処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機器の接続状況を確認してください。 ・ 機器の接続設定を確認してください。 ・ 機器およびパソコンを再起動してみてください。
666	【エラーメッセージ】 モデムが装着されていないか、サービスされていません。モデムをコンピューターに接続してやりなおしてください。
	【原因】 機器が正常に動作していない可能性があります。 【対処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機器の接続状況を確認してください。 ・ パソコンの接続設定を確認してください。 ・ 機器およびパソコンを再起動してみてください。
676	【エラーメッセージ】 回線が使用中です。しばらくしてからやりなおしてください。
	【原因】 ダイヤルアップ先が通話中の可能性があります。または、接続設定に誤りがある可能性があります。 【対処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 接続先が通話中でないことを確認してください。 ・ 機器の接続状況を確認してください。 ・ パソコンの接続設定を確認してください。 ・ 機器およびパソコンの再起動をしてみてください。

エラー番号	エラー原因と対処法
678	<p>【エラーメッセージ】ダイヤル先のコンピューター（リモートコンピューター）が応答しませんでした。 しばらくしてからやりなおしてください。</p>
	<p>【原因】接続設定に誤りがある可能性があります。</p> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器の接続状況を確認してください。 ・パソコンの接続設定を確認してください。 ・機器およびパソコンを再起動してみてください。
680	<p>【エラーメッセージ】発信音が聞こえません。 モデムが電話回線に正常に装着されているか確認してください。</p>
	<p>【原因】接続設定に誤りがある可能性があります。 モデムが通話可能なモジュラージャックに接続されていない可能性があります。 モデム～モジュラージャック間に問題がある可能性があります。</p> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの接続設定を確認してください。(特にトーン/パルス設定) ・他のモジュラーケーブルにて接続可能か確認してください。 ・分配器などをご利用の場合は、取り外して(直結して)接続可能か確認してください。
691	<p>【エラーメッセージ】ダイヤル先のコンピューターはダイヤルアップネットワーク接続を確立できません。パスワードを確認してからやりなおしてください。</p>
	<p>【原因】接続設定に誤りがある可能性があります。</p> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの接続設定を確認してください。 →接続 ID、接続パスワードは正しく入力されていますか？ →接続 ID、接続パスワードを半角文字で入力していますか？
769	<p>【エラーメッセージ】指定した宛先に到達できません (PPPoE 接続の場合)</p>
	<p>【原因】機器の接続状況に誤りがある可能性があります。 接続設定に誤りがある可能性があります。</p> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器の接続状況を確認してください。 ・パソコンの接続設定を確認してください。 →ローカルエリアネットワークが無効になっていませんか？
815	<p>【エラーメッセージ】リモートサーバーが応答していないため、コンピューターでブロードバンドネットワーク接続を確立できませんでした。これは、この接続の「サービス名」フィールドが無効な値になっていることが原因だと考えられます。インターネットサービスプロバイダにこのフィールドの正しい値を問い合わせ、このフィールドの正しい値を問い合わせ、「接続のプロパティ」の値を更新してください。</p>
	<p>【原因】機器の接続状況に誤りがある可能性があります。 接続設定に誤りがある可能性があります。</p> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器の接続状況を確認してください。 ・パソコンの接続設定を確認してください。 →ローカルエリアネットワークが無効になっていませんか？ ・機器およびパソコンを再起動してみてください。

困ったとき ~メールが利用できない~

まずはじめに、設定を確認してみよう！

■ Web メールを利用している場合

【確認 1】 入力が半角の英数字になっていることを確認しましょう。

【確認 2】 メールアドレス、メールパスワードを確認しましょう。

「登録情報」をご覧ください。

■ メールソフトを利用している場合

【確認 1】 設定内容を確認しましょう。

・ 代表的なメールソフトについては Q&A ページをご覧ください。

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/faq/settei/mail/>

【確認 2】 メールアドレス、メールパスワードを確認しましょう。

「登録情報」をご覧ください。

【確認 3】 パソコンを再起動してみましょう。

再起動すると改善しましたか？

【確認 4】 「Web メール」でログインしてみましょう。

「Web メール」で送受信可能な場合は、メールソフトの設定に誤りがある可能性があります。メールソフトに関する詳細については、ソフトの提供会社へお問い合わせください。

エラーメッセージ集

エラー番号	エラー原因と対処法
■送信時に表示されるエラー	
0X800CCC0F	【原因 1】 容量の大きなメールが到着しているため、受信しきれない場合があります。
	【対処 1】 Web メールへログインし、不要なメールを削除してください。
0X800CCC0E 0X800CCC0D	【原因 2】 セキュリティソフトが通信を遮断している場合があります。
	【対処 2】 いったん、セキュリティソフトを停止し、メールを受信してください。受信できた場合は、セキュリティソフトの会社へ対処法を確認してください。
0X800CCC0E 0X800CCC0D	【原因 1】 インターネット接続ができていない可能性があります。
	【対処 1】 hi-ho ホームページなど、インターネットに接続できることを確認してください。
	【原因 2】 メールソフトの設定に誤りがある可能性があります。
0X800CCC0E 0X800CCC0D	【対処 2】 設定内容を確認してください。
	【原因 3】 セキュリティソフトが通信を遮断している場合があります。
0X800CCC0E 0X800CCC0D	【対処 3】 いったん、セキュリティソフトを停止し、メールを受信してください。受信できた場合は、セキュリティソフトの会社へ対処法を確認してください。

困ったとき
メールが利用できない

0X800CCC78	<p>【原因】 宛先間違いの可能性があります。</p> <p>【対処】 アドレスが半角の英数字、記号であることを確認してください。送信先の方にメールアドレスの綴りを確認してください。</p>
0X800CCC79	<p>【原因 1】 宛先間違いの可能性があります。</p> <p>【対処 1】 送信先の方にメールアドレスの綴りを確認してください。</p>
	<p>【原因 2】 メールソフトの設定に誤りがある可能性があります。</p> <p>【対処 2】 設定内容を確認してください。</p>
	<p>【原因 3】 セキュリティソフトが通信を遮断している場合があります。</p> <p>【対処 3】 いったん、セキュリティソフトを停止し、メールを受信してください。受信できた場合は、セキュリティソフトの会社へ対処法を確認してください。</p>
	<p>【原因】 セキュリティソフトが通信を遮断している場合があります。</p> <p>【対処】 いったん、セキュリティソフトを停止し、メールを受信してください。受信できた場合は、セキュリティソフトの会社へ対処法を確認してください。</p>
<p>■メールとして返送されるエラー</p>	
Mailer Daemon	<p>【原因】 宛先間違いの可能性があります。</p> <p>【対処】 アドレスが半角の英数字、記号であることを確認してください。送信先の方にメールアドレスの綴りを確認してください。</p>
Host unknown Host not found	<p>【原因】 送付先のメールサーバトラブルの可能性があります。</p> <p>【対処】 送付先の方にエラー内容と、ネットワーク管理者への確認をお願いしてください。</p>
User unknown	<p>【原因】 送付先に該当ユーザーがいない場合のエラーメッセージです。</p> <p>【対処】 アドレスが半角の英数字、記号であることを確認してください。送信先の方に以下の点を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールアドレスの綴りの確認 ・送信先で受信制限を行っていないかの確認

困ったとき ~ ID・パスワード忘れ~

接続 ID、接続パスワードを忘れた

「接続 ID、接続パスワードをなくした場合」(4 ページ) をご覧ください。

メールアドレス、メールパスワードを忘れた

「メールアドレスがわからないとき」(8 ページ) をご覧ください。

「メールパスワードを変更する (メールパスワードがわからない場合も含む)」(9 ページ) をご覧ください。

お問い合わせについて

お問い合わせの前に

hi-ho ホームページでは、以下の情報を掲載しておりますので、お問い合わせの前にご確認ください。

● hi-ho ホームページ ●

<http://home.hi-ho.ne.jp/>



▶ メンテナンス情報

メンテナンス情報をお知らせするページにリンクしています。

ご利用のサービスがメンテナンスで停止中の場合は、メンテナンス終了までお待ちください。

▶ 障害情報

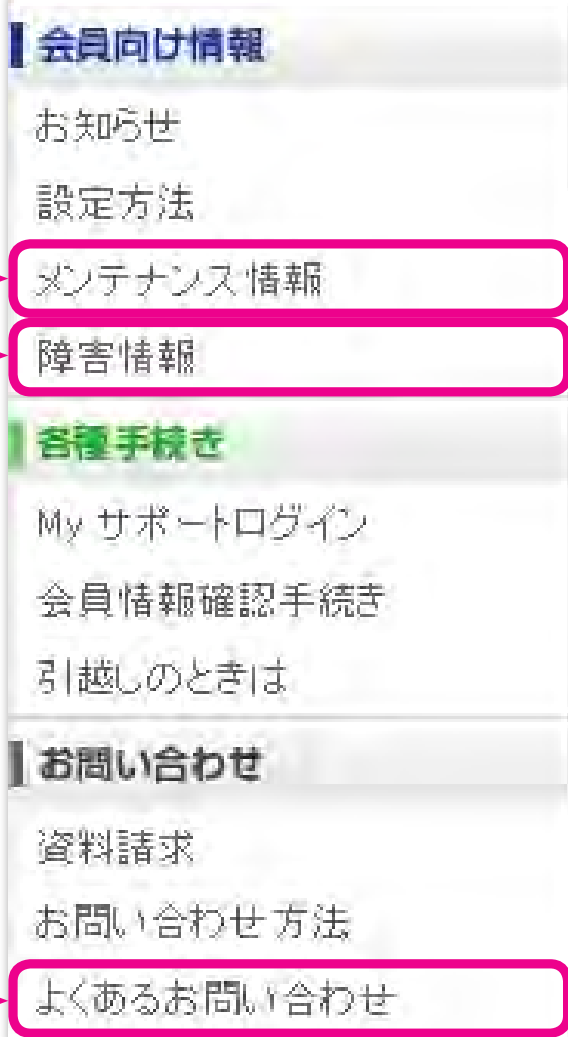
障害情報をお知らせするページにリンクしています。

ご利用のサービスが障害で停止中の場合は、ご不便をおかけいたしますが、復旧までしばらくお待ちください。

▶ よくあるお問い合わせ

お客様より多く寄せられているお問い合わせを掲載しております。

本書に掲載されていない最新情報もございますので、お問い合わせの前にご確認ください。



お問い合わせについて

お問い合わせ先

■ hi-ho ホームページからのお問い合わせ

hi-ho ホームページから専用フォームにてお問い合わせを受け付けております。

下記 hi-ho ホームページへアクセスしてください。

<http://home.hi-ho.ne.jp/home/support/contact/mail.html>

■ お電話でのお問い合わせ

電話番号の設定間違い、おかけ間違いにご注意ください。

hi-ho インフォメーションデスク

ヤッホー ハイホー

【フリーダイヤル】 **0120-858140**

プッシュ（トーン）回線の場合は、ガイダンスの案内に従って、電話機のボタンを押してください。

その他のお問い合わせの場合やダイヤル（パルス）回線の場合は、ボタンを押さずにそのままお待ちください。

hi-ho インフォメーションデスクにお電話いただいた場合、お問い合わせ内容の確認のため、録音させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

海外からのお問い合わせ

81-73-403-8162

窓口の電話番号や営業時間帯の最新情報は、hi-ho ホームページよりご確認ください。

下記 hi-ho ホームページへアクセスしてください。

<http://home.hi-ho.ne.jp/>

■ あ行

アクセスポイント	6
一般アクセスポイント(一般 AP)	7
エラーメッセージ集	28, 30
お問い合わせ	32
お問い合わせ先	33
お引越	16
オプションサービス	13, 20

■ か行

回線終端装置	7
かんたん迷惑メールフィルター	22
コース変更	6, 12, 16
困ったとき	28
コンテンツ ID	3
コンテンツパスワード	3

■ さ行

サブドメイン名	8
支払い方法	14
支払い方法変更	15
住所変更	16
受信サーバー	3
障害情報	32
セキュリティ	20
セキュリティ対策	20
接続 ID	3, 4, 6
接続 ID 紛失	4
接続確認	28
接続できない	28
接続パスワード	3, 4
接続パスワード紛失	4
接続パスワード変更	5
設置	7
設定	7
送信サーバー	3
送信用ポート番号	3
その他オプションサービス	25

■ た行

退会	18
ダイヤルアップ接続用 ID	2
ちょこっとコース	18
電話線	7
電話番号変更	16
登録情報	2

登録情報確認・変更	13
ドメイン名	8

■ は行

パスワード変更	12
パスワード忘れ	31
光ファイバーケーブル	7

■ ま行

メールアカウント	3, 8
メールアドレス	3, 8
メールアドレス追加サービス	10
メールアドレス変更	11
メールウイルスチェック	21
メールが利用できない	30
メール受信	26
メール送信	26
メールパスワード	3, 9
メールパスワード変更	9
メールフィルタリングサービス	23
メンテナンス情報	32
モデム	7

■ や行

有害サイトブロックサービス	24
よくあるお問い合わせ	32

■ ら行

利用明細	14
利用料金確認	12
ルーター	7
レンタル機器返却	17, 19

■ アルファベット順

B フレッツ接続用 ID	2
DNS 情報	2
hi-ho インフォメーションデスク	33
hi-ho ウイルスバスター月額版	20
ID 忘れ	31
LAN ケーブル	7
My サポート	12
POP3	3
SMTP	3
Web メール	26

