

よくある質問

Q&A 1 入居と同時にインターネットは利用できますか？

インターネットへの接続はご入居と同時に可能です。なお、インターネットご利用開始にあたっては、会員登録をお願いしています。詳しくは中面をご確認ください。

※インターネット開通にUCOM光レジデンス会員登録などの手続きが必要となる建物については、別途ご案内をさせていただいております。その場合、会員登録から利用開始までにお時間を要するため、ご入居前にあらかじめ会員登録の手続きを行ってくださいますようお願いいたします。

Q&A 2 問い合わせ窓口はありますか？

Webお問い合わせフォーム、お電話でのお問い合わせをご利用いただけるほか、いつでも疑問を調べられる「よくある質問」をご用意しております。

Q&A 3 プロバイダーを変更するとメールアドレスは変わってしまいますか？

プロバイダーによってはメールアドレスを継続利用できるプランがございます。現在ご利用のプロバイダーの最も安いプランに変更し、引き続き現在お使いのメールアドレスもご利用いただくことが可能です。詳しくはご利用中のプロバイダーにお問い合わせください。

Q&A 4 グローバルIPアドレスは利用できますか？

ご利用いただけます。ただし、建物によっては有料オプションとして、別途お申し込みが必要になる場合がございます。詳しくはお住まいの建物専用サイトでお問い合わせ窓口をご確認の上、ご連絡ください。

※お申し込みにはお客様番号が必要です。(お客様番号はISP会員登録時に発行された番号です)

※ISP会員登録と同時に申し込みいただくことはできません。

UCOM光 レジデンス インターネットサービス 総合パンフレット



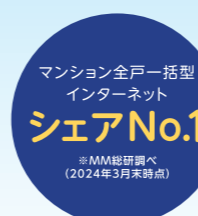
株式会社つなぐネットコミュニケーションズ

〒100-0004 東京都千代田区大手町 2-2-1 新大手町ビル 6F

入居者向けサービスサイト <https://ucom-r.ne.jp/>

- 本紙に記載の料金はすべて税込表示(消費税10%)です。消費税率が改正された場合は、改正後の税率による価格に変更となります。
- 消費税の計算上、端数処理の違いから表記額と実際の請求が異なる場合がございます。
- 本誌に記載の社名及び商品名は各社の商標または登録商標です。●記載されている情報は2025年6月時点のものです。

ISP 2506



株式会社つなぐネットコミュニケーションズ

ARTERIA
アルテリアグループ

UCOM光 レジデンスのインターネットサービスで 快適・安心・お得なインターネットライフを



UCOM光 レジデンスが快適・安心・お得な理由

マンション全戸一括型インターネット シェアNO.1

※MM総研 全戸一括型マンションISPシェア調査(2024年3月末時点)

国内で最も選ばれているマンション全戸一括型インターネットサービスです。サービスをご利用いただくお客様から多くの信頼をいただいております。

高い技術力で万全のサポート体制

ネットワーク回線設計からアフターサービスまで、アルテリアグループが一貫で行うため、サポート体制も万全です。

充実のオプションサービスでお得なマンションライフ

電話代が節約できるIP電話やお得な福利厚生サービスなど、インターネットに加えさまざまなサービスをご用意しています。

お客様の大切な情報を守る取り組み

当社は、お客様からお預かりする情報を適切に保護し、安心してサービスをご利用いただけるよう、情報セキュリティ基本方針および個人情報保護方針を定め、その遵守の徹底を図り実施しております。

INDEX

- P2..... UCOM光 レジデンス インターネットご利用のご案内
- P3..... 会員サービス一覧/WEB登録の流れ
- P4..... 基本サービス「メールサービス」
会員特典サービス「UCOM光 クラブオフ」
- P5..... セキュリティ対策サービス「マルウェアブロッキング」
- P6..... セキュリティ対策サービス「セキュリティオプション」
サポートサービス「UCOM光 リモートサポート」

UCOM光 レジデンス インターネットご利用のご案内

インターネットサービスのご利用開始には、 まずは会員登録からスタートしてください！

1. 「UCOM光 レジデンスNavi」
にアクセス

<https://ivr.ucom-r.ne.jp/1/index.html>

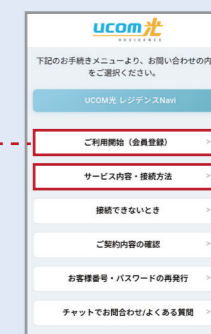


上記URL
または
二次元コードを
読み込み



2. 「ご利用開始 (会員登録)」からお手続きが開始
できます。インターネットサービスやインターネッ
ト接続情報を確認したい場合は「サービス内容・
接続方法」を選択してください。

インターネットサービス
ご利用開始時にはまずは会員登録



<UCOM光 レジデンスNavi 画面イメージ>
※メニューは変更される場合があります。

新規会員登録

インターネットのご利用開始時に会員登録をして
いただくことにより、サポートやお客様のお手続き
をスムーズにご案内することができます。

- ・インターネット利用に関するお手続き
(建物によって会員登録が必須となる場合があります)
- ・サポートセンターへお問い合わせ時の本人確認
- ・オプションサービスのお申込み手続き など

インターネットご利用には、会員登録をお願いいたします。



<Portasサイトイメージ>

建物ごとの 提供サービスのご案内

ご入居される建物ごとに「建物専用サイト」をご用
意いたしました。

- ・提供されているインターネット回線速度やWi-Fi接続方法
- ・ご利用いただけるオプションサービスのご案内
- ・サポートセンターからのお知らせ など

UCOM光 レジデンスをご利用中に困ったことや知りたい
ことがあるときには、建物専用サイトをご活用ください。



<建物専用サイトイメージ>

お住まいの
建物名を検索
してアクセス



UCOM光 レジデンス 会員サービス

サービス	会員登録は不要です	会員登録が必要です <small>*メールサービス、メールに関連するオプションは、Portas(ポルタス)会員登録が必要です</small>	
基本サービス	—	メールサービス(⇒P4) 無料	メールオプション(⇒P4) 有料
セキュリティ対策サービス	マルウェアブロック(⇒P5) 無料	—	セキュリティオプション(⇒P6) 有料
会員特典サービス	—	UCOM光 クラブオフ(⇒P4) 無料	—
サポートサービス	Web・電話でのサポート 無料	—	UCOM光 リモートサポート(⇒P6) 有料

上記以外にもIP電話サービスや他オプションサービスがございます。詳しくは「建物専用サイト」をご確認ください。

会員サービスは、**簡単Web登録**で手続き後、ご利用いただけます！



Web会員登録の流れ(無料) Webから簡単に登録することができます。

UCOM光 レジデンスの会員登録は、Portas(ポルタス)利用登録とあわせてお手続きいただけます。以下流れでご登録ください。
*Portasはアルテリア・ネットワークス株式会社が運営する総合プラットフォームです。

STEP 01

Portasサイトにアクセスし、お住まいの建物名を検索

UCOM光 レジデンスNavi(<https://ivr.ucom-r.ne.jp/1/index.html>)にアクセスし、「ご利用開始(会員登録)」のメニューを選択します。Portas新規会員登録ページから、お住まいの建物を検索し、手続きを進めてください。



STEP 02

お客様情報入力、オプションサービス申込

新規会員登録方法の選択、認証後、新規会員登録画面に遷移します。*認証方法によって、メールアドレス宛に新規会員登録お申し込み受付のお知らせメールが届きます。メールが届いた場合は、メール内に記載のURLから会員登録画面に進んでください。お客様情報入力後、お申し込みしたいオプションサービスを選択し、確認画面へ進みます。

STEP 03

入力・お申込み内容確認後登録完了

入力したお客様情報、オプションサービス申込内容などご契約内容に間違いがないかご確認の上、「申し込みを実行」ボタンをクリックすると登録完了となります。登録完了後、ご入力いただいたメールアドレス宛にUCOM光 レジデンスの「お客様番号」「お客様番号パスワード」を記載したメールをお送りいたします。

<お客様番号とパスワードの発行について>

*メールの到着には数日間お待ちいただく場合がございますのであらかじめご了承ください。

*建物のご契約によって、郵送で「UCOM光 レジデンス登録証」の書面をお送りする場合がございます。その場合ご入居済みのお客様はご登録完了から1週間~10日間前後、未入居のお客様はご入居予定日前後に発送いたします。

*一部の建物や未成年の方はWebでの登録ができません。問い合わせ窓口までご連絡ください。



基本サービス

メールサービス **無料**

Portas会員登録後にUCOM光 レジデンス会員登録が必要です。

メールアカウント	基本 1個* 1メールアカウントごと1GBのメールボックスをご利用いただけます。 <small>*建物によって異なる場合があります。</small>
Webメール	パソコン・スマートフォンから利用可能
メール転送サービス	2箇所まで転送可能
Webスペース (ホームページ開設)	初期容量 20MB

【ご利用開始までの流れ】

1

Portas会員登録後、UCOM光 レジデンス会員登録

2

PortasのUCOM光 レジデンス会員専用トップからアカウントID管理を選択、アカウントIDの新規登録後メールアドレスを取得してください。

メールオプションサービス「メールパック」 **有料**

Portas会員登録後にUCOM光 レジデンス会員登録が必要です。

月額基本料 **330円**

メールパックを申し込むことにより、1契約、メールアドレス・Webスペースが最大6個までご利用いただけます。

*基本アカウント数によって、追加いただける数が変わります。

Webスペース:容量追加 10MB単位 / 月額330円 (最大100MB)



会員特典サービス

各種施設優待制度を月会費無料でご利用いただけます

UCOM光 クラブオフ **無料**

会員登録が必要です

UCOM光 クラブオフは、全国のリゾートホテルや温泉、遊園地、映画館などのレジャー施設の他、ライフサポートにいたるさまざまなサービスを優待価格でご利用いただけます。



宿泊

国内約20,000軒以上のホテル・旅館が



レジャー

約1,000カ所のレジャー施設が



映画

全国で使える映画の鑑賞チケットや、映画館割引が



日帰り湯

約1,000カ所の日帰り湯施設が



ライフ

くらしをもっと快適にする様々なサービス

最大80%OFF **最大65%OFF** **会員特別価格** **最大60%OFF** **会員特別価格**

【ご利用開始までの流れ】

1

UCOM光 レジデンス会員登録

2

会員登録時に発行されるお客様番号とパスワードを確認

3

UCOM光 クラブオフホームページへアクセスし、お客様番号とパスワードを入力して登録手続きをすれば完了です

UCOM光
クラブオフ
ホームページ

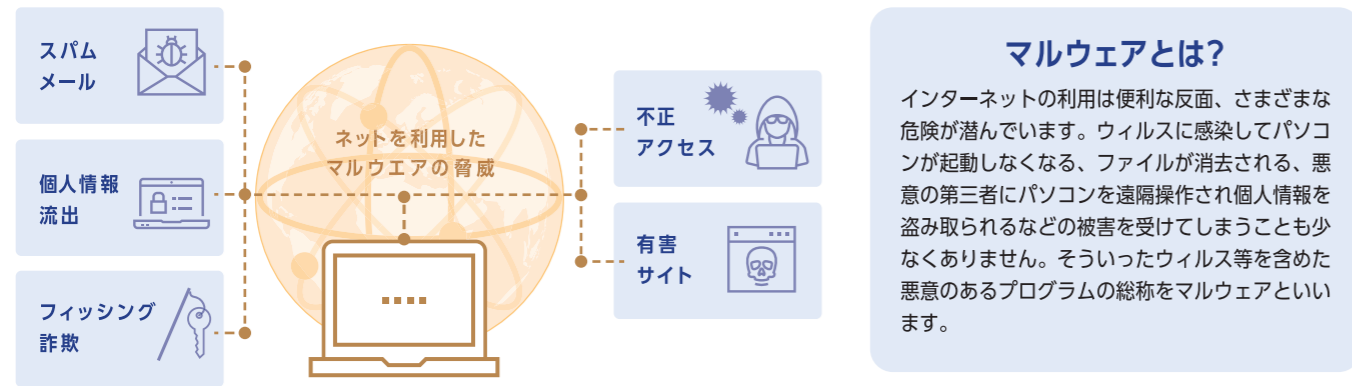
<https://www.club-off.com/ucom/>



セキュリティ対策サービス

インターネットを安心してご利用いただくために、セキュリティ対策も万全に

マルウェアの脅威とその対策



当社での対策 マルウェアブロッキングの自動適用 不正サイトへのアクセスをサーバー側でブロックします

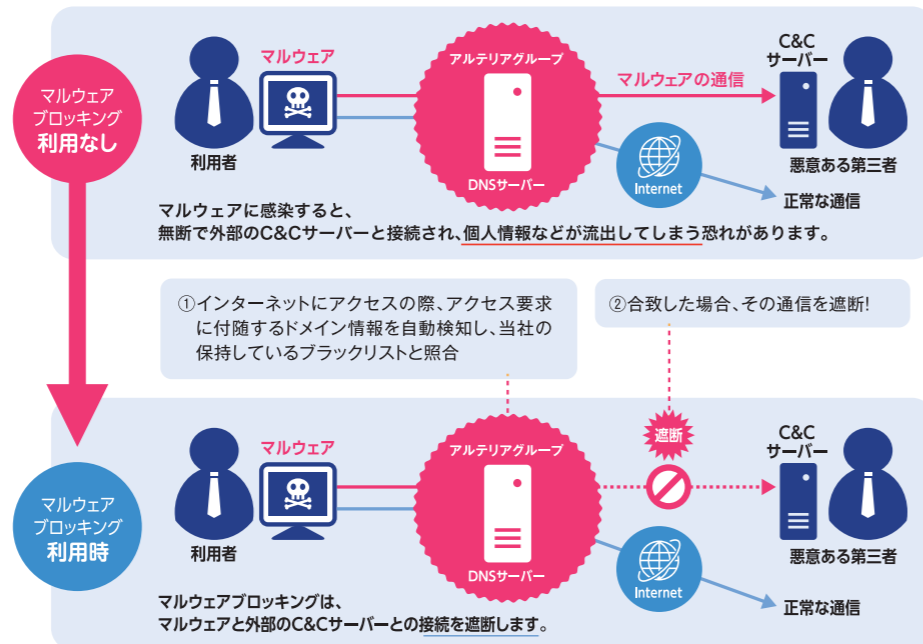
UCOM光 レジデンスのインターネットサービスをご利用のお客様には、お客様の端末がマルウェアに感染した際の被害を軽減するため、マルウェアブロッキングという機能を無料でご提供いたします。

マルウェアブロッキング **無料** 会員登録は不要です

マルウェアブロッキングとは

お客様に被害をもたらす可能性のある不正な通信や外部のC&Cサーバー※への通信をネットワーク側で自動的に検知・遮断し被害発生を防止します。

※マルウェアに感染した端末の遠隔操作などをおこなうサーバー



※マルウェアブロッキングの機能を希望されない場合は、会員サポートページをご参照いただき、パソコン等のDNSサーバーの設定変更をお願いいたします。

さらに、セキュリティ対策については、お客様ご自身でも様々な対策が求められています。

<お客様でできる対策> セキュリティソフトのご利用

UCOM光 レジデンスでは、セキュリティ対策として各種セキュリティソフトをオプションサービスとして提供しています。

セキュリティオプション **有料** 会員登録が必要です

ウイルス感染メールが心配な方へ

ウイルスチェックサービス

月額基本料 **198円**

パソコンに届く前にウイルス撃退!

電子メールを送信・受信する際にメールに添付されたファイルがウイルスに感染していないかを自動的にチェックします。ウイルスを検出するとお客様へお届けする前に駆除するので安心です。本サービスはお申し込みただけでご利用いただけますので、セキュリティソフトをインストールしたりワクチンソフトを更新したりする必要もなく簡単にご利用いただけます。
【主な機能】ウイルス対策/受信するクライアントを選ばない/他のアプリケーションソフトに影響なし/サーバー上でウイルスを防止

見せたくないサイトはしっかりブロック

安心Kidsフィルター

月額基本料 **330円**

有害サイトをブロックし、お子様を守ります!

アダルトサイト、出会い系サイト、闇サイト、自殺サイト、「ネットいじめ」につながる学校裏サイト・裏掲示板や大人でもうっかり個人情報を入力してしまうほど巧妙なワンクリック詐欺サイトなど、インターネットの普及によって氾濫する有害な情報や個人情報漏洩などの危険から、日本PTA全国協議会が推奨するフィルタリングソフトを利用し、あなたのお子様を守ります。

※デジタルアーツ社の「1-フィルター-6.0」と同等の機能を有したオプションサービスです。

ご契約中は常に最新のバージョンをご提供します。

各セキュリティオプションの詳細はホームページをご確認ください。
<https://ucom-r.ne.jp/option/security/>



【ご利用開始までの流れ】

- 1 UCOM光 レジデンス 会員登録
- 2 会員登録時に発行されるお客様番号とパスワードでマイページにログイン
- 3 マイページ内のアカウントID情報一覧からセキュリティオプションを購入したいアカウントIDを選択し、セキュリティソフトを購入してください

※ウイルスチェックサービスのお申し込みは、Portas会員登録後にUCOM光 レジデンス会員登録し、Portas内UCOM光 レジデンス会員専用トップからのお手続きとなります。

サポートサービス

UCOM光 リモートサポート **有料** 会員登録が必要です

オペレーターがインターネットを通じてお客様の利用しているパソコンと通信を行い、操作方法等をご案内したり、お客様に代わって直接操作を行うサポートサービスです。

月額利用料 **550円**
初期費用 **不要**

POINT 1 遠隔操作でサポート
ご利用のパソコンにアクセスし、遠隔で操作・設定を行います。

POINT 2 定額制で何度でも利用
月額550円で、何度でもご相談いただけます。

POINT 3 セキュリティ点検
パソコンのセキュリティを確認し、指定のセキュリティソフトの設定を行います。

【ご利用開始までの流れ】

- 1 UCOM光 レジデンス 会員登録
- 2 会員登録時に発行されるお客様番号とパスワードでマイページにログイン
- 3 マイページ内のオプションサービスメニューの「UCOM光 リモートサポート」からお申し込みください