

ひと目でわかる、

かんたん手順。

故障紛失サポート
ガイドブック



交換用携帯電話機
お届けサービス
ご利用に関する
ご案内



【User Guide English Version】
[https://www.au.com/english/
support/faq/service/repair/](https://www.au.com/english/support/faq/service/repair/)

最初に確認をする

1 送付内容をご確認ください。



新携帯電話



本ガイドブック



ゆうポケット
(旧携帯電話返送用)



電池パック
(電池内蔵機種もあります)



au ICカード
(一部のお客さまのみ) ※詳細はP16参照



お届けサービス受付票

2 新携帯電話の外観や操作に問題がないかご確認ください。

問題がある場合は新携帯電話の到着から14日以内に「故障紛失サポートセンター」までご連絡ください。

- * 新携帯電話のソフトウェアを最新版にアップデートしてください。
- * 新携帯電話の保証期間は旧携帯電話を購入された日が起算日です。

ご利用までの流れ

旧携帯電話での操作

旧携帯電話から移行したいデータをコピーします。



新携帯電話での操作

新携帯電話の初期設定を行い、旧携帯電話からコピーしたデータを移します。



旧携帯電話のデータを消す

新携帯電話へのデータ移行が完了したら、旧携帯電話のデータを消します。



旧携帯電話を返送する

新携帯電話の受取日から14日以内に、ゆうポケットに旧携帯電話を入れて返送します。

※盗難・紛失の場合は不要です。

★au動画で、手順をさらに詳しく。 [au動画ガイド](#) [故障紛失](#) [検索](#)



お手元に届いた交換用携帯電話機を
「新携帯電話」と呼びます。

今までお使いの携帯電話を
「旧携帯電話」と呼びます。

旧携帯電話での操作

移行したいデータの預け方	5
データお預かりアプリで預ける	7
LINEを引き継ぐ前の準備	9
LINEの引き継ぎ方(友だち・スタンプなど)	11
おサイフケータイ®各アプリ情報	13
ケータイ(3G)のお客さまへ	14

新携帯電話での操作

au ICカードについて	16
au ICカードを抜く・挿入する場所(SIMスロット)	17
初期設定の仕方	19
データお預かりアプリで戻す	23

旧携帯電話の返送

旧携帯電話のデータを消す	25
旧携帯電話を返送する	26

便利な機能

有害サイトをブロックする	27
よくあるご質問	28
携帯電話を快適にお使いいただくためのヒント	29

移行したいデータの預け方

まよったら データ移行診断ナビ

旧携帯電話から新携帯電話へ最適なデータ移行方法をご案内します。

データ移行診断ナビ

検索 SOV37を例にご案内いたします。



1 「データ移行」が選択されていることを確認

2 「機種変更」を選択

3 旧携帯電話の機種が表示されていることを確認し「決定する」をタップ

4 新携帯電話の種類・機種を選択

5 新携帯電話の機種を選択し「決定する」をタップ

6 SDカードの用意状況を選択

7 auサーバーを使用する場合は「用意できない」を選択

8 旧携帯電話の「バックアップ方法」と新携帯電話の「復元方法」を確認

おすすめ データお預かりアプリ*

詳しくは、P7-P8をご覧ください。

★au動画ガイドで、手順をさらに詳しく。

au動画ガイド データお預かりアプリ

検索

★データお預かりについて、詳しくは、こちらから。

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶データお預かり

※対応機種：2015年4月23日以降に発売されたAndroid™ 5.0以上搭載のauスマホおよびauタブレット。



auバックアップアプリ

★au動画ガイドで、手順をさらに詳しく。

au動画ガイド auバックアップアプリ

検索

★auバックアップアプリについて、詳しくは、こちらから。

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶auバックアップアプリ



au サーバーを使う方法

スマホのデータをau サーバーへ預ける(バックアップする)ことができます。

au サーバーのサーバー容量 「auスマートパス」会員のお客さま:50GB* 「auスマートパス」非会員のお客さま:1GB
*50GBまで追加料金無しでご利用いただけます。また、10GBごとに100円/月で容量追加が可能です。

使用時のご注意 *ご利用の際はWi-Fi環境でのご利用を推奨します。Wi-Fiを利用しない場合、通信料が高額になる可能性がございます。

★au サーバーについて、詳しくは、こちらから。

auスマートパス▶あんしんサービス▶データお預かり



*表記の金額は**税抜**です。

用語解説 【SDカード】 データ保存先の一つ。アドレス帳や写真などのデータをお使いのスマホ
【auサーバー(クラウド)】 データ保存先の一つ。データを預けておくことができるインターネット上の

やケータイの本体以外に保存しておきたいときに使います。
場所のこと。『データお預かり』では、写真やメール、アドレス帳などのデータをお預かりします。

データお預かりアプリで預ける

スマホ、タブレットの場合

SOV37を例にご案内いたします。

預けたデータの戻し方は
P23-P24をご覧ください。

旧携帯電話からau サーバーへ

- 「アプリ」をタップ
- 「お客さまサポート」をタップ
- 「データお預かり」をタップ
- 「預ける」をタップ
- 預けたいデータを選択「預ける」をタップ
- 「開始する」をタップ
- 「預ける」をタップ
- 「OK」をタップ
- 「完了」をタップ

旧携帯電話からSDカードへ

- 「アプリ」をタップ
- 「お客さまサポート」をタップ
- 「データお預かり」をタップ
- 「機種変更/その他」をタップ
- 「データ移行(機種変更はこちら)」をタップ
- 「SDカードを使う」をタップ
- 「保存する」をタップ
- 「保存する」をタップ
- 「OK」をタップ

10 「完了」をタップ

▶ 「SDカードを抜いてください。」
(電源をオフにしてからSDカードを抜くことをおすすめします。)

ケータイ(4G LTE)の場合

旧携帯電話からau サーバーへ

待受画面で「安心・安全」▶「データお預かり」▶「データ移行」▶「データを保存する」▶「au サーバーに預ける」▶「はい」▶「完了」

旧携帯電話からSDカードへ

旧携帯電話にSDカードを挿し込む▶待受画面で「安心・安全」▶「データお預かり」▶「データ移行」▶「データを保存する」▶「SDカードに保存する」▶保存するデータを選んで「次へ」▶「完了」

用語解説【ケータイ(4G LTE)】いわゆるガラホのこと。★対象機種はこちら。auトップ▶スマート フォン・携帯電話▶製品▶ケータイ ☑4G LTEにチェックを入れてください。

LINEを引き継ぐ前の準備

! au ICカードを挿し替える前に行わないと、データが消失する恐れがあります。
ご注意ください。

LINEの友だちやグループ、スタンプを新携帯電話で引き継ぐことができます。
引き継ぐ前に、以下の4点を確認してください。

確認方法

「友だち」タブ▶歯車マーク(⚙)の「設定」▶「アカウント」

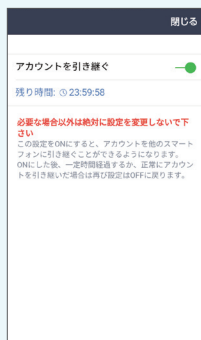
1 LINEに登録している**電話番号**

2 LINEに登録している**メールアドレス**

3 電話番号、メールアドレスを
設定した際に登録した**パスワード**

- パスワードは画面上で確認できません。
お忘れの場合は、事前にパスワードの再設定をおすすめします。

4 「アカウントを引き継ぐ」の設定をオンにする



「アカウントを引き継ぐ」の画面

LINEアプリの「友だち」の「歯車マーク(⚙)▶「設定」▶「アカウント
引き継ぎ」の順に選択して「アカウントを引き継ぐ」をオンにします。

アカウント引き継ぎ設定には有効時間がありますので、
設定をオンにするのは機種を交換する当日に行ってください。

- ◎有効時間は画面上に表示されます。
- ◎残り時間が足りない場合は、改めて「アカウントを引き継ぐ」をオンにすると、残り時間がリセットされ、新たな有効時間になります。

本冊子の操作で引き継ぎできるデータ

- 「友だち」リスト(グループを含む)
- 「ノート」「アルバム」に投稿した内容
- プロフィール設定(プロフィール画像、名前、ステータスメッセージ、ID)
- タイムライン/ホーム
- 「Keep」で保存したデータ(画像や動画、テキスト、ファイル)
- 購入済みのLINEスタンプと着せかえ(プレゼントされたスタンプなどを含む)
- 課金アイテムの購入履歴やコイン、LINEポイント残高
- LINE MUSIC/LINEマンガ アカウント及びその残高
- LINE関連タイトル(LINEゲーム、LINE PLAYなど)のアプリ連動に関するデータ
- LINE Pay残高

本冊子の操作で引き継ぎできないデータ

- トーク背景
- 異なるOSでのコイン残高
- 通知設定
- トーク履歴

※トーク履歴を引き継ぎたい場合は、下記を参照してください。
「友だちリスト」▶「設定」▶「トーク」▶「トークのバックアップ」▶「Google ドライブ
にバックアップする」

★LINEの引き継ぎ手順について、詳しくはこちらから。

LINEあんぜん引き継ぎガイド

検索



LINEの引き継ぎ方 (友だち・スタンプなど)

※登録済みの方は、電話番号・メールアドレス・パスワードが最新のものかどうか確認してください。

スマホ、タブレットで引き継ぐ

Step1 旧携帯電話でLINEにメールアドレスを登録します。

1 すべてのアプリ画面から「LINE」をタップ

2 右上の「歯車マーク」をタップ

3 「アカウント」→「メールアドレス」をタップ

4 メールアドレスとパスワードを入力し「確認」をタップ

5 メールが届くのでその本文にある確認番号をメモ

ケータイ(4G LTE)で引き継ぐ

Step1 旧携帯電話でLINEにメールアドレスを登録します。

ホーム画面の「アプリ」▶「LINE」▶画面右上の「…」▶「設定」▶「アカウント」▶「メールアドレス登録」の順に選んだら、「メールアドレス登録」画面の「確認」まで、画面に従って操作を進めます(途中、メールが届くので、記載の確認番号を入力します)。

Step2 新携帯電話にLINEアプリをダウンロードしてログインします。

(P19-P22の「初期設定の仕方」などを完了してから行います。)

LINEアプリをダウンロードして起動し、「ログイン」を選んだら、画面に従って操作を進めます。LINEトップ画面に友だちが引き継がれたら完了です。

6 確認番号を入力し「登録する」をタップ

7 「確認」をタップ

Step2 新携帯電話にLINEアプリをダウンロードしてログインします。

(P19-P22の「初期設定の仕方」などを完了してから行います。)

1 すべてのアプリ画面から「LINE」をタップ

2 「はじめる」をタップ

3 利用している電話番号を入力

4 SMSで受信した認証番号を入力

5 自分の名前であることを確認し、「はい、私のアカウントです」をタップ

6 登録しているパスワードを入力

7 内容を確認し、同意する場合はチェックして「はい」をタップする※1

8 「トーク履歴を復元」をタップ※2

9 「年齢確認をする」をタップ

10 内容を確認し、同意する場合はチェックして「同意する」をタップ※3

11 内容を確認し、同意する場合はチェックして「OK」をタップ※4

▶ アカウント引き継ぎ完了

※1 電話番号や端末で登録されている方とLINEで友だちになりたくない場合は「友だち自動追加」のチェックを外してください。

※2 「トーク履歴」を復元するためには、旧携帯電話で「トーク履歴」をバックアップする必要があります。(P10参照)

※3 「同意しない」場合も次に進むことができます。

※4 同意しない場合はチェックなしで「OK」に進むことができます。

※画面表示・手順は予告なく変更になる場合があります。

おサイフケータイ® 各アプリ情報

楽天Edy

*楽天会員IDとパスワードが必要です。

★楽天Edyのホームページはこちらから。

<https://edy.rakuten.co.jp/howto/osaifukeitai/exchange/>



楽天Edyのお問い合わせ先

楽天Edyカスタマーデスク 0570-081-999

モバイルSuica

★モバイルSuicaのホームページはこちらから。

https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/procedure/chg_model.html



nanaco

★nanacoのホームページはこちらから。

<https://www.nanaco-net.jp/howto/change/>



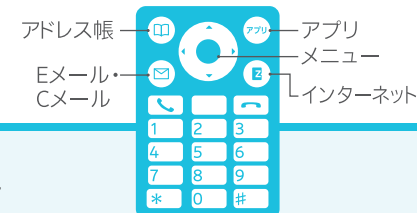
WAON

★WAONのホームページはこちらから。

<https://www.waon.net/card/mobile/change/>



ケータイ(3G)のお客さまへ



Eメール初期設定の仕方

メールキー▶Eメール設定▶アドレス変更・その他▶Eメールアドレスの変更

データのおすすめの預け方(バックアップ方法)と戻し方

おすすめ 1 SDカードへ預ける SDカードから戻す 下記のデータを預ける(バックアップする)ことができます。戻す(復元する)ことも可能です。

SDカードへ預ける

Eメール

Eメールメニュー▶受信ボックス/送信ボックス▶メール一覧画面でサブメニュー▶microSD™へ保存 *受信/送信ボックスごとにバックアップ操作が必要です。

Cメール

Cメールメニュー▶受信ボックス/送信ボックス▶メール一覧画面でサブメニュー▶microSD™へコピー *受信/送信ボックスごとにバックアップ操作が必要です。
*一部機種はバックアップ非対応です。

SDカードへ預ける/SDカードから戻す

アドレス帳/スケジュール/EZお気に入りリスト

メニューボタン▶microSD™メニュー▶バックアップ

写真/動画/楽曲

メニューボタン▶データフォルダ▶全データ画面でサブメニュー▶microSD™へコピー *著作権付きデータは「コピー」不可です。「移動」で移行可能な場合があります。

おすすめ 2 新携帯電話に 直接移す

下記のデータを赤外線通信で 直接移し替えることができます。

アドレス帳/スケジュール/EZお気に入りリスト

メニューボタン▶赤外線メニュー▶赤外線送信(移行先本体では赤外線メニュー▶赤外線受信を選択)

写真/動画/楽曲

メニューボタン▶データフォルダ▶対象データを開きサブメニュー▶赤外線送信(移行先本体では赤外線メニュー▶赤外線受信を選択)
*1件ずつの移行のみ対応しています。*著作権付きデータは移行不可です。

●機種ごとに機能差があるので、完全な形ですべてのデータ移行ができることを保証するものではありません。

※3Gサービスは2022年3月末をもって終了いたします。

あともう少しです。



旧携帯電話での操作が終わったら、
次は

新携帯電話での操作です。

新携帯電話での操作が終わったら、

**旧携帯電話の
データを消し、返送して
終わり**です。



新携帯電話での操作

au ICカードについて

新携帯電話の電源を入れる前に、au ICカードを挿入します。

**au ICカードが箱に入っていないお客さま
au ICカード非対応機種^{※1}のお客さま**

旧携帯電話からau ICカードを抜いて新携帯電話に**挿入^{※2}**し、
初期設定を行ってから、預けたデータを戻します。

^{※1} au ICカード非対応機種 (HTC EVO 3D ISW12HT、Wi-Fi WALKER
DATA08W、Wi-Fi WALKER WiMAX HWD13) の場合は、開通手続きのお電話
が必要です。機種名はお届けサービス受付票でご確認いただけます。

^{※2} 挿入口はP17-P18をご確認ください。

au ICカードが箱に入っているお客さま

新携帯電話の到着から**14日以内**に開通手続きが必要です。お届け
サービス受付票をお手元にご用意のうえ、「故障紛失サ
ポートセンター」[※]までご連絡ください。開通手続きが済んだら、
初期設定を行い、預けたデータを戻します。

● au ICカードの再発行をお申し込みになった場合、または新携帯電話が旧携帯
電話とは別の機種でau ICカードのバージョンが異なる場合、新しいau ICカード
を送付しています。

[※] 「故障紛失サポートセンター」の連絡先・受付時間は裏表紙をご確認ください。

用語解説【au ICカード】 お使いのスマホやケータイにau ICカードを入れることにより通話やインター

ネットができるようになります。電話番号など、お客さまの情報も記録されています。

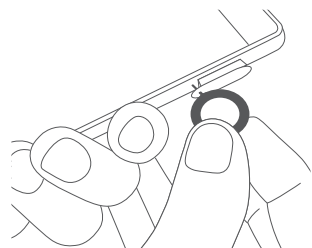
au ICカードを抜く・挿入する場所 (SIMスロット)

機種により異なります。基本的には、以下の4つのタイプがあります。

- au ICカードの抜き差しは、携帯電話の電源を切って行います。
 - au ICカードの向きにご注意ください。
- (au ICカード非対応機種には、SIMスロットはありません。)

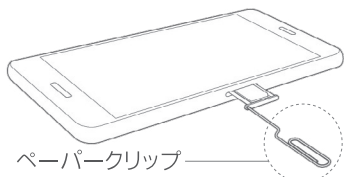
①ピンを挿して開けるタイプ

「SIM取り出し用ピン」を使用してトレイを引き出します。



「SIM取り出し用ピン」をなくしてしまったら？

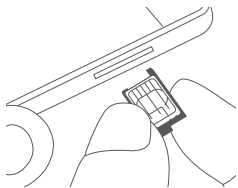
代替手段として市販のペーパークリップをご利用いただくこともできます。au ICカードトレイにある穴にペーパークリップの先を挿し込みます。トレイが飛び出すまで、しっかりとまっすぐ挿し込みます。



*** au ICカードの取り外しの際は、指などの体の一部を傷つけないよう、ペーパークリップの先端にご注意ください。***携帯電話本体に傷をつけないように、挿し込み口に合った太さのものをお使いいただくなど、充分ご注意ください。

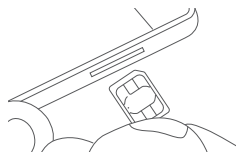
②トレイ挿し込みタイプ

爪でひっかけてトレイを引き出します。



③スロットタイプ

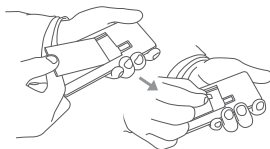
取り外す際は、軽くプッシュして、ロックを解除します。取り付ける際は、専用スロットに直接ICカードを軽く押し込むとロックされます。



④裏ぶたタイプ

裏ぶたを開け、電池パックを外します。

*** 続きは右ページをご参照ください。**



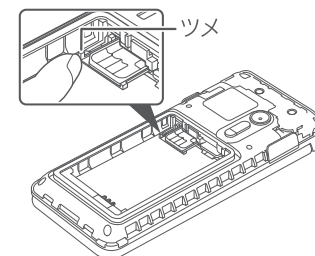
④続き:裏ぶたタイプの取り扱い方法

トレイを引き出す(またはスロットカバーを起こす)ものと、スロットに直接挿入するものがあります。お手元の機種に照らし合わせてお取り扱いください。

トレイを引き出すタイプ

取り外し方

- 1 ツメに指をかけたトレイをまっすぐに引き出し、au ICカードを取り出す。



取り付け方

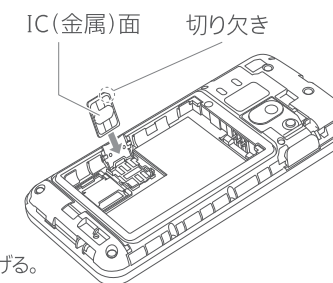
- 1 ツメに指をかけたトレイをまっすぐに引き出す。
- 2 au ICカードの金属部分を上にして、au ICカードをトレイにのせ、奥に押し込む。

*トレイが奥まで入っていない状態で無理に電池パックを取り付けると、au ICカード、トレイ、電池パックを破損させる恐れがあります。

スロットカバーをスライドさせて起こすタイプ

取り外し方

- 1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
- 2 au ICカードをスライドさせてスロットカバーから取り外す。
- 3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。



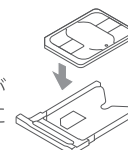
取り付け方

- 1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
- 2 au ICカードをスライドさせてスロットカバーに取り付ける。
- 3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。

トレイの種類

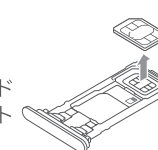
[分離型]

au ICカード専用のトレイがあり、SDカードとは別々にセットするタイプです。



[一体型]

au ICカードとSDカードを同じトレイにセットするタイプです。



★au動画ガイドで、さらに詳しく。 

au動画ガイドTOP▶アプリ・サービス別使い方動画▶カテゴリ▶SIMカード・microSD™カードの取り付け方法▶※取り付け方法を参考にしてください。

初期設定の仕方

▶ 新携帯電話をご使用いただくには、初めて電源を入れた際、初期設定が必要です。

*ご利用の際はWi-Fi環境でのご利用を推奨します。Wi-Fiを利用しない場合、通信料が高額になる可能性があります。

スマホ、タブレットの場合

SOV37を例にご案内いたします。

1 初期設定

1 「開始する」をタップ

2 「使用するWi-FiのID」をタップ

3 Wi-Fiのパスワードを入力し「接続」をタップ

4 メールアドレスを入力し「次へ」をタップ

5 「次へ」をタップ

6 パスワードを入力し「次へ」をタップ

7 Google サービスを確認し「同意する」をタップ

8 Google サービスを確認し「もっと見る」をタップ

9 「同意する」をタップ

10 「次へ」をタップ

11 種類を選択し「有効にする」をタップ

12 「使ってみる」をタップ

13 「完了」をタップ

*機種によっては初期設定画面の内容が多少異なる場合がございます。

用語解説【Wi-Fi】 auのモバイルネットワークではなく、ご自宅や公共サービス(au Wi-Fi SPOTなど) のインターネット回線が無線でお楽しみいただけます。

初期設定の仕方(つづき)

*ご利用の際はWi-Fi環境でのご利用を推奨します。Wi-Fiを利用しない場合、通信料が高額になる可能性があります。

2 auかんたん設定

1 auへようこそ

2 au ID設定

3 au ID設定

4 au ID設定

「次へ」をタップ

「au IDを設定する」にチェックを入れ「次へ」をタップ

本人確認のため au IDの暗証番号(4ケタ)を入力し「OK」をタップ

au IDパスワードを入力し「設定」→「終了」をタップ

5 アップデート

6 自動お預かり設定

7 ホーム画面設定

8 やめましょう、ませスマホ

チェックを入れ「次へ」をタップ

「利用する」にチェックを入れ「次へ」をタップ

チェックを入れ「次へ」をタップ

チェックを入れ「次へ」をタップ

9 Lookout for au

10 データを戻す

11 おすすめアプリ

12 登録完了

チェックを入れ「次へ」をタップ

戻すデータにチェックを入れ「次へ」をタップ

インストールするアプリにチェックを入れ「次へ」をタップ

「終了する」をタップ

3 メールの設定 Eメール(@ezweb.ne.jp/@au.com)の設定です。

初期設定時にWi-Fi接続をONにした場合、一旦OFFにしてください。

1

2

「Eメール」をタップ

決まったメールアドレスを確認し「閉じる」をタップ

ケータイ(4G LTE)の場合

初めて電源を入れていただくと端末初期設定画面が表示されます▶「次へ」▶au ID設定画面▶パケット通信料が発生する旨の注意書きを確認し「OK」▶au ID利用規約を確認し「同意して次へ」▶au IDの設定が完了いたします。

4 後でWi-Fiの設定をする場合

1

2

3

4

「アプリ」をタップ

「設定」をタップ

「Wi-Fi」をタップ

「ON」にして右上の「メニュー」をタップ

利用可能なWi-Fiネットワークが一覧表示されます。接続するWi-Fiネットワークを選択→必要に応じてパスワードを入力→「接続」で、Wi-Fiネットワークに接続できます。

接続したいWi-Fiネットワークが検出できない場合は、「メニュー」→「ネットワークを追加」で、手動でWi-Fiネットワークに接続できます。

データお預かりアプリで戻す

※P21のauかんたん設定で戻している方は不要です。

*ご利用の際はWi-Fi環境でのご利用を推奨します。Wi-Fiを利用しない場合、通信料が高額になる可能性があります。

スマホ、タブレットの場合

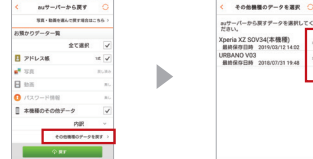
SOV37を例にご案内いたします。

データの預け方はP7-P8をご覧ください。


au サーバーから新携帯電話へ

-  「アプリ」をタップ
-  「お客さまサポート」をタップ
-  「データお預かり」をタップ
-  「戻す」をタップ
-  戻したいデータを選択し「戻す」をタップ
-  「OK」をタップ
-  「完了」をタップ

別の機種からデータを戻す場合は、**⑤**で以下の操作を行ってください。


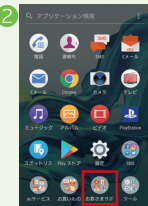









「その他機種のデータを戻す」をタップ



リストから戻したいデータを選択

SDカードから新携帯電話へ

-  「アプリ」をタップ
-  「お客さまサポート」をタップ
-  「データお預かり」をタップ
-  「データ移行 (機種変更はこちら)」をタップ
-  「機種変更はこちら」をタップ
-  「復元する」をタップ
-  復元する端末を選択
-  「戻す」をタップ
-  「OK」をタップ

-  「完了」をタップ

! 新携帯電話にデータが移行された(保存されている)ことを確認するまで、旧携帯電話を初期化しないでください。

ケータイ(4G LTE)の場合

au サーバーから新携帯電話へ

待受画面で「**◎**」▶「安心・安全」▶「データお預かり」▶「データを戻す」▶「auサーバーから戻す」▶「完了」

SDカードから新携帯電話へ

新携帯電話にSDカードを挿し込む▶待受画面で「**◎**」▶「安心・安全」▶「データお預かり」▶「データ移行」▶「データを戻す」▶「SDカードから戻す」▶戻すデータを選んで「次へ」▶「完了」

旧携帯電話での操作

新携帯電話での操作

旧携帯電話の返送

便利な機能

旧携帯電話のデータを消す

お客様のプライバシーを守るために
旧携帯電話のデータを初期化(オールリセット)してください。

初期化(オールリセット)の方法

SDカード内データ消失を防止するため、必ずSDカードを抜いてください。

スマホ、タブレット、4G LTEケータイ SOV37を例にご案内いたします。



ケータイ

メニューボタン▶機能設定▶プライバシー／制限▶リセット▶オールリセット

★初期化の方法は機種によって異なります。詳しくは、取扱説明書またはauホームページをご確認ください。

旧携帯電話を返送する

返送用ゆうパケットに旧携帯電話だけを入れて、
受取日より14日以内にご返送ください。

旧携帯電話を返送する前にご確認ください。

旧携帯電話のデータ(電話帳、メール、アプリ、画像など)を移しましたか？

旧携帯電話を初期化(オールリセット)し、データを完全に消去しましたか？

*故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、またはデータ消去をされずに送付された場合は、当社で消去いたします。保存されていたデータの復旧はいたしかねますのでご了承ください。また、当該データに起因する損害については一切の責任を負いません。

旧携帯電話からau ICカードやメモリーカード(microSD™など)を抜きましたか？ストラップやシールなどを外しましたか？

*当社の指定する物品以外のものを送付された場合、当該物品などの一切の権利を放棄されたものとみなし、処分させていただきます。

*電池パックは返却せずにお使いいただくことができます(電池内蔵機種をのぞく)。ただし、水濡れの場合は、ショートする危険がありますのでご返送ください。

*auショップ窓口や宅急便での受付はできません。

! 旧携帯電話は、必ず期限内にご返送ください。

新携帯電話の受取日より
14日以内にご返送いただけない場合、違約金が発生いたします。

違約金 40,000円

*紛失・盗難で旧携帯電話がお手元がない場合は、発見され次第ご返送ください。

日本郵便のホームページにある「郵便追跡サービス」でいつ返送できたかが確認できます。返送用のゆうパケットに記載の「ゆうパケット追跡お問い合わせ番号」をホームページの「お問い合わせ番号」の欄に入力して検索してください。

*表記の金額は**税抜**です。

有害サイトをブロックする



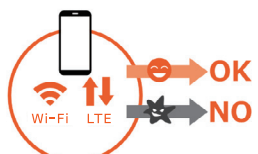
「青少年インターネット環境整備法」により、未成年の方がインターネット接続サービスをご利用になる場合には、「あんしんフィルター（青少年向けフィルタリングサービス）」にご加入・設定をさせていただいております。新携帯電話でも必ず設定を行ってください。



お子さまを危険なサイトやアプリから守るためのフィルタリングサービスです。使いすぎを防止する利用時間帯の設定など、充実のあんしん機能がすべて無料で利用できます。

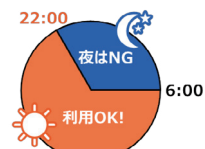
有害な情報から守る

お子さまにふさわしくないサイトやアプリを自動的にブロック



利用時間を設定

生活スタイルにあわせて曜日ごとに利用時間帯を設定



利用状況がわかる

どんなサイトやアプリを利用したかを確認



※旧携帯電話であんしんフィルターを利用している場合でも、再度サービスの利用設定が必要です。

ご利用方法

お子さまのスマホ

・「あんしんフィルター」アプリから、フィルタリングの初期設定を行います。

保護者のパソコンまたはスマホ

・アプリのインストールは不要です。
・お子さまのスマホの「あんしんフィルター」アプリから「管理者登録」を行うと、管理者ページから遠隔でお子さまの端末の各種管理や設定ができるようになります。

★設定方法などの詳細はこちら

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶あんしんフィルター for au

あんしんフィルター for au 検索



よくあるご質問

Q1 持っていたau ICカードが壊れてしまったのですが、どうすればよいですか？

お手数ですが、お近くのauショップへご来店いただき、au ICカードの再発行（有料）手続きをお願いいたします。

Q2 紛失・盗難で返却すべき旧携帯電話が手元にない場合どうすればよいですか？

紛失・盗難などで旧携帯電話がお手元にない場合はご返送の必要はございません。後日、旧携帯電話が発見された場合は返送用のゆうパケットでご返送ください。

Q3 新携帯電話のメーカー保証期間はどのようになりますか？

お手元に届いた新携帯電話は「交換用」のため、メーカー保証期間はお客さまが旧携帯電話を購入された日を起算日として1年間となります。

Q4 「交換用携帯電話機お届けサービス」の手続き後のキャンセルはできますか？

申し訳ございませんが、開封後のキャンセルはできません。

Q5 届いたばかりの新携帯電話が故障していた、または調子が悪い場合はどうすればよいですか？

申し訳ございません。「故障紛失サポートセンター」にご連絡をお願いいたします。ご連絡先は、裏表紙をご確認ください。

紛失時に、携帯電話の位置を探す

お客さまご自身で、パソコンやスマホからご自分の携帯電話のおおよその位置を検索できます。また、マナーモードにしている音も鳴らしたり、画面をロックすることもできます。

位置検索サポート 検索

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶位置検索サポート



お客さまセンターでお調べすることもできます。 [年中無休 24時間365日受付]
携帯電話／一般電話から **0077-7-113**

携帯電話を快適にお使いいただくためのヒント



① 電源オフで携帯にもお休みを

パソコンと同じように、携帯電話も再起動で**問題が解決したり、動作が軽くなったり**する場合があります。携帯電話も、ときどき電源を切って、ひと休みさせてあげましょう。



② ご利用機種のご指定充電器が安心

電池に負担をかけずに効率よく充電するために、ご利用機種の**指定充電器とコネクタ**を使用しましょう。また、充電しながらの携帯電話の使用は、電池劣化の原因になりますので、控えましょう。



③ 画面や通信関連の設定見直しを

電池のもちが悪いと感じるときは、**液晶画面の明るさや点灯時間**を見直しましょう。また、GPSやWi-Fi、Bluetooth®などの**通信機能**も、使用しないときは、OFFがお勧めです。



④ ソフトウェアの更新を忘れずに

便利な新しい機能が追加されたり、**不具合の修正やセキュリティ機能の向上**などが含まれていたりします。より快適に、より安心して携帯電話をご利用いただけます。



⑤ キャッシュの削除は定期的に

アプリの動作やウェブサイトの表示を速くするため、携帯電話に一時的に保存されるデータを「キャッシュ」といいます。溜まりすぎると、携帯電話の**動作が重くなったり、不安定になったり**します。

※キャッシュデータを削除する方法は、ご利用の携帯電話機種によって異なります。詳しくは取扱説明書をご確認ください。

裏表紙でご案内している「故障紛失サポートアプリ」内の「**クイック診断**」では、キャッシュデータが溜まっていないか簡単にチェックできます。「**便利な機能**」メニューの「各種設定」にある「**定期クリーニング通知**」もぜひご利用ください。

● Google、Google ロゴ、Android、Android ロゴ、Gmail は、Google LLC の商標または登録商標です。Edy株式会社の商標または登録商標です。●「WAON」は、イオン株式会社の商標または登録商標です。の商標または登録商標です。●「FeliCa」は、ソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。●「おサイフケータイ」は、株式会社NTTドコモの商標または登録商標です。●「microSD™」は、SD商標または登録商標です。●その他会社名、各製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。

*記載の製品仕様、サービス内容、キャンペーンなどの施策およびWebのアクセス先、各種問い合わせ先などは*記載の画像および画面イメージなどは、実際の商品と異なる場合があります。

●「モバイルSuica」は、東日本旅客鉄道株式会社の商標または登録商標です。●「楽天Edy」は、楽天●「HTC EVO」はHTC CORPORATIONの商標または登録商標です。●「FeliCa」は、ソニー株式会社●「Wi-Fi」はWi-Fi Allianceの登録商標です。●「LINE」は、LINE株式会社の商標または登録商標 Card Associationの商標または登録商標です。●「Bluetooth®」は、Bluetooth SIG, Inc. USAの

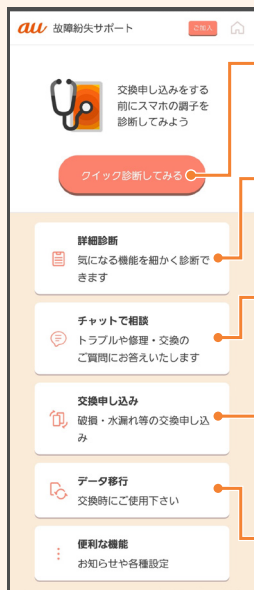
予告なく変更することがあります。

スマホの調子が悪いと感じた時に。 故障紛失サポートアプリ

Android™
専用アプリ



スマホのトラブル時にサポートする「故障紛失サポートアプリ」がバージョンアップ!
スマホの調子が悪いと感じたら、まずはクイック診断!



① クイック診断してみる

データ履歴(キャッシュ)のクリーニングと、故障診断を行います。定期的にご利用いただくことで、安心・サクサクに!

② 詳細診断

お困りの症状に合わせて故障診断を行います。不安に感じた機能をすぐに診断!

③ チャットで相談

故障トラブルや修理・交換のご質問にオペレーターがチャットで回答します。簡単に相談、簡単に解決!

④ 交換申し込み

Webお申し込みで1,000円割引

簡単操作でWeb※またはお電話から、スマホの交換が申し込みできます。Webなら24時間お申し込み可能!

⑤ データ移行

ご利用機種に応じたデータ移行アプリを起動します。アプリを探さなくてもOK!

※紛失・盗難・破損・水濡れの場合

対応機種: Android™搭載auスマートフォン/タブレット OS: Android™OS4.0以上



キケン!
水ぬれ充電

濡れた状態での充電は、
異常な発熱・焼損などの原因となり大変危険です。

★「交換用携帯電話機お届けサービス」に関するお問い合わせはこちらへ。

故障紛失サポートセンター



0120-925-919

受付時間／

9:00～20:00<年中無休>

*携帯電話・PHS(他社)からもご利用になれます。*一部のIP電話からは接続できない場合があります。

故障・紛失・修理の
お問い合わせ

1

開通のお手続き

(au ICカードが入っていた方)

2

故障・紛失以外の

お問い合わせ

3

みんなの文字®

この制作物の脚注は、みんなの文字を使用しています。みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。

*表記の金額は**税抜**です。

2019年4月版 KDDI株式会社