

交換用携帯電話お届けサービス らくらくガイド

送付内容をご確認ください。



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。

「交換用携帯電話お届けサービス」に関するお問い合わせはこちら

故障紛失サポートセンター 受付時間/9:00~20:00<年中無休>

0120-925-919

※携帯電話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。※povoをご利用のお客さまは、povoホームページ(https://povo.au.com)をご確認ください。

スマホの初期設定にご不安な方はこちら

店頭設定サポート (有料)

au Style/auショップ/UQスポット/トヨタ au取扱店(一部*)

スマホのデータ移行、LINEを含む当社指定のアプリのアカウント設定や保護フィルム貼りなどを店頭でお手伝いします。また、スマートウォッチの設定やスマホの点検サポートもあります。※一部受付対象外の店舗・サービスがございます。事前に各店舗へお問い合わせの上ご来店ください。



初期設定後の使い方にご不安がある方はこちら

使い方サポート (有料)

使い方サポートアプリから、メッセージでの相談や電話相談の予約もできて便利です。



快適にご利用いただくために

- ① 水濡れやゴミの付着に要注意**
ゴミや汚れが端子部に付着した状態で充電すると、発煙・発火のおそれがあります。また、飲料等の液体が付着し、乾いた状態となっても、その成分が不純物の付着となり異常な発熱・焼損などの原因につながり大変危険です。コネクタ部分などに異物や水分の付着がないかご確認ください。
- ② 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。携帯電話も一日一回電源を切って、ひと休みさせてあげましょう。
- ③ ご利用機種の指定充電器が安心**
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、充電を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。
- ④ 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、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がおすすめです。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

手順 ① Googleアカウントでバックアップ(保存)しましょう

旧携帯電話のアカウントのバックアップ(保存)を有効にすると、アプリデータ、通話履歴、Gmailの連絡先(※)、設定、SMSメッセージ、写真と動画、MMSメッセージが無料で15GBまで保存できます。

※Gmailに登録してある連絡先となります。携帯電話のアドレス帳ではありません。

Googleアカウントでログインしてから操作を行ってください。



手順 ② SIMカードを挿入しましょう

旧携帯電話の電源を切ってから、SIMカードを取り出し、新携帯電話へ挿入します。

SIMカードの取り出し方は機種により異なります。以下4つのタイプからご確認ください。

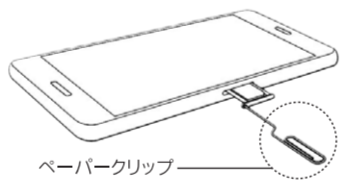
また、SIMカード挿入時はカードの向きにご注意ください。SIM取り出し用ピンが同梱されている場合はご利用ください。

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。SIM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。



※SIMカードの取り出しの際は、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

爪で引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SIMカードを軽く押し込むとロックされます。

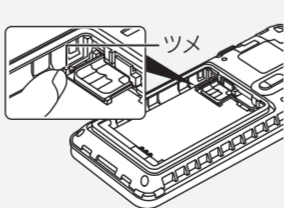


④ 裏ぶたタイプ

裏ぶたを開け、電池パックを外します。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、SIMカードを取り出す。

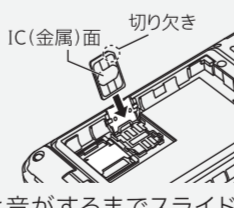


取り付け方
① ツメに指をかけたトレイをまっすぐに引き出す。
② SIMカードの金属部分を上にして、SIMカードをトレイにのせ、奥に押し込む。

※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、SIM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

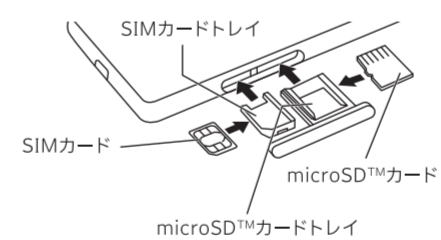
取り外し方
① スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
② SIMカードをスライドさせてスロットカバーから取り外す。
③ スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。



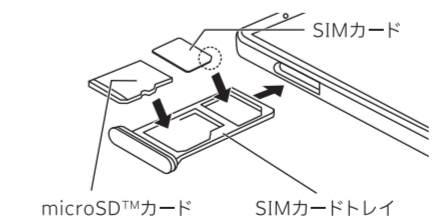
取り付け方
① スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
② SIMカードをスライドさせてスロットカバーに取り付ける。
③ スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。

カードトレイの種類

分離型
SIM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。

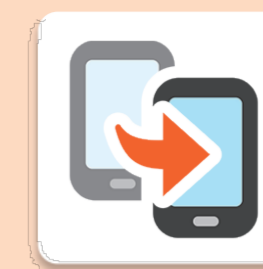


一体型
SIMカードとSDカードを同じトレイにセットするタイプです。



❗ ご注意ください

SIMカードトレイは旧携帯電話本体に戻してください。SIMカードトレイごと新携帯電話に挿入しないでください。



auの「データお引っ越しアプリ」でもデータのバックアップができます

au IDをお持ちの方は誰でも無料で、アドレス帳・写真・動画を50GB分8日間保存できます。

詳しくはauのHPから

データお引っ越しアプリ



引継ぎが別途必要なアプリの保存も忘れずに

「LINE」や「モバイルSuica」、ゲームなどの一部アプリのデータは、データ移行操作とは別に各サービスの案内に従って個別に保存等を行う必要があります。詳しくは各アプリにてご確認ください。

個別に保存や引継ぎ操作が必要なアプリ例

- LINEなどのメッセージアプリ
- ゲームアプリ
- おサイフケータイ
- キーボードアプリ
- ポイントサービスアプリ

❗「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・設定をし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。

あんしんフィルター for au

対応OS: Android™ 5.0以上、月額利用料: 無料

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。※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

よくあるご質問

- Q1** 「交換用携帯電話お届けサービス」の手続き後のキャンセルはできますか?
A 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。
- Q2** 紛失・盗難で返却すべき旧携帯電話が手元ない場合どうすればよいですか?
A 紛失・盗難などで旧携帯電話がお手元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** 持っていたSIM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?
A お手数ですが、『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。※緊急の場合は、お近くのau Style/auショップへご来店ください。※povoをご利用のお客さまのSIMカード再発行手続きはpovoホームページでご確認ください。
- Q4** 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?
A 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。

手順 3 新携帯電話の初期設定をしましょう

新携帯電話の電源を入れ、言語の設定、重要事項の確認、Wi-Fi接続を行います。

※SDカードにデータを保存している方はSDカードも挿入してください。 ※機種やOSのバージョンによっては、画面遷移が異なる場合がございます。

新携帯電話およびWi-Fiルーター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。

- お手元にご準備ください**
- ✓ Googleアカウントのメールアドレス、パスワード
 - ✓ 使用しているWi-Fi名とパスワード ※Wi-Fiを使用していない場合は不要です。

1 使用する言語を確認し「開始する」をタップ

2 重要な情報を確認後チェックし、「承諾」をタップ ※機種によって確認事項の数や表示内容が異なる場合があります。

3 接続可能なWi-Fiが検出されるまで待つ ※Wi-Fiを接続しない場合は「セットアップ時にモバイルネットワークを使用する」をタップ

4 接続するWi-Fiをタップ

5 「パスワード」を入力し「接続」をタップ

6 画面が切り替わるまで待つ

7 「クラウドのバックアップ」をタップし、情報の確認が完了するまで待つ

8 Googleアカウントの「メールアドレスまたは電話番号」を入力し「次へ」をタップ ※例としてメールアドレスを入力しています。

9 「パスワード」を入力し「次へ」をタップ

10 内容を確認後「同意する」をタップし、復元可能なバックアップが表示されるまで待つ

11 復元したい項目をタップ

12 画面ロックの「パスワード」を入力し、「確認」をタップ

13 データを復元したい項目にチェックが入っていること、自動同期の項目などの詳細を確認後、「復元」をタップし復元が完了するまで待つ

データ通信端末(Wi-Fiルーター)の場合

新携帯電話(Wi-Fiルーター)のSSIDが変更になっておりますので、Wi-Fiをご利用いただく機器すべての接続設定を、再度行っていただく必要があります。詳しくは各機器の取扱説明書をご確認ください。

副回線サービスをご利用のお客さまは、こちらのページをご確認いただき、お客さまご自身でお手続きをお願いします。

<https://www.au.com/mobile/service/sub-line-subscribed/>

メールの設定の詳細方法はauのHPから <https://www.au.com/support/service/mobile/email/>

Android メール設定 検索

手順 5 旧携帯電話を初期化しましょう

- 初期化前のご注意事項**
- ✓ 新携帯電話にデータが移行されていることを確認してから行ってください。
 - ✓ SIMカードが差し込まれていなくても旧携帯電話の初期化を行うことができます。
 - ✓ micro™SDカードは必ず抜いてください。
 - ✓ 必ずGoogleアカウントを削除してください。
 - ✓ 表現や操作方法は一例です。メーカーや機種により操作が異なる場合がありますので、取扱説明書をご確認ください。

Googleアカウント削除と初期化(オールリセット)手順

1 「設定」アプリ内の「アカウント」をタップ

2 同期しているGoogleアカウントをタップ

3 「アカウントを削除」をタップ

4 再度「アカウントを削除」をタップ

5 「設定」アプリ内の「システム」をタップ

6 「詳細設定」をタップ

7 「リセットオプション」をタップ

8 「すべてのデータを消去(出荷時リセット)」をタップ

スマホ用電子証明書機能をご利用の場合

現在お使いの端末でスマホ用電子証明書をご利用の場合は、初期化をする前にご自身で失効手続きをしていただく必要があります。スマホ用電子証明書についてご質問などがある場合は、**マイナンバー総合フリーダイヤル 0120-95-0178(平日 9:30~20:00、土日祝 9:30~17:30)**にお問い合わせください。

手順 4 回線切替・利用開始設定をしましょう

お届けした箱の中にSIMカードが入っていた方みの操作です。

本お手続きが完了しないと、他のお手続きの受付ができません。お早めにお手続きをお願いいたします。回線切替完了後は、以前のSIMカードはご利用いただけなくなります。

回線切替には、①~③が必要です。

① 新携帯電話

② 暗証番号 (ご契約時に決めた4桁の数字)

③ 申込書番号 (同梱されている受付票に記載)

※切替確認の発信テストを行いますので、お手元にご用意ください。

※暗証番号が不明な方は故障紛失サポートセンターでの回線切替手続きを行います。ご連絡先の番号は本誌表紙をご確認ください。

※切替操作の中で申込書番号が必要になりますので、お手元にご用意ください。

回線切替方法

専用Webサイトにアクセスいただき、お手続きください。

専用Webサイト (au/UQ mobile 共通)

受付時間: 9:00~21:15(年中無休)

<https://my.au.com/support/kirikae/index.html>

URLもしくは左のQRコードよりアクセスしてください。

※発信テストまで行ってうまく接続できない場合は、お手数ですが、本誌表紙に記載の故障紛失サポートセンターまでご連絡ください。(受付時間: 9:00~20:00 年中無休)

一部の方のみ APN(アクセスポイント)の設定をします。

auのAndroid™スマートフォンでUQ mobileへ移行された方、au・UQ mobile以外で販売されたAndroid™スマートフォンをご利用の方で、SIMカードを挿入後、APNの設定が自動的にされない場合は、以下の手順で設定を行ってください。

詳細な手順は以下のQRコードよりご確認ください。

au APN設定方法

QRコードがご利用いただけない場合は、auのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

au ICカード開通手続き 検索

UQ mobile APN設定方法

QRコードがご利用いただけない場合は、UQ mobileのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

APN設定 検索

ご注意ください

au/UQ mobileの回線契約中で、eSIMをご利用の方

先に新携帯電話の初期設定を行った後、同梱した「eSIMご利用開始お手続きのご案内」書面をご確認ください。

au/UQ mobileをご契約されていない方

回線切替手順は、各携帯電話会社により異なります。詳しくは、ご契約携帯電話会社の手続き方法をご確認ください。

手順 6 旧携帯電話を返送しましょう

① カード類・付属品を取り外す

旧携帯電話からSIMカードやメモリーカードなどを抜き、保護ケースなどの付属品を取り外してください。

② ゆうパケット追跡お問い合わせ番号を書き控える

返却状況は日本郵便のホームページ「郵便追跡サービス」でご確認いただけます。返送用封筒(ゆうパケット)に記載されているお客さまの住所・氏名に誤りがないかも併せてご確認ください。

③ 旧携帯電話を返送する

ケースを再利用いただき、旧携帯電話だけを返送用封筒(ゆうパケット)へ入れてください。

※au Style/auショップ窓口や宅配便での受付はできません。

※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、または消去されずに返送された場合は、当社にて適正にデータ消去を行います。

旧携帯電話ご返却に関する重要なお案内

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 44,000円 (税込)

※一部機種は金額が異なります。詳細は右のQRコードから確認をお願いします。

au UQ mobile