

## Serviço de atendimento por videoconferência

O serviço de intérprete por meio de videoconferência está disponível em uma parte das lojas au.



- A maioria dos operadores é nativa. Além disso, possuem o nível 1 do Exame de Proficiência em Língua Japonesa.

<Idiomas disponíveis> Inglês, Coreano, Chinês, Português, Espanhol, Vietnamita, Tagalo, Tailandês, Francês, Nepalês, Hindi, Russo, Indonésio, Birmanês, Malaio e Ucrainiano\*

\* Há restrições de dias e horários disponíveis para os idiomas Tagalo, Tailandês, Vietnamita, Francês, Nepalês, Hindi, Russo e Indonésio.

Por meio do serviço de chamada a três, é possível conversar através do intérprete.

Confira por aqui, as lojas onde o serviço está disponível: [https://www.au.com/english/storelocator\\_multilanguage/](https://www.au.com/english/storelocator_multilanguage/)



## Você resolve na hora por meio do site e do aplicativo.

Site da au <https://www.au.com/english/>

### Suporte au (Web) (somente em inglês)

Disponibilizamos diversas informações úteis de suporte para resolver os problemas.

Para mais detalhes, confira por aqui



Ou pesquise



### Aplicativo My au (somente em japonês)

É possível verificar a tarifa de utilização, os pontos, o conteúdo do contrato, etc., além de fazer diversos trâmites.

Faça o download aqui



<Tela do aplicativo>

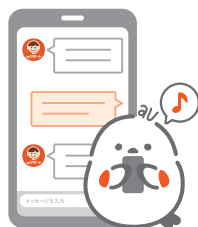


É necessário fazer login para utilizar uma parte do menu. Favor fazer o login usando o "au ID".

[Alteração de endereço] Aplicativo My au > "ご契約確認・変更 (Verificar/alterar o contrato)" na parte inferior da tela > Selecione "変更 (Alteração)" em "ご請求関連情報 (Informações relativas à fatura)".

### Mensagens

Faça consultas a qualquer momento, em qualquer lugar pelo chat! A Inteligência Artificial atenderá rapidamente 24 horas por dia e os consultores atenderá os detalhes.



- Modo de consulta (Japonês, Inglês, Português, Chinês)

Aplicativo My au



Para mais detalhes, confira por aqui



### Telefone

<b>Atendimento geral</b> (Das 9:00 às 20:00 / Ligação gratuita)	Inglês	0120-959-472	Chinês	0120-959-476
	Português	0120-959-473	Espanhol	0120-985-184
	Tagalo	0120-933-952	Coreano	0120-959-478
	Vietnamita	0120-933-961		
<b>Atendimento em caso de roubo/perda/defeito</b> (Atendimento 24 horas por dia / Ligação gratuita) (Somente em japonês)	De smartphone/celular au	113 Sem código de área	O número de telefone do Atendimento geral também está disponível no site da au.	
	De Celular que não seja au/Telefone comum	0077-7-113		
	Se não conseguir falar com o número acima	0120-925-314		

Para mais detalhes, confira por aqui



※São necessários o "número do telefone celular au" em uso e o "código PIN" para verificar e/ou alterar o conteúdo do contrato.

※A chamada para os números acima podem não ser completadas a partir de uma parte dos serviços telefônicos IP.