

末永くご利用いただけるように。

故障紛失サポートアプリ Android™ 専用アプリ



「故障紛失サポートアプリ」は、「故障かな?」と思ったときのトラブル診断、簡単操作で故障紛失サポートセンターへ電話相談、インターネットでの交換申込、データ移行をトータルにサポートする便利なアプリです。



もしものときに備えて今すぐダウンロードを!

ダウンロードは
こちらから



①トラブル診断

お客さまご自身で診断することができます。質問に答えていくとトラブルの対処方法が見つかります。

②オンライン交換受付*

インターネットお申し込みで
1,000円割引

交換用携帯電話機お届けサービスをインターネットからお申し込みができます。24時間お申し込み可能!

③故障相談受付

お電話を故障紛失サポートセンターへおつなぎします。番号をおぼえていなくても簡単操作で電話相談!

④データ移行アプリ

ご利用の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™ OS 2.2以上



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**

【User Guide English Version】

<https://www.au.com/english/support/faq/loss-theft/>



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。

2017年10月版 KDDI株式会社

au

重要 必ずお読みください

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



ご利用までの手順は
動画でも
ご確認いただけます。



日頃よりau製品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。

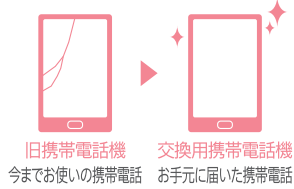
生活の一部である大切な携帯電話が使えなくなったことで、ご不便な思いをされたことと存じます。なるべく早く、

お届けした携帯電話を今までどおり使っていただけるよう、本冊子では必要なお手続きをご案内いたします。

すべてのお客さまへ

交換用携帯電話機のご利用までの流れ

- お手元に届いた携帯電話を「**交換用携帯電話機**」と呼びます。
- 今までお使いの携帯電話を「**旧携帯電話機**」と呼びます。



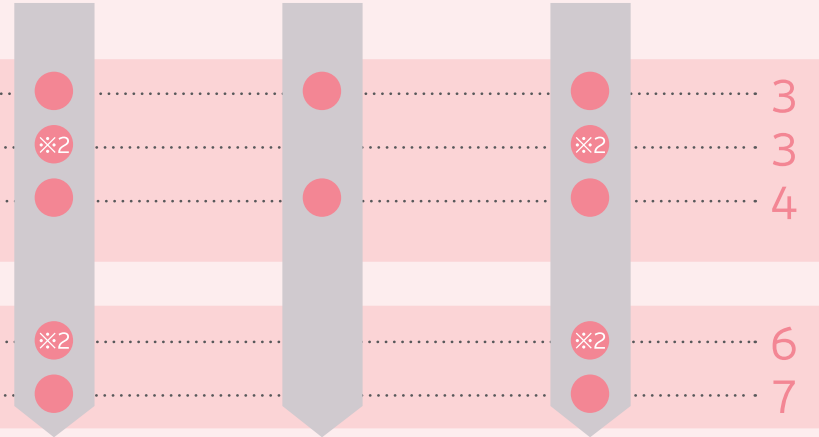
Step1

- 1 最初に**確認**をする
 - 2 旧携帯電話機のアドレス帳や写真、LINEなどのデータ、おサイフケータイ[®]残高を**移す**
 - 3 交換用携帯電話機を**使えるようにする**
- ここまでの設定で電話機がご利用可能です。

Step2

- 4 旧携帯電話機の**データを消す**
- 5 旧携帯電話機を**返送**する(お手元に届いてから14日以内をお願いします)^{※1}

※1 紛失・盗難で旧携帯電話機がお手元にない場合は、発見され次第ご返送ください。
 ※2 旧携帯電話機を操作できる場合。



手続き完了

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

- データのおすすめの預け方 9
- 初期設定の仕方 13
- 預けたデータの戻し方 17
- LINEの引き継ぎ方 19
- おサイフケータイ[®]残高の移し方 23



ケータイ(3G)のお客さまへ 27

その他

- よくあるご質問 28
- 有害サイトをブロックする〈安心アクセスサービス〉 29
- 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先 **裏表紙**



交換用携帯電話機のご利用までの流れ

1 最初に確認をする

1. 送付内容をご確認ください。

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 交換用携帯電話機 | <input type="checkbox"/> 本ガイドブック |
| <input type="checkbox"/> 旧携帯電話機返送用封筒 | <input type="checkbox"/> 電池パック
(電池内蔵機種もあります) |
| <input type="checkbox"/> au ICカード
(一部のお客さまのみ) | <input type="checkbox"/> お届けサービス受付票 |

2. 交換用携帯電話機の外観や操作に問題がないかご確認ください。

故障などの問題がある場合は交換用携帯電話機の到着から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。本冊子でご紹介する「交換用電話機がお手元に届いてからご利用までの手順」は動画でもご確認ください。

http://csmovie.kddi.com/movie.php?id=1664&aa_oid=cs-movie-0008



- * 交換用携帯電話機のソフトウェアを最新版にアップデートしてください。
- * 交換用携帯電話機の保証期間は旧携帯電話機を購入された日が起算日です。
- * 電池は十分に充電されていません。充電してからお使いください。

2 旧携帯電話機のアドレス帳や写真、LINEなどのデータ、おサイフケータイ®残高を移す

! データの移し替え前に、au ICカードを交換用携帯電話機に挿入し、おサイフケータイ®やLINEなどにログインすると、データが消失する恐れがありますのでご注意ください。

データやおサイフケータイ®残高を移し替えるには、一旦、auサーバーなどに預ける(バックアップする)ことが必要です。

- | | | | |
|---------------------|--------|----------------------|--------|
| データの
おすすめの預け方 | P9~10 | LINEの引き継ぎ方 | P19~22 |
| おサイフケータイ®
残高の移し方 | P23~26 | ケータイ(3G)の
データの預け方 | P27 |

詳しくは各サービス提供者にお問い合わせください。
お問い合わせ先は、auのホームページなどをご確認ください。

3 交換用携帯電話機を 使えるようにする<初期設定する>



交換用携帯電話機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

- 旧携帯電話機からau ICカードを抜いて交換用携帯電話機に挿入※2し、初期設定を行ってから、預けたデータを戻します。

初期設定の仕方 P13~16

預けたデータの
戻し方 P17~18

- ※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ください。
- ※2 挿入口はP5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

- 交換用携帯電話機の到着から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、または交換用携帯電話機が旧携帯電話機とは別の機種で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。

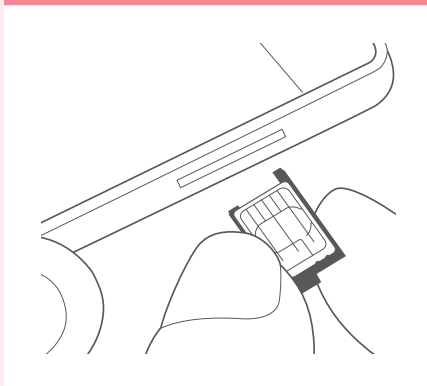
用語解説【au ICカード】 お使いのスマホやケータイにau ICカードを入れることにより通話やインターネットができるようになります。電話番号など、お客さまの情報も記録されています。

すべてのお客さまへ 交換用携帯電話機のご利用までの流れ

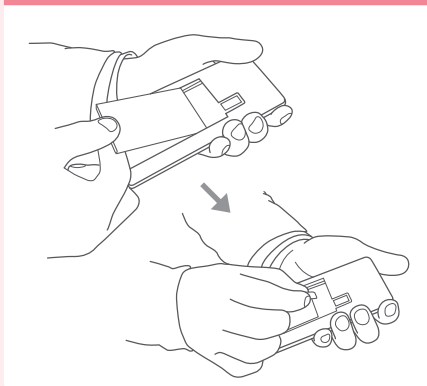
au ICカードを抜く・挿入する場所(SIMスロット)

- 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カード非対応機種には、SIMスロットはありません。
- au ICカードの向きにご注意ください。

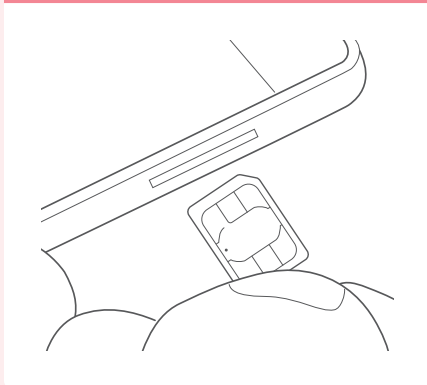
挿し込みタイプ



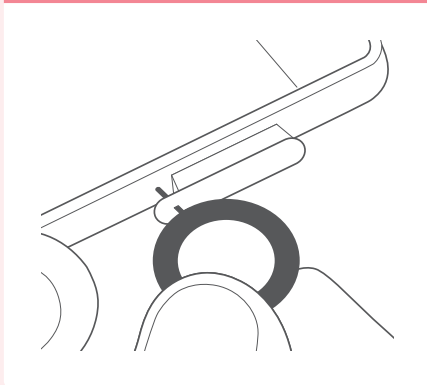
裏ぶたタイプ



スロットタイプ



ピンを挿して開けるタイプ



★au ICカードを抜く・挿入する場所(SIMスロット)について、詳しくは、こちらから。

<http://csmovie.kddi.com/search-result.html>

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。



4 旧携帯電話機のデータを消す



お客さまのプライバシーを守るために
旧携帯電話機のデータを初期化(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 URBANO V03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

★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。

*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。

交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

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。



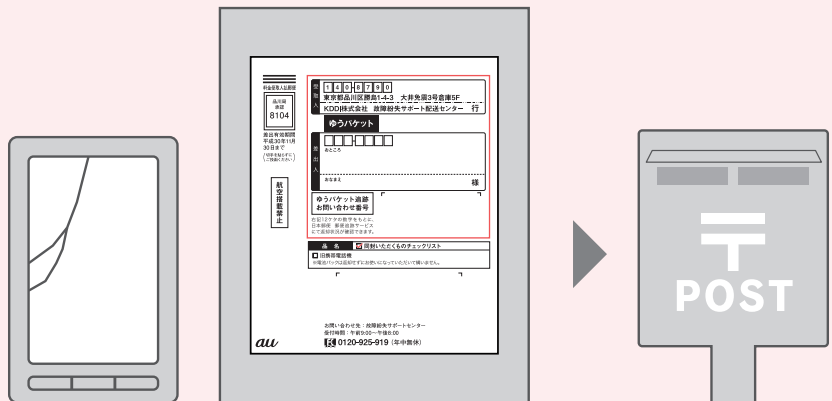
5 旧携帯電話機を返送する

返送用の封筒に旧携帯電話機だけを入れて、

受取日より14日以内に

ご返送ください。

封筒に入れるもの：旧携帯電話機



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。返送用の封筒に記載の「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。

* 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。**

旧携帯電話機を返送する前にご確認ください。

旧携帯電話機のデータ(電話帳、メール、アプリ、画像など)を移しましたか?

旧携帯電話機を初期化(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。**

旧携帯電話機から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。

旧携帯電話機は、必ず期限内にご返送ください。

交換用携帯電話機の受取日より

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・盗難で旧携帯電話機がお手元がない場合は、発見され次第ご返送ください。

* 表記の金額は**税抜**です。

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ データのおすすめの預け方



データお預かりアプリ※で預ける

預けたデータの戻し方は
P17-P18をご覧ください。

アドレス帳、写真・動画、カレンダー、Eメールなど、スマホやケータイ(4G LTE)のデータをau サーバーやSDカードに、まとめて預けることができます。

※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。

スマホ、タブレットの場合 URBANO V03を例にご案内いたします。

旧携帯電話機からau サーバーへ

1 「アプリ一覧」をタップ

2 「データお預かり」をタップ

3 「利用を開始する」をタップ

4 「預ける」をタップ

5 預けたいデータを選択

●データお預かりアプリに対応していないAndroid™スマホのお客さまは「データのその他の預け方」(P11)をご覧ください。

6 「預ける」をタップ

7 「はい」をタップ

8 「完了」をタップ

旧携帯電話機からSDカードへ

1 「アプリ一覧」をタップ

2 「データお預かり」をタップ

3 「利用を開始する」をタップ

4 「機種変更/その他」をタップ

5 「データ移行」をタップ

6 「SDカードを使う」をタップ

7 「保存する」をタップ

8 保存したいデータを選択

9 「完了」をタップ

ケータイ(4G LTE)の場合

旧携帯電話機からau サーバーへ

旧携帯電話機に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」▶「au サーバーに預ける」▶「はい」▶「完了」

旧携帯電話機からSDカードへ

旧携帯電話機に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」

au サーバー使用時のご注意

- *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あります。
- *サーバー容量があります。詳しくはP11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▶50音順から探す▶スマートフォンサービス一覧▶安心・安全▶データお預かり



用語解説 **【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。
【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

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。
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。

ご
利用
まで
の
流れ

ス
マ
ホ
、
タ
ブ
レ
ッ
ト
、
ケ
ー
タイ
(
4
G
L
T
E
)
の
お
客
さ
ま
へ

ケ
ー
タイ
(
3
G
)
の
お
客
さ
ま
へ

そ
の
他

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ データのその他の預け方

auバックアップアプリを使う方法

スマホやケータイ(4G LTE)のデータをSDカードなどへ、
まとめて預ける(バックアップする)ことができます。

★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



★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▶50音順から探す
▶スマートフォンサービス一覧▶安心・安全▶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あります。

★au動画ガイドで、手順をさらに詳しく。

au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶バックアップや
データ移行▶au Cloud



★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▶データお預かり



auホームページの

「バックアップナビ」なら、

ご利用機種バックアップ方法を
確認できます。



★バックアップナビ

auトップ▶サポート▶スマートフォン・携帯電話をご利用の方▶
困ったとき・わからないときは▶一覧▶データ移行・バックアップについて



*表記の金額は税抜です。



アドレス帳、写真・動画、Eメールの履歴など、
携帯電話機のデータが、

どこに保存されているかご存知ですか？

携帯電話機のデータは、以下のいずれかに保存されています。
お預け忘れのデータがないか確認しましょう。

	各種アプリ内	Eメール(@ezweb.ne.jp)、LINEトーク、 アプリ内保存のゲームデータなど。
	SDカード	SDカードに保存されたデータ。
	電話機本体	本体のメモリ(ストレージ)内の アドレス帳、写真、動画、楽曲、アプリなど。
	クラウド (各サービス会社提供)	au サーバー、Googleアカウント 同期済データ、おサイフケータイ®残高など。

データの保存には、Googleアカウントも活用できます。

Android™スマートフォン/タブレットは、端末とGoogleアカウントのアドレス帳や
カレンダーを常に同じ状態に保つ機能(データの同期)を活用できます。

★au動画ガイドで、手順をさらに詳しく。

Googleアカウントのパスワードを忘れた方は、こちらへ。
au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶ID・PW関連▶
Googleアカウント



★詳しくは、Googleホームページをご確認ください。

交換用携帯電話機
ご利用までの流れ

スマホ、タブレット、
ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ 初期設定の仕方



交換用携帯電話機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。ここでは、URBANO V03の画面を例にしてご案内いたします。

※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。

1 初期設定

主な設定項目は次の通りです。

<p>1 ようこそ</p>	<p>2 Wi-Fiネットワークの選択</p>	<p>3 Wi-Fiのパスワードを入力し「接続」をタップ</p>	<p>4 アカウントの追加</p>
「→」をタップ	「使用するWi-FiのID」をタップ	Wi-Fiのパスワードを入力し「接続」をタップ	メールアドレスを入力
<p>5 アカウントの追加</p>	<p>6 パスワード</p>	<p>7 内容を確認し「同意する」をタップ</p>	<p>8 Googleサービスを「次へ」をタップ</p>
「次へ」をタップ	パスワードを入力	内容を確認し「同意する」をタップ	Googleサービスを「次へ」をタップ
<p>9 メールのセットアップ</p>	<p>10 スマートフォンの保護</p>	<p>11 セキュリティの種類</p>	<p>12 通知</p>
「後で」をタップ	チェックを入れ「次へ」をタップ	セキュリティの種類を選択	チェックを入れ「次へ」をタップ

P14の ①へ

2 auかんたん設定

主な項目は以下の通りです。

<p>1 auへようこそ</p>	<p>2 auIDを設定する</p>	<p>3 本人確認のため、確認番号を入力してください</p>	<p>4 auIDパスワードを設定してください</p>
「次へ」をタップ	「auID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auIDの確認番号(4ケタ)を入力し、「OK」をタップ	auIDパスワードを入力し「設定」→「終了」をタップ
<p>5 アップデート</p>	<p>6 自動お預かり設定</p>	<p>7 ホーム画面設定</p>	<p>8 やめましょう、ませスマホ</p>
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
<p>9 Lookout for au</p>	<p>10 データを戻す</p>	<p>11 おすすめアプリ</p>	<p>12 登録完了</p>
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

交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ 初期設定の仕方(続き)



3 メールの設定 Eメール(@ezweb.ne.jp)の設定です

主な設定項目は次の通りです。

- 

「Eメール」をタップ
- 

決まったEメールアドレスを確認し、「閉じる」をタップ
- 

内容を確認し「同意する」にチェックを入れ「完了」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。

*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。

4 後でWi-Fiの設定をする場合


主な項目は以下の通りです。

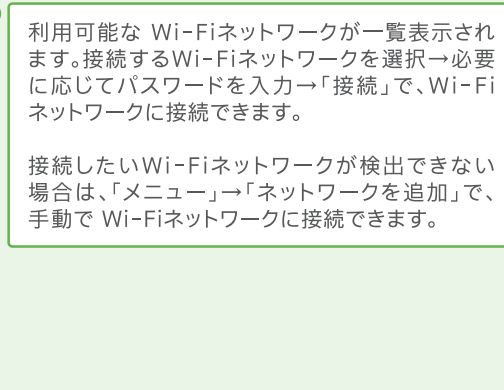
- 

「アプリ一覧」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。

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ 預けたデータの戻し方



交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

データお預かりアプリで戻す

データの預け方はP9-P12をご覧ください。

アドレス帳、写真・動画、カレンダー、Eメールなど、au サーバーやSDカードに預けたスマホやケータイ(4G LTE)のデータをまとめて戻すことができます。

スマホ、タブレットの場合

au サーバーから交換用携帯電話機へ



* au サーバーをご利用の際は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。

SDカードから交換用携帯電話機へ



ケータイ(4G LTE)の場合

au サーバーから交換用携帯電話機へ

交換用携帯電話機に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」▶「au サーバーから戻す」▶「完了」

SDカードから交換用携帯電話機へ

交換用携帯電話機に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」

★au動画ガイドで、手順をさらに詳しく。

au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶バックアップやデータ移行▶データお預かりアプリ

★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▶50音順から探す▶スマートフォンサービス一覧▶安心・安全▶データお預かり



スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ LINEを引き継ぐ前の準備



LINEの友だちやグループ、スタンプを交換用携帯電話機で引き継ぐことができます。
引き継ぐ前に、以下の3点を確認してください。

! 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。

- 1 LINEに登録したメールアドレス
- 2 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。
- 3 「アカウントを引き継ぐ」の設定をオンにする
 - 登録している電話番号を変更しない場合は、この操作は必要ありません。



「Accounts」画面

LINEアプリトップ画面右上の「…」アイコン→「設定」→「アカウントを引き継ぐ」の順に選択して、「Accounts」画面で「アカウントを引き継ぐ」をオンにします。

設定をオンにしたら、24時間以内に引き継ぎをしてください(引き継ぎ方はP21-22)。

◎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24時間に戻ります。

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)
- LINEスタンプと着せかえをご利用する権利(プレゼントスタンプを含む)
- 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

本冊子の操作で引き継ぎできないデータ

- トーク履歴
- ★トーク履歴の保存について、詳しくは、こちらから。
<https://help.line.me/line>
LINEのホームページ「ヘルプ」▶「トーク・通話・通知」▶
「トーク履歴」▶「トークをバックアップ(保存)するには?」

★LINEを引き継ぐ前の準備について、詳しくは、こちらから。
<https://help.line.me/line> LINEのホームページ「ヘルプ」▶「新規登録・引き継ぎ」▶
「引き継ぎについて」▶「機種変更する前に」

★最新の情報はLINEのホームページから。
<https://line.me/ja/>

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ LINEの引き継ぎ方(友だち・スタンプなど)



旧携帯電話機と交換用携帯電話機で、それぞれ以下の操作を行います。

スマホ、タブレットで引き継ぐ

Step 1 旧携帯電話機でLINEにメールアドレスを登録します。

1 アプリ一覧画面から「LINE」をタップ

2 右上の「…」→「設定」をタップ

3 「アカウント」→「メールアドレス登録」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 表示されたアドレスを確認し「登録する」をタップ

6 メールが届くのでその本文にある認証番号をメモ

7 認証番号を入力し、「登録する」をタップ

8 「確認」をタップ

Step 2 交換用携帯電話機にLINEアプリをダウンロードしてログインします。

1 アプリ一覧画面から「LINE」をタップ

2 「ログイン」をタップ

3 LINEに登録したメールアドレスとパスワードを入力し「確認」をタップ

4 表示された電話番号を確認し「次へ」をタップ

5 「年齢認証をする」をタップ

6 「ログイン」をタップ

7 auIDの暗証番号(4ケタ)を入力し「同意する」をタップ

8 auスマートパス加入の有無でどちらかをタップ

9 友だちが復元されます。

ケータイ(4G LTE)で引き継ぐ

Step 1 旧携帯電話機で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、記載の認証番号を入力します)。

Step 2 交換用携帯電話機にLINEアプリをダウンロードしてログインします。

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。

★au動画ガイドで、さらに詳しく。

機種変更前の必須設定

au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶人気アプリの利用方法▶LINE▶機種変更前の必須設定

機種変更後の引き継ぎ方法

au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶人気アプリの利用方法▶LINE▶機種変更後の引き継ぎ方法



交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ おサイフケータイ®残高の移し方 | 楽天Edy の場合



交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

Edyの残高が旧携帯電話機のおサイフケータイ®にある場合、交換用携帯電話機のおサイフケータイ®に移すことができます。

故障した旧携帯電話機で楽天Edyアプリが操作できる場合

スマホ、タブレットで移す

Step 1 旧携帯電話機のおサイフケータイ®からEdy残高を楽天Edyオンラインに預ける

1 楽天Edyアプリトップから「メニュー」をタップ

2 「機種変更の手続き」をタップ

3 「残高を預ける」をタップ

4 移動金額を確認し「移動する」をタップ

5 移動完了を確認し「トップへ戻る」

楽天Edyアプリトップ画面のメニューから「楽天Edyオンライン」を選んだら、「Edyの移動が完了しました」まで、画面に従って操作を進めます。 ●楽天会員IDとパスワードが必要です。

Step 2 交換用携帯電話機のおサイフケータイ®でEdy残高を受け取る

1 楽天Edyアプリトップから「メニュー」をタップ

2 「Edyを受け取る」をタップ

3 「残高を受け取る」をタップ

4 もう一度「残高を受け取る」をタップ

5 受け取りの完了を確認し「トップへ戻る」

楽天Edyアプリをダウンロードして起動し、トップ画面のメニューから「楽天Edyオンライン」を選んだら、「Edyの移動が完了しました」まで、画面に従って操作を進めます。 ●楽天会員IDとパスワードが必要です。

★au動画ガイドで、さらに詳しく。

au動画ガイド▶アプリ・サービス別使い方動画▶人気アプリの利用方法▶楽天Edy



ケータイ(4G LTE)で移す

Step 1 旧携帯電話機のおサイフケータイ®からEdy残高を楽天Edyオンラインに預けます。楽天Edyアプリトップ画面の「その他のサービス」▶「機種変更の手続き」▶「楽天Edyオンライン」▶移動方向「おサイフケータイ®→楽天Edyオンライン」を選んで、Edy移動金額を全額入力し、「規約に同意して移動」 ●楽天会員IDとパスワードが必要です。

Step 2 交換用携帯電話機のおサイフケータイ®でEdy残高を受け取ります。楽天Edyアプリをダウンロードして起動し、トップ画面の「その他のサービス」▶「機種変更の手続き」▶「楽天Edyオンライン」▶移動方向「楽天Edyオンライン→おサイフケータイ®」を選んで、Edy移動金額を全額入力し、「規約に同意して移動する」 ●楽天会員IDとパスワードが必要です。

故障した旧携帯電話機で楽天Edyアプリが操作できない場合

Edyレスキューサービス 事務手数料<無料>

Step 1 旧携帯電話機を返送してから、「端末回収受付証」を請求する。
*「端末回収受付証」の発行については、「故障紛失サポートセンター」へお問い合わせください。

Step 2 受付証が届いたらEdyレスキューサービスのホームページで申請する。または、申請書を郵送する。

★詳しくは、こちらから。
<https://edy.rakuten.co.jp/howto/osaifukeitai/break/>



Step 3 手続き完了メール受信後「Edyギフト」メニューから受け取り手続きを実施する。
*申請書を郵送する場合は下記住所までお願いします。

申請書の郵送先 〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神4丁目4-20 天神ノースフロントビル 楽天Edy株式会社 Edyレスキューサービス係

★楽天Edy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▶50音順から探す▶スマートフォンサービス一覧▶ショッピング▶おサイフケータイ®▶使えるサービス▶電子マネー▶「楽天Edy」



おサイフケータイ®残高の移し方 | モバイル Suicaの場合



旧携帯電話機のおサイフケータイ®にSuicaの残高や定期券がある場合、交換用携帯電話機のおサイフケータイ®に移すことができます。

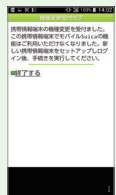
旧携帯電話機でモバイルSuicaが操作できる場合

スマホ/タブレットで移す

Step 1 旧携帯電話機のおサイフケータイ®からSuicaの残高や定期券をJR東日本のサーバーに預ける



モバイルSuicaアプリ
トップ画面



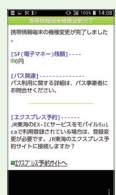
「携帯電話機種変更受付完了」
画面

モバイルSuicaアプリトップ画面で「会員メニュー」、次の画面で「携帯電話の機種変更」を選んだら、「携帯電話機種変更受付完了」まで、画面に従って操作を進めます。

Step 2 交換用携帯電話機のおサイフケータイ®でSuicaの残高や定期券を受け取る



モバイルSuicaアプリ
トップ画面



「携帯電話機種変更受付完了」
画面

モバイルSuicaアプリをダウンロードして起動し、「すでに会員の方はこちら」を選んだら、「携帯電話機種変更完了」まで、画面に従って操作を進めます(途中、「会員登録内容確認」画面では、「初期設定」を選びます)。

ケータイ(4G LTE)で移す

Step 1 旧携帯電話機のおサイフケータイ®からSuicaの残高や定期券をJR東日本のサーバに預けます。トップメニューから「会員メニュー」を選択 ▶ 「携帯電話の機種変更」 ▶ 「機種変更する」 ▶ 「終了する」 ▶ 「完了」

Step 2 交換用携帯電話機のおサイフケータイ®でSuicaの残高や定期券を受け取ります。モバイルSuicaアプリを起動 ▶ 「再発行・機種変更・仮会員登録済の方」の「ログインへ」 ▶ メールアドレスとSuicaパスワードを入力し「ログイン」 ▶ 「初期設定をする」 ▶ 「実行する」 ▶ 「完了」

- 機種変更のサービス提供時間は4:00～翌日2:00です。
- 機種変更の際のSuica移行手数料は無料です(別途パケット通信料がかかります)。
- 機種変更手続きは駅改札内に入場した状態では実施できません。

旧携帯電話機でモバイルSuicaが操作できない場合や紛失した場合

パソコンから再発行手続きをお申込みください。
または、モバイルSuicaコールセンターにお問い合わせください。

- 再発行手数料473円がかかります。登録済みのクレジットカードから引き落とされます。
- Suicaグリーン券、EASYモバイルSuicaは再発行できません。

モバイルSuicaのお問い合わせ先

パソコンから再発行手続きの利用可能時間/5:00～翌日0:50
モバイルSuicaコールセンター 050-2016-5005 受付時間/7:00～23:00 <年中無休>

★モバイルSuica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 ▶ 50音順から探す ▶ スマートフォンサービス一覧 ▶ ショッピング ▶ おサイフケータイ® ▶ 使えるサービス ▶ モバイルSuica



じぶん銀行について

旧携帯電話機のじぶん銀行アプリを削除し、
交換用携帯電話機にじぶん銀行アプリをダウンロードします。

じぶん銀行のお問い合わせ先

じぶん銀行お客さまセンター  0120-926-111
または
03-6311-8003 (通話料有料)
受付時間 平日/9:00～20:00 土・日・祝日/9:00～17:00 <年中無休>
カード紛失・盗難などのご連絡は、24時間365日承っております。

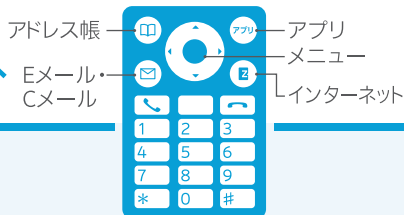
★じぶん銀行について、詳しくは、こちらから。

<http://www.jibunbank.co.jp/>



*表記の金額は**税抜**です。

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)

おすすめ 1 SDカードへ預ける
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。

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

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。

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 交換用携帯電話機に直接移す
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。

盗難・紛失等でau ICカードを再発行されたお客さまへ『ICカード ロッククリア手続きに関するご案内』

au ICカード対応機種は、以前使われていたau ICカード以外のau ICカードを挿入した場合に、ロックがかかる仕様となっております。au ICカードの再発行を行った場合、お手持ちのau携帯電話3台までのICカードロッククリア手続きを無料で承ります。ご希望のお客様は、以下のものをご持参の上、auショップにご来店ください。

auショップご来店時にご持参いただくもの

- ・ロッククリアをご希望のau ICカード対応機種
- ・再発行した、現在ご利用中のau ICカード
- ・ご本人さま確認書類
- ・同梱の受付票(交換用電話機お届けサービス受付票)

※ICカードロッククリア手続きを無料で承れるのは、本受付票に記載されている受付日から2カ月以内です。無料でICカードロッククリアをご希望の場合は、必ず受付日から2カ月以内にご来店ください。受付日から2カ月を過ぎると、有料(1台あたり2,000円(税抜))でのお手続きになります。

その他



よくあるご質問

Q1 旧携帯電話機にau ICカードが入っていますが、回線の開通は必要ですか？

回線の開通手続きは不要です。au ICカードを挿し替えてご使用ください。

Q2 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)手続きをお願いします。

Q3 旧携帯電話機の返送はどのようにすればよいですか？

交換用携帯電話機に同梱されている返送用封筒へ旧携帯電話機を入れ、受取日より14日以内にご返送ください。

Q4 紛失・盗難で返却すべき旧携帯電話機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機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、旧携帯電話機が発見された場合は返送用封筒でご返送ください。

Q5 交換用携帯電話機のメーカー保証期間はどのようになりますか？

交換用携帯電話機お届けサービスでお手元に届いた電話機は「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機を購入された日を起算日として1年間となります。

Q6 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。

Q7 届いたばかりの交換用携帯電話機が故障していた、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。

交換用携帯電話機のご利用までの流れ

スマホ、タブレット、ケータイ(4G LTE)のお客さまへ

ケータイ(3G)のお客さまへ

その他

有害サイトをブロックする

〈安心アクセスサービス〉(ケータイ(3G)をご利用の方向け)

お子さまの有害サイトへのアクセスをブロックする、3つのコースのフィルタリングサービスです。

「あんしんフィルター for au(Android™版)」に関する詳しい情報はこちら

★PC・スマートフォンから

★ケータイから EZ web▶トップメニュー または au oneトップ▶サポート▶申し込む/変更する▶オプションサービス



*一部のQRコードスキャナーからは接続できない場合があります。

情報料

カスタマイズコース 100円
特定カテゴリ制限コース・接続先限定コース 無料

〈あんしんフィルター for au(旧・安心アクセス)〉

*スマートフォン、ケータイ(4G LTE)をご利用の方向け

※2017年3月1日より、安心アクセスはあんしんフィルター for au に名称を変更いたしました。安心アクセスアプリもこれまで通りご利用いただけます。

あんしんフィルター for au(Android™版)

対応機種: Android™ OS 2.2以上のIS NETまたはLTE NET対応スマートフォン・タブレット

あんしんフィルター for au(ケータイ(4G LTE)版)

対応機種 ケータイ(4G LTE)

【親権者様へ】あんしんフィルター for au (または安心アクセス)アプリをタップして以下の設定を再度行ってください。

管理者登録が完了している場合

管理者登録の再設定が必要となります。「あんしんフィルター for au(または安心アクセス)」アプリから利用開始設定(仮パスワード登録)および管理者IDを入力すると、管理者用パスワードの入力が求められますので、管理者用パスワードを入力し再設定を完了します。

管理者未登録の場合

管理者登録が必要となります。「あんしんフィルター for au(または安心アクセス)」アプリから利用開始設定(仮パスワード登録)を行い、管理者IDの登録を行ってください。管理者用パスワードが記載されたメールが届きますので、記載されたパスワードを入力すれば管理者登録完了です。

「あんしんフィルター for au(Android™版)」の詳しい情報はこちら

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶50音順から探す▶スマートフォンサービス一覧▶安心・安全▶あんしんフィルター for au



「あんしんフィルター for au(ケータイ(4G LTE)版)」の詳しい情報はこちら

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶50音順から探す▶4G LTEケータイサービス一覧▶安心・安全▶あんしんフィルター for au



携帯電話機をなくしてしまったら?

スマートフォン/タブレットをなくしたときにお客さまに代わってお客さまセンターのオペレーターが遠隔操作で探すことができます。(※ご自身で探すこともできます。)



auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶紛失・故障サポート▶位置検索・リモートロック▶利用方法

今後のサービス利用について

本サービスを利用された日を起算日として、1年間に2回までサービスの利用が可能です。ご利用の回数に応じ、以下の金額が適用されます。

ご利用可能回数

お客さまご負担金

年2回まで

1回目/年: 3,000円*1 通常5,000円
2回目/年: 6,000円*1 通常8,000円

取扱い説明書などの注意書きに従った正常な使用状況での故障は、お買い上げ日から1年間無料*2

*1 長期利用割引(auご契約25か月以上)適用時の金額です。

*2 保証期間中の故障(自然故障)は詳細な問診を実施します。

代用機なし割引適用の場合、500円引
インターネットからのお申し込みだと、さらに500円引で合計1,000円引

サービスご利用前に「故障受付アプリ」内の「トラブル診断」を是非お試しください。(裏表紙にアプリの紹介がございます)

●「Google」、「Google」ロゴ、「Android」、「Android」ロゴ、「Gmail」は、Google Inc.の商標または登録商標です。●「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Edy株式会社の商標または登録商標です。●「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。●「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アソシエーションの商標です。●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予告なく変更することがあります。

*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。

*表記の金額は**税抜**です。