

UQ mobile 解約にあたっての重要事項説明書

モバイルナンバーポータビリティ (MNP) を実施すると、UQ mobile との契約は解約となり、移転先事業者と新規契約することとなります。

つきましては、お手続き前に必ず以下内容のご確認/ご了承をお願いいたします。

UQ mobile から au または povo2.0 への同一電話番号での変更を「番号移行」※といたします。この場合、本書面及び各種お手続きにおけるご案内等において「MNP」と表記されている箇所は「番号移行」に読み替えてご確認ください。

※KDDI⇄沖縄セルラー電話間の変更の場合は「MNP」となります。

■MNP 予約番号について

MNP 予約番号の有効期間は予約日を含めて 15 日間です。有効期間を過ぎても UQ mobile は自動解約になりません。不正に利用されないよう管理にはご注意ください。

■MNP ワンストップについて

- ・移転先事業者での MNP 申込開始後、「My UQ mobile」で解約予約を完了した場合、5 日以内に移転先事業者でのお申し込み手続きを完了させてください。
- ・移転先事業者でお申し込み手続きを中断した場合は、その再開にあたり「My UQ mobile」で解約予約のキャンセル手続きが必要となる場合があります。

■MNP 手続き

移転先事業者から UQ mobile へ名義の照会がされるため、移転先事業者へは原則、当該回線で登録されたご契約名義でお申込みください。移転先事業者の手続き完了と同時に、UQ mobile は自動解約となります。ただし、UQ mobile ご利用料金のお支払いに滞りがある場合は移転手続きをお断りする場合がございます。

■解約の成立日

MNP 予約番号発行日ではなく、移転先事業者との新規契約が成立した日となります。

■解約月のご利用料金

<4G 対応料金プランの場合>

2021 年 9 月 1 日までにご契約された UQ mobile 料金プラン (「おしゃべりプラン」「ぴったりプラン」「データ高速+音声通話プラン」「データ無制限+音声通話プラン」「スマホプラン」「くりこしプラン」(以下「4G 対応料金プラン」といいます)) の場合、月額基本使用料は日割を適用します。

<5G 対応料金プランの場合>

月額基本使用料は満額ご請求となります（KDDI⇄沖縄セルラー間の事業者変更を伴うお手続き（MNP）の場合を含みます）。「番号移行」の場合、移行月の UQ mobile の月額基本使用料は日割りとなります。

■割引の終了

<4G 対応料金プランの場合>

4G 対応プランについて、「マンスリー割」「スマート割」「長期利用割引」「継続利用割引」「ギガ MAX 月割」「家族割」は解約月の前月ご利用分をもって終了となります。

<5G 対応料金プランの場合>

5G 対応プランについて、「自宅セット割」「家族セット割」は解約月の当月分をもって割引の適用を終了します。UQ mobile の月額基本使用料が日割となる場合は本割引も日割を適用します。

■解約後の SIM ロック解除について

解約/一時休止を行った UQ mobile 携帯電話等の「SIM ロック解除」を行う場合、My UQ mobile の WEB サイトまたは au ショップ/au Style・au スクエアでのお手続きとなります。

店頭でのお手続きにあたっては、SIM ロック解除を行う端末本体およびご来店者の本人確認書類が必要となります（お1人1日2台までの受付）。

※2021年10月1日（金）以降に当社が新たに発売した UQ mobile 向け携帯電話機種については、SIM ロックを設定していませんので、SIM ロック解除のお手続きは不要です。

※2022年10月1日（土）以降に当社が販売する全ての携帯電話端末については、SIM ロックを設定していませんので、SIM ロック解除のお手続きは不要です。

<SIM ロック解除とは>

SIM ロック解除に対応している UQ mobile 携帯電話などに他社 SIM カードを挿入して利用するために「SIM ロック解除」のお手続きが必要となります。

<SIM ロック解除の条件>

以下、条件を全て満たす UQ mobile 携帯電話等が対象となります。なお、条件を満たしている場合でも、故障がある場合は修理完了後のお手続きとなります。

- (1) 2015年5月以降に発売された SIM ロック解除機能対応の機種であること。
- (2) ネットワーク利用制限中の UQ mobile 携帯電話でないこと。

■分割支払い契約

分割支払いの継続をご選択されたお客さまは、分割支払金は引続き請求されます。

■住所変更について

本手続き以降も請求が継続する場合、お客さまへ重要なお知らせをお送りすることがありますので、住所に変更が生じた場合は、お客さまセンターまでご連絡下さい。

■その他サービスに関する注意事項

- ・「MNP」「番号移行」では携帯電話番号のみ引き継ぎされます。
※au ID など、別途お手続きにより継続して利用可能なサービスが一部あります。
- ・アドレス帳、画像、送受信メール、アプリ、アプリ内のデータ、各種設定情報等すべてのデータは、お客さまご自身にてバックアップをお願いします。
- ・UQ mobile 契約による各種特典（他社提供含む）は終了となります。
- ・データチャージにより増量された購入データ容量は利用できなくなります。
- ・本書面に記載のほか、UQ mobile 回線契約を条件とした割引特典等については、解約により終了することがあります。
- ・端末補償サービスについて、MNP のお手続きでは「故障紛失サポート」、「故障紛失サポート with Cloud」、「故障紛失サポート ワイド with Cloud」、「故障紛失サポート with AppleCare Services」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud ストレージ」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+」、「故障紛失サポート ワイド with AppleCare Services & iCloud+」の継続または解約をご選択いただくこととなります。「故障紛失サポート with AppleCare Services」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud ストレージ」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+」、「故障紛失サポート ワイド with AppleCare Services & iCloud+」を月の途中で解約した場合、月額料は満額かかります。
継続を選択された場合、月額利用料は引き続き請求させていただきます。なお、番号移行のお手続きでは端末補償サービスは継続され、月額利用料は引き続き請求させていただきます。
(UQ mobile 端末補償サービスをご利用の場合、故障紛失サポートに切り替えてサービス提供します)
端末補償サービスを解約するには、お客さまセンター等でのお手続きが必要になります。「持ち込み故障サポート」は MNP のお手続きに伴い自動的に解約となります。
- ・お客さまがご契約されている各種コンテンツは、回線解約と連動して解約されない場合があるため、解約をご希望の場合は、コンテンツ毎に提供会社へ直接手続きくださいますようお願いいたします。

- ・コンテンツ有料会員の継続課金を UQ mobile のお支払いに合算している場合、月末までに、クレジットカード支払い等への変更をお願いいたします。変更しない場合、コンテンツやステータスがリセット（消滅）、自動解約される場合がございますのでご注意ください。
- ・「au メール持ち運び」を通信料金合算支払いでご契約中の場合、他社（au・povo2.0 除く）への MNP 手続きを行う際には、クレジットカード支払いに変更していただく必要があります。変更を行わない場合、サービスが自動解約されてしまいますので、ご注意ください。また、サービス解約後 31 日以内に再度お申し込みいただければ、サービスを再開することができますので、お早めにご対応ください。
- ・au HOME を UQ mobile 回線サービスのオプションとしてご契約されている場合は自動解約となり、ご利用いただけなくなります。なお、おすすめセットプラン（分割払い）ご契約のお客様はお支払い期間に応じて解除料が発生します。au HOME を継続利用いただく場合は再度 au HOME のお申し込みが必要です。あんしんウォッチャーをご利用の場合は、解約後お使いのあんしんウォッチャー機器はご利用できなくなります。ただし、解約月の翌月末までに同じ au ID で au HOME にお申し込みのうえ、機器登録を行っていただいた場合に限り再利用が可能です。それ以外の場合は再利用できませんので、新しい機器をお買い求めのうえご利用ください。
また、au HOME を単独でご契約されている場合は、継続してご利用いただくことができます。
- ・副回線サービスをご利用の場合、UQ mobile の解約により副回線サービスも解約となります。副回線サービスの回線停止は順次実施しますので、実施までの間に通話や SMS などのご利用があった場合、ご利用分の料金が発生します。これらのご利用料金は、解約月の翌々月以降のご請求となりますので、ご注意ください。

KDDI 株式会社
沖縄セルラー電話株式会社
2024 年 2 月現在

<お問い合わせ>

UQ mobile お客さまセンター

フリーコール 0120-929-818（携帯電話からもご利用いただけます）

受付時間 10:00 - 19:00（年中無休）

※盗難・紛失については 24 時間受け付けいたします