

＼この1冊で／ 携帯電話の設定を かんたんに！

交換用携帯電話機お届けサービス
らくらくガイド



送付内容をご確認ください。



☐ 新携帯電話



☐ 本ガイドブック



☐ ゆうパケット
(旧携帯電話返送用)



☐ お届けサービス受付票



☐ SIMカード
(一部のお客さまのみ)



☐ 電池パック
(一部の機種のみ)

! 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。

★「交換用携帯電話機お届けサービス」に関するお問い合わせはこちら ※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。

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。

はじめに手順の流れを確認してください ※お手元の携帯電話の状態で手順が異なります。

お手元に操作できる
旧携帯電話が**ある**方

4ページへ

お手元に操作できる
旧携帯電話が**ない**方

6ページへ

本ガイドブックでの呼び方



旧携帯電話

今までお使いの携帯電話を
「旧携帯電話」と呼びます。



新携帯電話

お手元に届いた携帯電話を
「新携帯電話」と呼びます。

目次

旧携帯電話の データを保存する	データお引っ越しアプリで保存する 8ページ Googleアカウントでバックアップ(保存)する 10ページ 引継ぎが別途必要なアプリの保存を行う 11ページ
新携帯電話の 利用開始設定をする	SIMカードを挿入する 12ページ 回線切替・利用開始設定をする ・回線切替 14ページ ・APN(アクセスポイント)を設定する 15ページ
新携帯電話の 初期設定・データの 復元をする	初期設定をする 16ページ メールを設定する ・auメールアプリ 20ページ ・UQ mobileメールアプリ 22ページ データを復元する 24ページ
旧携帯電話を 初期化し、返送する	初期化をする 26ページ 返送をする 28ページ
便利な機能・その他	あんしんフィルター for au/よくあるご質問 30ページ 快適にご利用いただくために 31ページ

● Google、Google ロゴ、Google Play、Google Play ロゴ、Android™、Android™ ロゴは、Google LLC 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。●「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 Card Associationの商標または登録商標です。●「QRコード®」は、株式会社デンソーウェーブの商標または登録商標です。●「Galaxy」は、Samsung Electronics Co., Ltd.の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。

お手元に操作できる旧携帯電話がある方

まずは全体の流れをチェック

旧携帯電話のデータ移行(アドレス帳、写真、アプリなど)や
新携帯電話の初期設定はお客さまにて行っていただく必要がございます。

旧携帯電話

8ページへ

ステップ1 データを保存する

- ・「データお引っ越しアプリ」
で保存

8ページへ



- ・「Googleアカウント」
でバックアップ(保存)

10ページへ

※個別に引継ぎが必要なアプリ(LINEなど)がありますので、
各種アプリをご確認ください。詳しくは11ページをご覧ください。

新携帯電話がGalaxyシリーズのお客さまは
「Smart Switch」アプリでのデータ移行が
おすすめです。

詳しくはこちら▶



新携帯電話

12ページへ

ステップ2 利用開始設定をする

SIMカードをご利用の方

- ・SIMカードを挿入する

12ページへ

箱にSIMカードが入っていた、もしくはSIMカード
非対応機種の方のみ以下の操作を行ってください。

- ・回線切替・利用開始設定をする

14ページへ

スマートフォンの購入元がauで、UQ mobileに乗り
換えた方は、アクセスポイントの設定が必要な場合が
あります。

- ・APN(アクセスポイント)を設定する

15ページへ

eSIMをご利用の方

- ・ステップ3へ

新携帯電話

16ページへ

ステップ3 初期設定・データ復元をする

- ・初期設定をする

16ページへ

- ・メールの設定をする

auメール

20ページへ

UQ mobileメール

22ページへ

※上記メールをご利用の方のみ

- ・データを復元する

24ページへ



eSIMをご利用の方のみ

同梱されている「eSIMご利用開始手続き
のご案内」書面をご確認ください。

旧携帯電話

26ページへ

ステップ4 初期化・返送する

- ・初期化をする

26ページへ

- ・返送をする

28ページへ

新携帯電話

12ページへ

ステップ1 利用開始設定をする

SIMカードをご利用の方

・SIMカードを挿入する

12ページへ

箱にSIMカードが入っていた、もしくはSIMカード非対応機種の方のみ以下の操作を行ってください。

・回線切替・利用開始設定をする

14ページへ

スマートフォンの購入元がauで、UQ mobileに乗り換えた方は、アクセスポイントの設定が必要な場合があります。

・APN(アクセスポイント)を設定する

15ページへ

eSIMをご利用の方

・ステップ2へ

新携帯電話

16ページへ

ステップ2 初期設定・データ復元をする

・初期設定をする

16ページへ

・メールの設定をする

auメール

20ページへ

UQ mobileメール

22ページへ

※上記メールをご利用の方のみ

・データを復元する

24ページへ



eSIMをご利用の方のみ

同梱されている「eSIMご利用開始お手続きのご案内」書面をご確認ください。

旧携帯電話

26ページへ

ステップ3 返送する

旧携帯電話が手元にある方

・返送をする

28ページへ

※返送前に、電源が入り操作が可能になった場合は初期化をお願いいたします。

旧携帯電話が手元にない方

同梱のゆうパケットは保管いただき、旧携帯電話が見つかった場合は返送をお願いします。

旧携帯電話が見つかったら 初期化をして返送を

・初期化をする

26ページへ

・返送をする

28ページへ

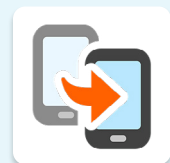
故障・破損・水濡れなどにより旧携帯電話が操作できずデータ消去ができない場合も、旧携帯電話をご返送ください。

当社にて適正にデータ消去を行います。

※スマホ用電子証明書をご利用の場合は、P.26をご確認ください。



①データお引っ越しアプリで保存を行います。



データお引っ越しアプリ **au IDとパスワード**が必要です。

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。

※「auメール」「+メッセージ」「SMS」の保存は各アプリで行うか、『データお預かりアプリ(詳しくは25ページ)』等をご利用ください。

ステップ⑨で「auメール」「+メッセージ」の保存方法をご確認いただけます。

ホーム画面の『データお引っ越しアプリ』を開きます。



1

「同意してはじめる」をタップ

2

「au ID」を入力し、「次へ」をタップ

3

「パスワード」を入力し、「ログイン」をタップ

4

SMSで受信した「2段階認証の確認コード」を入力し、「次へ」をタップ

5

「次へ」をタップ

6

初期設定完了後、データお引っ越し画面が表示されたら、「この端末のデータを預ける」をタップ

7

移行しないデータがあればチェックを外し、「預ける」をタップ

8

「次へ」をタップ

9

メールや+メッセージなど、メールアプリの保存方法を確認し、「復元方法を確認する」をタップ

10

「データお引っ越しを閉じる」をタップ

※お預かり期限をご確認ください。

まずはアプリをダウンロード

データの保存にはアプリが必要です。データお引っ越しアプリが入っていない場合は、Google Playストアから「データお引っ越しアプリ」で検索または右記のQRコードよりダウンロードしてください。

Google Playストアから検索

データお引っ越しアプリ

検索



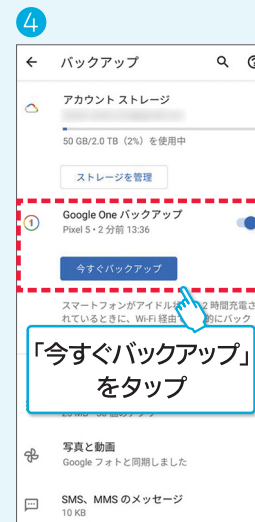
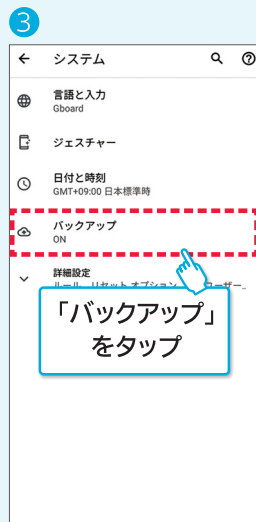
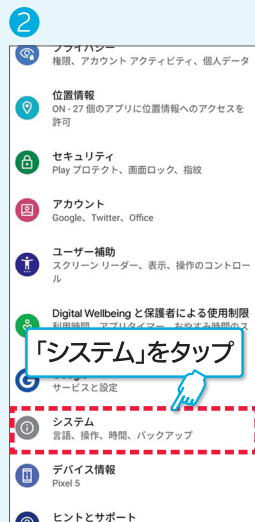
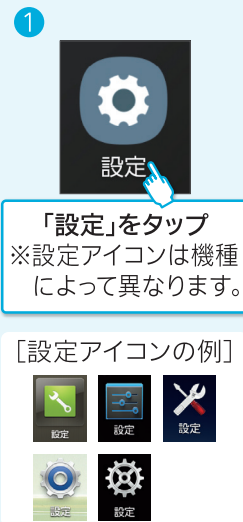
データを保存する

②Googleアカウントでバックアップ(保存)を行います。

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。



5

バックアップ
完了まで待つ

③引継ぎが別途必要なアプリの保存を行います。

「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。

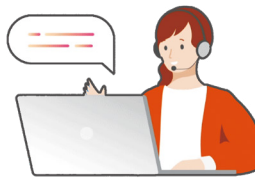
個別に**保存**や**引継ぎ**操作が必要なアプリ例

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

個別の引継ぎやスマートフォンの操作がご不安なときは

「**使い方サポート**」のご加入(有料)がおすすめです。

アドバイザーが電話でお客さまの操作をサポート。
遠隔操作でのご案内も可能です。詳しくは本誌裏表紙をご確認ください。
一部サービスは無料をご利用いただけます。



旧携帯電話での操作



SIMカードを挿入する

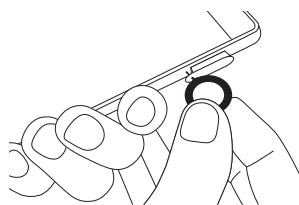
旧携帯電話の電源を切ってから、SIMカードを取り出し、新携帯電話へ挿入します。

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。

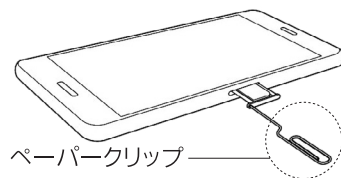
①ピンを挿して開けるタイプ

「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。

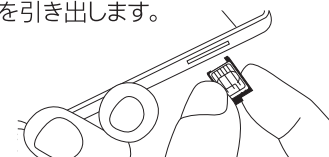


※SIMカードの取り外しの際は、指などの体の一部を傷つけないよう、ペーパークリップの先端にご注意ください。

※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。

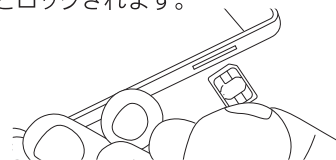
②トレイ挿し込みタイプ

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SIMカードを軽く押し込むとロックされます。



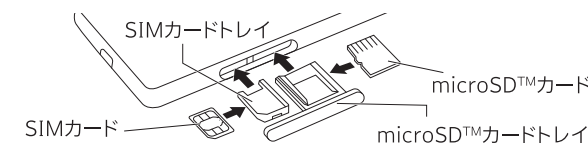
操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作

カードトレイの種類

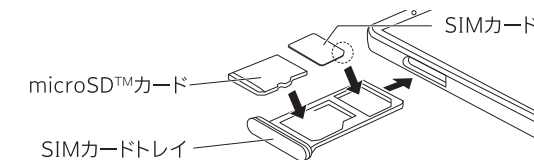
分離型

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。

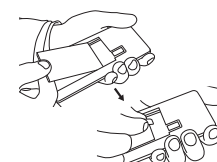


！ご注意ください

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。

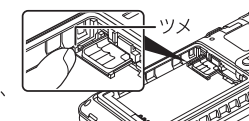
④裏ぶたタイプ

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 ツメに指をかけトレイをまっすぐに引き出し、SIMカードを取り出す。



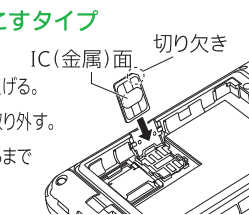
※トレイが奥まで入っていない状態で無理にパックを取り付けると、SIMカード、トレイ、電池パックを破損させる恐れがあります。

取り付け方

- 1 ツメに指をかけ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。

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。



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。

回線切替・利用開始設定をする

お届けした箱の中にSIMカードが入っていた方のみの操作です。



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



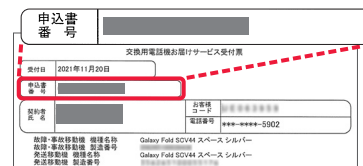
※切替確認の発信テストを行いますので、お手元にご用意ください。

②暗証番号 (ご契約時に決めた4桁の数字)



※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。

③申込書番号 (同梱されている受付票に記載)



※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もしくは右の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も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)

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作



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(16～19ページ)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。

新携帯電話の初期設定を行う

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。

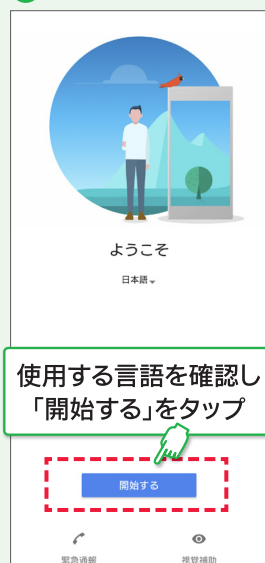
新携帯電話およびWi-Fiルーターをご使用いただくには、初めて電源を入れた際、初期設定が必要です。

お手元にご準備ください

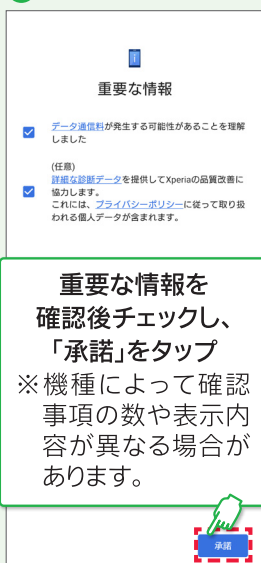
✓Googleアカウントのメールアドレス、パスワード

✓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



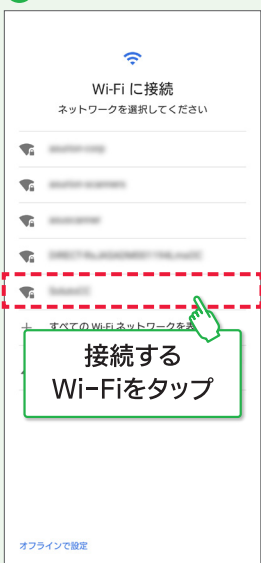
2



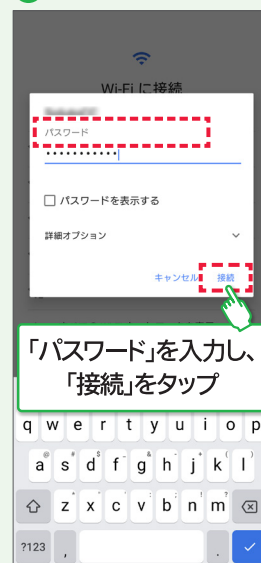
3



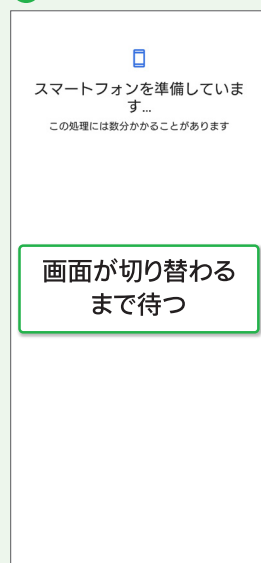
4



5



6



操作は続きます。
次のページへ
お進みください。

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作



旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期化し、返送する

便利な機能・その他



Googleアカウントに保存したデータを復元します。

※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。

1

アプリとデータのコピー
アプリ、写真、連絡先、Googleアカウントなどの移行を選択できます。

「次へ」をタップ

2

データの引き継ぎ
Android スマートフォンのバックアップ
以前のスマートフォンを使用してワイヤレスでデータをコピーします
クラウドのバックアップ
ユーザー名とパスワードを入力してログインします

「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

3

ログイン
Google アカウントでログインしましょう。
メールアドレスまたは電話番号
@gmail.com

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。

4

英雄太郎
パスワードを入力
パスワードを表示/非表示
パスワードをお忘れの場合

「パスワード」を入力し「次へ」をタップ

5

英雄太郎
Google では、サービスをご利用になる際の注意事項をご理解いただけるよう Google 利用規約を公開しています。
Google Play 利用規約にも同意すると、アプリの検索や管理を行えるようになります。
また、Google プライバシー ポリシーもご確認ください。Google サービスのご利用時に生成される情報を Google がどのように取り扱うかについて記載されています。Google アカウント (account.google.com) にアクセスすることで、いつでもプライバシー 診断を実施したり、プライバシー の管理方法を開示したりできます。

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

6

以前のスマートフォンからのデータの復元
下記でバックアップを選択してください

復元したい項目をタップ

7

今まで使用していたの画面ロック解除の入力
バックアップを復元するには、次の画面で今まで使用していたスマートフォンの画面ロック解除を入力してください

「次へ」をタップ

8

今まで使用していたの画面ロック解除の入力
.....

画面ロックの「パスワード」を入力し、「確認」をタップ

9

復元対象の選択
1.7 GB / 109 GB
アプリ
すべてのアプリ (43 個)
連絡先
デバイスと SIM の連絡先
デバイスの設定
Wi-Fi パスワードなど
自動同期

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

10

Google サービス
サービスを後で有効または無効にする方法など、各サービスの詳細を確認するにはタップします。データは Google のプライバシー ポリシーに従って使用されます。
バックアップとストレージ
Google ドライブへのバックアップ
データの復元やスマートフォンの切り替えがいつでも簡単にできます。バックアップ対象には、アプリ、アプリのデータ、連絡先、連絡先、デバイスの設定 (Wi-Fi のパスワードや暗号など)、SMS が含まれます。バックアップデータは Google にアップロードされ、Google アカウントのパスワードを使って暗号化されます。一部のデータについては、

Googleサービスが表示されれば初期設定は完了です

メールを設定する(対象:auメールアプリをご利用の方のみ)

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作



auのメールアドレス(@ezweb.ne.jp/@au.com)を
ご利用の方はauメールアプリを設定します。

※auメール、auメールアドレスを利用していない方は設定不要です。先にお進みください。

ホーム画面の『auメール』を開きます。

1

auメールアプリ利用上の確認事項

auメールアプリ利用上の確認事項

KDDI株式会社は、auメールアプリの品質向上、利便性向上、利用状況の分析を目的とし、以下のお客様のauメールアプリ利用に関する情報を取得するとともに、以下に定める第三者に送信して利用させていただきますのでご確認ください。

① auメールアプリ機能の利用状況、異常終了時のクラッシュログなどアプリ・サービス品質向上に必要な情報・収集いたします。

画面を下から上に指を移動させながら動かし、「auメールアプリ利用上の確認事項」を確認

2

auメールアプリ利用上の確認事項

※ お客様情報取得・収集の同意は、Eメールメニュー→Eメール設定からいつでも変更することができます。

※ 「同意しない」を選択された場合でも、auメールアプリはご利用いただけます。ただし、auアプリ間でお知らせ表示の状態を連携する機能はご利用いただけません。

※ データの送信には通信料が発生します。

[送信先]
① Google,Inc.、Microsoft Corporation
② KDDI株式会社(業務委託先: Supership株式会社)

[同意の変更について]
お客様情報取得・収集の同意は、いつでも変更することができます。
Eメール設定->お客様情報取得・収集設定

詳細については、auメールアプリプライバシーポリシー

同意しない 同意する >

「同意する」をタップ

3

auメールに必要な許可のお願い

auメールアプリのご利用には、SMS、電話、連絡先へのアクセスを許可いただく必要があります。
「次へ」ボタンを押した後、「許可」を選択してください。

[SMS]
メール自動受信
[電話]
auメールアプリの初期設定
[連絡先]
アドレス帳引用
アドレス帳登録名表示

アプリ終了 次へ

「次へ」をタップ

4

連絡先へのアクセスを「auメール」に許可しますか？

許可 許可しない

「許可」をタップ
※この後「電話」と「SMS」に関して、同様の確認画面が出ますので「許可」をタップしてください。

5

本アプリは、お客様の現在の設定ではリアルタイム受信ができない状態となっております。
新着メールの通知、リアルタイム受信で本アプリをご利用いただく場合は、「OK」を押した後、バックグラウンド通信を許可してください。

OK

「OK」をタップ

6

アプリにバックグラウンドでの常時実行を許可しますか？

auメールにバックグラウンドでの常時実行を許可すると、電池消費量が増加する場合があります。
この設定は、[設定]>[アプリと通知]から後で変更できます。

許可しない 許可

「許可」をタップ

7

モバイルネットワークのデータ通信が発生しますが、よろしいですか？
(モバイルネットワークのデータ通信設定がONになっていることをご確認ください。)

キャンセル OK

「OK」をタップ
※機種によってはこの画面が省略される場合があります。

8

設定完了しました。
お客様のアドレスは product ken@au.com です。

OK

メールアドレスが表示されるので確認

9

設定完了しました。
お客様のアドレスは product ken@au.com です。

OK

「OK」をタップ

10

メールボックス

受信
送信
未送信
90日以前の受信メール
ゴミ箱
フォルダ 編集

「auメール」の画面が表示されれば設定は完了です

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の利用開始設定をする

新携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期化し、返送する

便利な機能・その他

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の利用開始設定をする

新携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期化し、返送する

便利な機能・その他

メールを設定する(対象:UQ mobileメールアプリをご利用の方のみ)

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作

UQ mobileオプション「メールサービス」(@uqmobile.jp)をお申込みいただいた方のみ、CosmoSiaの設定を行います。

※UQ mobileを利用していない方、メールサービスをお申し込みされていない方は設定不要です。先にお進みください。

ホーム画面の『メール(CS)』を開きます。

「CosmoSia」アプリのダウンロードはこちら
(またはGoogle Playストアから「CosmoSia」で検索)



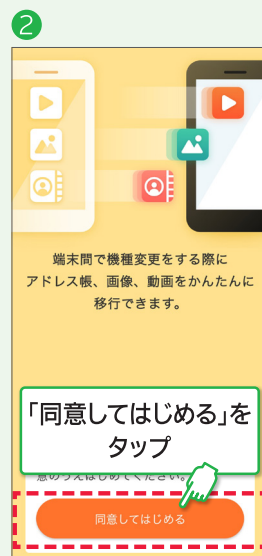
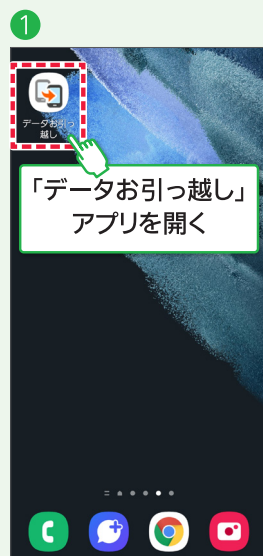
データを復元する

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

新携帯電話での操作



データお引っ越しアプリに保存したデータを復元します。



日ごろからデータのバックアップをするなら

auの機種をお持ちなら、データのバックアップは『データお預かりアプリ』をご利用ください。

※1GB以上のデータをバックアップするには、auスマートパス/auスマートパスプレミアムの契約が必要です。

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以上のauスマホ・auタブレット

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の利用開始設定をする

新携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期化し、返送する

便利な機能・その他

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の利用開始設定をする

新携帯電話の初期設定・データの復元をする

旧携帯電話の初期化し、返送する

便利な機能・その他

旧携帯電話を初期化する

旧携帯電話に残っているデータを消去します。

必ずGoogleアカウントを削除してください。

初期化の名称は、メーカーやAndroid™バージョンの違いなどにより「オールリセット」「全てのデータを消去」「出荷時リセット」「データの初期化」などがあります。詳しくは、au/UQ mobileホームページで「初期化」と検索してご確認ください。

Googleアカウントの削除方法 KYV36を例にご案内いたします。



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](tel: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。

操作が不安な方は、本誌裏表紙の「使い方サポート」をご利用ください

旧携帯電話での操作

旧携帯電話のデータ初期化(オールリセット)をしてください。

新携帯電話にデータが移行された(保存されている)ことを確認してから、旧携帯電話を初期化してください。

❗ 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。

初期化(オールリセット)の方法 **microSD™内データ消失を防止するため、必ずmicroSD™を抜いてください。** KYV36を例にご案内いたします。



★詳しくは、取扱説明書またはau/UQ mobileホームページをご確認ください。

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。

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の初期設定・データ

初期設定・データの復元をする

旧携帯電話を初期化し、返送する

便利な機能・その他

旧携帯電話のデータを保存する

新携帯電話の初期設定・データ

初期設定・データの復元をする

旧携帯電話を初期化し、返送する

便利な機能・その他



旧携帯電話の返送手順と注意事項をご確認ください。

1

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。

※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。

2

返送用ゆうパケットに、お客さまの住所・氏名をご記入ください。

ゆうパケット追跡お問い合わせ番号
右記12ケタの数字をもとに、日本郵便 郵便追跡サービスにて返却状況が確認できます

ここに記載されている番号を書き控えてください。

「ゆうパケット追跡お問い合わせ番号」は返送状況の確認の際に必要なものですので、メモに書き控えて保管してください。

3

旧携帯電話だけを返送用ゆうパケットに入れて封をし、郵便ポストへ投函してください。

- 受取日より**14日以内にご返送ください。**
- ご返却いただいた旧携帯電話が当社へ到着しましたら、SMSにてお知らせします。
(au/UQ mobileの回線をご契約のお客さまに限られます)

封を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。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。

※データ復旧サポートをお申込みされた方は旧携帯電話をデータ復旧の専用封筒に入れ、ポストへ投函後連絡をお待ちください。
※au Style/auショップ窓口や宅配便での受付はできません。

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。

※確認には返送用ゆうパケット封筒に記載の“ゆうパケット追跡お問い合わせ番号”が必要です。

【検索方法】 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。



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)

※紛失・盗難で旧携帯電話がお手元にない場合は、発見され次第ご返送ください。
※一部機種は金額が異なります。該当機種のお客さまは、別添のお知らせをご覧ください。

❗「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™ 4.0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。

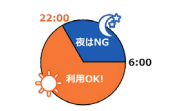
有害な情報から守る

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 「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。

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は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？

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？

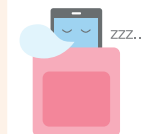
申し訳ございません。『故障紛失サポートセンター』にご連絡をお願いいたします。

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。

あなたのスマホライフを もっと便利に、快適に！



診断

スマホの状態を
簡単に診断

スマホの故障チェックは、アプリをインストール
するだけで、誰でも無料※で使えます。



※使い方サポートに加入されていないお客さまでもアプリ(無料部分)をご利用になれます。
※povoをご契約のお客さまは使い方サポートをご利用いただけません。ご了承ください。



お問い合わせ

頼れる
アドバイザーに
相談



データ移行の
ご相談ですね。

新しいスマホを快適に
使い始められる



他社アプリから
IoT機器まで幅広くサポート



使い方サポート

お申込み必要

649円(税込)/月

故障紛失サポートおよび故障紛失サポート with Cloudにご加入
の方は、**330円(税込)/月おトク**にご利用いただけます。詳しくは
auホームページをご確認ください。

使い方サポートアプリのダウンロードはこちら

ご加入条件

auスマートフォン(5G/4G LTE)/auタブレット(4G LTE)

UQ mobileスマートフォン (5G/4G LTE)

※auまたはUQ mobileの回線契約と、au IDが必要です。

※auスマートサポートに加入中のお客さまはご利用いただけません。

QRコードからダウンロードページへアクセス
していただくか、Google Playから
『使い方サポート』で検索してください。

対象機種：Android™5.0以上

au 使い方サポート

