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」※といいます。
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

ご利用料金は、解約の翌月に請求させていただきます。その際のお支払い方法は、契約中と同じお支払い方法です。
基本使用料、オプション料については、月途中の解約であっても 1 ヶ月分の料金を、通話料等については、解約日までの料金を請求させていただきます。
（「番号移行」の場合、基本使用料、一部のオプション料については日割り請求とさせていただきます。）

※以下の料金プランについては、解約月の基本使用料、一部のオプション料は日割り請求となります。
（「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」）

■契約解除料

【2025 年 10 月 1 日以降に新規契約された回線】

ご契約から 1 年以内に解約された場合、最大 1,100 円の契約解除料がかかります。

※割引後料金（期間を限定して適用される割引を除く各種割引適用後の月額料金）が 1,100 円未満である料金プランの契約解除料は、その料金プランの割引後料金と同額となります。

【2025 年 9 月 30 日までに新規契約された回線】

新規契約された回線（対象回線）が 1 年以内に解約され、①②のいずれかに該当する場合、最大 990 円の契約解除料がかかります。

①ご利用実態がない場合

②対象回線の解約日から過去 1 年以内に、同一名義の他の回線（契約期間 1 年以内）が解約されていた場合

・契約解除料の金額

契約解除料の金額	
通常の解約の場合	0 円
上記の条件①②のいずれかに該当する解約の場合	990 円(税込)※1

※1 割引後料金（期間を限定して適用される割引を除く各種割引適用後の月額料金）が 990 円未満である料金プランの契約解除料は、その料金プランの割引後料金と同額となります。

※au/povo2.0 への番号移行、8 日間キャンセルによるご解約は対象外です。

※当面の間、契約解除料は解約の翌々月以降の請求となる場合があります。

■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 ロックを設定しておりませんので、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 ロックを設定しておりませんので、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。

■解約後の au ID
本解約手続き以降も au ID、Ponta ポイント、Ponta ポイント(au PAY マーケット限定)は引き続きご利用いただけます。
au ID のログインを電話番号でご利用の場合、同じ電話番号でご利用いただけます。
au ID を電話番号以外でご利用の場合、解約後の au ID は契約時から変更ありません。
au ID に登録されているメールアドレスなどの会員情報に変更がある場合は、au ID 会員サイトにて情報の更新をお願いします。
au ID 会員サイト：https://id.auone.jp/

■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。
・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、または解約前に au PAY（au かんたん決済）の請求継続を設定していただく必要があります。設定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。

・au Starlink Direct 専用プラン＋／au Starlink Direct 専用プランについて、UQ mobile 回線を解約または番号移行された場合であっても、au Starlink Direct 専用プラン＋／au Starlink Direct 専用プランは自動で解約されず、別途解約のお手続きが必要です。対象プランセット割引が適用されている場合、UQ mobile 解約の前月をもって割引が終了し、ご利用料金は月額 1,650 円(税込)（au のスマートフォン向け料金プランに番号移行された場合は月額 550 円（税込））となります。

・RCS におけるお客さま情報の引き継ぎ（第三者提供）について、お客さまが、MNP 転出後に Jibe Mobile（Google の完全子会社）や他の事業者（移転先事業者やその卸元事業者）が提供する本サービスを利用する場合、未受信メッセージやグループチャットの引き継ぎのために必要な範囲において、Jibe Mobile が以下の情報を利用、または他の事業者に対して提供します。

- 未受信メッセージに係る情報（日時、電話番号/ネットワーク情報、メッセージの内容、グループチャット情報）

未受信メッセージを引き継ぎたくない場合は、移転前にメッセージを受信するようにしてください。
グループチャットを引き継ぎたくない場合は、移転前にグループチャットの退会をお願いします。

・au PAY で au じぶん銀行からのオートチャージをご利用されている場合、au PAY アプリ上の本人確認サービスが完了していない状態で au 携帯電話を解約すると、オートチャージ設定が解除され、ご利用が出来なくなります。

・au 店頭サポート定額をご契約されている場合、本解約手続き以降も au 店頭サポート定額は引き続きご利用いただけます。（UQ mobile 回線を解約しても自動で退会・廃止となりません。）不要となる場合は、お客さまご自身で退会・廃止のお手続きをお願いいたします。

・au おうちあんしんサポートをご契約されている場合、本解約手続き以降も au おうちあんしんサポートは引き続きご利用いただけます。（au ID に紐づく通信サービス契約を解約しても自動で退会・廃止となりません。）不要となる場合は、お客さまご自身で退会・廃止のお手続きをお願いいたします。

KDDI 株式会社
沖縄セルラー電話株式会社
2026 年 5 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