

# 故障紛失サポート

大切なスマートフォンの故障・紛失・盗難など、  
トラブル時にサポートが受けられる有料会員サービスです。

詳細は  
コチラ



5G スマートフォン	月額料 660円/月 (税込726円/月)	4G LTE スマートフォン	月額料 630円/月 (税込693円/月)	au Certified	月額料 500円/月 (税込550円/月)
---------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	--------------	-----------------------------

※2021年9月1日以前に発売された携帯電話は380円/月(税込418円/月)

## 交換用携帯電話機お届けサービス【年2回までご利用OK】

携帯電話の故障・破損・紛失などのトラブル時、同一機種・同一色のリフレッシュ品を東京23区/大阪市全域なら**3時間以内**\*1\*2、関東・中部・関西・九州の一部地域なら**最短で当日にお届け**\*2\*3。お届け日・時間帯のご指定や、コンビニ・宅配受取ロッカーでの受け取り\*4も可能。また、液晶保護フィルムを貼り付けてお届けします\*5。

### ご負担額

1回目/年：**4,000円(税込4,400円)**\* (通常 5,000円/税込5,500円)  
2回目/年：**7,000円(税込7,700円)**\* (通常 8,000円/税込8,800円)  
\*インターネットからのお申し込みで**500円(税込550円)割引**、代用機なしで**500円(税込550円)割引**した場合。※お買い上げ日から1年以内(au Certifiedは30日以内)の自然故障は**無償**\*6

### お申し込み方法

- インターネットからのお申し込み…  
UQ mobileホームページトップ ▶ キーワード検索「故障紛失サポート」で検索 ▶ 交換用携帯電話機お届けサービス
- お電話でのお申し込み…故障紛失サポートセンター 0120-925-919【9:00~20:00(年中無休)】

⚠️ 壊れた電話機は交換用携帯電話機受領後、14日以内にご返却ください。返却がない場合は40,000円(税込44,000円)の違約金が発生します。また、弊社での回収後は返却できませんので、データのバックアップ・移行・消去等は事前にお客さまご自身で行ってください。

## データ復旧サポート

水漏れ・破損したときのデータ復旧をサポート！  
ご利用料金：5,000円(税込5,500円)/回(成功時)  
※2021年9月2日以降発売のスマートフォンが対象。  
※ご利用可能回数：1回/年

## お預かり修理サービス

3年保証や修理代金割引、水濡れ・全損時の特別価格でのリニューアルなどがご利用いただけます。  
※au Certifiedは対象外。

## 故障紛失サポートのご注意事項

- ★1：2021年9月2日以降に発売されたスマートフォンが対象。東京23区・大阪市全域のみお申し込みから3時間以内にお届けが可能です。お申し込み受付は9時~17時、ご利用料金3,000円(税込3,300円)/回がかかります。
- ★2：悪天候や交通機関の混乱等が生じた場合、お届けが遅れる場合があります。また、お盆や年末年始など、交通渋滞が見込まれる期間は受付時間の短縮や休止をする場合があります。
- ★3：関東・関西・中部(愛知県、三重県、岐阜県、静岡県が対象。一部対象外地域あり。)地域で昼12時まで、九州の一部地域(一部対象外地域あり。)で午前11時までの申し込み完了なら当日中にお届けが可能です。その他の地域・時間帯でも原則翌日にお届けします(一部地域・離島を除く)。
- ★4：コンビニ・宅配受取ロッカーでの受け取りは、インターネットでのお申し込み時に限ります。詳細はUQ mobileホームページでご確認ください。
- ★5：2021年9月2日以降に発売されたスマートフォンが対象。  
当社指定液晶保護フィルムを貼付。ご使用中に生じた表面のキズ、端部の浮き剥がれは保障しかねます。製品の特性上、貼付できない機種があります。
- ★6：お客さまの故意・重過失による場合、災害(地震・噴火・津波・水害)などによる損害は対象外です。  
※機種変更時・端末増設時などにより、新しい携帯電話をご購入いただいた場合、以前にご利用の携帯電話に対する「故障紛失サポート」は自動的に退会となります。  
※記載の情報は2021年8月時点の情報です。