

## Serviço de atendimento por videoconferência

O serviço de intérprete por meio de videoconferência está disponível em uma parte das lojas au.



- A maioria dos operadores é nativa. Além disso, possuem o nível 1 do Exame de Proficiência em Língua Japonesa.

Por meio do serviço de chamada a três, é possível conversar através do intérprete.

Confira por aqui, as lojas onde o serviço está disponível: [https://www.au.com/english/storelocator\\_multilanguage/](https://www.au.com/english/storelocator_multilanguage/)

<Idiomas disponíveis> Inglês, Coreano, Chinês, Português, Espanhol, Vietnamita, Tagalo, Tailandês, Francês, Nepalês, Hindi, Russo, Indonésio, Birmanês, Malaio e Ucraniano\*

\* Há restrições de dias e horários disponíveis para os idiomas Tagalo, Tailandês, Vietnamita, Francês, Nepalês, Hindi, Russo e Indonésio.



## Você resolve na hora por meio do site e do aplicativo.

Site da au https://www.au.com/english/

### Suporte au (Web) (somente em inglês)

Disponibilizamos diversas informações úteis de suporte para resolver os problemas.

Para mais detalhes,  
confira por aqui



Ou pesquise



### Aplicativo My au

(somente em japonês)

É possível verificar a tarifa de utilização, os pontos, o conteúdo do contrato, etc., além de fazer diversos trâmites.

Faça o  
download aqui



<Telas do aplicativo>



É necessário fazer login para utilizar uma parte do menu. Favor fazer o login usando o "au ID".

[Alteração de endereço] Aplicativo My au > “ご契約確認・変更 (Verificar/alterar o contrato)” na parte inferior da tela  
> Selecione “変更 (Alteração)” em “ご請求関連情報 (Informações relativas à fatura)”.



### Mensagens

Faça consultas a qualquer momento, em qualquer lugar pelo chat!  
A Inteligência Artificial atenderá rapidamente 24 horas por dia e os consultores atenderá os detalhes.



#### Modo de consulta

(Japonês, Inglês, Português, Chinês)

Aplicativo My au



Para mais detalhes,  
confira por aqui



### Telefone

<b>Atendimento geral</b> (Das 9:00 às 20:00 / Ligação gratuita)	Inglês	0120-959-472	Chinês	0120-959-476
	Português	0120-959-473	Coreano	0120-959-478
	Tagalo	0120-933-952	Vietnamita	0120-933-961

<b>Atendimento em caso de roubo/perda/defeito</b> (Atendimento 24 horas por dia / Ligação gratuita) (Somente em japonês)	De smartphone/ celular au	113 Sem código de área
	De Celular que não seja au/Telefone comum	0077-7-113
	Se não conseguir falar com o número acima	0120-925-314

O número de telefone  
do Atendimento geral  
também está disponível  
no site da au.

Para mais  
detalhes,  
confira  
por aqui



※São necessários o “número do telefone celular au” em uso e o “código PIN” para verificar e/ou alterar o conteúdo do contrato.  
※A chamada para os números acima podem não ser completadas a partir de uma parte dos serviços telefônicos IP.

※As informações do conteúdo publicado são de setembro de 2023.