

リモートロック・位置検索 お客さま操作画面のご利用方法

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| 【1】 リモートロック・位置検索操作画面へのログイン方法 | p.2～p.3 |
| 【2】 リモートロック方法 | p.4～p.6 |
| 【3】 リモートロック解除方法 | p.7～p.9 |
| 【4】 位置検索方法 | p.10～p.12 |
| 【5】 リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除 | p.13～p.16 |

【1】 リモートロック・位置検索操作画面へのログイン方法（1/2）

① サポートID、サポートパスワードを入力の上、ログインしてください。

※「お客さまサポートID」をお持ちで無い方につきましては、「新規登録」のうえ、ログインしてください。



② 「盗難紛失時の手続き/サービス」を選択してください。



【1】 リモートロック・位置検索操作画面へのログイン方法（2/2）

③ 「auスマートサポート 安心セキュリティパック」を選択してください。



auお客さまサポート



お問い合わせ

au | KDDI | au Q&Aプラス



検索

盗難紛失時にご利用できるサービス

ご利用になるお手続きの「選択」ボタンを押してください。

■ auケータイ

探す	ケータイ探せて安心サービス ※対応機種はこちら	選択	パソコンからおおよその場所を確認します。緊急通話停止前に操作を行ってください。
ロックする	安心ロックサービス ※対応機種はこちら	選択	遠隔操作でauケータイをロック / 解除します。緊急通話停止前に操作を行ってください。
止める	緊急通話停止受付 / 解除	選択	緊急通話停止 / 解除をします。緊急通話停止の受付後は安心ロックサービス、ケータイ探せて安心サービスをご利用いただけませんので、ご注意ください。

■ auスマートフォン

探す ロックする	auスマートサポート 安心セキュリティパック ※対応機種はこちら	選択	auスマートフォンのおおよその場所の確認や、遠隔操作でロック / 解除を行います。緊急通話停止前に操作を行ってください。
ロックする	安心ロックサービス ※対応機種はこちら	選択	遠隔操作でauスマートフォンをロック / 解除します。緊急通話停止前に操作を行ってください。
止める	緊急通話停止受付 / 解除	選択	緊急通話停止 / 解除をします。緊急通話停止の受付後はauスマートサポート / 安心セキュリティパック、安心ロックサービスをご利用いただけませんので、ご注意ください。

◎ 注意点

- ・ ケータイ探せて安心サービス、安心ロックサービス、auスマートサポート / 安心セキュリティパックで携帯電話を探す、ロックする場合は、緊急通話停止前に操作を行ってください。
- ・ 安心ロックサービス、auスマートサポート / 安心セキュリティパックでのロック解除は緊急通話停止解除後に操作を行ってください。
- ・ 安心ロックサービスをご利用の際、携帯電話の設定で「データ消去」を「ON」に設定されている場合（※1）は、ロックと同時に各種データ（※2）が消去されます。予めご承知おください。

※1 お買い上げ時は「OFF」に設定しています。

※2 データフォルダ・EZアプリ・アドレス帳・Eメール・SMS（Cメール）など。

戻る

auお客さまサポートトップへ戻る



▶ KDDI ホーム ▶ 個人のお客さま ▶ 法人のお客さま

▶ 企業情報 ▶ ニュースリリース ▶ 投資家情報 ▶ 採用情報

▶ 動作環境 ▶ プライバシーポリシー ▶ 免責事項

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED.

ページの先頭へ

【2】リモートロック方法（1/3）

- ① 「携帯電話一覧」より操作したいスマートフォンを選択のうえ、ロック時に画面に表示したい。メッセージ(50文字以内)、ロックNoを入力の上、「次へ」ボタンをクリックしてください。
(携帯電話一覧は、リモートロック・位置検索機能の利用設定済みのスマートフォンのみ選択が可能です。)



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

携帯電話の不正な利用を防ぐため、リモートで画面をロックします。
おサイフケータイ®を利用している場合は、おサイフケータイ®も同時にロックできます。

ロック中画面に表示したい「連絡先」などのメッセージとロックNoを入力し、下の「次へ」ボタンをクリックしてください。

ロックした後に携帯電話が発見された場合は、入力したロックNoで解除できます。

メッセージ (50文字以内)

ロックNo (4文字から8文字以内の半角数字)

次へ

閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【2】リモートロック方法（2/3）

② メッセージをご確認のうえ、「OK」ボタンをクリックしてください。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

以下の内容でリモートロックを実行します。よろしいですか？

よろしければ「OK」ボタンをクリックしてください。

修正したい場合は、「戻る」ボタンをクリックして前画面に戻って修正ください。

ロック（おサイフケータイ®もロックする）

メッセージ：ロック

ロックNo：1234

OK

戻る

閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【2】リモートロック方法（3/3）

③ 実行完了後に、「実行しました」メッセージが表示されます。

※ 電波の届かない場合や、電源が入っていない場合、通話停止中はロックできません。
電波もしくは電源が入り、通信可能な状態になった後にロックされます。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>			携帯電話へ届きました	

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

ロック（おサイフケータイ®のロックもする）を実行しました。

ロック（おサイフケータイ®もロックする）

メッセージ：ロック

ロックNo：1234

※電波の届かない場合や、電源が入っていない場合、通話停止中はロックできません。電波もしくは電源が入り、通信可能な状態になった後にロックされます。

閉じる



COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【3】リモートロック解除方法（1/3）

- ① 「携帯電話一覧」より操作したいスマートフォンを選択してください。
ロック解除時の「ロックNo(数字4桁) 」を入力の上(必須)、「次へ」ボタンをクリックしてください。
(携帯電話一覧は、リモートロック・位置検索機能の利用設定済みのスマートフォンのみ選択が可能です。)



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>			携帯電話へ届きました	

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

リモートロックでロック（おサイフケータイ®のロックもする）した携帯電話のロックを解除します。
携帯電話の画面のロック解除をするためのロックNoを入力して「次へ」ボタンをクリックしてください。

リモートロック前にお客様自身でおサイフケータイ®をロックしていた場合には、おサイフケータイ®はロック解除されません。

※この操作はロックNoを忘れた場合にロックNoの変更操作にも使えます。

ロック（おサイフケータイ®もロックする）解除

ロックNo (4文字から8文字以内の半角数字)

次へ

閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【3】リモートロック解除方法（2/3）

② 「ロックNo」があるか確認のうえ、「OK」ボタンをクリックしてください。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>			携帯電話へ届きました	

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

以下の内容で、ロック解除を実行します。よろしいですか？
よろしければ「OK」ボタンをクリックしてください。
修正したい場合は、「戻る」ボタンをクリックして前画面に戻って修正ください。

ロック（おサイフケータイ®もロックする）解除

ロックNo : 1234

OK

戻る

閉じる



COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【3】 リモートロック解除方法（3/3）

③ 実行完了後に、「ロック解除を実行しました」メッセージが表示されます。

※ 電波の届かない場合や、電源が入っていない場合、通話停止中はロック解除できません。
電波もしくは電源が入り、通信可能な状態になった後にロック解除されます。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	携帯電話へ届きました	XXXXXXXXXX

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

ロック解除を実行しました。

ロック（おサイフケータイ®もロックする）解除

ロックNo : 1234

※電波の届かない場合や、電源が入っていない場合、通話停止中はロック解除できません。電波もしくは電源が入り、通信可能な状態になった後にロック解除可能となります。

但し、【端末の暗号化】を実行されている端末においては、ロック解除できない場合があります。その場合は、お客様センターへお問合せください。

閉じる



COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【4】位置検索方法（1/3）

- ① 「携帯電話一覧」より操作したいスマートフォンを選択のうえ、「検索」ボタンをクリックしてください。
（携帯電話一覧は、リモートロック・位置検索機能の利用設定済みのスマートフォンのみ選択が可能です。）



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

携帯電話の位置を検索します。

下の「検索」ボタンをクリックしてください。

※位置の検索には1分以上かかります。

※検索を実行した場合、約5秒間待機します。

※電波が届かない場合や、電源が入っていない場合には事前に取得した位置が表示される場合がありますので、予めご了承ください。

※GPS機能がOFFの場合には検索できません。ただし、特定の機種においてはGPS機能がOFFの場合でも検索が可能です。GPS機能がOFFの場合でも検索可能な機種は下記ホームページをご覧ください。

「auスマートサポート」ご加入のお客さまはこちら

「安心セキュリティパック」ご加入のお客さまはこちら

※地図が表示されない場合は、ご利用のブラウザをご確認ください。推奨ブラウザはこちら

検索

閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【4】位置検索方法（2/3）

② 位置検索の進捗状況が表示されます。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

携帯電話の位置を検索中です。
位置検索には1分以上かかります。このまましばらくお待ちください。

20%



閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

【4】位置検索方法（3/3）

③ スマートフォンの位置情報が表示されます。

※位置検索ができなかった場合は、最新で取得した日付と位置が表示されます。



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>			携帯電話へ届きました	

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

携帯電話のおおよその位置検索結果です。GPS電波状況などにより、実際の場所とは大きく異なる場合があります。
電波が届かない場合や、電源が入っていない場合には事前に取得したおおよその位置情報を表示しています。

最新取得日時： 頃

最新取得位置： 〒 東京都 港区 付近



閉じる

【5】 リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除 (1/4)

- ① リモートロック・位置検索(3LM Security) 利用設定を解除をご希望場合は、「3LM利用解除」ボタンをクリックしてください。

※リモートロック・位置検索の利用設定解除(3LM利用解除)を実施後も、auスマートサポートまたは安心セキュリティパックの解約とはなりませんので、ご注意ください。

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

基本操作

3LM利用解除

実行する操作を選択してください。

位置検索

リモートロック

ロック解除

携帯電話の位置を検索します。
下の「検索」ボタンをクリックしてください。

※位置の検索には1分以上かかります。
※GPS機能がOFFの場合には検索できません。
※電波が届かない場合や、電源が入っていない場合には事前に取得した位置が表示される場合がありますので、予めご了承ください。

検索

閉じる

【5】 リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除 (2/4)

② 「次へ」ボタンをクリックしてください。

[利用規約](#)

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧[更新](#)

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

高度な操作[トップページへ](#)

実行する操作を選択してください。

3LM利用解除

利用に同意できない場合は、3LMの利用の解除を行います。
3LMの利用解除を実行するとリモートロック、ロック解除、位置検索ができなくなります。
よろしければ、下の「次へ」のボタンをクリックしてください。

次へ

[閉じる](#)

【5】 リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除 (3/4)

- ③ リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除を実行する場合は、「OK」ボタンをクリックしてください。

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

高度な操作

トップページへ

実行する操作を選択してください。

3LM利用解除

3LMの利用解除を実行します。よろしいですか？
よろしければ「OK」ボタンをクリックしてください。
修正したい場合は、「戻る」ボタンをクリックして前画面に戻って修正ください。

OK

戻る

閉じる

【5】リモートロック・位置検索(3LM Security)の利用解除 (4/4)

④ 実行完了後に、「3LM利用解除を実行しました。」メッセージが表示されます。

※リモートロック・位置検索の利用設定解除(3LM利用解除)を実施後も、auスマートサポートまたは安心セキュリティパックの解約とはなりません。
auスマートサポートを解約ご希望の場合はauスマートサポートセンターへお電話いただくか、お近くのauショップにてお手続きください。
安心セキュリティパックの解約をご希望の場合は、「auお客さまサポート」にてお手続きください。
(「auお客さまサポート」ログイン後、「auケータイ」を選択 → ご契約内容確認や変更「オプションサービス」)



auお客さまサポート

KDDI株式会社

利用規約

このページでは紛失した携帯電話の現在位置の確認や、不正な利用を防ぐため遠隔でロックと解除ができます。

携帯電話一覧

更新

操作したい携帯電話を選択してください。

選択	au電話番号	機種名	最終操作の実行状況	最終情報更新日時
<input checked="" type="radio"/>				

操作後、最終操作の実行状況の結果を確認したい場合は、「更新」ボタンをクリックしてください。

高度な操作

トップページへ

実行する操作を選択してください。

3LM利用解除

3LM利用解除を実行しました。

3LM利用解除だけでは、auスマートサポートまたは安心セキュリティパックの解約にはなりません。

auスマートサポートを解約したい場合はauスマートサポートセンターへお電話いただくか、お近くのauショップにてお手続きください。安心セキュリティパックを解約したい場合は、「auお客さまサポート」でお手続きください。

閉じる

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED