

# 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うえ、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。

The screenshot shows the au Customer Support website. At the top left is the au logo. In the center, there's a search bar with placeholder text 'auお客さまサポートとは ?よくあるご質問' and a '検索' button. Below the search bar, there's a red box highlighting the 'ログイン' (Login) button and the 'ログインでお困りの方' (Customer who has trouble logging in) link. To the right of the login area, there's a note about Internet Explorer 10 compatibility and links to various announcements. A large orange banner at the bottom left contains the text 'i auスマートパスのお手続きについて'.

- ② 「盗難紛失時の手続き/サービス」を選択してください。

The screenshot shows the main menu of the au Customer Support website. The menu includes sections for 'auケータイ' (au Mobile), '電話・インターネット' (Phone & Internet), and 'WEB de 請求書' (Web Billing Statement). The 'auケータイ' section has a red box around the '盗難紛失' (Lost/Stolen) link under the '請求やお支払い' (Billing and Payment) category. The '盗難紛失' link leads to a page where you can select '盗難紛失時の手続き/サービス' (Lost/Stolen handling procedures/services). Other menu items include 'WEB de 請求書', '請求先情報の確認', '未払い料金の確認', '紙請求書の申込・廃止', '通話明細の申込書請求', '請求書をまとめる', 'auケータイの料金の支払', '分割支払残額一括清算', and '請求書の見方 (au)'.

# [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。

The screenshot shows the 'auお客さまサポート' (au Smart Support) website. At the top, there are links to 'au', 'KDDI', 'au Q&A Plus', and a search bar. Below the header, the page title is '盗難紛失時にご利用できるサービス' (Services available when lost/stolen). A note says 'ご利用になるお手続きの「選択」ボタンを押してください。' (Please press the 'Select' button for the procedure you want to use.).

**■ 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 <a href="#">こちら</a>	<input type="button" value="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 <a href="#">こちら</a>	<input type="button" value="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	<input type="button" value="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	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 <a href="#">こちら</a>	<input type="button" value="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 <a href="#">こちら</a>	<input type="button" value="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	<input type="button" value="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。予めご承知おきください。

※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・メール・SMS（メール）など。



## 【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を入力のうえ、「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 | 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"/>	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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

## 【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** | 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"/>	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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 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ができません。  
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。

The screenshot shows the KDDI website for au customers. At the top, there's the au logo, the text 'auお客さまサポート' (au Customer Support), and the KDDI logo. A '利用規約' (Usage Terms) button is also visible. Below this, a message states: '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。' (This page allows you to check the current location of your lost mobile phone and prevent unauthorized use by performing remote locking and unlocking from a distance). A '携帯電話一覧' (Mobile Phone List) section is shown with a '更新' (Update) button. A note says: '操作したい携帯電話を選択してください。' (Please select the mobile phone you want to operate). A table lists a selected phone: '選択' (Selected), 'au電話番号' (au Phone Number), '機種名' (Model Name), '最終操作の実行状況' (Status of the last operation performed), and '最終情報更新日時' (Last information update date and time). The status column shows '携帯電話へ届きました' (Delivered to the mobile phone). Below the table, a note says: '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。' (After performing the operation, if you want to check the result of the execution status, please click the 'Update' button). A '基本操作' (Basic Operation) section is shown with a '3LM利用解除' (3LM Utilization Release) button. A note says: '実行する操作を選択してください。' (Please select the operation to be performed). Below this, three buttons are shown: '位置検索' (Location Search), 'リモートロック' (Remote Lock), and 'ロック解除' (Unlock). A message box displays the result of the operation: '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。' (The lock (including OSAIFUKEITAIS® lock) was executed successfully). Inside the message box, it says: 'ロック（おサイフケータイ®もロックする）' (Lock (including OSAIFUKEITAIS® lock)), 'メッセージ : ロック' (Message : Lock), and 'ロックNo : 1234'. Below the message box, a note in red text says: '※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。' (※In cases where there is no signal or the power is off, locking cannot be performed during a call. Locking will occur after the signal or power is restored and communication becomes possible). At the bottom right of the message box, there's a '閉じる' (Close) button.

### 【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)」を入力のうえ(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。)

The screenshot shows the KDDI au customer support website. At the top, there's the au logo, the text 'auお客さまサポート', and the KDDI logo. There's also a '利用規約' (Usage Terms) link. Below the header, a message says '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。' (This page allows you to check the current location of your lost mobile phone and prevent unauthorized use by remote locking and unlocking). The main section is titled '携帯電話一覧' (Mobile Phone List) with a '更新' (Update) button. It shows a table with columns: 選択 (Select), au電話番号 (au Phone Number), 機種名 (Model Name), 最終操作の実行状況 (Last Operation Status), and 最終情報更新日時 (Last Information Update Date). One row is selected, showing a green circle icon in the '選択' column. Below the table, a note says '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。' (After operation, if you want to confirm the result of the last operation, click the 'Update' button). The '基本操作' (Basic Operation) section has tabs: 位置検索 (Location Search), リモートロック (Remote Lock), and the highlighted 'ロック解除' (Unlock). A note in this section says '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。' (We will unlock the mobile phone's lock via remote lock, including the lock on the e-SIM card. Enter the lock number and click the 'Next' button to unlock the phone's screen). Another note says '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。' (If you had already locked the e-SIM card yourself before remote locking, it will not be unlocked). A note at the bottom says '※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。' (※ This operation can also be used for changing the lock number if you have forgotten it). A red box highlights the 'ロック解除' (Unlock) button. At the bottom right of the main content area, there's a '閉じる' (Close) button.



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。

The screenshot shows the au customer support website interface. At the top, there's the au logo, the text 'auお客さまサポート', and 'KDDI株式会社'. A '利用規約' button is also visible. Below this, a message states: '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。' In the '携帯電話一覧' section, there's a table with columns: 選択 (Selected), au電話番号 (Phone Number), 機種名 (Model Name), 最終操作の実行状況 (Execution Status of Final Operation), and 最終情報更新日時 (Last Information Update Date). A radio button is selected under '選択'. In the '基本操作' section, there's a '3LM利用解除' button. Below it, a message asks: '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。' A red box highlights a modal dialog box containing the text: 'ロック（おサイフケータイ®もロックする）解除' and 'ロックNo : 1234'. It has two buttons: 'OK' and '戻る' (Return). At the bottom right of the page, there's a '閉じる' (Close) button.



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ができません。  
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。

The screenshot shows the KDDI au customer support website. At the top, there's the au logo, the text 'auお客さまサポート', and the KDDI logo. A '利用規約' (Usage Terms) button is also visible. Below this, a message states: '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。' (This page allows you to check the current location of your lost mobile phone or prevent unauthorized use by remotely locking and unlocking it). A '携帯電話一覧' (Mobile Phone List) section is shown with a '更新' (Update) button. A table lists a selected mobile phone: '選択' (Selected), 'au電話番号' (au Phone Number), '機種名' (Model Name), '最終操作の実行状況' (Status of the last operation), and '最終情報更新日時' (Last information update date). The status shows '携帯電話へ届きました' (Delivered to the mobile phone). Below the table, a note says: '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。' (After performing the operation, if you want to check the result of the execution status, please click the 'Update' button). A '基本操作' (Basic Operation) section is shown with a '3LM利用解除' (3LM Utilization Release) button. It asks to select an operation: '位置検索' (Location Search), 'リモートロック' (Remote Lock), or 'ロック解除' (Unlock). The 'ロック解除' button is highlighted. A message box displays: 'ロック解除を実行しました。' (Lock release was performed). Inside the box, it says: 'ロック (おサイフケータイ®もロックする) 解除' (Lock (including悠游卡) released) and 'ロックNo : 1234'. A note at the bottom left says: '※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ができません。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。' (※In cases where there is no signal or the power is off, remote unlock cannot be performed during a call hold. It will be possible after the signal or power is restored and communication becomes possible). Another note at the bottom right says: '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。' (However, in cases where encryption is performed on the device, there may be cases where remote unlock cannot be performed. In such cases, please contact the customer service center). A '閉じる' (Close) button is located at the bottom right of the message box.

## 【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

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"/>	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

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

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秒間鳴動します。  
※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

3LM 利用解除

閉じる

## 【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** | **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"/>	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

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%

完了

---

*Designing The Future*

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED.

KDDI

× 閉じる

## 【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"/>	[REDACTED]	[REDACTED]	携帯電話へ届きました	[REDACTED]

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：[REDACTED]頃

最新取得位置：〒[REDACTED] 東京都 港区 [REDACTED] 付近



閉じる

Designing The Future



COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED

## (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。

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"/>	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

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。

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"/>	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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。



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"/>	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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」)

The screenshot shows a web page from KDDI (au) customer support. At the top, there's the au logo, the text 'auお客さまサポート', and 'KDDI株式会社'. A '利用規約' button is also visible. Below this, a message states: '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。' In the main area, there are two sections: '携帯電話一覧' (with a '更新' button) and '高度な操作' (with a 'トップページへ' button). Under '高度な操作', there's a '3LM利用解除' button. A large orange-bordered box contains the message: '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。' At the bottom right of the page, there's a '閉じる' (Close) button.