

auサポート

■ 製品別各種設定・ご利用ガイド

au携帯電話・スマートフォンなど、
au製品別の各種設定・取扱説明書や動画ガイド・
アップデート情報をご案内しています。



<https://www.au.com/support/service/mobile/guide/>

■ サポート

ご契約・ご利用情報の確認や変更、
盗難・紛失/故障・修理の際のお手続きなど、
困ったときに役に立つ各種サポート情報をご案内しています。



<https://www.au.com/support/>

■ よくあるご質問

Q&A形式でご案内しています。
内容をお選びください。



<https://www.au.com/support/faq/>

■ メッセージでお問い合わせ

ご相談はいつでもどこでもチャットでかんたん！
AIが24時間素早く回答、
アドバイザーが詳しくお応えします。
お問い合わせ方法：My au、LINE、Webメッセージ



<https://www.au.com/support/inquiry/message/>

ご不明点がございましたら、
ぜひサポートをご活用ください！



auサポートとり エナ

※情報は2023年11月1日時点のものです。記載のサービス内容およびホームページなどのアクセス先は、予告なく変更することがあります。
掲載の画像および画面イメージなどは、実際の商品と異なる場合があります。最新情報はauホームページをご覧ください。

●「QRコード®」は、株式会社デンソーウェーブの商標または登録商標です。●Androidは、Google LLCの商標です。●Apple、iPad、iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標はアイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。TM and © 2022 Apple Inc. All rights reserved. ●iOS商標は、米国Ciscoのライセンスにもとづき使用されています。●[Wi-Fi]、[Wi-Fi CERTIFIED Miracast™]は、Wi-Fi Allianceの登録商標です。●その他会社名、各製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。

au

ご利用開始のお手続きについて

このたびは、au Online Shopをご利用いただき誠にありがとうございます。
お届けいたしました商品は、本紙の手順に沿って設定を完了すると
ご利用いただけるようになります。

ご購入の商品ごとに、ご利用開始のお手続き方法が異なります。
下の目次からお選びいただき、該当ページをご確認ください。

⚠️ すべてのお客さまが対象です はじめにご確認ください	P.1
端末購入された方の共通設定	P.2~4
iPhoneの設定	P.5~6
スマートフォン・ケータイ・タブレットの設定	P.7~8
SIMのみ契約の設定	P.9~10
iPadの設定	P.11~12
データ通信端末の設定	P.13
auを便利に利用するためのお手続き/オプションサービス	P.14

⚠️ すべてのお客さまが対象です はじめにご確認ください

1. 「発送完了のお知らせ」メールにて、「申込区分」と「ご利用SIM」をご確認ください。

「発送完了のお知らせ」メール

■購入のご確認

ご注文番号: 20XXXXXXXXXXXXXX
 申込書番号: XXXXXXXX
 ご購入日: 20XX/XX/XX XX:XX:XX
 申込区分: ○○○○

(1) 申込区分をご確認ください。(5区分)
 端末増設、機種変更、UQ mobileから乗りかえ、MNP、新規

■ご利用SIM

○○○○

(2) ご利用SIMをご確認ください。(2種類)
 au ICカード、eSIM

2. お届けした商品について

- ご注文いただいた商品 … 納品書にてご確認ください。
- au ICカード … 「申込区分」「ご利用SIM」により、同梱の有無が異なります。



同梱あり: 機種変更、UQ mobileから乗りかえ、MNP、新規
※「ご利用SIM」がeSIMの場合、同梱はありません。
 同梱なし: 端末増設

※新しいICカードが同梱されていて、これまで利用されていたICカードが不要となった場合、お客さまご自身で裁断し破棄をお願いいたします。

「機種変更」「UQ mobileから乗りかえ」「MNP」「新規」のお客さまへ



ご利用開始のお手続きには期限があります。商品到着後速やかにご利用開始のお手続きをお願いいたします。商品出荷日から7日以上経過してもご利用がない場合は、お客さまへの通知なく自動にご利用開始の手続きをとらせていただきます。

【動画でわかる】au Online Shop購入～利用開始までの手順



iPhone・スマートフォン (Android) はご利用開始までの手順を分かりやすくまとめた動画もご用意しています。

「au Online Shop 動画ガイド」<https://www.au.com/mobile/onlineshop/movie/>



iPhoneのお客さま



Androidスマートフォンのお客さま

端末購入された方の共通設定

共通設定

該当する申込区分の「○」項目を設定ください。

※申込区分の確認方法については、P.1をご確認ください。※SIMのみ契約の方はP.9をご覧ください。

【iPhone/スマートフォン・ケータイの場合】

	① データのバックアップ	② au ICカードの挿入	③ 電話回線の切り替え
端末増設	○	○	—
機種変更	○	○	○
UQ mobileから乗りかえ	○	○	○
MNP	○	○	○
新規	—	○	—

【iPad/タブレット/データ通信端末の場合】

	① データのバックアップ (データ通信端末を除く)	② au ICカードの挿入	③ 電話回線の切り替え
端末増設	○	○	—
機種変更	○	○	○
新規	—	○	—

新しい機種の設定

※共通設定の後、必ず新しい機種の設定が必要となります。

iPhoneの設定
(P.5~6)

④
アクティベーション

⑤
iOS (ソフトウェア)
のバージョン確認

⑥
発信テスト

⑦
初期設定

スマートフォン・
ケータイ・タブレット
の設定 (P.7~8)

④
発信テスト

⑤
初期設定

iPadの設定
(P.11~12)

④
アクティベーション

⑤
iOS (ソフトウェア)
のバージョン確認

⑥
初期設定

データ通信端末
の設定 (P.13)

④
初期設定

① データのバックアップ

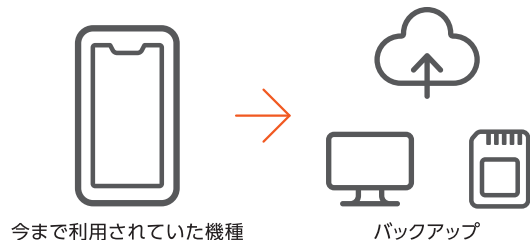


新しい機種をご利用になる前に、今まで利用されていた機種のデータのバックアップを行います。

※mamorinoは、お客さまご自身でバックアップやデータ移行ができません。新しい機種へあらためて登録をお願いします。

「データ移行とバックアップの方法」

<https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/backup/>



② au ICカードの挿入 ※[eSIM]の場合は不要

1. au ICカードを台紙から外します。

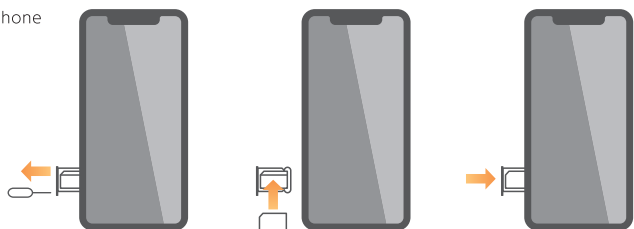
※「端末増設」のお客さまは、新しいau ICカードは同梱されていません。利用されていた機種を電源OFFにし、au ICカードを取り出します。

例) au Nano IC Card 04 LE (台紙)



2. 新しい機種に挿入します。

例) iPhone



電源がOFFになっていることを確認し、au ICカードの向きに注意してSIMトレイに置き、挿入します。



その他の機種の取り出しと取り付け方法は、「取扱説明書」をご参照ください。

「取扱説明書ダウンロード一覧」

<https://www.au.com/support/service/mobile/guide/manual/>

「端末増設」「新規」のお客さまは、P.5以降の手続きにお進みください。

③ 回線の切り替え ※「端末増設」「新規」の場合は不要

Webサイトまたは電話で、回線の切り替えを実施します。

切り替え後、今まで利用されていた機種および新しい機種の両方の電源を切り、30分程度おいて、新しい機種の電源を入れます。

※切り替え後は、今まで利用されていた機種はご利用できなくなります。

※発信テストができるようになるまで数分かかる場合があります (iPad/データ通信端末は不要)。



Webサイトで切り替え

あらかじめご準備いただく情報	受付時間
<ul style="list-style-type: none"> ■ 「機種変更」のお客さま <ul style="list-style-type: none"> ● au ID/パスワード ● 電話番号 ■ 「UQ mobileから乗りかえ」のお客さま <ul style="list-style-type: none"> ● au Online Shopのご注文番号 ● ご注文時にご登録いただいた「注文履歴確認用パスワード」 ● 切り替え予定の電話番号 ■ 「MNP」のお客さま <ul style="list-style-type: none"> ● au Online Shopのご注文番号 ● ご注文時にご登録いただいた「注文履歴確認用パスワード」 ● 切り替え予定の電話番号 	<p>7:00 ~ 23:15 25:00 ~ 26:15 (年中無休)</p> <p>9:00 ~ 21:15 (年中無休)</p>



1. QRコードより、ログイン画面へ進み、au IDまたはご注文番号にてログインします。

「ご注文履歴」ログインページ

<https://onlineshop.au.com/common/CSfOrderHistoryDivergence.jsp>

2. ご注文履歴確認画面の

「回線を切り替える」を押下します。

注文番号	2200x△△□□...	注文状態	出荷済
申込書番号	00x△△□□...	ご注文日時	2022年0月0日
申込区分	0000	発送日	0000
メールアドレス	00000@00000		
▶ 回線を切り替える			



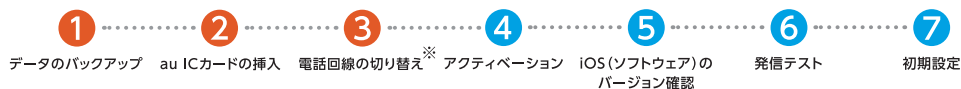
お電話で切り替え

あらかじめご準備いただく情報	受付時間
<ul style="list-style-type: none"> ■ 「機種変更」のお客さま <ul style="list-style-type: none"> ● 暗証番号 (ご契約時に決めていただいた4桁の数字) ● 申込書番号の下5桁 (納品書・注文履歴に記載) 例) 0000XX△△△ ■ 「UQ mobileから乗りかえ」「MNP」のお客さま <ul style="list-style-type: none"> ● 切り替え予定の電話番号 ● ご契約者名・暗証番号 (新規ご契約時に決めていただいた4桁の数字) ● 申込書番号の下5桁 (納品書・注文履歴に記載) 例) 0000XX△△△ 	<p>9:00 ~ 20:00 (年中無休)</p>

0120-914-367 (通話料金無料)

自動音声に従ってお手続きください。 ※コミュニケーターから、ご案内する場合があります。

iPhoneの設定



※③電話回線の切り替えについて

- ・機種変更/UQ mobileから乗りかえ/MNPのお客さま:回線切替が必要です。
- ・端末増設/新規のお客さま:回線切替は不要です。

4 アクティベーション



新しい機種の電源を入れ、画面表示に沿ってアクティベーションを実施します。

「iPhone、iPad、iPod touchを初期設定する」
<https://support.apple.com/ja-jp/HT202033>

【eSIMをご契約の場合】



Wi-Fiに接続し、アクティベーションを実施。
設定詳細やご不明点については、
QRコードから設定手順をご確認ください。

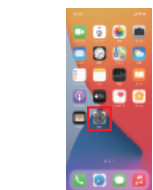
「eSIM開通手続き」

<https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/sim/esim/>

※端末をオールリセットする際は誤ってeSIMを削除しないよう以下の手順で操作してください。
iPhoneの「設定」アプリより、「すべてのコンテンツと設定を消去」>「モバイル通信プランを残してすべてを消去」を選択します。

5 iOS (ソフトウェア) のバージョン確認

最新版へアップデートすることで、セキュリティ対策の強化やさまざまな最新機能がご利用いただけるようになります。



「設定」をタップ



「一般」>「ソフトウェア・アップデート」をタップ



「ダウンロードしてインストール」のボタンが表示された場合、アップデートを実施

※「お使いのソフトウェアは最新です」と表示された場合、最新版のためアップデートは不要です。

6 発信テスト

「111」に発信し、ガイダンスを最後まで聞いて電話を切ります。これで発信テストは完了です。

※発信テストを実施いただかないと、正常にご利用できない場合があります。



2~3時間経過しても新しい機種で通話ができない場合は、P.4「電話回線の切り替え」から再度実施してください。



7 初期設定



データ移行やEメール設定など、iPhoneの初期設定を行います。

「iPhone初期設定・使い方ガイド」
<https://www.au.com/iphone/support/guide/>

以上で、iPhone
ご利用開始のお手続きは終了です。

auを便利にご利用いただける各種お手続き/オプションサービスのお申し込み、下取り手続きなどはP.14をご確認ください。(機種によってご利用できるお手続き/サービスは異なります。)

スマートフォン・ケータイ・タブレットの設定



※③電話回線の切り替えについて

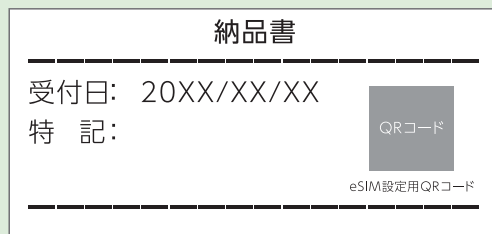
- ・機種変更/UQ mobileから乗りかえ/MNPのお客さま:回線切替が必要です。
- ・端末増設/新規のお客さま:回線切替は不要です。

4 発信テスト ※「タブレット」の場合は不要、 「mamorino」の場合は同梱の取扱説明書をご確認ください

【eSIMをご契約の場合】

1. 納品書にeSIM設定用QRコードが印字されている場合、
お手元に納品書をご準備ください。

[納品書]



2. 下記「eSIM開通手続き」ページより、設定手順をご確認ください。



「eSIM開通手続き」

https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/sim/esim/#android_buy_device

※端末をオールリセットする際は誤ってeSIMを削除しないよう「ダウンロードされたeSIMを消去」のチェックボックスを外して実行してください。

「111」に発信し、ガイダンスを最後まで聞いて電話を切ります。これで発信テストは完了です。

※発信テストを実施いただかないと、正常にご利用できない場合があります。



2~3時間経過しても新しい機種で通話ができない場合は、
P.4「③電話回線の切り替え」から再度実施してください。



5 初期設定



データ移行やEメール設定など、スマートフォン・ケータイ・
タブレットの初期設定を行います。

「Android設定ガイドブック」

<https://www.au.com/support/service/mobile/guide/list/setting-service-android/>

以上で、スマートフォン・ケータイ・タブレット ご利用開始のお手続きは終了です。

auを便利にご利用いただける各種お手続き/オプションサービスのお申し込み、下取り手続き
などはP.14をご確認ください。(機種によってご利用できるお手続き/サービスは異なります。)

SIMのみ契約の設定



【他社携帯電話機などをご利用の場合】

QRコードより、注意事項をご確認ください。

「他社携帯電話機などをご使用される際のご注意事項」

<https://www.au.com/mobile/product/sim/devices/#cautions>

1 au ICカードの挿入

例) au Nano IC Card 04 LE (台紙)



au ICカードを台紙から取り外し、ご利用されたい機種に挿入します。

※電源OFFにしてから実施してください。

2 電話回線の切り替え ※「UQ mobileから乗りかえ」、[MNP]の場合のみ

Webサイトまたは電話で、回線の切り替えを実施します。

切り替え後電源を切り、30分程度おいてご利用される機種の電源を入れます。

※切り替え後、圏外表示からアンテナ表示に変わるまでに時間がかかる場合があります。

※発信テストができるようになるまで数分かかる場合があります。

Webサイトで切り替え

あらかじめご準備いただく情報

■ 「UQ mobileから乗りかえ」のお客さま

- au Online Shopのご注文番号
- ご注文時にご登録いただいた「注文履歴確認用パスワード」
- 切り替え予定の電話番号

7:00 ~ 23:15
25:00 ~ 26:15
(年中無休)

■ 「MNP」のお客さま

- au Online Shopのご注文番号
- ご注文時にご登録いただいた「注文履歴確認用パスワード」
- 切り替え予定の電話番号

9:00 ~ 21:15
(年中無休)



1. QRコードより、ログイン画面へ進み、au IDまたはご注文番号にてログインします。

「ご注文履歴」ログインページ

<https://onlineshop.au.com/common/CSfOrderHistoryDivergence.jsp>

2. ご注文履歴確認画面の

「回線を切り替える」を押下します。

注文番号	22〇〇××△△〇〇...	注文状態	出荷済
申込書番号	〇〇××△△〇〇...	ご注文日時	2022年0月0日
申込区分	〇〇〇〇	発送日	〇〇〇〇
メールアドレス	〇〇〇〇〇@〇〇〇〇〇		

▶回線を切り替える

☎ お電話で切り替え

あらかじめご準備いただく情報

■ 「UQ mobileから乗りかえ」「MNP」のお客さま

- 切り替え予定の電話番号
- ご契約者名・暗証番号 (新規ご契約時に決めていただいた4桁の数字)
- 申込書番号の下5桁 (納品書・注文履歴に記載) 例) 〇〇〇X△△△△

受付時間

9:00 ~ 20:00
(年中無休)

0120-914-367 (通話料金無料)

自動音声に従ってお手続きください。 ※コミュニケーターから、ご案内する場合があります。

3 APN設定・削除

※iPad・Androidタブレットの場合、APN設定は不要です。



【Android搭載のSIMフリー・他社携帯電話機ご利用の場合】

アクセスポイントの設定を行っていただく必要があります。

https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/sim/auc/#anc_02



【他社のiPhone・iPadをご利用の場合】

他社のプロファイル (APN) が設定されているお客さまは、他社プロファイル (APN) の削除を行います。

https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/sim/auc/#anc_03

※アクセスポイントの設定は不要です。
au ICカード挿入後、自動的に設定が行われます。

4 発信テスト

※iPad・Androidタブレットの場合、発信テストは不要です。

「111」に発信し、ガイダンスを最後まで聞いて電話を切ります。これで発信テストは完了です。

※発信テストを実施いただかないと、正常にご利用できない場合があります。

⚠ 2~3時間経過しても新しい機種で通話ができない場合は、P.9「2 電話回線の切り替え」から再度実施してください。



5 初期設定について

Eメール設定などの初期設定を行います。



【iPhone・iPad 設定ガイドブック】

<https://www.au.com/iphone/support/guide/setting-service-iphone/>



【Android 設定ガイドブック】

<https://www.au.com/support/service/mobile/guide/list/setting-service-android/>

以上で、SIMのみ契約 ご利用開始のお手続きは終了です。

auを便利にご利用いただける各種お手続き/オプションサービスのお申し込みは、P.14をご確認ください。(機種によってご利用できるお手続き/サービスは異なります。)

iPadの設定



データのバックアップ au ICカードの挿入 電話回線の切り替え※ アクティベーション iOS (ソフトウェア) のバージョン確認 初期設定

※③電話回線の切り替えについて

- ・機種変更のお客さま: 回線切替が必要です。
- ・端末増設/新規のお客さま: 回線切替は不要です。

4 アクティベーション



新しい機種の電源を入れ、画面表示に沿ってアクティベーションを実施します。

「iPhone、iPad、iPod touchを初期設定する」
<https://support.apple.com/ja-jp/HT202033>

【eSIMをご契約の場合】

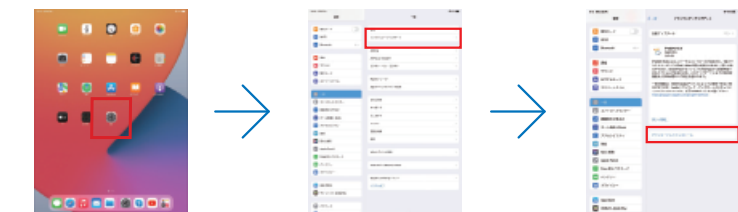


Wi-Fiに接続し、アクティベーションを実施。
設定詳細やご不明点については、
QRコードから設定手順をご確認ください。

「eSIM開通手続き」
<https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/sim/esim/>

※端末をオールリセットする際は誤ってeSIMを削除しないよう以下の手順で操作してください。
iPadの「設定」アプリより、「すべてのコンテンツと設定を消去」>「モバイル通信プランを残してすべてを消去」を選択します。

5 iOS (ソフトウェア) のバージョン確認



「設定」をタップ

「一般」>「ソフトウェア・アップデート」をタップ

「ダウンロードしてインストール」のボタンが表示された場合、アップデートを実施

※「お使いのソフトウェアは最新です」と表示された場合、最新版のためアップデートは不要です。

6 初期設定

iPadの初期設定を行います。



「iPad 初期設定・使い方ガイド」
<https://www.au.com/ipad/support/guide/>

スマートフォンなどのデータシェアには、商品到着後のau IDの統合が必要となります。



「au ID統合時の注意事項」
<https://id.auone.jp/id/pc/guide/setting/unify.html>



「複数のau IDをまとめる手順 (統合)」
<https://id.auone.jp/id/pc/guide/setting/unify/step.html>

以上で、iPad
ご利用開始のお手続きは終了です。

auを便利にご利用いただける各種お手続き/オプションサービスのお申し込み、下取り手続きなどはP.14をご確認ください。(機種によってご利用できるお手続き/サービスは異なります。)

データ通信端末の設定

- ① ② ③ ④
- データのバックアップ au ICカードの挿入 電話回線の切り替え※ 初期設定

※③電話回線の切り替えについて

- ・機種変更のお客さま:回線切替が必要です。
- ・端末増設/新規のお客さま:回線切替は不要です。

④ 初期設定

無線LANに接続などデータ通信端末の初期設定を行います。



「取扱説明書ダウンロード一覧」

<https://www.au.com/support/service/mobile/guide/manual.1.data.all.1/>



以上で、データ通信端末
ご利用開始のお手続きは終了です。

auを便利にご利用いただける各種お手続き/オプションサービスのお申し込みは、P.14をご確認ください。(機種によってご利用できるお手続き/サービスは異なります。)

au ID・パスワードの設定

アプリやWeb上で料金の確認や契約内容の確認・変更が可能となるMy auのほか、au IDを設定いただくことで、auのいろいろなサービスが使えるようになります。



「[iPhone] au ID・パスワードの設定方法が知りたい(新規登録)」

<https://www.au.com/support/faq/detail/37/a00000000137/>



「[Android] au ID・パスワードの設定方法が知りたい(新規登録)」

<https://www.au.com/support/faq/detail/51/a00000000451/>

各種オプションサービスの申し込み・変更



通話オプション



通信オプション



安心・
セキュリティサービス



アフターサービス・
その他



各種オプションサービスの申し込み・変更は、QRコードよりお手続きください。

「各種オプションサービスの申し込み・変更」

<https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/service/>

「スマホトクするプログラム」「かえトクプログラム」などの端末返却方法



「端末返却方法(個人)」

<https://www.au.com/mobile/upgrade-program-ex/yusou/>

「下取りプログラム」での 端末返却方法



「郵送での下取り方法(個人):下取りプログラム」

<https://www.au.com/mobile/trade-in/yusou/>

【有料コンテンツの退会手続き】 ※「UQ mobileから乗りかえ」「MNP」「新規」の場合は不要



ご利用中の有料コンテンツが、新しい機種で利用できない場合があります。ご確認のうえ、退会のお手続きをお願いいたします。

※自動的に退会・解約は行われません。

「[auかんたん決済] auかんたん決済で支払いをしている継続利用サービスを退会・解約したい」

<https://www.au.com/support/faq/detail/47/a00000000147/>