

Android™スマートフォン／iPhone

設定ガイド

持ち込み故障サポート ver.202212



- ✓ このガイドでは、お手元に届いた交換用携帯電話機を「新携帯電話」と呼びます。今までお使いの携帯電話機を「旧携帯電話」と呼びます。Android™スマートフォンを「Android™」と略称することがあります。
- ✓ 通信の利用を開始するために、SIMカード・eSIMの再発行・設定やAPN設定などが必要な場合があります。
- ✓ Android™スマートフォン / iPhone とともに、OSのバージョンや機種・メーカーによって操作や名称が異なる場合がございます。詳しくは該当機種の取扱説明書をご確認ください。

各ページの見出しの説明



① iPhoneのページは以下のようにバーの色が異なります



② 新・旧携帯電話の操作ごとに色を分けています

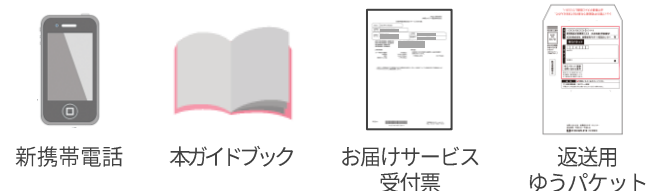
- 旧携帯電話での操作
- 新携帯電話での操作
- 旧携帯電話と新携帯電話での操作

③ 共通の操作の他、一部のお客さまのみの操作の項目は、オレンジ色の文字で「○○の方のみ」「一部の方のみ」という記載を入れ、注釈に対象の方、対象外の方を記載しています。

一部の方のみ APN(アクセスポイント)の設定をする
SIMカードを挿入後、APN (アクセスポイント) の設定が自動的にされない場合は、以下の手順で設定を行ってください。

送付内容と目次

送付内容 新携帯電話の電源が入り、キー操作ができるかご確認ください。



目次 オレンジ色の文字で始まるところは該当するお客さまのみの操作です。

Android™スマートフォンの設定

- 手順1** データ移行をする
 - データ移行とは別に引継ぎが必要なアプリの保存を行う 4
 - データ移行をする 5
 - SIMカードをお持ちの方のみ** SIMカードを入れ替える 5～6
- 手順2** Android™スマートフォンの初期設定をする 7
 - 一部の方のみ** APN(アクセスポイント)の設定をする 8
 - eSIMの方のみ** eSIMの回線切替とeSIM再発行をする 9
- 手順3** 旧携帯電話の初期化(オールリセット)をする 10
- 手順4** 旧携帯電話を返送する 11

iPhoneの設定

- 手順1** データ移行をする
 - データ移行とは別に引継ぎが必要なアプリの保存を行う 12
 - SIMカードをお持ちの方のみ** SIMカードを入れ替える 13
 - データ移行をする 14
 - eSIMの方のみ** eSIMの回線切替とeSIM再発行をする 15
- 手順2** 旧携帯電話の「iPhoneを探す」をOFFにする 16
- 手順3** 旧携帯電話の初期化(オールリセット)をする 17
- 手順4** 旧携帯電話を返送する 18～19



Android™ スマートフォンの 設定

旧携帯電話での操作

データ移行とは別に引継ぎが必要なアプリの保存を行う

「LINE」や「モバイルSuica」、ゲームなどの一部アプリのデータは、データ移行操作とは別に各サービスの案内に従って個別に保存等を行う必要があります。詳しくは各アプリにてご確認ください。

個別に保存や引継ぎ操作が必要なアプリ例

- ✓ LINEなどのメッセージアプリ
- ✓ おサイフケータイ
- ✓ ポイントサービスアプリ
- ✓ ゲームアプリ
- ✓ キーボードアプリ

旧携帯電話での操作

手順1 データを移行する

Android™スマートフォンの機種の中には、専用アプリでデータ移行や設定ができる場合があります。詳しくは取扱説明書をご確認ください。

最適なデータ移行とバックアップの方法を確認する



QRコードがご利用いただけない場合は、auのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

GoogleアカウントのバックアップやGoogleフォトなどからデータ移行をすることもできます。



QRコードがご利用いただけない場合は、GoogleのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

SIMカードをお持ちの方のみ SIMカードを挿入・入れ替える

SIMカードを準備し、P.6を参考にSIMを挿入・入れ替えしてください。

- 「SIMカードが同梱されていない」 → 旧携帯電話からSIMカードを取り出す
- 「SIMカードが同梱されている」 → SIMカードを台紙から外す

※発行したSIMカードは、新携帯電話に挿入するだけでご利用いただけます。

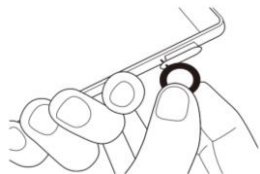
➤ 「eSIMを利用している」

→ eSIM再発行と回線切替は9ページへ

旧携帯電話と新携帯電話での操作

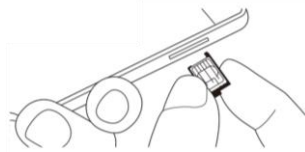
SIMカードを挿入・入れ替え例

① ピンを挿して開けるタイプ



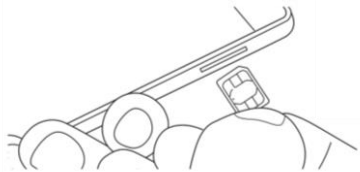
SIM取り出し用ピンや、ペーパークリップなどでカードトレイにある穴にピンの先を挿しこみ、トレイが飛び出すまでピンを押し込みます。

② トレイ挿し込みタイプ



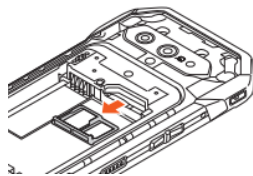
爪で引っ掛けてトレイを引き出します。

③ スロットタイプ



取り外す際は、軽くプッシュして、ロックを解除します。取り付ける際は専用スロットに直接SIMカードを軽く押し込むとロックされます。

④ 裏ぶたタイプ

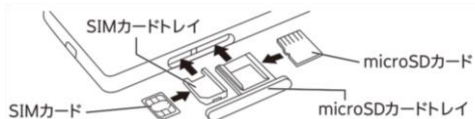


裏ぶたを開け、電池パックを外します。トレイを引き出す(またはスロットカバーを起こす)ものと、スロットに直接挿入するものがあります。お手元の機種に照らし合わせてお取り扱いください。

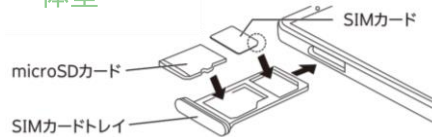
カードトレイの種類にご注意ください

SIMカードトレイには分離型と一体型があります。取り出したSIMカードトレイは必ず元の端末の旧携帯電話本体に戻してください。

分離型



一体型



新携帯電話での操作

手順2 Android™スマートフォンの初期設定をする

新携帯電話の電源を入れ、画面表示に従い、以下の項目を順番に設定します。

- 言語設定
- Wi-Fi設定
- Googleアカウントの設定
- 端末保護（認証ロック等）の設定
- 画面の表示（明るさ・アプリ表示のサイズ等）の設定
- 各種アプリ・アカウントの引き継ぎ
- データの復元（データお引っ越しアプリ等）
- メールアカウントの設定

■ au、UQ mobileのメール設定方法は以下のQRコードよりご確認ください。

auメール設定方法



QRコードがご利用いただけない場合は、auのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

auメールアプリ設定

検索

UQ mobileメール設定方法



QRコードがご利用いただけない場合は、UQ mobileのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

メールサービス設定

検索

■ 新携帯電話での操作

■ **一部の方のみ** APN(アクセスポイント)の設定をする

SIMカードを挿入後、APN (アクセスポイント) の設定が自動的にされない場合は、以下の手順で設定を行ってください。

■ 設定手順と設定内容

設定 ▶ ネットワークとインターネット ▶ モバイルネットワーク ▶ 詳細設定 ▶ アクセスポイント名 ▶ メニュー ▶ 新しいAPN または + を選択し下記の情報を入力 ▶ メニュー ▶ 保存 を行ってください。

※機種により項目名の表示や手順が異なる場合があります。

設定項目名	au 4G LTE	au 5G	UQ mobile
名前 ネットワーク名	au	au	uqmobile.jp
APN名 アクセスポイント名	uno.au-net.ne.jp	uad5gn.au-net.ne.jp	uqmobile.jp
ID、ユーザーID、 ユーザー名	685840734641020 @uno.au-net.ne.jp	au@uad5gn.au- net.ne.jp	uq@uqmobile.jp
パスワード	KpyrR6BP	au	uq
認証タイプ	CHAP	CHAP	CHAP
プロキシ	(空欄)	(空欄)	(空欄)
ポート	(空欄)	(空欄)	(空欄)

■ 詳細な手順は以下のQRコードよりご確認ください。

au APN設定方法



QRコードがご利用いただけない場合は、auのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

au ICカード 開通手続き

UQ mobile APN設定方法



QRコードがご利用いただけない場合は、UQ mobileのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

APN設定

■ 新携帯電話での操作

■ **eSIMの方のみ** eSIMの再発行と回線切替をする

SIMカードをご利用のお客さまは操作不要です。

1. 必要なものを準備する

① 新携帯電話



② Wi-Fiなどのネットワーク



③ その他の端末



2. eSIM再発行と回線切替実施方法をお選びください。

■ ご自身で再発行と回線切替を行う



QRコードがご利用いただけない場合は、auのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

SIM(au ICカード/eSIM)のお手続き

【再発行までの手順の流れ】

- ① au HPの『SIM(au ICカード/eSIM)のお手続き』を開く
- ② 「再発行」タブをクリック
- ③ 回線の種別を選ぶ (基本的に同回線です)
- ④ 掲載の手順に従い操作を行う

■ コールセンターで再発行と回線切替を行う

受付時間内に、持ち込み故障サポートセンターへご連絡ください。

持ち込み故障サポートセンター 受付時間 9:00~20:00(年中無休)

0120-995-301 (通話料無料)

旧携帯電話での操作

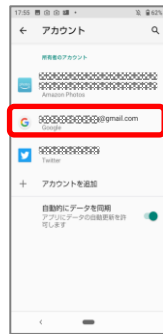
手順3 旧携帯電話の初期化（オールリセット）をする

初期化前のご注意事項

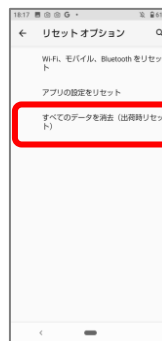
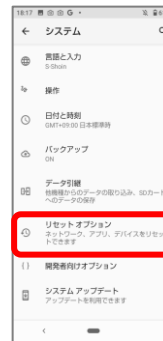
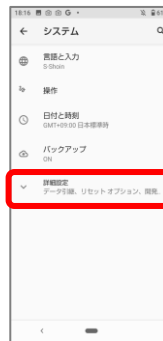
- ✓ 新携帯電話にデータが移行されていることを確認してから行ってください。
- ✓ SIMカードが差し込まれていなくても旧携帯電話の初期化を行うことができます。
- ✓ micro™SDカードは必ず抜いてください。
- ✓ 必ずGoogleアカウントを削除してください。
- ✓ 表現や操作方法は一例です。メーカーや機種により操作が異なる場合がありますので、取扱説明書をご確認ください。

Googleアカウント削除と初期化(オールリセット)手順

- 1 「設定アプリ」内の「アカウント」をタップ
- 2 同期しているGoogleアカウントをタップ
- 3 「アカウントを削除」をタップ
- 4 再度「アカウントを削除」をタップ



- 5 「設定アプリ」内の「システム」をタップ
- 6 「詳細設定」をタップ
- 7 「リセットオプション」をタップ
- 8 「すべてのデータを消去(出荷時リセット)」をタップ

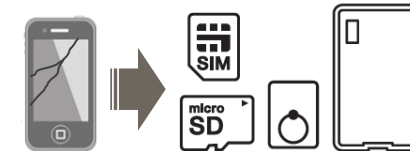


旧携帯電話での操作

手順4 旧携帯電話を返送する

1. カード類・付属品を取り外す

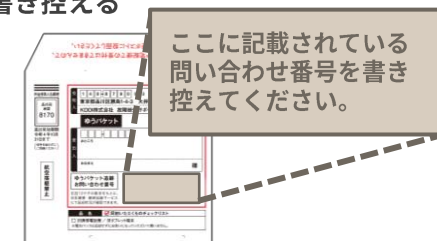
旧携帯電話からSIMカードやメモリーカードなどを抜き、保護ケースなどの付属品を取り外してください。



2. ゆうパケット追跡お問い合わせ番号を書き控える

返却状況は日本郵便のホームページ“郵便追跡サービス”でご確認いただけます。

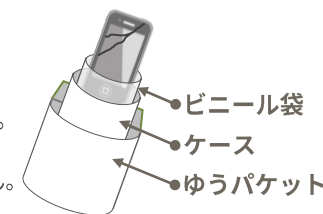
返送用封筒（ゆうパケット）に記載されているお客さまの住所・氏名に誤りがないかも併せてご確認ください。



3. 旧携帯電話を返送する

旧携帯電話だけをビニール袋及びケースを再利用いただき、返送用封筒（ゆうパケット）へ入れてください。

※ au Style/auショップ窓口や宅配便での受付はできません。
 ※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、または消去されずに返送された場合は、当社にて適正にデータ消去を行います。



旧携帯電話ご返却に関する重要なお案内

旧携帯電話は、必ず期限内にご返送ください。
 新携帯電話の受取日より**14日以内**にご返送いただけない場合、**違約金が発生いたします。**

違約金 44,000円(税込み)

※一部機種は金額が異なります。詳細は右のQRコードもしくは au / UQ mobileのHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

持ち込み故障サポート 対応機種一覧 **検索**

au UQ mobile



iPhoneの設定

旧携帯電話での操作

データ移行とは別に引継ぎが必要なアプリの保存を行う

「LINE」や「モバイルSuica」、ゲームなどの一部アプリのデータは、データ移行操作とは別に各サービスの案内に従って個別に保存等を行う必要があります。詳しくは各アプリにてご確認ください。

個別に保存や引継ぎ操作が必要なアプリ例

- ✓ LINEなどのメッセージアプリ
- ✓ おサイフケータイ
- ✓ ポイントサービスアプリ
- ✓ ゲームアプリ
- ✓ キーボードアプリ

旧携帯電話と新携帯電話での操作

SIMカードをお持ちの方のみ SIMカードを挿入・入れ替える

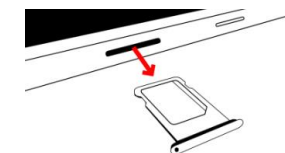
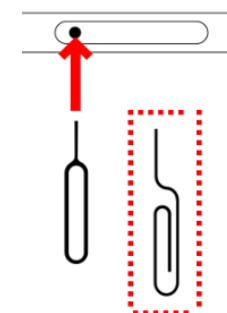
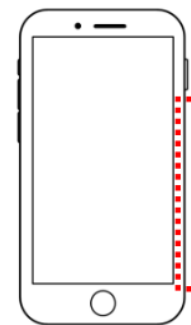
SIMカードの取り付けは、iPhoneの電源を切ってから行ってください。

「設定」→「一般」→「システム終了」→「スライドで電源オフ」

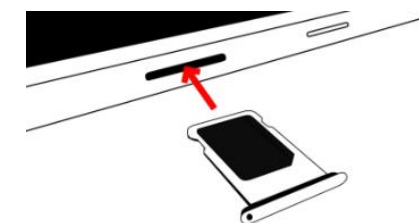
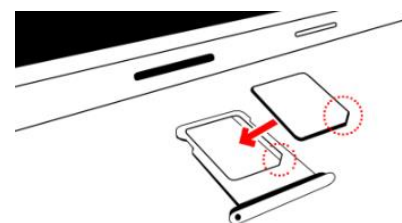
新しいiPhoneにSIMカードを挿入します。

- 「SIMカードが同梱されていない」 → 旧携帯電話からSIMカードを取り出す
- 「SIMカードが同梱されている」 → SIMカードを台紙から外す
※発行したSIMカードは、新携帯電話に挿入するだけでご利用いただけます。
- 「eSIMを利用している」 → eSIM再発行と回線切替は14ページへ

- 1 iPhoneの右側面に、SIMカードを挿入するトレイを確認する。
- 2 トレイに開いた小さな穴に「付属のSIM取り出しツール」を差し込む。
※「クリップの先」などで代用できます。
- 3 トレイをまっすぐ引き出す。



- 4 SIMカードをトレイにはめ込む。
※切り欠きの方向にあわせてください。
- 5 トレイをまっすぐ差し込む。



旧携帯電話と新携帯電話での操作

手順1 データを移行する

■ クイックスタートを使ってデータを移行する

クイックスタートご注意事項

- クイックスタートは、旧携帯電話が操作可能で、新携帯電話ともに iOS 12.4 以降の場合のみご利用いただけます。（旧携帯電話のiOSを最新の状態にアップデートをしてください。）
- 多くのデータ通信が発生する可能性が高いため、Wi-Fi の使用をおすすめします。
- 作業前に必ず、旧携帯電話の Bluetooth を有効にしてください。
- iPhone のデータ移行完了まで、2台の端末を電源につないだまま、近づけておいてください。

※処理にかかる時間は、さまざまな条件によって変わります。



新携帯電話の電源を入れ、画面に従い操作します。
詳しくは左のQRコードもしくは、AppleのHPから以下の
キーワードで検索をお願いします。

■ iTunesやiCloudや、その他の方法でデータ移行をする



iTunesやiCloudを利用して、データ移行・復元ができます。
詳しくは左のQRコードもしくは、AppleのHPから
以下のキーワードで検索をお願いします。

■ UQ mobileをご利用のお客さま



UQ mobileサイトから初期設定やデータ移行の操作方法を確認
することができます。詳しくは左のQRコードもしくは、Apple
のHPから以下のキーワードで検索をお願いします。

新携帯電話での操作

eSIMの方のみ eSIMの再発行と回線切替をする

SIMカードをご利用のお客さまは操作不要です。

1. 必要なものを準備する

① 新携帯電話



② Wi-Fiなどのネットワーク



③ その他の端末



2. eSIM再発行と回線切替実施方法をお選びください。

■ ご自身で再発行と回線切替を行う



QRコードがご利用いただけない場合は、auのHP
から以下のキーワードで検索をお願いします。

【再発行までの手順の流れ】

- ① au HPの『SIM(au ICカード/eSIM)のお手続き』を開く
- ② 「再発行」タブをクリック
- ③ 回線の種別を選ぶ（基本的に同回線です）
- ④ 掲載の手順に従い操作を行う

■ コールセンターで再発行と回線切替を行う

受付時間内に持ち込み故障サポートセンターへご連絡ください。

持ち込み故障サポートセンター 受付時間 9:00~20:00(年中無休)

0120-995-301 (通話料無料)

■ 旧携帯電話での操作

■ 手順2 旧携帯電話の『iPhoneを探す』機能をOFFにする

旧携帯電話を初期化する前に必ず「iPhoneを探す」機能をOFFにしてくださいませよう願いたします。

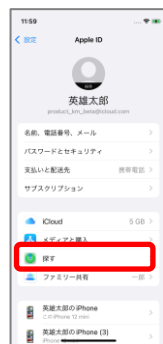
※ ONのまま初期化してしまった場合や、旧携帯電話の電源が入らないなどの場合は、パソコンでiCloudへサインインし、「iPhoneを探す」のメニューから旧携帯電話をOFFにすることができます。

■ 「iPhoneを探す」設定操作手順

1 「設定」をタップ



2 ユーザー名をタップ後、「探す」をタップ



3 「iPhoneを探す」をタップ



4 Apple IDのパスワードを入力し、「オフにする」をタップ



5 「iPhoneを探す」のボタンがグレーになっていれば完了



■ 旧携帯電話での操作

■ 手順3 旧携帯電話の初期化（オールリセット）をする

■ 初期化前のご注意事項

- ✓ 「iPhoneを探す」を必ずOFFにしてください。
※この機能の設定を変更できるのはお客さまのみとなります。
- ✓ iCloudからサインアウトしてください。
- ✓ iMessageとFaceTimeを無効にしてください。
- ✓ 初期化を行う前にApple IDとパスワードをご用意ください。忘れてしまうとログインができなくなり、復元できません。

■ 初期化(オールリセット)手順

1 「設定」をタップ



2 「一般」をタップ



3 「転送またはiPhoneをリセット」をタップ



4 「すべてのコンテンツと設定を消去」をタップ



5 「続ける」をタップ



6 「iPhoneを消去」をタップして完了

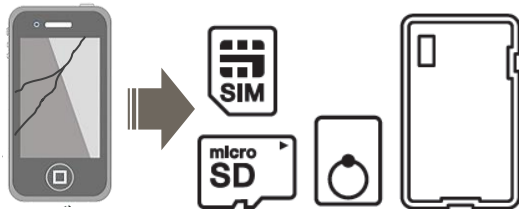


旧携帯電話での操作

手順4 旧携帯電話を返送する

1. カード類・付属品を取り外す

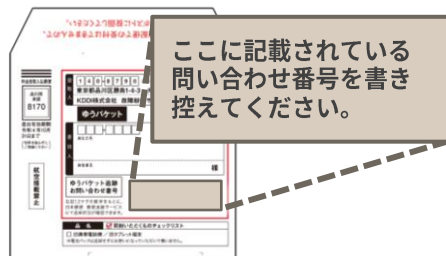
旧携帯電話からSIMカードやメモリーカードなどを抜き、保護ケースなどの付属品を取り外してください。



2. ゆうパケット追跡お問い合わせ番号を書き控える

返却状況は日本郵便のホームページ“郵便追跡サービス”でご確認いただけます。

返送用封筒（ゆうパケット）に記載されているお客さまの住所・氏名に誤りがないかも併せてご確認ください。

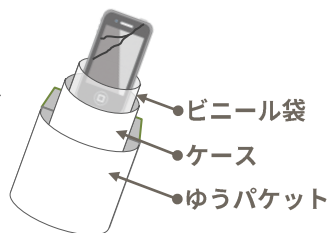


3. 旧携帯電話を返送する

旧携帯電話だけをビニール袋及びケースを再利用いただき、返送用封筒（ゆうパケット）へ入れてください。

※ au Style/auショップ窓口や宅配便での受付はできません。

※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、または消去されずに返送された場合は、当社にて適正にデータ消去を行います。



旧携帯電話ご返却に関する重要なお案内

旧携帯電話は、必ず期限内にご返送ください。

新携帯電話の受取日より**14日以内**にご返送いただけない場合、**違約金が発生いたします。**

※機種により違約金が異なります。詳しくは下記一覧表をご確認ください。

機種	違約金
iPhoneSE iPhoneSE2 iPhoneSE3 iPhone6s / iPhone6s Plus iPhone7 / iPhone7 Plus iPhone8 / iPhone8 Plus	66,000円
iPhoneXR iPhone11 iPhone12 / iPhone12 mini iPhone13 / iPhone13 mini iPhone14 / iPhone14 Plus	88,000円
iPhoneX iPhoneXs / iPhoneXs Max iPhone11Pro / iPhone11 Pro Max iPhone12 Pro / iPhone12 Pro Max iPhone13 Pro / iPhone13 Pro Max iPhone14 Pro / iPhone14 Pro Max	132,000円

※全て税込み

あなたのスマホライフを もっと便利に、快適に！



知りたいとき、困ったときは、
使い方サポートアプリで
すぐに解決！



使い方サポートアプリって何ができるの？

頼れるアドバイザーに
好きな時間で予約ができる



スマホのトラブルに
備える情報をお知らせ



個々のお客さまの興味・関心に
あわせた情報をお届け



他社アプリから
IoT機器まで
幅広くサポート



お困りごとの
解決方法を
簡単に検索できる



スマホの状態を
簡単に診断できる



新しいスマホを快適に
使いはじめられる



使い方サポート **649** 円(税込)/月 お申込み必要

ご加入
条件

スマートフォン(5G / 4G LTE)/タブレット(4G LTE)/
iPhone ご利用の個人のお客さま

※auスマートサポートに加入中の場合、または法人のお客さまは
使いサポートにご加入いただけません。
※他社携帯電話機でご利用の場合、各種サービス/コンテンツ、機能、
アプリケーションなどの利用が制限される場合があります。

使い方サポートアプリのダウンロードはこちら

QRコードからダウン
ロードページへアクセス
していただくか、Google
Play / App Storeから
『使い方サポート』で
検索してください。
対象機種

Android™ 5.0以上
iOS12以上

