オンライン交換受付　お申し込みの流れ

ログイン認証

↓

Step 1「ご契約携帯電話機」
ご契約携帯電話機の情報を確認していただく画面です

↓

Step 2「事故の詳細」
事故の詳細をご確認いただく画面です

↓

Step 3「交換用携帯電話機」
交換用携帯電話機の情報をご確認いただく画面です

↓

Step 4「お届け情報」
交換用携帯電話機のお届け先やご連絡先をご指定いただく画面です

↓

Step 5「ご請求内容」
ご請求内容や割引金額などをお知らせする画面です

↓

Step 6「ご確認/送信」
お申し込み内容の最終確認をしていただく画面です

ログイン認証

「交換用携帯電話機お届けサービス」のページからログイン

※メールアドレスをお持ちでない方は、オンライン交換のお申し込みはできませんので、ご注意ください。

auIDとパスワードでログイン

「電話番号でログイン」を選択すると、次頁のログイン画面が表示されます。

ログイン後、次々頁の画面（4ページ）が表示されます。

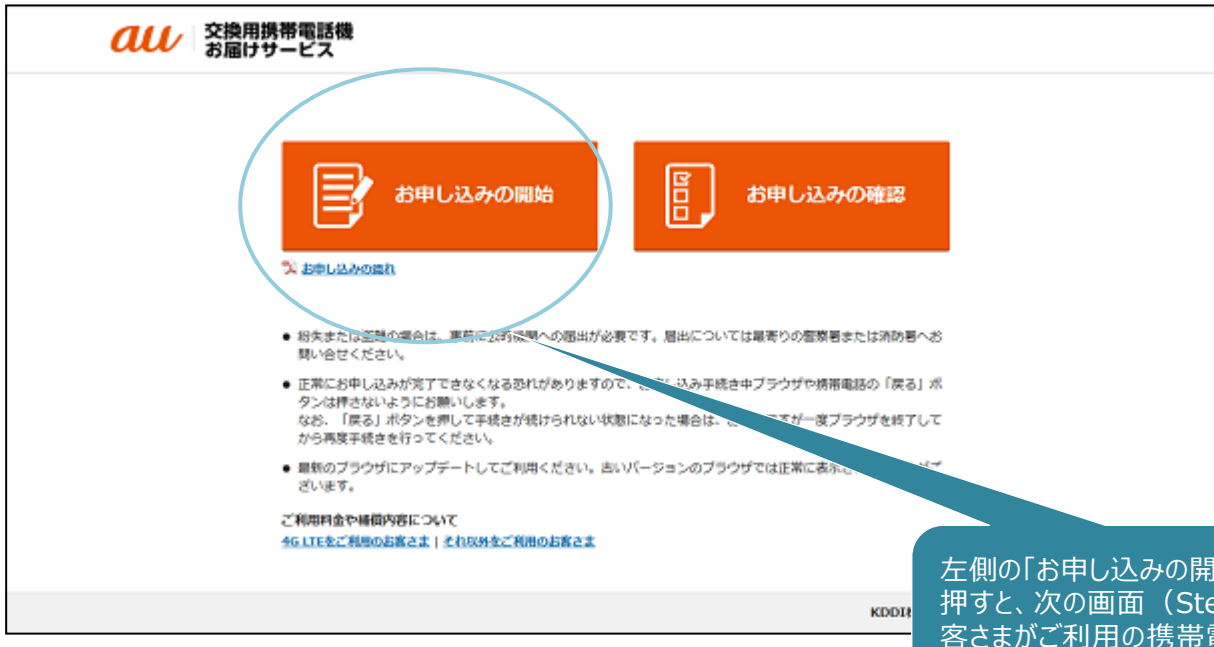
au電話番号でログイン

個人のお客さま
au電話番号、暗証番号、生年月日でログイン

法人のお客さま
au電話番号、暗証番号、お客さまコードでログイン

ログイン後、次頁の画面（4ページ）が表示されます。

Step 1「ご契約携帯電話機」



左側の「お申し込みの開始」ボタンを押すと、次の画面（Step 1）でお客さまがご利用の携帯電話機種が表示されます。

「はい」「いいえ（※）」のどちらかを選んで「次へ」を押します。

※表示されている携帯電話機種がお客さまのご利用されている携帯電話機と異なる場合は、インターネットでのお申し込みができません。「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、お電話での受付窓口をご案内いたします。

Step 2（5ページ）に進みます。

Step 2「事故の詳細」

事故の種類について、「盗難・紛失」かそれ以外かを選択します。

「今回の事故は紛失・盗難ですか？」で「はい」を選択すると、以下の画面が表示されます。

事故発生日、盗難か紛失かを選択します。

盗難・紛失・罹災届出番号、警察署/消防署/役所名、届出日を入力して「次へ」を押すと、Step 3「交換用携帯電話機」へ進みます。

Step 3（8ページ）に進みます。

「今回の事故は紛失・盗難ですか？」で「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されます。

「部分的な破損」を選択した場合は、さらに選択肢が表示されますので、破損部位を選択します。

「次へ」を押すとStep 3「交換用携帯電話機」に進みます。

「その他」を選択した場合は、インターネットでの受付ができません。
画面下部の説明にしたがって改善方法やトラブル診断をお試しのうえ、解決しない場合は安心ケータイサポートセンターへのお問い合わせをお願いします。

Step 3（8ページ）に進みます。

Step 3「交換用携帯電話機」

お客さまがご利用の携帯電話機種がご提供可能な場合は、以下の画面が表示されます。

Step 4（11ページ）に進みます。

お客さまがご利用の携帯電話機種の在庫がなく、同機種／同色でのご提供ができない場合、以下の画面が表示されます。

矢印ボタンが表示されている場合は、クリックでほかの電話機を見ることができます。

「おすすめの携帯電話機」から交換用携帯電話機を選択できます。

現在ご利用の携帯電話機の入荷予定がある場合は、入荷待ちを選択することもできます。

「次へ」を押すと、次項の交換用携帯電話機の確認画面が表示されます。

Step 4（11ページ）に進みます。

Step 4「お届け情報」

「ご契約住所」「請求書送付先住所」「コンビニ受取」「その他の住所」から、お届け先を選択できます。
（※法人のお客さまの場合は「その他の住所」と「コンビニ受取」はお選びいただけません。入荷待ちを選択された場合も「コンビニ受取」はお選びいただけません。）

お届け先住所を選択してください

お届け先住所がお急ぎ便に対応している場合は「お急ぎ便対応」ラベルが表示されます。

「その他の住所」を選択すると、入力欄が表示されます。

「次へ」を押すと、「コンビニ受取」を選択の場合はコンビニ選択画面、それ以外の選択肢の場合は、連絡先の入力画面に進みます。

コンビニ受取を選択した場合は次の画面が表示されます。（パソコン・タブレットの場合）

コンビニ受取を選択した場合は次の画面が表示されます。（スマートフォンの場合）

ご契約住所の郵便番号に基づいた店舗が表示されます。プルダウンでご請求先住所やその他の住所の郵便番号を選択することもできます。
「再検索」ボタンを押すと、新しい店舗が表示されます。

「地図を見る」を押すと、店舗周辺の地図が表示されます。

店舗名をクリックすると、店舗の詳細情報が表示されます。

「もっと見る」を押すとさらに5件の店舗が表示されます。

店舗を選択して「次へ」を押すと14ページの画面に進みます。

「戻る」ボタンを押すと、11ページの選択画面に戻ることができます。

ご連絡先の入力画面が表示されます。

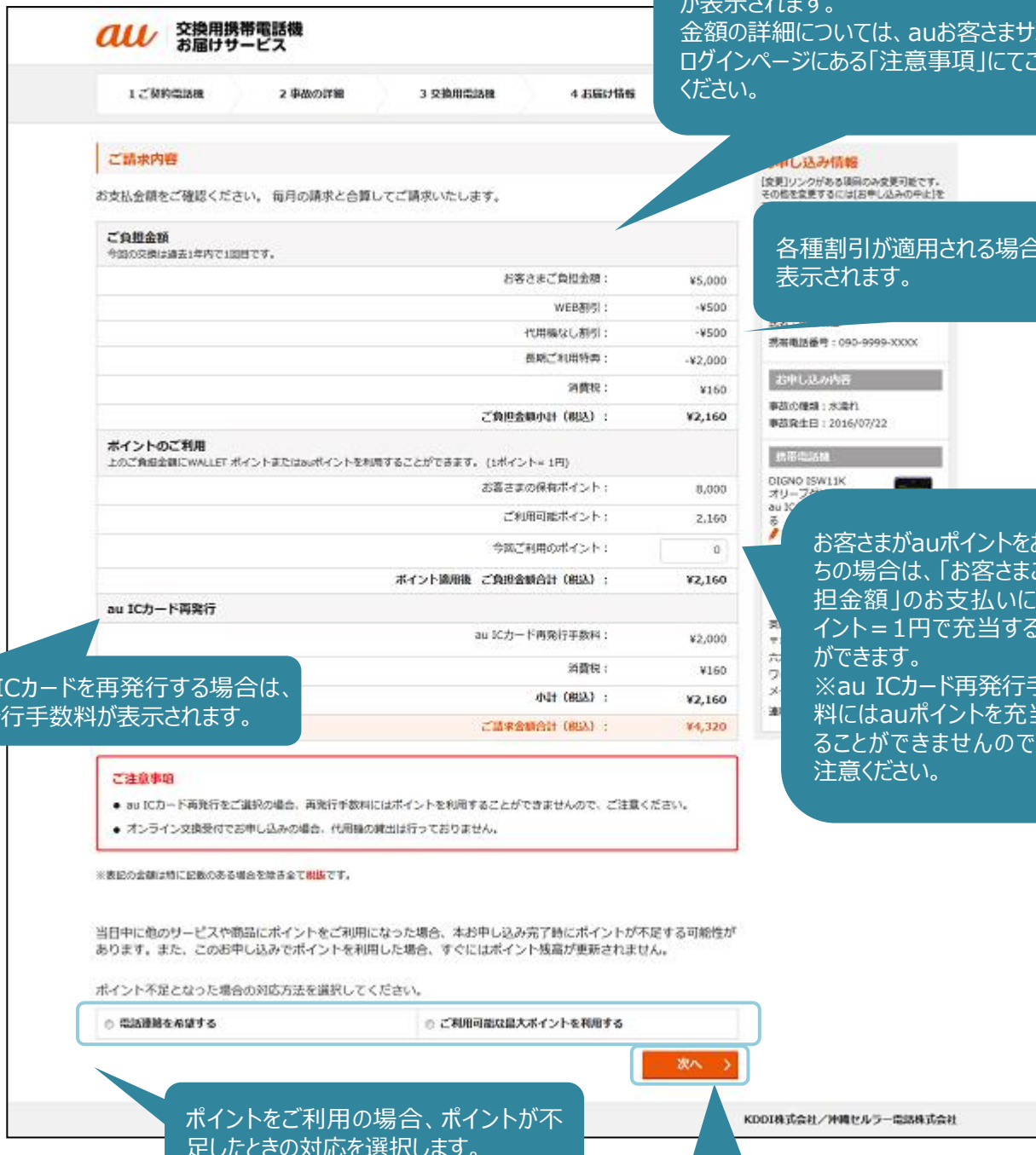
お届けオプションを選択します。
※お届け先や交換用携帯電話機の在庫状況によって、選択できない場合があります。

ご連絡可能なメールアドレス、電話番号、ご連絡可能な時間帯を入力します。

「次へ」を押すとStep 5「ご請求内容」に進みます。

Step 5「ご請求内容」

ご請求内容が表示されます。



今回の受付におけるお客さまのご負担金額が表示されます。
金額の詳細については、auお客さまサポートログインページにある「注意事項」にてご確認ください。

各種割引が適用される場合は表示されます。

お客さまがauポイントをお持ちの場合は、「お客さまご負担金額」のお支払いに1ポイント＝1円で充当することができます。
※au ICカード再発行手数料にはauポイントを充当することができませんので、ご注意ください。

au ICカードを再発行する場合は、再発行手数料が表示されます。

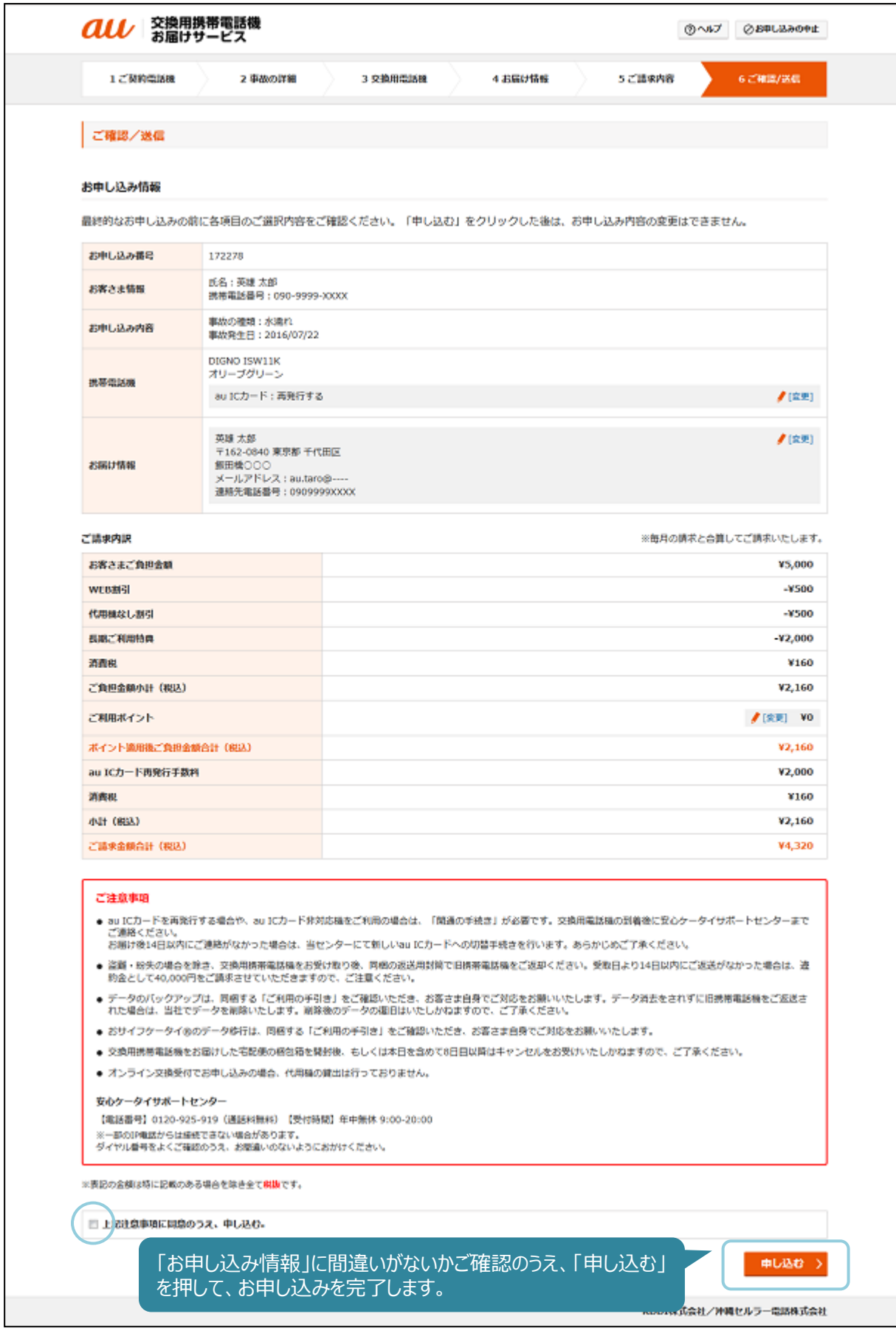
ポイントをご利用の場合、ポイントが不足したときの対応を選択します。

「次へ」を押すとStep 6「ご確認／送信」に進みます。

Step 6（16ページ）に進みます。

Step 6「ご確認／送信」

お申し込み情報の最終確認画面が表示されます。



au 交換用携帯電話機お届けサービス

ヘルプ　お申し込みの中止

1 ご契約電話機　2 事故の詳細　3 交換用電話機　4 お届け情報　5 ご請求内容　6 ご確認/送信

ご確認／送信

お申し込み情報

最終的なお申し込みの前に各項目のご選択内容をご確認ください。「申し込む」をクリックした後は、お申し込み内容の変更はできません。

お申し込み番号	172278
お客さま情報	氏名：英雄 太郎 携帯電話番号：090-9999-XXXX
お申し込み内容	事故の種類：水濡れ 事故発生日：2016/07/22
携帯電話機	DIGNO ISW11K オリーブグリーン au ICカード：再発行する　[変更]
お届け情報	英雄 太郎　[変更] 〒162-0840 東京都 千代田区 飯田橋○○○ メールアドレス：au.taro@---- 連絡先電話番号：0909999XXXX

ご請求内訳　※毎月の請求と合算してご請求いたします。

お客さまご負担金額	¥5,000
WEB割引	-¥500
代用機なし割引	-¥500
長期ご利用特典	-¥2,000
消費税	¥160
ご負担金額小計（税込）	¥2,160
ご利用ポイント	[変更]　¥0
ポイント適用後ご負担金額合計（税込）	¥2,160
au ICカード再発行手数料	¥2,000
消費税	¥160
小計（税込）	¥2,160
ご請求金額合計（税込）	¥4,320

ご注意事項

- au ICカードを再発行する場合や、au ICカード非対応機をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用電話機の到着後に安心ケータイサポートセンターまでご連絡ください。
  お届け後14日以内にご連絡がなかった場合は、当センターにて新しいau ICカードへの切替手続きを行います。あらかじめご了承ください。
- 盗難・紛失の場合を除き、交換用携帯電話機をお受け取り後、同梱の返送用封筒で旧携帯電話機をご返却ください。受取日より14日以内にご返送がなかった場合は、違約金として40,000円をご請求させていただきますので、ご注意ください。
- データのバックアップは、同梱する「ご利用の手引き」をご確認いただき、お客さま自身でご対応をお願いいたします。データ消去をされずに旧携帯電話機をご返送された場合は、当社でデータを削除いたします。削除後のデータの復旧はいたしかねますので、ご了承ください。
- おサイフケータイ®のデータ移行は、同梱する「ご利用の手引き」をご確認いただき、お客さま自身でご対応をお願いいたします。
- 交換用携帯電話機をお届けした宅配便の梱包箱を開封後、もしくは本日を含めて8日目以降はキャンセルをお受けいたしかねますので、ご了承ください。
- オンライン交換受付でお申し込みの場合、代用機の貸出は行っておりません。

安心ケータイサポートセンター

【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】年中無休 9:00-20:00

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。
ダイヤル番号をよくご確認のうえ、お間違いのないようにおかけください。

※表記の金額は特に記載のある場合を除き全て税抜です。

□ 上記注意事項に同意のうえ、申し込む。

「お申し込み情報」に間違いがないかご確認のうえ、「申し込む」を押して、お申し込みを完了します。

申し込む

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

お申し込み 受付完了

受付完了画面が表示されます。

ご注意事項をご確認のうえ、「終了」ボタンを押してログアウトします。

お申し込みはこれで完了です。画面右下の「終了する」を押して、お申し込みを終了します。
受付完了のお知らせをEメールでお送りしますので、ご確認ください。交換用携帯電話機の発送時にもメールでお知らせいたします。

なお、お申し込み後になんらかの確認が必要になった場合は、安心ケータイサポートセンターへのご連絡をお願いするEメールをお送りすることがあります。

お申し込み完了後に、以下のような内容の受付完了メールが届きます。
送信元は「安心ケータイサポートセンター support@au-anshin.com」です。

英雄 太郎　様

交換用携帯電話機お届けサービスをご利用いただきありがとうございます。

以下のお申し込みを受付しました。

■お申し込み内容
・お申し込み番号　172278
・交換用携帯電話機　DIGNO ISW11K オリーブグリーン

お申し込み内容確認はこちら
https://cs.kddi.com/support/n_login.html

交換用携帯電話機の発送完了時に再度メールをお送りします。
万が一、メールが届かない場合は電話にてお問い合わせください。

■カバーや液晶保護フィルムなど、あわせて必要な商品はございませんか？
au Online Shopでは、au公式アクセサリー『au +1 Collection』の商品を取りそろえ、通販でご購入いただけます。
交換用携帯電話機とともにご入り用の品がございましたら、ぜひご利用ください。
http://auonlineshop.kddi.com/disp/CSfDispListPage_other.jsp?dispNo=001007&bid=ansupp_001

■お問い合わせ先
安心ケータイサポートセンター
電話番号：0120-925-919　9時～20時　年中無休

※このメールは配信専用アドレスです。
※本メールは交換用携帯電話機お届けサービスをお申し込みのお客さまにお送りしております。お心当たりのない方は、お手数ですがお問い合わせ先までご連絡ください。
ＫＤＤＩ/沖縄セルラー電話