

交換用携帯電話機お届けサービス Web申し込み手順

■ Ver. 3.6

ご注意事項

対象の補償サービス

「故障紛失サポート/故障紛失サポート with Cloud」に加入中の方がご利用いただけます。

対象のトラブル

故障、部分破損、全損、水漏れ、盗難、紛失が対象です。傷や汚れ、塗装の剥離など軽微な損害、天災によるトラブル、または故意の破損、電池パックの消耗に起因する不具合などは対象外です。

故障診断

スマートフォンの動作不具合の場合、チャットまたはお電話での故障診断が必要です。故障診断の受付時間は9:00から20:00まで、20～30分程度お時間をいただきます。

お申し込みの流れ

ログイン認証



Step1 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



Step2 トラブルの詳細

トラブルの詳細をご確認いただく画面です
※スマートフォンの動作不具合の場合、チャットによる故障診断が必要です



Step3 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



Step4 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



Step5 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



Step6 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

「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



au

サポート | サービス利用サポート | よくあるご質問 | 故障・お問い合わせ

商品・サービス
サポート
My au
au STAR
auショップ検索
au Online Shop
検索
ログイン
お問い合わせ
English

お申し込み窓口
WEBからのお申し込みは、1,000円（税込1,100円）おトク！コンビニや宅配受取ロッカーでいただけます。
ご負担金はこちら >

WEBで申し込む

au IDでログイン

故障・紛失などによるau IDでログインできない場合は、
au電話番号でログインしてください。

お申込みの流れ：
PC版（2.2MB） | スマホ版（2.1MB）

電話で申し込む

故障紛失サポートセンター
0120-925-919
通話料無料
受付時間：9:00～20:00（年中無休）

「au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。

i メールアドレスをお持ちでない方は、Web申し込みはできません。
ご注意ください。

au IDとパスワードでログイン



au ID

ログイン

au ID (携帯電話番号/メールアドレス/ID)

次へ

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

au IDはau以外の方もご利用いただけます。

au IDを新規登録する

[au IDとは](#)

[au ID利用規約](#) [プライバシーポリシー](#) [サイトポリシー](#) [アクセスデータについて](#)
COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED.

ログイン後、Step 1 に進みます。

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



×

電話番号でログイン

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

☒ 個人 ☐ 法人

電話番号 (数字11桁/半角)	例) 0901234XXX1
暗証番号 (数字4桁/半角)	暗証番号をお忘れの方
生年月日 (数字/半角)	西暦 年 月 日 例) 20XX年01月01日

ログイン

閉じる

auID ログアウト


COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

法人のお客さま

au電話番号、暗証番号、お客様コードでログイン



×

電話番号でログイン

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

☐ 個人 ☒ 法人

電話番号 (数字11桁/半角)	例) 0901234XXX1
暗証番号 (数字4桁/半角)	暗証番号をお忘れの方
お客様コード (英数字8桁/半角)	例) A123XXX4 お客様コードをお忘れの方

ログイン

閉じる

auID ログアウト


COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

ログイン後、Step 1 に進みます。

Step1 ご契約携帯電話機



Step 2 に進みます。

Step2 トラブルの詳細

トラブルの種類について、盗難・紛失かそれ以外かを選択します。

au 交換用携帯電話
お届けサービス

⑦ ヘルプ ⑧ お申し込みの中止

1 ご契約電話機 2 **トラブル詳細** 3 交換用電話機 4 お届け情報 5 ご請求内容 6 ご確認/送付

トラブルの詳細

今回のトラブルは盗難または紛失ですか？

☐ はい【盗難・紛失】 ☐ いいえ

次へ ➡

お申し込み情報

お申し込み番号
10000647

お客様情報
氏名：英雄 十八号
携帯電話番号：659-9507-4923

機種情報
Galaxy A8 SCV32
ゴールド

「はい」を選択して「次へ」を押すと、次頁の画面が表示されます。

「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、の画面が表示されます。

「今回のトラブルは盗難または紛失ですか？」で「はい」を選択すると、以下の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 **トラブル詳細**

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

トラブルの詳細

どのようなトラブルでお困りですか。

トラブルの詳細

☐ 紛失

☐ 盗難





盗み方がわからない場合

紛失か盗難かを選択します。

お申し込み番号

20029621

お客さま情報

氏名：英雄 十八号

携帯電話番号：658-0249-5343

携帯電話機

Galaxy A8 SCV32

ゴールド



発生場所

選択してください

発生状況

選択してください

盗難/紛失にあったもの

選択してください

公的機関への届出情報を入力してください。

※紛失または盗難の場合は公的機関への届出が必要です。届出については最寄りの警察署または
消防署に届出してください。

盗難/紛失/罹災届出番号

警察署/消防署/役所名

届出日



紛失または盗難したときの情報と、公的機関への届出情報を入力し、「次へ」を押すと、「Step3 交換用携帯電話機」へ進みます。

ご注意事項

- 届出が受理されなかった場合は、お電話での確認が必要です。故障紛失サポートセンター までお問い合わせください。

故障紛失サポートセンター

【電話番号】0120-925-919（通話料無料）

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかけ間違いのないようお願いいたします。
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。一部のIP電話からは接続できない場合があります。

次へ >

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

Step 3 に進みます。

「今回のトラブルは盗難または紛失ですか？」で「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されます。

au

交換用携帯電話
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 **トラブル詳細**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

トラブルの詳細

どのようなトラブルでお困りですか。
複数の症状がある場合は、いちばん顕著な症状をお選びください。

トラブルの詳細

選び方がわからない場合

☐ 水濡れ

☒ 部分的な割れ、ひび

☐ 全体にわたる大きな破損

☐ 外装破損以外の不具合

破損箇所をお知らせください。

☐ 液晶画面

☐ 充電コネクタ

☐ カメラレンズ

☐ キーやボタン

☐ サブ液晶

☐ その他

まずはお試しください

- ガラス製の液晶保護フィルムをご利用の場合、液晶画面自体は破損しておらず、フィルムのみ割れていることがあります。一度剥がしてみて、液晶画面が割れているかどうかご確認ください。
- 充電器や充電ケーブルの問題により、充電ができない場合がございます。ご利用中の充電機器が他の携帯電話機で充電できるかどうかお試しください。
- それでも「画面が動かない」「充電できない」など携帯電話機が正しく動作しない場合、Androidスマートフォンをご利用の方は**トラブル診断**をお試しください。au Certifiedをご利用の方は、Appleサポートページにて事象の解決方法をご確認ください。

次へ

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

20029625

お客様情報

氏名：英雄 十八号

携帯電話番号：656-9033-6883

携帯電話機

Galaxy A8 SCV32

ゴールド

20029625

トラブルの詳細を選択します。

「部分的な割れ、ひび」を選択した場合は、さらに選択肢が表示されますので、破損箇所を選択します。

「次へ」を押すと「Step3 交換用携帯電話機」に進みます。

Step 3 に進みます。

トラブルの詳細で「外装破損以外の不具合」を選択した場合は、チャットまたはお電話での故障診断が必要です。

 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 **トラブル詳細** 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

トラブルの詳細

お申し込み情報

どのようなトラブルでお困りですか。
複数の症状がある場合は、いちばん顕著な症状をお選びください。

トラブルの詳細

水濡れ

部分的な割れ、ひび

全体にわたる大きな破損

外装破損以外の不具合

動作不具合の場合は、画面下部の説明にしたがってトラブル解決をお試しください。解決しない場合は、チャットまたはお電話にて故障診断が必要です。

① 電話機本体の故障か、本体以外の不具合かを切り分けるため、チャットまたはお電話での故障診断が必要。所要時間の目安は、おおよそ20～30分です。

チャットで故障診断する おすすめ!

※年中無休 9:00～20:00
※電話機本体の故障と診断された場合は、チャットご利用後、WEBで交換のお申し込みが可能です。WEBでの申し込みは、ご負担金額が1,100円（税込）お済です。

[個人情報取り扱いについて](#)

「チャットで故障診断する」を選択し「次へ」を押すと、チャットのポップアップ画面が表示されます。

チャットが利用できないときは、お電話での相談も選択できます。

☐ **故障紛失サポートセンターに電話する**
※年中無休 9:00～20:00（通話料無料）

☐ **故障紛失サポートセンターからの折り返し連絡を予約する**
※翌日移行7日間以内でお選びください。

トラブル解決のヒント

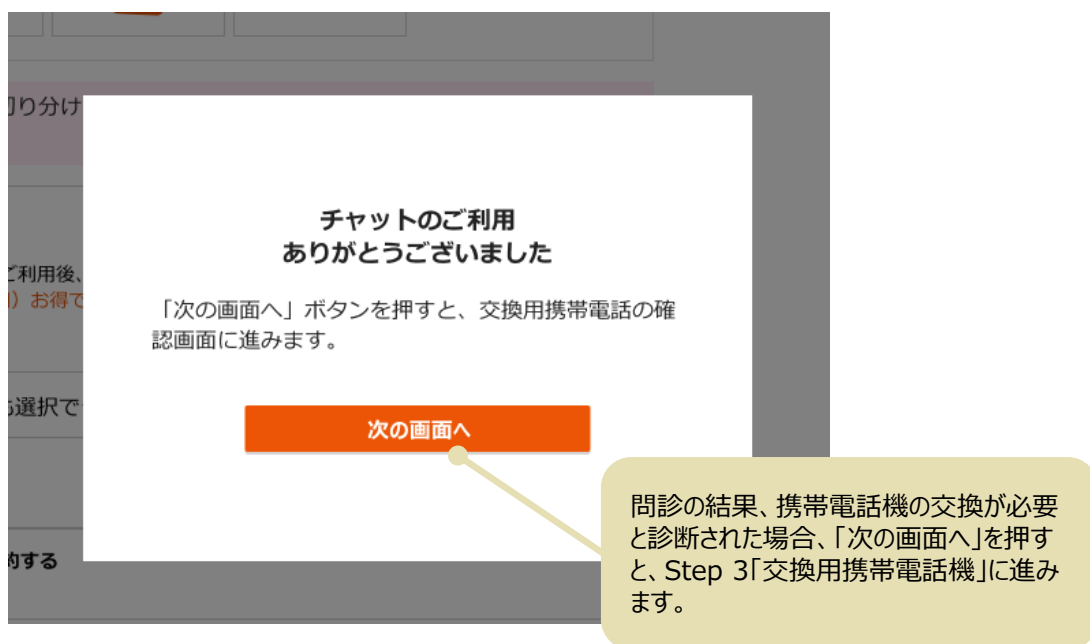
お試しください。問題が解決する場合がございます。解決しない場合も、チャットやお電話での故障診断のお時間を節約できます。

- 最新のOSにアップデートすることで不具合が解消することがあります。Androidスマートフォン/タブレットをご利用の方は、[製品アップデート情報](#)をご確認ください。au Certifiedをご利用の方は、Apple サポートページの「iPhoneをアップデートする」をご確認ください。
- 電源のオン・オフにて症状が改善される場合があります。電源をオフにした後、電池パックを脱着し、再度電源をオンにしてください。
- バッテリー残量がないまま長時間放置した場合、すぐに電源が入らないことがあります。20～30分充電したあと、電源が入るかお試しください。
- それでも「画面が動かない」「充電できない」など携帯電話機が正しく動作しない場合、Androidスマートフォンをご利用の方は[トラブル診断](#)をお試しください。au Certifiedをご利用の方は、Appleサポートページにて事象の解決方法をご確認ください。

次へ

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

「チャットで故障診断する」を選択すると、チャットのポップアップ画面が表示されます。



Step 3 に進みます。

お客さまがご利用の携帯電話機種在庫がなく、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。



Step 3 に進みます。

Step3 交換用携帯電話機

お客さまにお届けする携帯電話機の確認画面が表示されます。



交換用携帯電話
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 トラブル詳細

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

交換用携帯電話

お客さまにお届けする携帯電話機をご確認ください。



携帯電話機情報
メーカー：Samsung
機種名：Galaxy A8 SCV32
色：ゴールド

お申し込み情報

お申し込み番号
20082775

お客さま情報
氏名：英雄 十八号

携帯電話機

Galaxy A8 SCV32
ゴールド



au ICカードの再発行

☐ 再発行する（手数料2,000円／税込2,200円）
au ICカードを紛失または破損してしまい、再発行
が必要な場合

☐ 再発行しない
au ICカードがお手もとにあり、再発行が必要ない
場合

au ICカードとeSIMの違い

ご注意事項

- 「緊急通話停止」をしている場合は、必ずau ICカードの再発行が必要です。au ICカード不要の場合は、故障紛失サポートセンターまでお電話でお申し込みいただく必要があります。
- 「水濡れ」の場合はau ICカード再発行を推奨します。
- au ICカードの再発行を選択した場合や、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。交換用携帯電話機の到着後に故障紛失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い場合は、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。

故障紛失サポートセンター
【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】年中無休 9:00-20:00

次へ >

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

au ICカードまたはeSIMの再発行の有無を選択します。

「次へ」を押すと「Step4 お届け情報」に進みます。

Step 4 に進みます。

Step4 お届け情報

「ご契約住所」「ご請求先住所」「コンビニ／ロッカー受取」「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「コンビニ／ロッカー受取」と「その他の住所」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／ロッカー受取」はお選びいただけません。

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 ご契約情報 2 トラブル詳細 3 交換用携帯電話 4 **お届け情報** 5 ご請求内容 6 ご確認/送信

お届け情報

交換用携帯電話機のお届け先をお選びください。
お申し込み時、お申し込みの住所には、受付締切時間までのお申し込みで締切当日のお届けも可能です。受付締切時間は、次の画面で確認できます。

ご希望のお届け先

☐ **ご契約住所** お申し込み時、お申し込みの住所に
英雄 十八号
〒100-0005
東京都千代田区丸の内1丁目

☐ **ご請求先住所**
英雄 十七号
〒231-8331
神奈川県横浜市中央区桜木町1-1-7 TOCみなとみらい14階

☐ **コンビニ／ロッカー受取**
お好きな店舗に、お好きな場所で
お近くのコンビニやヤマト運輸営業所、ロッカーを指定してお受け取りいただけます。（個人契約のお客さまで、在庫ありの電話機をお渡しの場合はのみ）ただしお届け日の選択はできません。最終でのお届けになります。
[指定可能なコンビニ](#) ※セブンイレブンは対象外です。
[指定可能なロッカー](#)

☒ **その他の住所**
勤務先や宿泊先でも受け取れる
選択すると、住所の入力欄が表示されます。
* 必須項目です。

宛名 英雄 十八号
郵便番号* (000-0000) 郵便番号がわからない場合
都道府県* 選択してください
住所1* (千代田区)
住所2* (板橋区)
番地 (0-00-0)
建物名など (〇〇マンション)
部屋番号など (000号室 〇〇棟方)

※ 番地や部屋番号などのお間違いにご注意ください。

次へ

KDDI株式会社 沖縄セルラー電話株式会社

お届け先住所を選択してください。

「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／ロッカー受取」を選択の場合はコンビニ／ロッカー選択画面、それ以外の選択枝の場合は、お届けオプション選択の画面に進みます。

「コンビニ／ロッカー受取」を選択した場合、ご契約住所の郵便番号に基づいた店舗／ロッカーが表示されます。電話機を受け取りたい場所をお選びください。

ご契約住所の郵便番号に基づいた住所一覧が表示されます。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入力することもできます。「再検索」を押すと、新しい住所一覧が表示されます。

住所一覧からご希望の住所を選択すると、周辺の地図が表示されます。

交換用携帯電話機を受け取りたい店舗、またはロッカーを選択してください。

「お届け先を最初から選択」を押すと、お届け先の選択画面に戻ることができます。

「ここを指定」を押すと連絡先の入力画面に進みます。

ご連絡先の入力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 トラブル詳細

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

お届け情報

お届け先をご確認のうえ、ご連絡先をご入力ください。

ご希望のお届け先

お届け先

英雄 十八号
〒106-0032
東京都港区六本木47625-95568-89015 アークヒルズサウスタワー 12階

お申し込み情報

お申し込み番号

12345678

お客さま情報

氏名：英雄 十八号
携帯電話番号：657-1234-5678

お届けオプション

お急ぎ便を利用

本日 午後 06:00 までのお申し込みで、最短で 本日 中にお届け。追加料金なし。

3時間特急便を利用

本日 午後 11:59 までのお申し込みで、お申し込み完了後、3時間以内にお届け。
¥3,300円 (税込)

通常便を利用

04/07 (木) 中にお届け。時間指定なし。

お届け日時を指定

04/07 (木) 以降でお届け日時を選びたい方はこちら。

※ 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。

※ コンビニ/ロッカー受取を選択した場合、お届けオプションは表示されません。

au ICカード：再発行する

ご連絡先

メールアドレス

メールアドレス再入力

ご連絡可能な電話番号

ご連絡可能な時間帯

選択してください。

ご注意事項

● あらかじめ「@au-anshin.com」ドメインからのメールを受信可能に設定してください。

● 受信可能なメールアドレスを正しく入力してください。

● auのEメール（@ezweb.ne.jp、@au.com）は、[こちらから迷惑メールフィルターの設定変更](#)ができます。

次へ

「次へ」を押すと「Step5 ご請求内容」に進みます。

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

Step 5 に進みます。

14

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

Step5 ご請求内容

ご請求内容が表示されます。

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 トラブル詳細

3 交換用電話機

4 お届け情報

5 ご請求内容

ご請求内容

お支払金額をご確認ください。毎月の請求と合算してご請求いたします。

ご負担金額

今回の交換は過去1年以内で1回目です。

お客さまご負担金額:	¥10,000
WEB割引:	-¥500
代用機なし割引:	-¥500
長期ご利用特典:	-¥2,000
消費税:	¥700
ご負担金額小計(税込):	¥7,700

ポイントのご利用

上のご負担金額にポイントを利用することができます。(1ポイント=1円)

お客さまの保有ポイント:	8,000
ご利用可能ポイント:	7,700
今回ご利用のポイント:	0
ポイント適用後 ご負担金額合計(税込):	¥7,700

その他オプション金額

au ICカード再発行手数料:	¥2,000
au ICカードLTEご利用特典:	-¥100
3時間特急便ご利用料金:	¥3,000
消費税:	¥490
小計(税込):	¥5,390
ご請求金額合計(税込):	¥13,090

お申し込み情報

お申し込み番号
20070614

お客さま情報
氏名: 英雄 十
携帯電話番号:
お申し込み内
トラブルの詳細: 水濡れ

携帯電話機
Galaxy A8 SC
ゴールド
au ICカード:
る

お申し込み先情報
英雄 十八号
〒100-0005
東京都千代田区
メールアドレス
anshin.com
連絡先電話番号

ご注意事項

- au ICカードを再発行する場合の再発行手数料、3時間特急便ご利用料金には、ポイントを利用することができませんので、ご注意ください。
- 3時間特急便ご利用料金は、配送状況確認後にご請求いたしますので、その他のご負担金・オプション料金とは別の月のご請求となる場合がございます。
- 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。

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税別です。

当日中に他のサービスや商品にポイントをご利用になった場合、本お申し込み完了時にポイントが不足する可能性があります。また、このお申し込みでポイントを利用した場合、すぐにはポイント残高が更新されません。

ポイント不足となった場合の対応方法を選択してください。

☐ 電話連絡を希望する

☐ ご利用可能な最大ポイントを利用する

次へ >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

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。

各種割引が適用される場合は表示されます。

お客さまが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カードまたはeSIM再発行手数料には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カードまたはeSIM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 に進みます。

15

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

Step6 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
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 トラブル詳細

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

12345678

お客さま情報

氏名：英雄 十八号
携帯電話番号：658-2835-8209

お申し込み内容

トラブルの詳細：全体にわたる大きな破損
申告日：2021/10/07

携帯電話機

Galaxy A8 SCV32
ゴールド

お届け情報

au ICカード：再発行する

英雄 十八号
〒106-0032
東京都港区六本木47625-95568-89015 アークヒルズサウスタワー 12階
お届け希望日：2021/10/26(火)
メールアドレス：asai.ann@asai.ann
連絡先電話番号：000000000000

[変更]

[変更]

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	¥10,000
WEB割引	-¥500
代用機なし割引	-¥500
長期ご利用特典	-¥2,000
消費税	¥700
ご負担金額小計（税込）	¥7,700
ご利用ポイント	¥0
ポイント適用後ご負担金額合計（税込）	¥7,700
au ICカード再発行手数料	2,000
au ICカードLTEご利用特典	-¥100
3時間特急便ご利用料金	¥3,000
消費税	¥490
小計（税込）	¥5,390
ご請求金額合計（税込）	¥13,090

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故障紛失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。受取りより14日以内に返送がなかった場合は、違約金として44,000円（税込）をご請求させていただきますので、ご注意ください。
なお、紛失・盗難の場合は、旧携帯電話機が発見され次第、当社指定の送付先までご返却ください。
- データのバックアップは、同梱する『故障紛失サポートガイドブック』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。
- 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。

故障紛失サポートセンター
【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税別です。

上記注意事項に同意のうえ、申し込む。

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。

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

16

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

お申し込み 仮受付

仮受付画面が表示されます。

 交換用携帯電話
お届けサービス

ヘルプ

1 ご契約情報2 トラブル検索3 交換用電話機4 お届け情報5 ご請求内容6 ご確認/送付

お申し込みを仮受付しました



お申し込み番号: 1045568

交換用携帯電話お届けリードスをご利用いただきありがとうございます。

au Online Shopはこちら

カバーや液晶保護フィルムなど、あわせて必要な商品はありませんか？
au Online Shopでは、au公式アクセサリ「au 4.5 collection」の製品を取りそろえ、通販でご購入いただけます。交換用携帯電話と
ともにご購入の品がございましたら、ぜひご利用ください。

お申し込み情報

お申し込み番号	1045568
トラブルの種類	全機にわたる大きな故障
故障の機種	Galaxy A51 5G 5G プラージュ
お届け先	会社 太郎 〒102-0072 東京都千代田区有明0000
お届け希望日時	2019/08/05(月) 22:08まで
お支払金額合計(税込)	¥11,550

ご注意事項

- 「仮受付しました」メールを送信しましたのでご確認ください。
なお、交換用携帯電話の届き方についてお伝えします。お申し込みが完了すると、「受付完了のご案内」メールをお送りします。お申し込み完了後は「受付完了メール」をお送りします。
- メールが届かない場合は「@au-online.com」ドメインからのメールが受信可能に設定されているかご確認ください。メールが受信できませんが、こちらから「お申し込みの確認」にてお申し込み内容をご確認ください。auのメールアドレス（@au-online.com）は、こちらで決まるメールアドレスの可能性があります。
- お申込みの用紙等電話機は、交換用携帯電話に同梱の送付用封筒にて発着日から14日以内にご送付ください。（紛失・盗難の場合は除く）

故障紛失サポートセンター

【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】
お昼1時から午後5時（土日祝日のみ）
お昼1時から午後5時（土日祝日のみ）
お昼1時から午後5時（土日祝日のみ）
お昼1時から午後5時（土日祝日のみ）

ご注意事項をご確認のうえ、
「終了する」を押してログアウトします。

終了する

KDDI株式会社/沖縄セルラー通信株式会社

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。
仮受付のお知らせを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、故障紛失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。必ずお読みください。

17

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.