

交換用携帯電話機お届けサービス Web申し込み手順 (スマートフォン版)

■ Ver. 2.6

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ご確認いただく画面です



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

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。

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の受け取りもご指定いただけます。

[ご負担金はこちら](#) >

WEBで申し込む

au IDでログイン

故障・紛失などにより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。

auID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](#)

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

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)	<input type="text"/> <small>例) 0901234XXX1</small>
暗証番号 (数字4桁／半角)	<input type="text"/> <small>▶ 暗証番号をお忘れの方 </small>
生年月日 (数字／半角)	西暦 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 <small>例) 20XX年01月01日</small>

ログイン

閉じる

auID ログアウト

Tomorrow. Together



COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.





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)	<input type="text"/> <small>例) 0901234XXX1</small>
暗証番号 (数字4桁／半角)	<input type="text"/> <small>▶ 暗証番号をお忘れの方 </small>
お客様コード (英数字8桁／半角)	<input type="text"/> <small>例) A123XXX4 ▶ お客様コードをお忘れの方 </small>

ログイン

閉じる

auID ログアウト

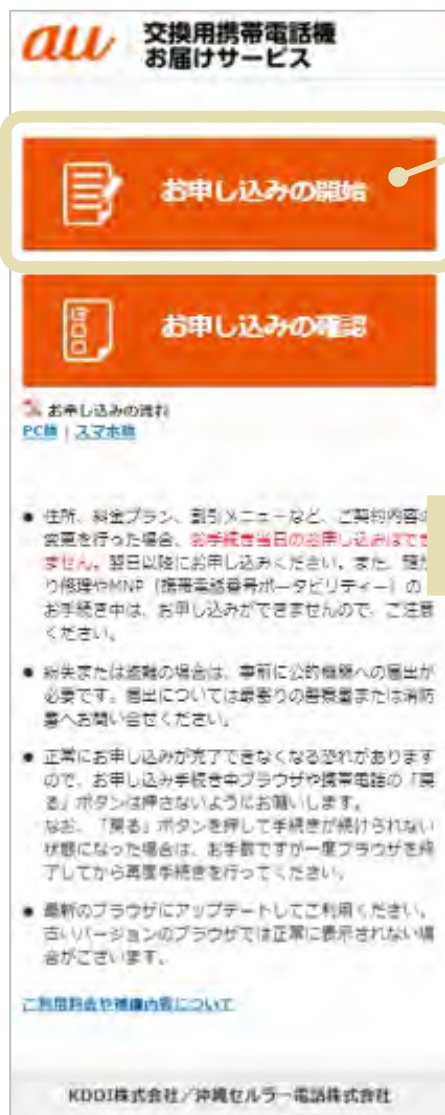
Tomorrow. Together



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



上の「お申し込みの開始」を押すと、Step 1「ご契約電話機」画面へ進み、お客さまがご利用の携帯電話機種が表示されます。



画面右上の「確認」をクリックすると、スライドメニューでお申し込み情報が表示されます。



「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、Web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します。

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 交換用携帯電話機
お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 **トラブル詳細** 3 4 5 6

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 >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、次頁の画面が表示されます。

「はい」を選択して「次へ」を押すと、右の画面が表示されます。

1 2 **トラブル詳細** 3 4 5 6

トラブルの詳細

どのようなトラブルでお困りですか。

選び方がわからない場合

☐ 紛失 ☐ 盗難

トラブルの詳細

どこで、どんなときに紛失または盗難にあわれましたか。

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へお問い合わせください。

盗難/紛失/震災届出番号

警察署/消防署/役所名

届出日

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

紛失か盗難かを選択します。

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。

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 交換用携帯電話機 お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 **トラブル詳細** 3 4 5 6

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。

選び方がわからない場合

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

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

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。

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

1 携帯電話本体の故障か、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です。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

※携帯電話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割引と利用可能な割引が適用され、ご購入金額が1,100円（税込）お得です。

[個人情報の取り扱いについて](#)

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相談が可能です。

- 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

「外装破損以外の不具合」の場合は、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。

「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。

故障紛失サポート

しばらくお待ちください

こんにちは。
チャットオペレーターのチャ
花子です。チャットで問
をさせていただきます。

まず、ご契約の携帯電話につ
いて、いくつか質問させてい
ただけ
ますでしょうか。

2025/01/01 14:00

ここにメッセージを入力...

あ か さ
た な は
ABC ま や
^^ わ

**チャットのご利用
ありがとうございました**

「次の画面へ」ボタンを押すと、交換用携帯電話の確認画面に進みます。

次の画面へ

故障紛失サポートセンターのオペレーターが、不具合の詳細をチャットでお伺いします。

問診の結果、携帯電話機の交換が必要と診断された場合、「次の画面へ」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。

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。



「おすすめの機種」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。

矢印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。

「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。

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。

 交換用携帯電話機
お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 交換用電話機 4 5 6

交換用携帯電話機

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

au ICカードの再発行 [au ICカードとeSIMの違い](#)

☐ 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 

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 申込中止 確認

1 2 3 4 お届け情報 5 6

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。

お急ぎ便対応 か **3時間特急便対応** の表記がある住所には、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** **お急ぎ便対応** **3時間特急便対応**

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 十七子
〒231-8331
神奈川県横浜市中区桜木町1-1-7 TOCみなとみらい 14階

☐ **コンビニ／ロッカー受取**
好きな時間に、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選びの場合のみ）ただしお届け日の選択はできません。最短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。
*は必須項目です。

宛名 英雄 十八号

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。

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。
*は必須項目です。

宛名	英雄 十八号
郵便番号*	<input type="text"/> - <input type="text"/> (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*	<input type="text"/> (千代田区)
住所2*	<input type="text"/> (飯田橋)
番地	<input type="text"/> (0-00-0)
建物名など	<input type="text"/> (〇〇マンション)
部屋番号など	<input type="text"/> (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

「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、連絡先の入力画面に進みます。

「コンビニ／ロッカー受取」を選択した場合は、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。交換用電話機を受け取りたい場所をお選びください。

au 交換用携帯電話機 お届けサービス

1 2 3 4 お届け情報

お届け情報

交換用携帯電話機をお届けする場所をお選びください。

ご希望のお届け先

ご契約住所の郵便番号

ご請求先住所の郵便番号

別の郵便番号を入力

再検索

住所一覧

住所一覧から選択してください。

東京都千代田区丸の内1丁目

東京都千代田区丸の内2丁目

東京都千代田区丸の内3丁目

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。メニューから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。

「ここを指定」を押すと連絡先の入力画面に進みます。

「戻る」を押すと、お届け先の選択画面に戻ることができます。

au 交換用携帯電話機 お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 4 お届け情報 5 6

お届け情報

交換用携帯電話機をお届けする場所をお選びください。

ご希望のお届け先

ご契約住所の郵便番号

再検索

ご選択の郵便番号をもとに付近を検索した結果を表示しています。

受取店舗選択

ファミリーマート P C P丸の内

東京都 千代田区丸の内1丁目11番1号

店舗詳細

ここを指定

次へ

戻る

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

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。

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 申込中止 確認

1 2 3 **4 お届け情報** 5 6

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 **変更**

英彦 太郎
〒107-0072
東京都千代田区板橋5000

お届けオプション

☒ お急ぎ便を利用
09/14 (土) 本番 12:00 までのお申し込みで、09/14 (土) 中にお届け。追加料金なし。

☒ 3時間特急便を利用

03 午後 10:00 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。
※一律3,300円 (税込)

☐ 通常便を利用
09/15 (日) 中にお届け。特急料金なし。

☐ お届け日時を指定
09/15 (日) 以降のお届け日時を選択したい場合はこちら。

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

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 (@vodafone.jp) は、[こちらから迷惑メールフィルターの設定変更](#)が必要です。

次へ

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

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。
- ※ コンビニ受取/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。

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「Step5 ご請求内容」に進みます。

Step 5 に進みます。

Step5 ご請求内容

ご請求内容が表示されます。

The screenshot shows the 'au 交換用携帯電話機 お届けサービス' (au Exchange Mobile Phone Delivery Service) screen. It displays the request content, including the amount to be paid, point usage, and other options. The screen is divided into sections: 'ご請求内容' (Request Content), 'ポイントのご利用' (Point Usage), and 'その他オプション金額' (Other Option Amounts). The 'ご請求内容' section shows the total amount to be paid as ¥7,700. The 'ポイントのご利用' section shows the current point balance and the amount to be paid. The 'その他オプション金額' section shows the cost of various options, including the au IC card and eSIM. The 'ご注意事項' (Important Notice) section is highlighted with a red box.

項目	金額
お客さまご負担金額	¥10,000
WEB印刷	¥500
代用機なし利用	¥500
異動ご利用料	¥2,000
消費税	¥700
ご負担金額小計(税込)	¥7,700

項目	金額
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

項目	金額
au ICカード基本発行手数料	¥2,000
au ICカード 2ndご利用料	¥400
3時間特急通信ご利用料	¥3,000
消費税	¥190
小計(税込)	¥5,590
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の再発行手数料料金は、ポイントを利用することによって軽減されます。
- 3時間特急通信ご利用料金は、配送料減額のため、その他のご負担金・オプション料とは異なる場合がございます。
- オンライン受渡受付でお申し込みの場合、お届けの予定は行いません。

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カードおよび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。

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。

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

「次へ」を押すと「Step6 ご確認/送信」に進みます。

Step 6 に進みます。

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。

**交換用携帯電話
お届けサービス**

ヘルプ
 申込中止

1 2 3 4 5 **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	20071989
お客さま情報	氏名：英雄 十八号 携帯電話番号：656-9336-7331
お申し込み内容	トラブルの詳細： 水濡れ
携帯電話機	Galaxy A8 SCV32 ゴールド au ICカード：再発行する [変更]
お届け情報	英雄 十八号 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1丁目 メールアドレス：au@au-anshin.com 連絡先電話番号：09000000000 [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	[変更] ¥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

[変更]リンクのついている項目は
内容の変更が可能です。

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。データ消去をせ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】 年中無休 9:00-20:00

※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。

次へ

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

「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。

お申し込み 仮受付

仮受付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

1 2 3 4 5 6 ご確認/送信

お申し込みを仮受付しました

お申し込み番号：20029628

交換用携帯電話お届けサービスをご利用いただきまして、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 + 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用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 20029628

トラブル
携帯電話

〒106-0032
東京都港区六本木55836-61089-47327 アークヒルズサウスタワー12階

お届け先

お届け希望日 2022/03/25(金)

お支払金額合計 ¥9,790

「終了する」を押すと、My auのログアウトページに遷移します。その後、画面を閉じて終了してください。

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、交換用携帯電話機のお申し込み処理はまだ完了していません。お申し込み処理完了時に、「受付完了のご案内」メールをお送りします。発送手配完了時にはご案内メールをお送りします。
- メールが届かない場合は「@au-anshin.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。メールは再送されませんが、[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いただけます。
auのEメール（@ezweb.ne.jp）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。
- お手もとの旧携帯電話機は、交換用携帯電話機に同梱の返送用封筒にて受取日から14日以内に送付ください。（紛失・盗難の場合を除く）

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】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。

終了する

au

ログアウトしました

ご利用ありがとうございました。

< auトップへ

別のIDでログイン >

サポートIDでログインする >

お申し込みはこれで完了です。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、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。