

＼この1冊で/ 携帯電話の設定を かんたんに！

交換用携帯電話機お届けサービス
らくらくガイド



送付内容をご確認ください。



☐ 新携帯電話



☐ 本ガイドブック



☐ ゆうパケット
(旧携帯電話返送用)



☐ お届けサービス受付票



☐ au ICカード
(一部のお客さまのみ)



☐ 電池パック
(一部の機種のみ)

! 新携帯電話の外観や操作に問題がないかご確認ください。

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を「**旧携帯電話**」と呼びます。

旧携帯電話での操作

旧携帯電話にあるデータを移動させる	4
LINEを引き継ぐ前に確認しておくこと	8
LINEのアカウント引き継ぎとトーク履歴のバックアップ	10
各種電子マネーアプリについて	12
4G LTEケータイのお客さまの操作	13

新携帯電話での操作

旧携帯電話が操作できない場合、
紛失・盗難でお手元に無い場合は
ここからスタート

au ICカードを抜く・挿入する場所(SIMスロット)	14
新携帯電話を設定する	15
初期設定を行う	16
au初期設定・メールの初期設定を行う	18
データを新携帯電話へ移す(戻す)	20
LINEのアカウント引き継ぎを完了させる	22

データの消去・ 旧携帯電話の返却

旧携帯電話を初期化する	24
旧携帯電話を返送する	26
※盗難・紛失で <u>お手元に旧携帯電話がない方は不要</u> です。	

便利な機能・その他

あんしんフィルターを設定する	27
よくあるご質問	27

※スマートフォン・タブレットのお客さま
届いた新携帯電話の
初期設定や旧携帯電話の
データ移行が不安な方

右のページへ▶

届いた新携帯電話の
セットアップを
自分で行いたい方

P4へ▶

auに
新サービスが
登場!

わかりにくい設定は ぜんぶauにおまかせ!

交換用電話機が届いたけど、
初期設定ってどうやるの?
自分一人で行えるかしら...



元の電話機が破損してて
データ移行がちゃんとできるかな
不安だからサポートして欲しい...

auの「使い方サポート」なら、全部まとめてサポートします!

使い方サポートの詳細は 同梱の黄色いチラシをご確認ください!!

故障紛失サポートの月額料金に**プラス290円(税込)**で
ご利用いただけます!

ご加入条件

auスマートフォン(5G/4G LTE)/auタブレット(4G LTE)をご利用の
個人のお客さま ※auスマートサポートに加入中のお客さまはご利用いただけません。

お申し込み方法



My auからお申し込みください。



au携帯電話からお客さまセンター
(局番なし157)にお電話または
auショップにてお申し込みください。

●Google、Google ロゴ、Android、Android ロゴ、Gmailは、Google LLC の商標または登録商標です。●「モバイルSuica」は、東日本旅客鉄道株式会社の商標または登録商標です。●「楽天Edy」は、楽天Edy株式会社の商標または登録商標です。●「WAON」は、イオン株式会社の商標または登録商標です。●「モバイルPASMO」は、株式会社バスモの登録商標です。●「QUICPay」は、株式会社ジェーシービーの登録商標です。●「FeliCa」は、ソニー株式会社の商標または登録商標です。●「FeliCa」は、ソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。●「Wi-Fi」は、Wi-Fi Allianceの登録商標です。●「LINE」は、LINE株式会社の商標または登録商標です。●「おサイフケータイ」は、株式会社NTTドコモの商標または登録商標です。●「microSD™」は、SD Card Associationの商標または登録商標です。●「Bluetooth®」は、Bluetooth SIG, Inc. USAの商標または登録商標です。●「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。●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。
*記載の製品仕様、サービス内容、キャンペーンなどの施策およびWebのアクセス先、各種問い合わせ先などは予告なく変更することがあります。
*記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。

旧携帯電話にあるデータを移動させる

旧携帯電話に保存されている写真や画像、電話帳などのデータを新携帯電話に移すための作業を行います。

まよったら データ移行診断ナビ



旧携帯電話から新携帯電話へ最適なデータ移行方法をご案内します。



データ移行診断ナビ

検索

★au動画で手順を確認できます

au動画ガイド▶アプリ・サービスから探す▶故障紛失サポート▶
故障紛失サポート～交換用電話機のご利用までの流れ～

au動画ガイド 故障紛失

検索



旧携帯電話にあるデータを移動させる

旧携帯電話に保存されている写真や画像、電話帳などのデータを新携帯電話に移すための作業を行います。

データお預かりについて、詳しくはこちらから。

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶データお預かり

※対応機種：2015年4月23日以降に発売されたAndroid™ 5.0以上搭載のauスマホおよびauタブレット



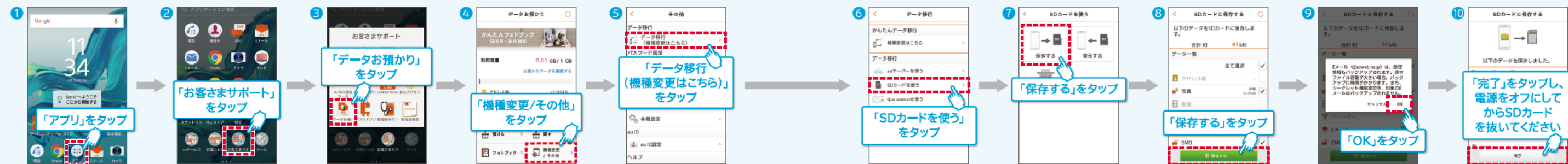
データお預かりアプリで預ける SOV37を例にご案内いたします。※機種によって操作や表示内容が異なる場合があります、

詳しくは取扱説明書をご確認ください。

■auサーバーへ預ける



■SDカードへ預ける



LINEを引き継ぐ前に確認しておくこと

! au ICカードを差し替える前に行わないと、データが消失する恐れがあります。ご注意ください。

LINEの友だちやグループ、スタンプを新携帯電話で引き継ぐことができます。引き継ぐ前に以下3点を確認してください。

1 LINEに登録している**電話番号**

2 LINEに登録している**メールアドレス**

3 電話番号、メールアドレスを
設定した際に登録した**パスワード**

- パスワードは画面上で確認できません。
お忘れの場合は、事前にパスワードの再設定をおすすめします。

確認方法

「友だち」タブ▶歯車マーク(⚙)の「設定」▶「アカウント」



メールアドレスの登録について

LINEにメールアドレスを登録しておく、アカウント引き継ぎの時にパスワードを忘れてしまっても、再設定ができるようになります。万が一に備えて、メールアドレスを登録することを推奨いたします。既にメールアドレスを登録している場合は、登録しているメールアドレスが現在も使えるアドレスなのかご確認ください。

※メールアドレスの登録・変更は、「設定(⚙)」▶「アカウント」▶「メールアドレス」から行えます。

LINEあんぜん引き継ぎガイド

LINE公式サイトでも引き継ぎ方法の詳細を確認できます。
<https://guide.line.me/ja/migration/>



アカウント引き継ぎで引き継げるデータ

- ☒ 友だちリスト
- ☒ グループ
- ☒ 自分のプロフィール情報 (LINE IDやアイコン)
- ☒ ステータスメッセージ
- ☒ アルバム・ノートの情報
- ☒ タイムラインの内容
- ☒ Keepに保存中のデータ
- ☒ LINE連動アプリ・サービスの情報 (GAME・マンガ・占いのアイテムなど)
- ☒ 購入済みのLINEコイン残高
- ☒ LINE Pay・LINEポイント残高
- ☒ LINE Outのチャージ済みコールクレジット

引き継ぐためには別の操作が必要なデータ

- ☒ トーク履歴

引き継ぎはできず、新携帯電話のLINEアプリで設定しなければならないもの

- ☒ 通知音の設定
- ☒ トークルームごとの通知設定 (通知ON/OFF)

LINEのアカウント引き継ぎとトーク履歴のバックアップ

LINEあんぜん引き継ぎガイド

LINE公式サイトでも引き継ぎ方法の詳細を確認できます。
<https://guide.line.me/ja/migration/>



アカウントの引き継ぎ

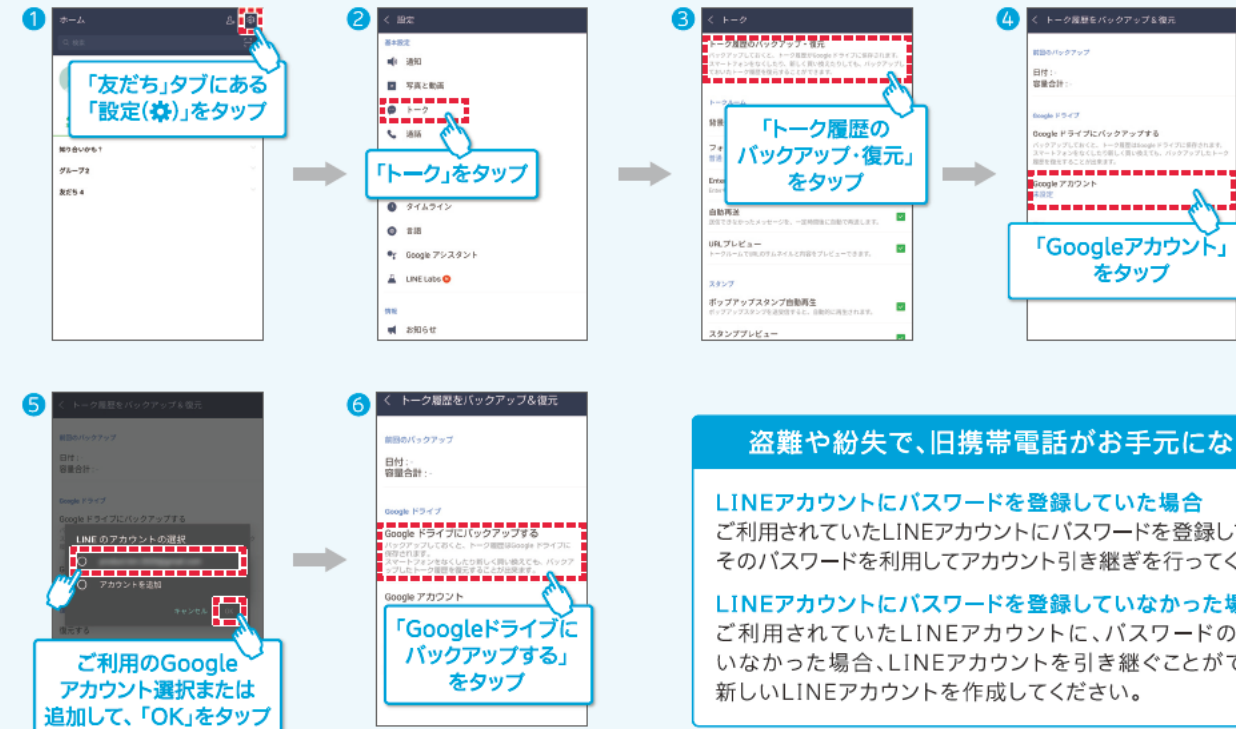


アカウント引き継ぎには有効時間があります。
 このボタンをタップするのは、機種を交換する当日に行うことをおすすめします。

◎有効時間は画面上に表示されます。

◎残り時間が足りない場合、改めて「アカウントを引き継ぐ」をタップしなおすと残り時間がリセットされ、新たな有効時間が設定されます。

トーク履歴のバックアップ



盗難や紛失で、旧携帯電話がお手元にない場合

LINEアカウントにパスワードを登録していた場合

ご利用されていたLINEアカウントにパスワードを登録していた場合、そのパスワードを利用してアカウント引き継ぎを行ってください。

LINEアカウントにパスワードを登録していなかった場合

ご利用されていたLINEアカウントに、パスワードの設定をしていなかった場合、LINEアカウントを引き継ぐことができません。新しいLINEアカウントを作成してください。

各種電子マネーアプリについて

移行前に手続きが必要です。

紛失や旧携帯電話の操作ができない場合の手続きについても、各ホームページにてご確認ください。

楽天Edy ※楽天会員IDとパスワードが必要です。

<https://edy.rakuten.co.jp/howto/osaifukeitai/exchange/>



nanaco

<https://www.nanaco-net.jp/support/change/>



モバイルSuica

https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/procedure/chg_model.html



WAON

<https://www.waon.net/card/mobile/change/>



モバイルPASMO

<https://www.pasmo.co.jp/mp/and/procedure/chg-model/>



QUICPay

<https://www.quicpay.jp/support/qmobile/change.html>



コード決済アプリ(〇〇Pay)の引き継ぎについて



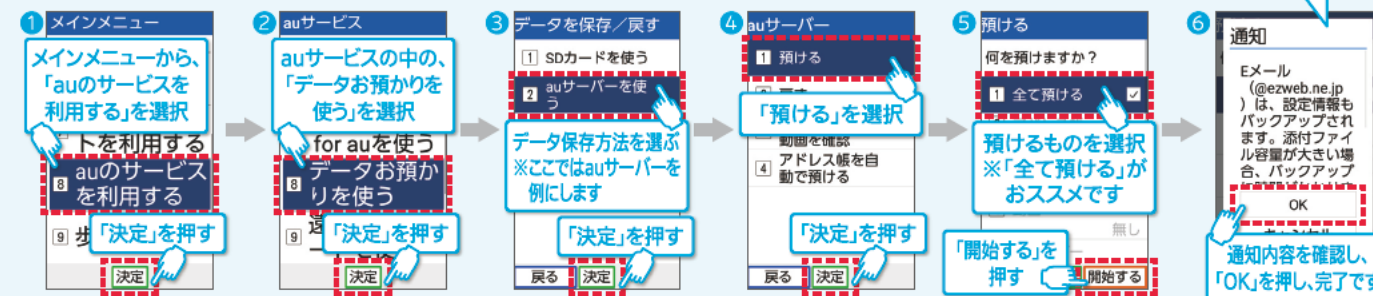
〇〇Pay(au PAY等)と付くコード決済アプリは、新携帯電話にアプリをインストールし、ログインすることで引き継がれるものがほとんどです。
念のため、引き継ぎをする際は各アプリの引き継ぎ方法をご確認ください。

4G LTE ケータイのお客さまの操作

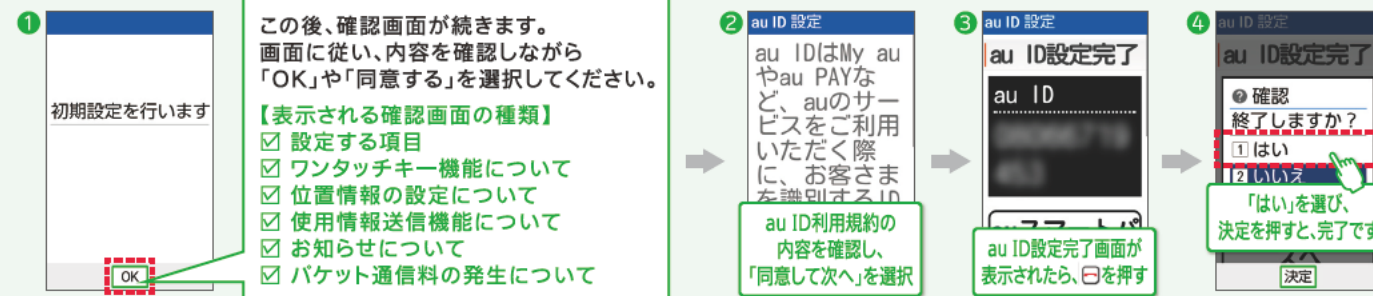
データを預ける(『データお預かり』の操作方法)

※機種によって操作や表示内容が異なる場合があるため、詳しくは取扱説明書をご確認ください。

この後表示される画面に従って操作を進めるとデータお預かり作業が完了します



au ICカードを新携帯電話へ入れ替え、新携帯電話の電源を入れ、初期設定を行います。



新携帯電話を設定する

au ICカードについて **新携帯電話の電源を入れる前に**

au ICカードが箱に入っていないお客さま



旧携帯電話からau ICカードを抜いて新携帯電話に挿入し、初期設定を行ってから、預けたデータを戻します。

au ICカードが箱に入っているお客さま
au ICカード非対応機種のお客さま



お届けサービス受付票をお手元にご用意のうえ、故障紛失サポートセンター(0120-925-919)に開通手続きをご依頼ください。開通手続きが済んだら、初期設定を行い、預けたデータを戻します。

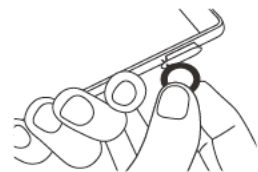
※au ICカードの再発行をお申し込みになった場合、または新携帯電話が旧携帯電話とは別の機種でau ICカードのバージョンが異なる場合、新しいau ICカードを送付しています。

au ICカードを抜く・挿入する場所(SIMスロット)

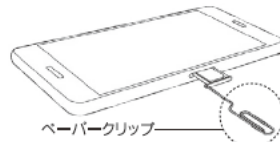
機種により異なります。基本的には、以下の4つのタイプがあります。●au ICカードの抜き差しは、携帯電話の電源を切って行います。●au ICカードの向きにご注意ください。(au ICカード非対応機種には、SIMスロットはありません。)

①ピンを挿して開けるタイプ

「SIM取り出し用ピン」を使用してトレイを引き出します。



「SIM取り出し用ピン」をなくしてしまったら？
代替手段として市販のペーパークリップをご利用いただくこともできます。au ICカードトレイにある穴にペーパークリップの先を挿し込みます。トレイが飛び出すまで、しっかりとまっすぐ挿し込みます。

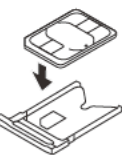


※au ICカードの取り外しの際は、指などの体の一部を傷つけないよう、ペーパークリップの先端にご注意ください。

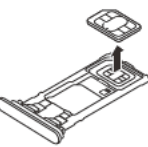
※携帯電話本体に傷をつけないように、挿し込み口に合った太さのものをお使いいただくなど、充分ご注意ください。

トレイの種類

【分離型】
au ICカード専用のトレイがあり、SDカードとは別々にセットするタイプです。

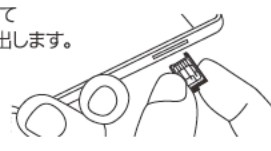


【一体型】
au ICカードとSDカードを同じトレイにセットするタイプです。



②トレイ挿し込みタイプ

爪でひっか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ICカードを軽く押し込むとロックされます。



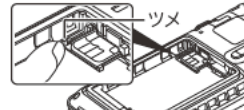
④裏ぶたタイプ

裏ぶたを開け、電池バックを外します。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。



トレイを引き出すタイプ 取り外し方

- 1 ツメに指をかけトレイをまっすぐに引き出し、au ICカードを取り出す。



取り付け方

- 1 ツメに指をかけトレイをまっすぐに引き出す。
- 2 au ICカードの金属部分を上にして、au ICカードをトレイにのせ、奥に押し込む。

※トレイが奥まで入っていない状態で無理にバックを取り付けると、au ICカード、トレイ、電池バックを破損させる恐れがあります。

スロットカバーをスライドさせて起こすタイプ

取り外し方

- 1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
- 2 au ICカードをスライドさせてスロットカバーから取り外す。
- 3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。



取り付け方

- 1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
- 2 au ICカードをスライドさせてスロットカバーに取り付ける。
- 3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。

★au動画ガイドで、さらに詳しく。

au動画ガイドTOP ▶ アプリ・サービス別使い方動画 ▶ カテゴリー ▶ SIMカード・microSD™カードの取り付け方法 ▶ ※取り付け方法を参考にしてください。

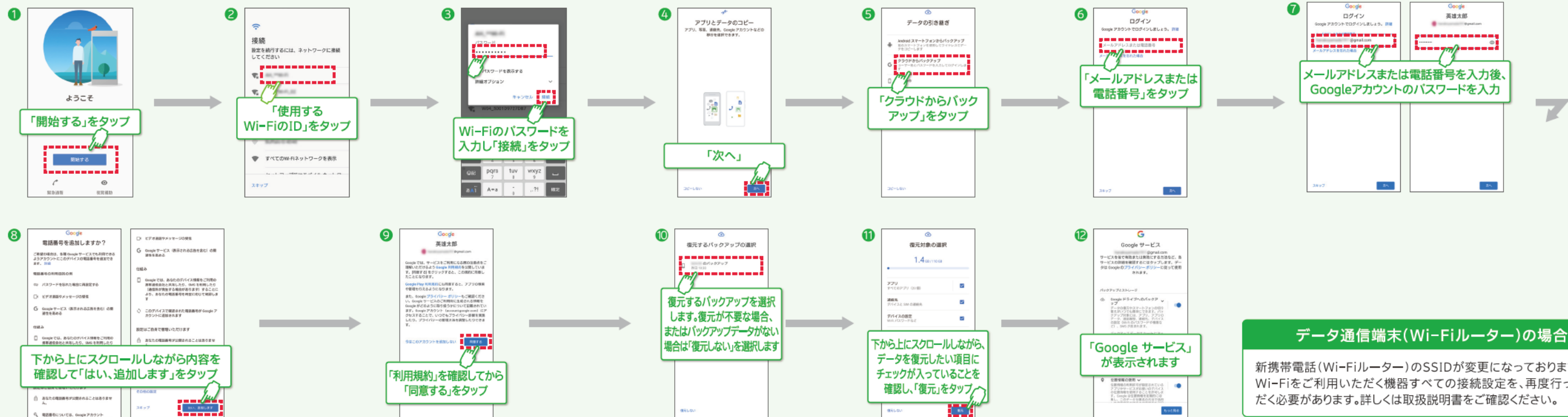
au動画ガイド

検索



初期設定を行う

新携帯電話およびWi-Fi接続をご使用いただくには、初めて電源を入れた際、初期設定が必要です。



データ通信端末(Wi-Fiルーター)の場合

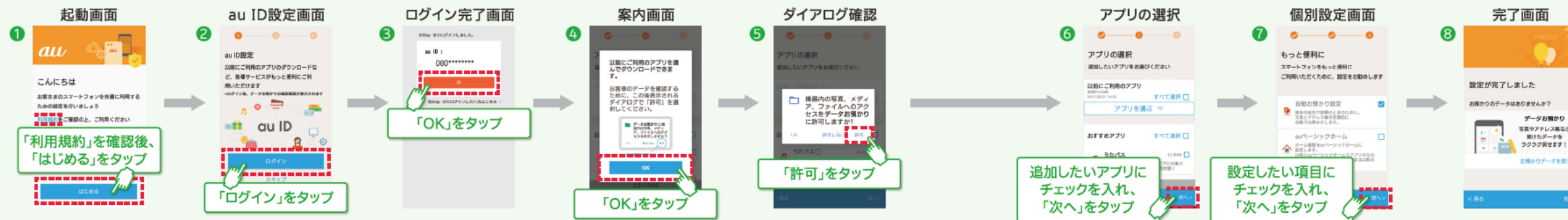
新携帯電話(Wi-Fiルーター)のSSIDが変更になっておりますので、Wi-Fiをご利用いただく機器すべての接続設定を、再度行なっていただく必要があります。詳しくは取扱説明書をご確認ください。

- SDカードにデータを保存している方はSDカードも合わせて挿入する
- Google アカウントとパスワードの用意
- Wi-Fiの設定(初期設定後でも可)

au初期設定・メールの初期設定を行う ● au IDのアカウントとパスワードの用意

au初期設定 (au IDでログイン) の手順 一部、初期設定手順が異なる機種がございます。詳細は各機種の取扱説明書を

ご確認ください。



4G LTE ケータイの場合

初めて電源を入れていただくと端末初期設定画面が表示されます▶「次へ」▶au ID設定画面▶パケット通信料が発生する旨の注意書きを確認し「OK」▶au ID利用規約を確認し「同意して次へ」▶au IDの設定が完了

メールの設定 Eメール(@ezweb.ne.jp/@au.com)の設定です。初期設定時にWi-Fi接続をONにした場合、一旦OFFにしてください。



4G LTE ケータイの場合

☑キー▶「サブメニュー」▶「メニュー」または「設定」▶「Eメール設定」▶「アドレス変更・その他」または「その他設定」▶「接続する」▶「メールアドレスの変更」
*機種により表示されない場合があります。

Wi-Fiの設定



利用可能なWi-Fiネットワークが一覧表示されます。接続するWi-Fiネットワークを選択→必要に応じてパスワードを入力→「接続」で、Wi-Fiネットワークに接続できます。
接続したいWi-Fiネットワークが検出できない場合は、「メニュー」▶「ネットワークを追加」で、手動でWi-Fiネットワークに接続できます。

データを新携帯電話へ移す(戻す)

! 新携帯電話にデータが移行された(保存されている)ことを確認するまで、旧携帯電話を初期化しないでください。

スマホ・タブレットのデータをデータお預かりアプリから戻す

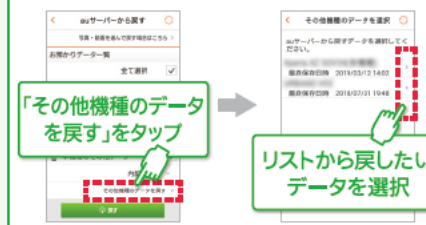
SOV37を例にご案内いたします。※機種によって操作や表示内容

が異なる場合があるため、詳しくは取扱説明書をご確認ください。

auサーバーから戻す



別の機種からデータを戻す場合は、
⑤で以下の操作を行ってください。

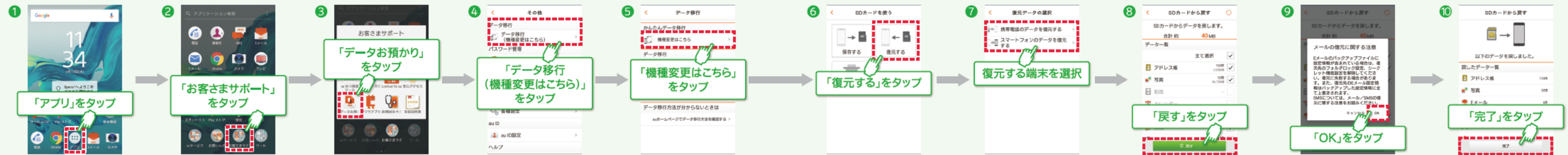


4G LTE ケータイの場合

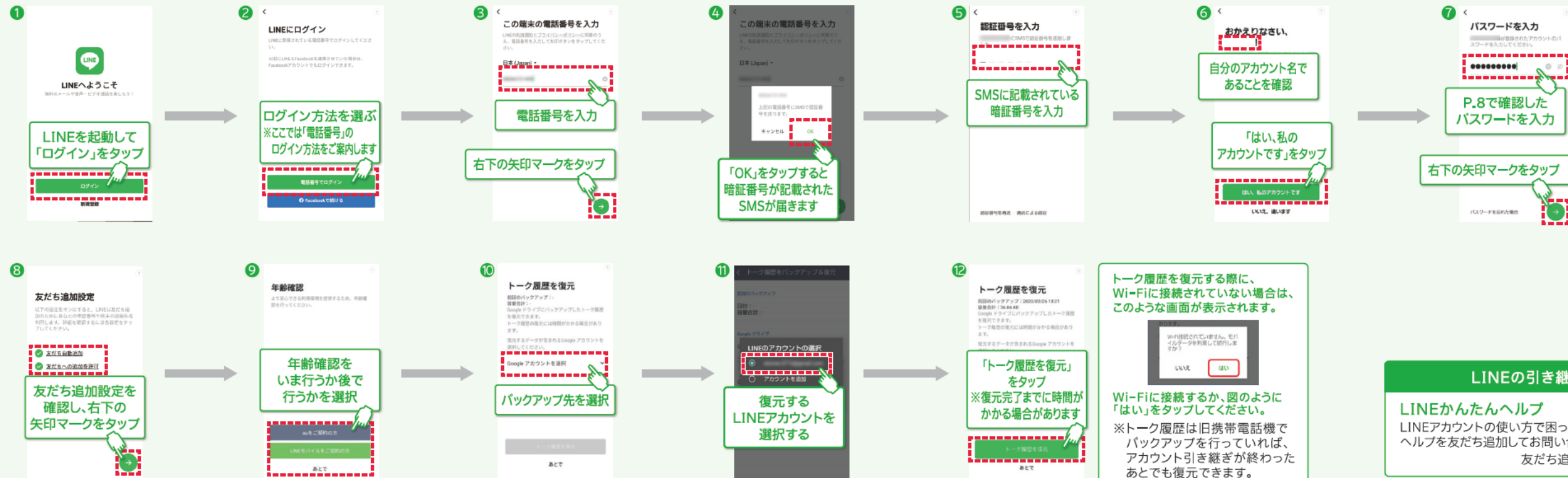
au サーバーから新携帯電話へ
待受画面で「◎」▶「安心・安全」▶「データ
お預かり」▶「データ移行」▶「データを戻す」
▶「au サーバーから戻す」▶「完了」

SDカードから新携帯電話へ
新携帯電話にSDカードを挿し込む▶待受画面
で「◎」▶「安心・安全」▶「データお預かり」▶
「データ移行」▶「データを戻す」▶「SDカードから
戻す」▶戻すデータを選んで「次へ」▶「完了」

SDカードから戻す



LINEのアカウント引き継ぎを完了させる



トーク履歴を復元する際に、Wi-Fiに接続されていない場合は、このような画面が表示されます。



Wi-Fiに接続するか、図のように「はい」をタップしてください。
※トーク履歴は旧携帯電話機でバックアップを行っていただければ、アカウント引き継ぎが終わったあとでも復元できます。

LINEの引き継ぎで困った時は…

LINEかんたんヘルプ

LINEアカウントの使い方や困った時は、LINEかんたんヘルプを友だち追加してお問い合わせください。
友だち追加QRコードはこちら▶



旧携帯電話を初期化する

お客様のプライバシーを守るために旧携帯電話のデータを初期化(オールリセット)してください。

必ずGoogleアカウントを削除してください。

初期化の名称は、メーカーやAndroid™バージョンの違いなどにより「オールリセット」「全てのデータを消去」「出荷時リセット」「データの初期化」などがあります。

詳しくは、auホームページで「初期化」と検索してご確認ください。

Googleアカウントの削除方法 KYV36を例にご案内いたします。



4G LTE ケータイの場合

待受画面で「**⓪**」▶「設定」▶「オールリセット」▶「携帯端末をリセット」▶機能ロックNo. を入力▶「すべて消去」

初期化(オールリセット)の方法

microSD™内データ消失を防止するため、必ずmicroSD™を抜いてください。KYV36を例にご案内いたします。



★詳しくは、取扱説明書またはauホームページをご確認ください。

※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、またはデータ消去をされずに送付された場合は、当社で消去いたします。

保存されていたデータの復旧はいたしかねますのでご了承ください。また、当該データに起因する損害については一切の責任を負いません。

旧携帯電話を返送する

返送用ゆうパケットに旧携帯電話だけを入れて、受取日より14日以内にご返送ください。

※データ復旧サポートをお申込みされた方は旧携帯電話をデータ復旧の専用封筒に入れ、ポストへ投函後連絡をお待ちください。

旧携帯電話を返送する前にご確認ください。

☐ 旧携帯電話のデータ(電話帳、メール、アプリ、画像など)を移しましたか？

☐ 旧携帯電話を初期化(オールリセット)し、データを完全に消去しましたか？

※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、またはデータ消去をされずに送付された場合は、当社で消去いたします。
保存されていたデータの復旧はいたしかねますのでご了承ください。また当該データに起因する損害については一切の責任を負いません。

☐ 旧携帯電話からau ICカードやメモリーカード(microSD™など)を抜きましたか？

ストラップやシールなどを外しましたか？

※当社の指定する物品以外のものを送付された場合、当該物品などの一切の権利を放棄されたものとみなし、処分させていただきます。

※電池パックは返却せずにお使いいただくことができます(電池内蔵機種をのぞく)。ただし、水濡れの場合は、ショートする危険がありますのでご返送ください。

※auショップ窓口や宅配便での受付はできません。

❗ 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**

※紛失・盗難で旧携帯電話がお手元がない場合は、発見され次第ご返送ください。
※一部機種は金額が異なります。該当機種のお客さまは、別添のお知らせをご覧ください。

日本郵便のホームページにある「郵便追跡サービス」でいつ返送できたかが確認できます。

返送用のゆうパケットに記載の「ゆうパケット追跡お問い合わせ番号」をホームページの「お問い合わせ番号」の欄に入力して検索してください。

※表記の金額は税込です。

あんしんフィルターを設定する

(未成年のお子さまの携帯電話)



❗「青少年インターネット環境整備法」により、未成年の方がインターネット接続サービスをご利用になる場合には、「あんしんフィルター(青少年向けフィルタリングサービス)」にご加入・設定をしていただいております。新携帯電話でも必ず設定を行ってください。



あんしんフィルター for au

対応OS: Android™ 4.0以上
月額利用料: 無料

お子さまを危険なサイトやアプリから守るためのフィルタリングサービスです。使いすぎを防止する利用時間帯の設定など、充実のあんしん機能がすべて無料で利用できます。

有害な情報から守る

お子さまにふさわしくないサイトやアプリを自動的にブロック



利用時間を設定

生活スタイルにあわせて曜日ごとに利用時間帯を設定



利用状況がわかる

どんなサイトやアプリを利用したかを確認



※旧携帯電話であんしんフィルターを利用している場合でも、再度サービスの利用設定が必要です。

ご利用方法

お子さまのスマホ

●「あんしんフィルター」アプリから、フィルタリングの初期設定を行います。

保護者のパソコンまたはスマホ

●アプリのインストールは不要です。
●お子さまのスマホの「あんしんフィルター」アプリから「管理者登録」を行うと、管理者ページから遠隔でお子さまの端末の各種管理や設定ができるようになります。

★設定方法などの詳細はこちら

auトップ▶スマートフォン・携帯電話▶サービス・機能▶あんしんフィルター for au

あんしんフィルター for au

検索



よくあるご質問

Q1 「交換用携帯電話機お届けサービス」の手続き後のキャンセルはできますか？

申し訳ございませんが、開封後のキャンセルはできません。

Q2 紛失・盗難で返却すべき旧携帯電話が手元にない場合どうすればよいですか？

紛失・盗難などで旧携帯電話がお手元がない場合はご返送の必要はございません。後日、旧携帯電話が発見された場合は返送用のゆうパケットでご返送ください。

Q3 新携帯電話の保証期間はどれくらいですか？

故障紛失サポートにご加入のお客さまは、1年間のメーカー保証に加え、2年間のau保証が付帯されております。なお、起算日は当初の携帯電話購入日となり、新携帯電話は「交換用」のため、起算日に変更はございません。また、故障紛失サポートのサービスは、保証期間終了後も引き続き変わりなくご利用いただけますので安心ください。

Q4 持っていたau ICカードが壊れてしまったのですが、どうすればよいですか？

お手数ですが、お近くのauショップへご来店いただき、au ICカードの再発行(有料)手続きをお願いいたします。

Q5 届いたばかりの新携帯電話が故障していた、または調子が悪い場合はどうすればよいですか？

申し訳ございません。「故障紛失サポートセンター」にご連絡をお願いいたします。ご連絡先は、裏表紙をご確認ください。

快適にご利用いただくために



① 電源オフで携帯にもお休みを

パソコンと同じように携帯電話も再起動で**問題が解決したり、動作が軽くなったり**する場合があります。携帯電話も一日一回電源を切って、ひと休みさせてあげましょう。



② ご利用機種の指定充電器が安心

電池に負担をかけずに効率よく充電するために、ご利用機種の**指定充電器とコネクタ**を使用しましょう。また、充電をしながらの携帯電話の使用は、電池劣化の原因になりますので、控えましょう。



③ 画面や通信関連の設定見直しを

電池のもちが悪いと感じるときは、**液晶画面の明るさや点灯時間**を見直しましょう。また、GPSやWi-Fi、Bluetoothなどの**通信機能**も、使用しないときはOFFがお勧めです。



④ ソフトウェアの更新を忘れずに

便利な新しい機能が追加されたり、**不具合の修正やセキュリティ機能の向上**などが含まれていたりします。より快適に、より安心して携帯電話をご利用いただけます。



⑤ キャッシュの削除は定期的に

アプリの動作やウェブサイトの表示を速くするため、携帯電話に一時的に保存されるデータを「キャッシュ」といいます。溜まりすぎると、携帯電話の**動作が重くなったり、不安定になったり**します。

※キャッシュデータを削除する方法は、ご利用の携帯電話によって異なります。詳しくは取扱説明書をご確認ください。

★「交換用携帯電話機お届けサービス」に関するお問い合わせはこちらへ。

故障紛失サポートセンター



0120-925-919

受付時間／9:00～20:00＜年中無休＞

※携帯電話からもご利用になれます。*一部のIP電話からは接続できない場合があります。



濡れた状態で充電は、異常な発熱・焼損などの原因となり大変危険です。