

auのあんしん

端末補償とサポートの安心がセットでおトク！ 安心サポートパック

故障紛失サポート
630円/月*1
(税込693円)

+

使い方サポート
290円/月
(税込319円)

=

安心サポートパック
バック料金
920円/月*2
(税込1,012円)

各サービスの合計
1,220円/月*2
(税込1,342円)

300円/月
(税込330円)
おトク！

(単品利用料590円/月)
(税込649円)

万一の端末故障・紛失時にも！
スマートフォンの複雑な初期設定はもちろん、
アプリや端末機能の使い方まで丁寧にサポート！

ご加入オプション	対応サービス	交換用携帯電話機 お届けサービス	データ復旧 サポート	初期設定 サポート	周辺機器 サポート	厳選された 情報のお届け	遠隔操作 サポート	位置検索 サポート
安心サポート パック	故障紛失サポート	●	●	—	—	—	●	●
	使い方サポート	—	—	●	●	●	●	●

*1:2018 年10月以降発売の Android スマホ/タブレット(4G LTE) の場合。5G スマートフォンの場合税込726円/月、2018年9月以前に発売のスマートフォン、タブレット(4G LTE)は税込418円/月、Galaxy Z Filp 5G SCG04・Galaxy Z Fold2 5G SCG05・Galaxy Z Flip SCV47・Galaxy Fold SCV44 は税込1,309円/月となります。
*2:契約機種により変動します。
※安心サポートパック(故障紛失サポートおよび使い方サポート)の詳細は、店頭または auホームページでご確認ください。

データお預かり

データお預かり
詳しくは…[P.24](#)

大切な写真やアドレス帳などのデータを、
50GBまでお預かりします。
※「auスマートパスプレミアム」「auスマートパス」
未加入の方は1GBまでご利用可能。

サポート

使い方サポート

auのスマホや利用できるアプリ、
au以外の周辺機器の使い方まで
アドバイザーが丁寧にご案内します。

紛失

位置検索サポート
(紛失時の位置検索)

なくしたスマホを、
お客さまのパソコンや
お客さまセンターから
お探しできます。
 詳しくは
[コチラ▶](#)

故障・紛失

データ復旧サポート

[データ復旧サポートセンター](#)
0120-924-077
 受付時間 9:00～20:00(年中無休)

水濡れや破損などで電源が入らない、操作ができなくなったスマホやタブレットから、画像や動画、電話帳のデータ*3を取り出します。

対象

データ復旧サポート対応機種*4で、お申し込み者ご本人さまが利用されていたau携帯電話/タブレット*5

適用条件

・auスマートパスプレミアム「加入以前に購入された端末」は、加入翌日を1日目として30日目に適用対象*6
 ・auスマートパスプレミアム「加入後に購入された端末」/「加入と同時に購入された端末」は、端末購入日から適用対象*6

ご利用可能回数

1回/年(1au ID単位、本サービス申し込み日を起算とします)

ご利用金額

無料*7

補償範囲*8*9

水没、破損・画面割れにより操作不可能となった端末の写真/動画/電話帳のデータ

取り出したデータをUSBメモリでお届け*10！

*3:取り出したデータはパスワードを設定しUSBメモリにてお届けします。PCにてパスワードを解除いただきデータをご確認ください。ダウンロードした動画の一部は復旧対象外となります。
*4:携帯電話、タブレット。「故障紛失サポート+auスマートパス」「故障紛失サポート」加入の場合は、2018年10月以降発売の携帯電話・タブレット。
*5:画面ロックされている場合は、パスコード、もしくはパスワードをご連絡いただく必要があります。
*6:データ復旧対象端末は、現在ご利用中の機種もしくは1つ前にご利用されていたKDDIに登録されている機種のみとなります。
*7:「故障紛失サポート+auスマートパス」「故障紛失サポート」加入の場合は、5,500円(税込/回)(成功時)。
*8:破損状況によりサポート対象外となる場合があります。
*9:完全な形ですべての対象データの復旧を保障するものではありません。破損の状況により、データの取り出しができない場合があります。
*10:データはパスワード設定されています。PCにて解除いただきデータをご確認ください。
※**データ復旧可否に関わらず、お送りいただいた携帯電話は返却せず廃棄いたします。**※復旧データの送付が完了する前に「auスマートパスプレミアム」をご解約された場合は、復旧データはお送りできません。

修理代金サポート [ケータイ(4G LTE)ご利用の場合]

「auスマートパスプレミアム<499円(税込548円)/月>」と「故障紛失サポート<380円(税込418円)/月>」にご加入の方が、
故障紛失サポートの「交換用携帯電話機お届けサービス」をご利用の場合、お客さまにお支払いいただいた修理代金に対してサポートします。

セキュリティ

au Wi-Fi アクセス

フリーWi-Fi接続時に利用することで
安全な通信を実現します。
(対応機種等はauホームページでご確認ください。)
※ご利用にはアプリの事前設定が必要です。

ウイルスバスター™ for au/
ウイルスブロック

不正なアプリや危険なWebサイトをブロックして、
スマホやタブレットを守ります。
※ご利用にはアプリの事前設定が必要です。

迷惑メッセージ・
電話ブロック

架空請求などの迷惑SMSや迷惑電話を
ブロックして、スマホを守ります。
※ご利用にはアプリの事前設定が必要です。

遠隔操作サポート

遠隔操作サポート
詳しくは…[P.26](#)

使い方に困ったとき、KDDIのオペレーターが遠隔操作でサポートします。
使い方サポートご加入でもご利用いただけます。

スマホやケータイの故障・紛失に備えよう

※各サービスの対応機種・サービス内容などの詳細は、
auホームページでご確認ください。

スマホをなくしたり、故障したら、
友だちのアドレスや保存した写真が
なくなるのがいちばん困る・・・

アドレス帳や写真などのデータを
auサーバーに預けたり、
SDカードに保存したりできます。

auスマートパスプレミアム/auスマートパス未加入の方でも
ご利用いただけます。ご利用にはau IDが必要となります。

大切なデータをサーバーに預けたり、 SDカードに保存しておけば、もしものときも安心！

データお預かり

ネット接続必要
 データ定額推奨

対応機種：
 [スマートフォン]…………… 2015年夏モデル以降
 [ケータイ(4G LTE)]…………… 2016年春モデル以降

※別途データ通信料がかかります。※auスマートパスプレミアム/auスマートパスにご加入の場合、サーバーの保存容量は50GBです。(未加入の場合：1GB)

auサーバーに預ける場合はこちら

1 データお預かり
アプリを起動

2

3

4

5

「預ける」をタップ

預けたいデータを選択して「預ける」をタップ

お預かり完了を確認する

※2015年3月末以前に発売された携帯電話をご利用の方は、au Cloudアプリをご利用ください。

SDカードに保存する場合はこちら

1 データお預かり
アプリを起動

2

3

4

「機種変更/その他」を
タップ

「データ移行」をタップ

「SDカードを使う」を
タップする

5

6

7

8

「保存する」をタップ
※初回のみアクセス権限の許可をお願いします。

保存したいデータを選択して
「保存する」をタップ

「完了」をタップ

※2015年3月末以前に発売された携帯電話をご利用の方は、au/バックアップアプリをご利用ください。

※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

※auスマートパスは2020年10月1日をもって、新規加入受付を終了しました。※スマートフォンは、アプリ等によりお客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。

初期設定

スマホ・ケータイのあんしん

23

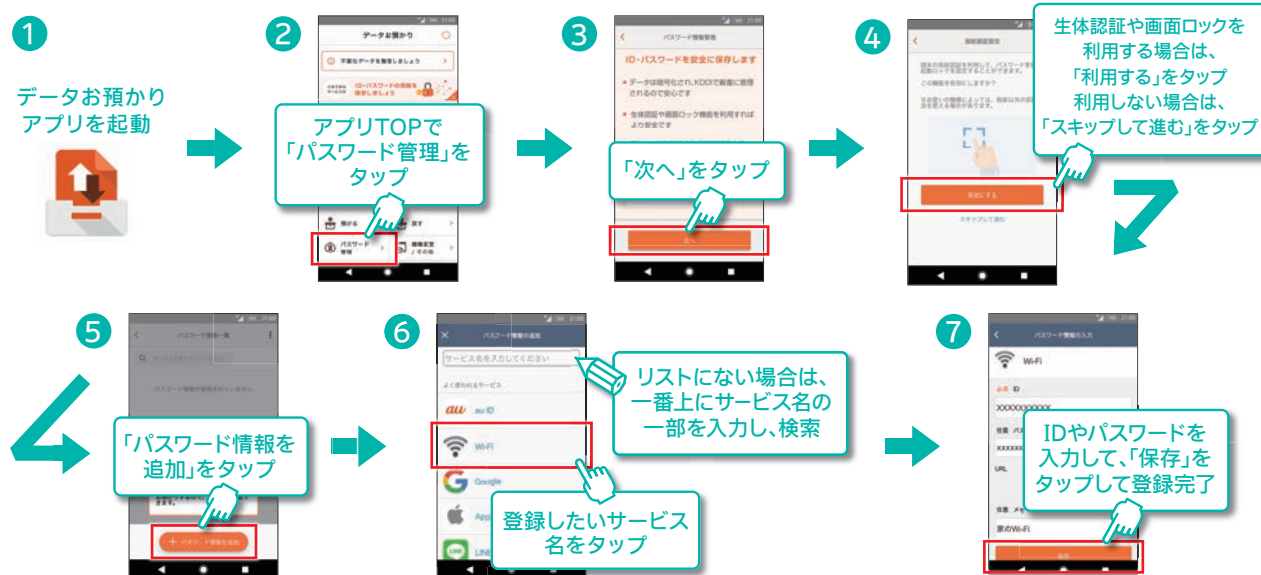
24

データお預かりアプリを使えば、お客さまの大切な情報であるさまざまなパスワードをお客さまご自身で管理することができるので安心です。

パスワード管理とは

- ① au IDと生体認証で大事な情報を守ります。
ID・パスワードを保存している画面を開くためにはau ID認証が必要であり、さらに携帯電話の生体認証を設定できるため、紙やメモ帳で保管するよりも安全に情報を管理することができます。
- ② 機種変更時や、紛失時も安心です。
お客さまが登録されたパスワード情報は、auで大切にお預かりしますので、機種変更時や紛失時も、新しい携帯電話で引き続きご利用いただけます。auのサーバーに暗号化して保存されるため、お客さま以外が見ることはできません。

パスワード情報を登録する方法



注意事項

- データお預かりアプリの他の機能と異なり、パスワード管理のご利用にあたっては、お客さまご自身で、データお預かりアプリ内にパスワード情報を入力いただく必要があります。
- 他のアプリやWebサイトで、ID、パスワードを変更しても、データお預かりに保存しているパスワード情報は変更されません。データお預かりに保存している情報も同時に変更してください。
- 同じau IDを利用している端末で、パスワード情報が共有されます。
- インターネットに接続されていない状態では、au ID認証ができないため、アプリ内のパスワード情報を閲覧することができません。au回線を解約した後は、パスワード情報は閲覧できなくなります。

緊急通話停止



契約者ご本人から「お客さまセンター」(☎0077-7-113)へ連絡、またはパソコン(My au(PC版))からケータイの回線を停止できます。
※電話連絡後、30分ほどで回線は停止されます。※停止・(発見時の)解除は24時間受け付けています。※お手続きには、お客さまのau電話番号と暗証番号(ご加入時にご登録いただいた4桁の数字)が必要になります。

NFCとおサイフケータイ®を暗証番号でロック!



NFC/おサイフケータイ®ロック・FeliCaロック

暗証番号を入力しないと、NFC/おサイフケータイ®を使えないようにする設定です。

設定方法
[auスマートフォン]..... アプリ一覧画面 ▶ おサイフケータイ ▶ NFC/おサイフケータイロック
[auケータイ]..... メインメニュー ▶ 機能/設定 ▶ プライバシー ▶ セキュリティロック ▶ FeliCaロック

※機種によって設定方法が異なる場合があります。詳しくは取扱説明書をご覧ください。

※スマートフォンは、アプリ等によりお客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。

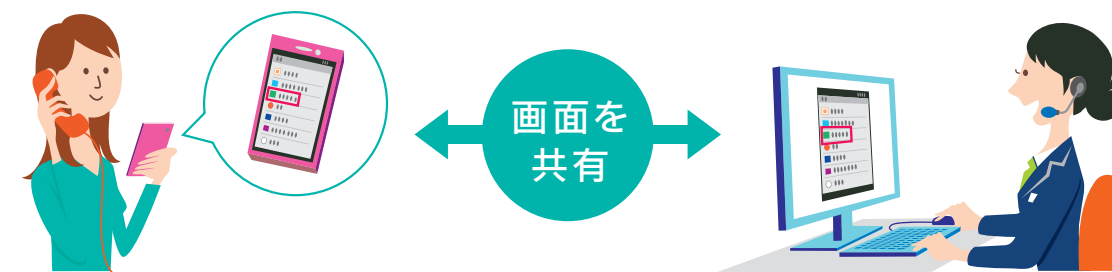
操作方法がよくわからない時はどうしたらいいんだろう?

☎ お電話でのお問い合わせでもオペレーターが遠隔操作でお客さまのスマホ画面を見ながらご説明いたしますので安心です。

スマートフォンの操作がよく分からない…
そんな方にオススメ!

遠隔操作サポート

スマートフォンの設定・操作方法が分からない時でもオペレーターが遠隔で、お客さまの操作をサポートします。



■ご利用条件 下記、①～④いずれかにご加入の場合にご利用いただけます。(2018年秋冬モデル以降の場合)

- ① auスマートパスプレミアム<499円(税込548円)/月>*1
- ② 故障紛失サポート<630円(税込693円)/月>*2
- ③ 使い方サポート<590円(税込649円)/月>*3
- ④ auスマートサポート<ご加入月のみ3,000円(税込3,300円)*4 ※4ヶ月目以降380円(税込418円/月)*5>

※別途、LTE NET<330円(税込)/月>のご加入が必要です。
*1: auスマートパス(新規受付終了)ご加入の方もご利用いただけます。*2: 2018年10月以降発売のAndroid™スマホ/タブレット(4G LTE)の場合。
*3: 「②故障紛失サポート<693円(税込)/月>」とセットでおトク。詳しくは P.23 *4: au契約10年目以上の方は、3,300円(税込)が1回無料。ただし、ご加入タイミングによって、一旦ご請求させていただいた後、翌月利用分にて同額を差し引かせていただく場合があります。2、3か月目の途中で退会した場合、ご加入月の3,300円(税込)の返金はいたしかねます。*5: 2、3か月目の料金は発生しません。4か月目以降は退会のお申し出がない限り、自動継続となります。

■ご利用方法 (遠隔操作サポートするスマートフォンとは別のお電話にて対話しながらのご案内となります。)



お電話ください!

※auスマートサポート会員の方は
会員証記載の専用番号にご連絡ください。

お客さまセンター (年中無休・受付時間 9:00~20:00)

[au携帯電話から] 局番なし 157 (無料)

[一般電話から] ☎0077-7-111 (無料)

【遠隔操作サポートについて】※パスワードの設定・サービス購入はお客さまご自身で操作していただきます。※お問い合わせの内容により、お電話のみのサポート対応とさせていただきます。

【故障紛失サポートについて】本サービスのご加入は携帯電話ご購入時のお申し込みに限ります。退会された場合、次回の携帯電話ご購入時まで再加入できません。
●各サービスの対応機種やその他のサービスの詳細については、auホームページをご確認ください。

動画で初期設定や
使い方を確認出来ます

オンラインスマホ活用講座 で検索

スマートフォンの操作やアプリの使い方を
動画でサポートします。

※Wi-Fi接続をおすすめいたします。

詳細は
コチラ



※スマートフォンは、アプリ等によりお客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。