

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
パック料金
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)
おトク!

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スマートフォン/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 Flip 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。

*3: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ホームページをご確認ください。

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、お客様のパソコンやお客様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+auスマートパス」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+auスマートパス」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するお問い合わせは、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、お客様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ホームページをご確認ください。)
※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 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。

※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。

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



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 対応 ネット接続必要 データ定額推奨

※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

- データお預かりアプリを起動
- データを預かる
- auサーバーに預ける
- auサーバーに預ける
- お預かり完了を確認する

「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

- データお預かりアプリを起動
- データを預かる
- その他のデータ移行
- データ移行
- SDカードを使う
- SDカードを使う
- SDカードに保存する
- SDカードに保存する

「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
「SDカードを使う」をタップする
「保存する」をタップ
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バッカ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。

データお預かりアプリを使えば、お客様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

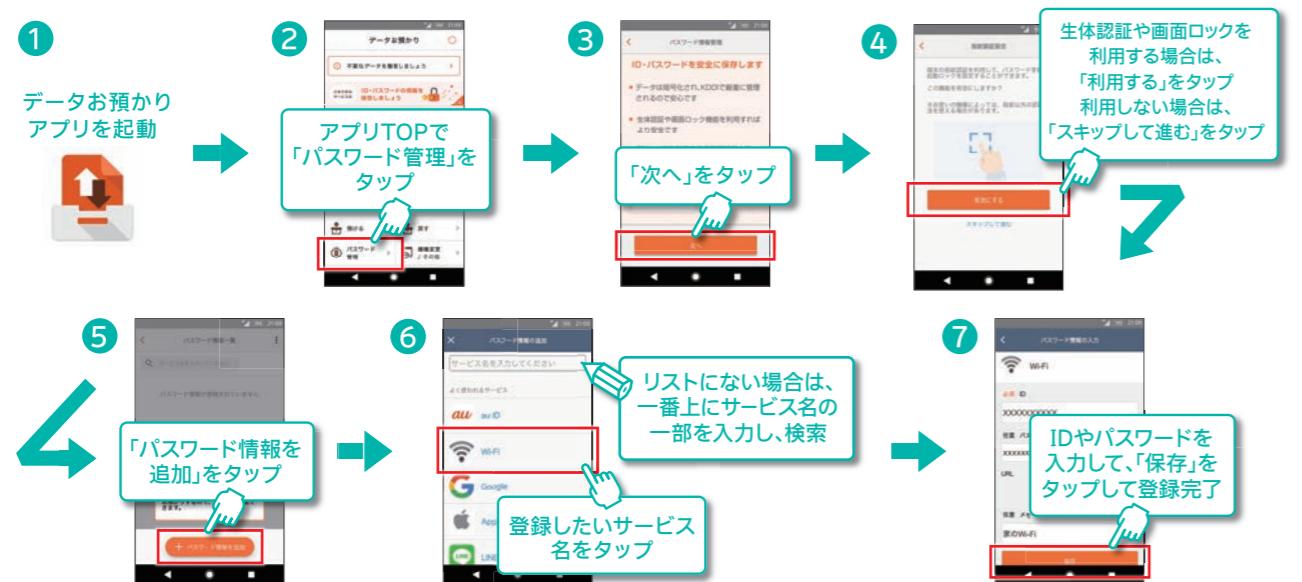
① au IDと生体認証で大事な情報を守ります。

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。

お客様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、お客様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、お客様ご自身で、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「お客様センター」(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、お客様の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。

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
お客様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
よく分から無い…
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・操作方法が分から無い時でもオペレーターが遠隔で、お客様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で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ヵ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ヵ月目の料金は発生しません。4ヵ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
会員登録の専用番号にご連絡ください。

お客様センター (年中無休・受付時間 9:00~20:00)

[au携帯電話から] 局番なし 1 5 7 (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様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く場合があります。
【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。

