

# auサポート

アプリやWebサイトなら、その場で解決。

auホームページ <https://www.au.com/>

## My au アプリ

詳しくは [P.29](#)

ご利用料金、ポイント、ご契約内容などの確認や、  
各種手続きができます。

※画面デザインが変わる可能性があります。



ダウンロードは  
コチラ



## auサポート (Web)

困ったときに役に立つ各種サポート情報をご案内しています。

詳細は  
コチラ



または  で検索

## メッセージ

24時間お問い合わせを受付しています。  
電話ににくい場所や時間帯でも、  
気軽に利用できます。



### ●お問い合わせ方法

QRコードへアクセスし、お好きなアプリでお問い合わせください。  
対応アプリ: My au、LINE、+メッセージ



詳細は  
コチラ



## 電話

### ●総合案内

お問い合わせ内容ごとの直通番号を  
auホームページでご案内しています。  
QRコードからアクセスし、  
お問い合わせ内容をお選びください。

詳細は  
コチラ



または

で検索

## 動画サポート

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接続をおすすめします。

### オンライン スマホ活用講座

詳細は  
コチラ



または

で検索

## 安心サポートパック

詳しくは [P.23](#)

### 故障紛失サポート

大切なスマートフォンの故障・紛失などのトラブルの際に、  
交換用携帯電話機お届けサービスなど、  
サポートが受けられるサービスです。

### 使い方サポート

auのスマートフォン・タブレットはもちろんのこと、  
スマートフォンで利用できるアプリやau以外のデジタル機器の  
設定・使い方までアドバイザーが丁寧にご案内します。



## つながるをサポート

### 電波サポート24

ご自宅での『発着信できない』『途切れる』など電波に関する  
お困りごとの改善策をご提案します。

※ご自宅以外の改善要望も受け付けております。

詳細は  
コチラ



または  で検索

## au Online Shop

スマートフォン、タブレット、オプション品  
などの購入にご利用いただけます。

詳細は  
コチラ



お客さまの声から実現した  
サービス向上事例をご紹介します。



このマークのあるauショップ・トヨタ au取扱  
店では、お客さまが不要となられた携帯電話機・電池・充電器をブランド・メーカーを  
問わず回収し、リサイクルを行っています。



やめましょう、  
歩きスマホ。

スマホやケータイの画面を見ながらの歩行は大変危険です。歩  
行中または急に立ち止まるとの  
通話や操作は控えましょう。

### みんなの文字

この制作物の脚注は、みんなの文  
字を使用しています。みんなの文  
字は、一般社団法人UCDAが「読  
みやすさ」を認証した書体です。

©記載のサービス内容およびホームページ等のアクセス先等は、予告なく変更することがあります。

©掲載の画像および画面イメージ等は、実際の商品と異なる場合があります。

©本ガイドの記載内容は2021年1月28日現在のものです。

●「Xperia」は、ソニーモバイルコミュニケーションズ株式会社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。●「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。●「着うた®」は、株式会社ソニー・ミュージックエンタテインメント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。●「Skype」は、関連商標およびロゴ。『S』記号はSkype Limited社の商標または登録商標です。●「Google」は、Google LLCの商標または登録商標です。●「Google Chrome」は、Google LLCの商標または登録商標です。●「Google Play」は、Google LLCの商標または登録商標です。●「Google マップ」は、Google LLCの商標または登録商標です。●「Android」は、Google LLCの商標または登録商標です。●「Android」ロゴは、Google LLCの商標または登録商標です。●「Wi-Fi」はWi-Fi Allianceの登録商標です。●「WiMAX」は、WiMAXフォーラムの商標または登録商標です。●「iPhone、iPad」は、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。TM and © 2021 Apple Inc. All rights reserved.●「TRENDMICRO」は、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。●「Bluetooth®」は、Bluetooth SIG, Inc. USAの商標または登録商標です。●「LINE」は、LINE株式会社の商標または登録商標です。●「Ponta」は、Pontaのサービスロゴ、サービスキャラクター「ポんた」は株式会社ロイヤリティマーケティング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。

au

あとで役立つ!  
**保存版**

ご契約いただき、ありがとうございます。

# auを 使いこなそう。

[Android™搭載スマートフォン/ケータイ向け]

困ったときに役立つ **設定 & サービス ガイドブック**



ホームページにも掲載しています

<https://www.au.com/>

トップ ▶ サポート ▶ 各種サービスのサポート情報 [スマートフォン・携帯電話] ▶ Android™初期設定・使い方ガイド

購入日

年

月

日

機種名

お名前

初期設定

スマホ・ケータイのあんしん

# 「使いはじめ」から 「使いこなしかた」まで、やさしくガイド。

スマートフォンの基本操作 ..... P.03

はじめの準備

初期設定

## まずはスマホが 使えるようにしましょう



### 5つのステップで、初期設定を済ませよう。

- |                  |   |                             |  |
|------------------|---|-----------------------------|--|
| ステップ<br><b>1</b> | 最初の準備をしよう                               | ① au IDの登録 ..... P.07       |  |
|                  |   | ② Googleアカウントの登録 ..... P.09 |  |
| ステップ<br><b>2</b> | auメール・<br>+メッセージを<br>使えるようにしましょう        | ① メールアドレスの設定 ..... P.11     |  |
|                  |   | ② +メッセージの設定 ..... P.12      |  |
| ステップ<br><b>3</b> | au PAYを設定して、Ponta会員IDと連携させよう ..... P.13 |                             |  |
| ステップ<br><b>4</b> | データをスマホに移そう ..... P.15                  |                             |  |
| ステップ<br><b>5</b> | 迷惑な相手からスマホを守ろう 迷惑メール対策 ..... P.19       |                             |  |

IDやパスワードは大切に管理しよう 安全にご利用いただくために ..... P.06

より便利に使うために au Wi-Fi ..... P.21



[auスマートフォン(5G・4G LTE)をご購入のお客さまへ]  
本ガイドブックでは、スマートフォンの設定とサービスについてご案内しています。  
このマークが付いていないページも一部を除き対象になります。



[auケータイ(4G LTE)をご購入のお客さまへ]  
このマークのページには、ケータイに対応した設定や  
サービスが掲載されています。ぜひご覧ください。

※本ガイドブックに記載している画面はXperia™ XZ1 SOV36のものです。それぞれの操作方法・アイコン等は機種によって異なります。また、アイコンの位置も異なります。

「もしも」のための準備

スマホ・ケータイのあんしん

## 故障・紛失などの 備えにあらかじめ確認しておこう



データのバックアップ ..... P.24

パスワードの管理 ..... P.25

遠隔操作サポート ..... P.26

### 知りたいことや疑問を解決

Q&A よくあるご質問 ..... P.27

### ご利用料金の確認もラクラク

お問い合わせ・各種手続き ..... P.29

ネット接続必要 / パケット定額推奨 / マークのあるアプリ・コンテンツについて

■アプリダウンロード・コンテンツ購入には別途通信料が発生します。

アプリ等によっては、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ので、ご利用の際はデータ定額サービスのご利用を強くお奨めいたします。

通信速度制限について(au回線ご利用の場合)

① ご加入の料金プランにより、ご利用状況に応じて通信速度を制限させていただく場合があります。  
詳しくはauホームページの基本料金・料金プラン一覧のページよりご確認ください。



# 基本操作

スマートフォンの  
基本的な使い方は？



👉 じつはケータイと  
そんなに変わらないんです。  
アイコンを覚えたら使いやすいですよ。

## まず、使いたい機能のアイコンをタップしましょう。

※それぞれの操作方法・アイコン等は機種によって異なります。  
また、アイコンの位置も異なり、ホーム画面にない場合があります。

各機種のより詳しい使い方を  
記載した『取扱説明書』は  
auホームページをご確認ください。



### +メッセージ

#### メッセージを送る時

「+メッセージ(SMS)」をタップし、「+」をタップ。  
「新しいメッセージ」をタップして、メッセージを送  
る連絡先を選択。メッセージを入力したら、「送信  
アイコン」をタップすると送信できます。  
「+メッセージアイコン」が表示されている連絡先  
には、スタンプ、写真や動画、音声メッセージを送  
信することも可能です。

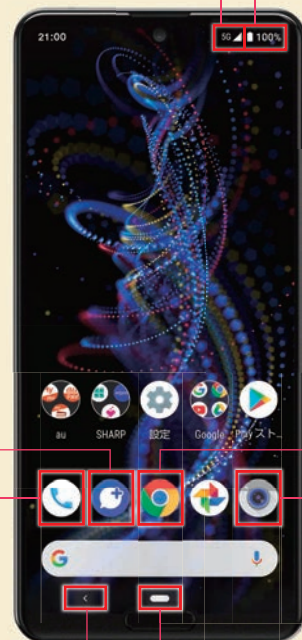
※ご利用には設定が必要です。P.12

※機種によってはホーム画面にアイコンが  
無い場合があります。

電池残量を表示します。

通信モードおよび  
電波状態を表示します。

・5G 通信 → 5G  
・4G LTE通信 → 4G  
・Wi-Fi 通信 →



### ブラウザ (Chrome)

【アイコンの例】

#### Google 検索をする時

- 1 「URL」表示欄をタップ
- 2 検索したいキーワードを  
入力して「実行」をタップ
- 3 検索結果が表示されますので、  
表示したいページのリンクを  
タップ

### カメラ

【アイコンの例】

#### 写真を撮る時

機種により操作は異なります。  
【例】スライドやタップでズームやピ  
ントを調整して、「シャッター」ボタ  
ンをタップすれば撮影できます。

#### 写真を見る時

機種により操作は異なります。  
【例】「ギャラリー」(アルバム)をタ  
ップすれば保存した写真の一覧が表  
示されますので、閲覧したい写真を  
タップします。

### バックキー

1つ前の画面に戻ります。  
※機種によってはない場合があります。

【アイコンの例】



### ホームキー

いつでもホーム画面に戻れます。  
※機種によっては、位置が違う場合、ない場合があります。

【アイコンの例】



### アプリ一覧 / 利用中アプリの確認

ホーム画面の下部を下から上にフリックすると、  
アプリ一覧が表示されます。

※利用中のアプリがある場合は、アプリ一覧が表示  
される前に、利用中のアプリが表示されます  
が、そのまま上にフリックし続けてください。

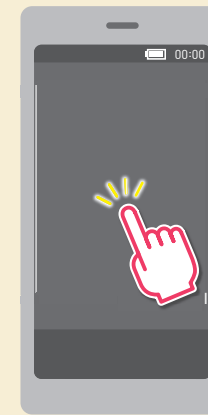
スマートフォンの  
タッチパネルって使いやすいの？



👉 指先で、なんとなくの感覚でも  
操作ができるタッチパネル。  
慣れるのはすぐですよ。

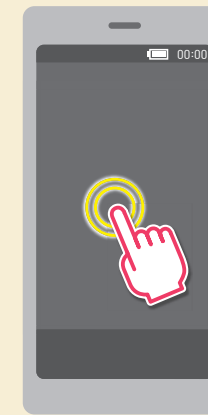
## アプリの起動や選びたい場所を選択する

## アイコンなどの移動時に使う



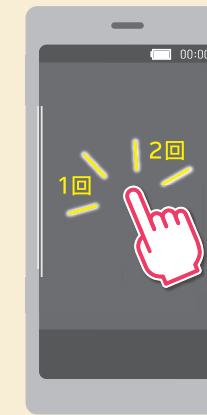
### タップ

画面に軽く触れて指を  
すぐに離します。



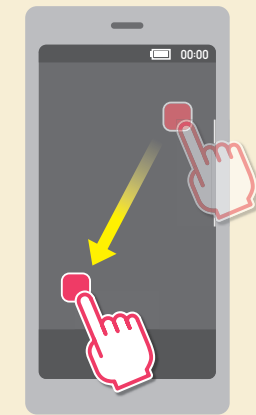
### ロングタッチ

長押し: 1秒以上



### ダブルタップ

2回同じ位置をタップ  
します。

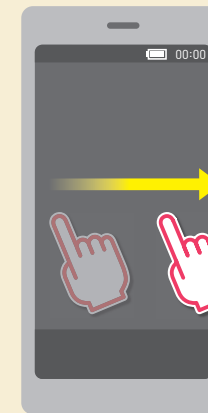


### ドラッグ

アイコンに触れたまま  
目的の方向に動かします。

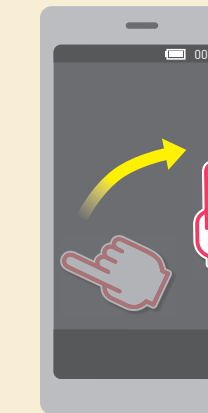
## 地図などで画面を上下左右に移動させる

## 地図や画像を拡大/縮小します



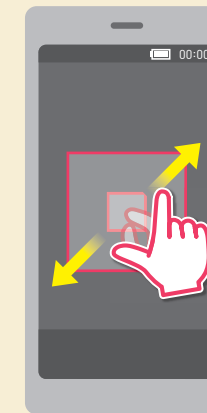
### スライド

画面に触れたまま、  
目的の方向に動かします。



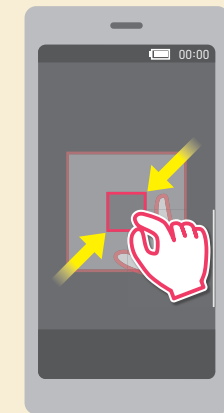
### フリック

画面上を素早くはらう  
ように操作します。



### 拡大 ピンチアウト

2本の指で画面に触れた  
まま指を開きます。



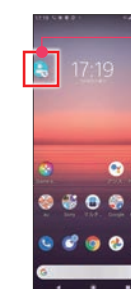
### 縮小 ピンチイン

2本の指で画面に触れた  
まま指を閉じます。

## 通話料についてのご注意

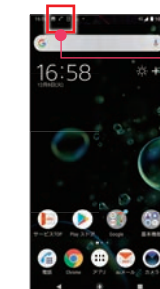
通話を終了される際は、通話終了  
の操作を行って確実に通話が切  
断されていることをご確認ください。  
通話の切り忘れにより、通話料が  
高額になる場合があります。

待ち受け画面が表示されていても、以下の場合は電話がつながっています。



●画面に「」が  
表示されている。

Android™ OS 11以降の機種



●ステータスバーに  
「」が  
表示されている。

Android™ OS 10以前の機種

キーがなくて  
どう文字を打つの？



☞ 文字入力も、画面をタッチして行います。  
ケータイとはちょっと違う方法ですが、  
コツさえつかめばかなり便利！

## 入力画面イメージ

### 【各ボタンの役割】

- 1 バックキー/戻すキー**  
1つ前の文字に戻ります。
- 2 カーソルキー**  
カーソルを左右に移動します。
- 3 記号キー**  
入力したキーに割り当てられている文字種(英数字、カタカナ)が表示されます。
- 4 文字種切替キー**  
入力する文字種(ひらがな、英数字)を切り替えます。
- 5 大文字・小文字キー**  
大文字、小文字を切り替えたり、濁点、半濁点をつけたりします。



- 6 変換候補リスト**  
文字を入力すると、変換候補リストが表示されます。
- 7 削除キー**  
文字を削除します。
- 8 候補キー**  
スペースの入力、または連文節変換を行います。
- 9 確定キー**  
入力中の文字を確定します。

## 文字入力イメージ…「う」を入力する場合

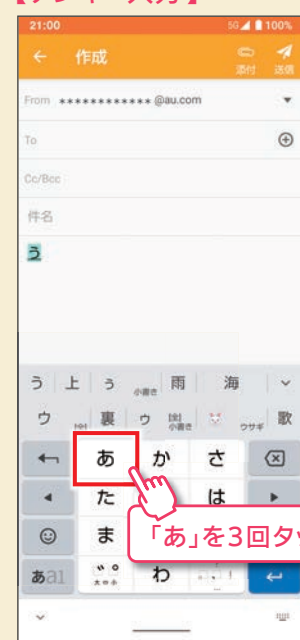
### 【フリック入力】



② 候補が表示されたら「う」の方向へスライド

① 「あ」をロングタッチ

### 【テンキー入力】



「あ」を3回タップ

ケータイと同じ入力方法です。

※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。

## ご注意ください！

各種設定に必要なIDやパスワードは、第三者に知られると、勝手に使用されたり、情報を盗まれたり、思いがけない被害を受ける可能性があります。

ID・パスワードはお客さまの大切な情報です。  
他人の目に触れないよう、ご自身で大切に管理しましょう。

### 管理が必要な情報の一例

- au ID・パスワード
- au携帯電話ご契約時の暗証番号
- メールアドレス
- Googleアカウント・パスワード
- 利用するアプリのID・パスワード など

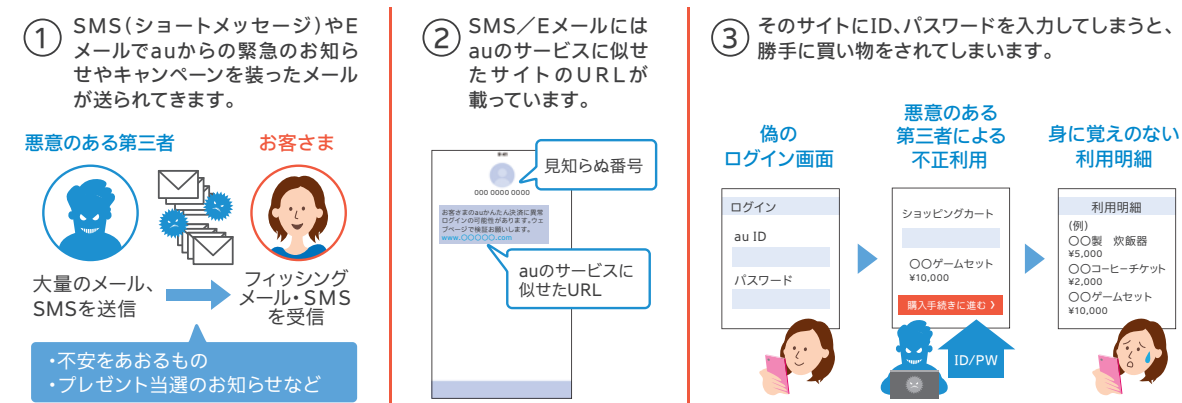
※ID・パスワードはデータお預かりアプリでも管理出来ます。  
詳しくは P.25 をご覧ください。



## ！あなたのパスワードを狙った詐欺にご注意ください！

正規のサービスを装ったSMSやEメールを送り公式サイトの偽サイトに誘導し、IDやパスワードなどを盗む詐欺行為(フィッシング)が多発しています。  
IDなどが盗まれるとそのIDで買い物をされ、金銭被害が発生することがありますのでご注意ください。

### フィッシングの手口(代表的な例)



## 大切なIDを守るために4つのことに気を付けてください

- 1 不審なSMSやEメールにあるリンクを不用意にクリックしない。
- 2 リンク先のWebサイトのURLがauの正規のURL\*が疑わしい場合はID、パスワード、暗証番号を入力しない。  
\*:auのドメインの例:○○.auone.jp,△△△.au.comなど
- 3 ID、パスワード、暗証番号は他人に教えたりしない。
- 4 ログインした覚えがないのに、2段階認証のメールが送られてきたら、絶対に「上記の端末でログインする」ボタンを押さず、「ログインしない」ボタンを押す。

※auだけでなく、宅配業者、ショッピングサイト、コロナ禍での寄付などを装ったSMSやEメール、偽サイトの場合もあります。



au IDって何のために必要なの？



auのいろいろなサービスをご利用いただくために必要なIDです。スマートフォン購入時の初期設定で設定いただくと、auサービスのご利用開始がよりスムーズになります。

主なサービス

- My au ..... アプリやWeb上で料金の確認や契約内容の確認・変更が可能です。
- auスマートパスプレミアム(有料)・・・「楽しい」も「おトク」も「あんしん」も充実！ウイルスバスター™ for au/ウイルスブロックなどのスマホのセキュリティ対策、5Gコンテンツや映像などのエンタメ、おトクなクーポンなどをご用意しています。詳しくはコチラ ▶ <https://www.au.com/entertainment/smartpass/>
- au PAY ..... au PAY 残高にチャージすることでスマホで支払える「au PAY(コード支払い)」と、全世界のMaster Card® 加盟店で使える「au PAY プリペイドカード」がご利用可能に。またクレジット支払い可能な「au PAY カード」もラインナップ。いつものお店やインターネットサイトで気軽にキャッシュレス生活ができます。たったのPontaポイントは、au PAY アプリでご確認いただけます。

## au初期設定とau IDを登録する手順

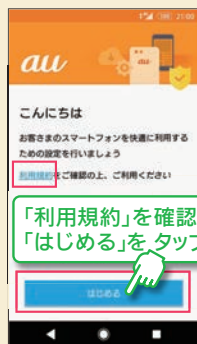
一部、初期設定手順が異なる機種がございます。詳細は各機種の取扱説明書をご確認ください。



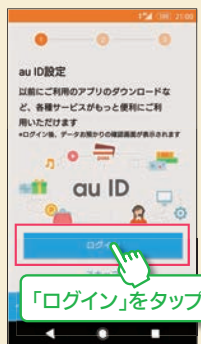
以下はスマートフォンの操作方法です。

au初期設定アプリが見つからない場合は、P.08のMy auアプリからでもau IDを設定いただけます。

① 起動画面



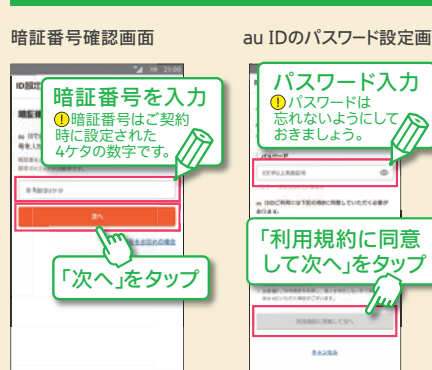
② au ID設定画面



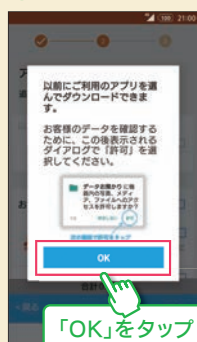
au IDをお持ちの方



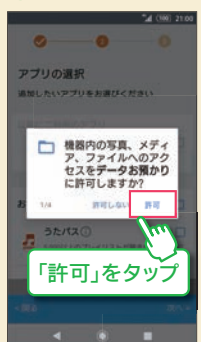
新規登録の方はこちら(パスワードを設定する)



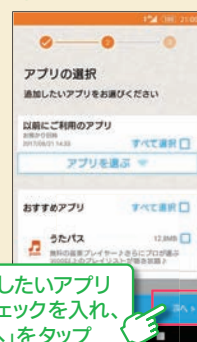
③ 案内画面



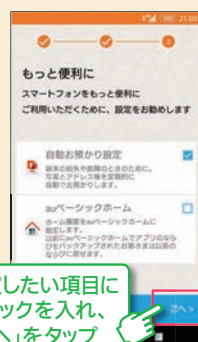
④ ダイアログ確認



⑤ アプリの選択



⑥ 個別設定画面



⑦ 完了画面



### au初期設定アプリが見つからない場合

スマートフォンの初回起動時に上記のau初期設定アプリの画面が表示されない場合は、右のQRコードを読み取って利用したいアプリをダウンロードしてください。



### Pontaポイントについて

au IDとPonta会員IDを連携させると、ポイントがたまる・つかえるお店が広がります。右のQRコードより手続きをお願いします。

<アクセスはコチラ>  
「au IDサイト」TOP:<https://id.auone.jp>  
[MENU] ▶ [au ID会員情報] ▶ 「Pontaカードとの連携」から「連携」をタップ。



## My auアプリの設定

①

My auアプリを起動



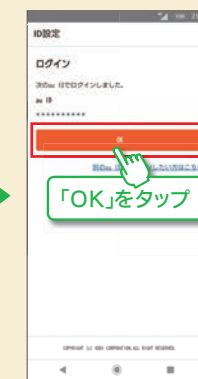
②



③



④



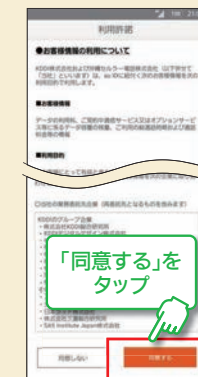
⑤



⑥



⑦

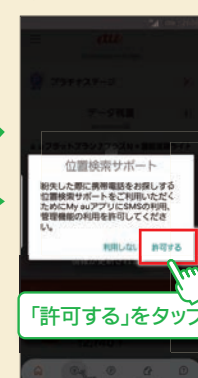


⑧

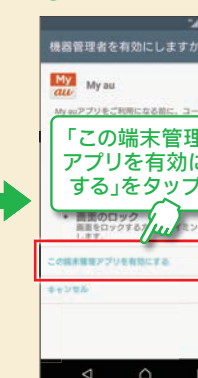


※「同意する」を選択いただくことで、スマホをなくした際に、お客さまのパソコンやお客さまセンターからお探していただける「位置検索サポート」の事前設定が完了します。※「位置検索サポート」をご利用いただくには、auスマートパスプレミアム/auスマートパス/auスマートサポート(有料)のいずれかのご加入が必要です。

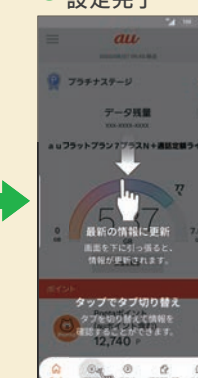
⑨



⑩



⑪



⑫ 個別設定画面



My auアプリでau IDを設定すると、毎月のご請求金額やデータ通信量、ポイントなどが確認できます。

- ゲームやアプリを使ったり、写真や動画を見たりして、どのくらいデータ通信をしたか気になったとき、今月のデータ通信量がすぐにご確認いただけます。

※画面デザインが変わる可能性があります。

※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。



ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法

「au IDサイト」へアクセス



「au IDの設定」を選択

登録完了



Googleアカウントで何ができるの？

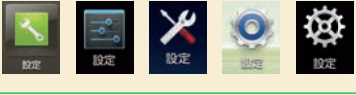
Googleアカウントを設定すると、  
いろいろなアプリをGoogle Playからダウンロードできたり、  
GmailなどのGoogleサービスを利用できますよ。

## Googleアカウントを登録する手順

### 1 「設定」アイコンをタップ



※設定アイコンは機種によって異なります。  
[設定アイコンの例]



### 2 設定画面



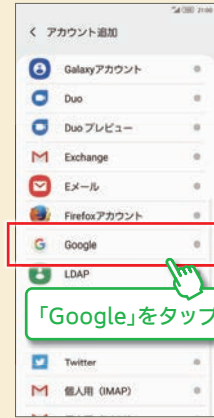
「アカウントとバックアップ」をタップ  
※お使いの機種によって異なる場合があります。

### 3 アカウントの追加



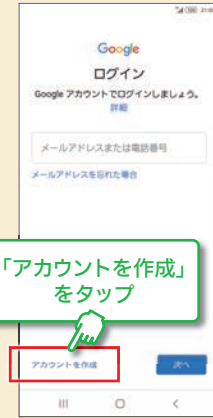
「アカウント追加」をタップ

### 4 Googleアカウントを選択



「Google」をタップ

### 5 Googleアカウントを追加



「アカウントを作成」をタップ

### 6 名前の入力



「自分用」をタップ

### 7 名前の入力



姓名を入力して、「次へ」をタップ

「次へ」をタップ

### 8 生年月日・性別の入力



生年月日と性別を入力

「次へ」をタップ

### 9 Gmailのメールアドレスを作成

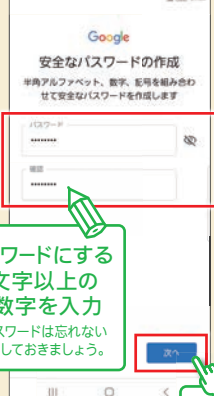


Googleの提示したアドレスを選択するか、ご自身でアドレスを入力

「次へ」をタップ

作成したGmailアドレスがGoogleアカウントになります。

### 10 パスワードの作成

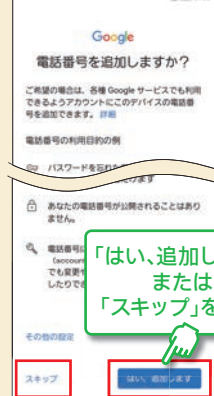


パスワードにする8文字以上の英数字を入力

※パスワードは忘れないようにしておきましょう。

「次へ」をタップ

### 11 電話番号の追加



「はい、追加します」または「スキップ」を選択

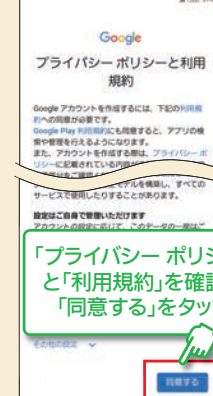
スキップ

### 12 アカウント情報の確認



アカウント情報を確認後、「次へ」をタップ

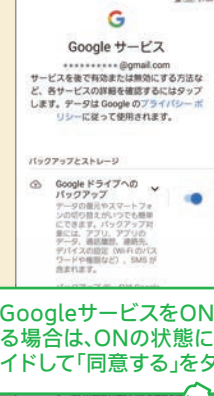
### 13 プライバシーポリシーと利用規約の確認



「プライバシーポリシー」と「利用規約」を確認後「同意する」をタップ

同意する

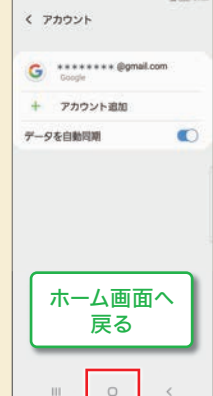
### 14 Googleサービス画面



GoogleサービスをONにする場合は、ONの状態にスライドして「同意する」をタップ

同意する

### 15 アカウント作成完了



ホーム画面へ戻る

キャリア決済の設定手順が簡単に！  
右のQRコードより設定が可能です。



## キャリア決済設定手順

※Google Playでの購入料金を携帯電話の通信料金とまとめてお支払いできる便利なサービスです。  
※「ご利用状況確認方法」「ご利用確認メール設定/変更方法」「ご利用上限額変更/利用制限設定」については、P.29のMy auアプリ内をご確認ください。

### 16 アプリ一覧画面



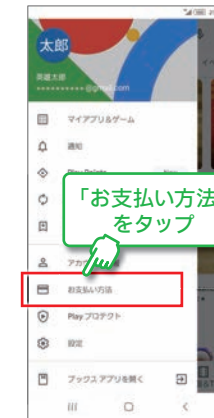
アプリ一覧画面上のGoogle Playをタップ

### 17 メニューボタンを開く



メニューボタンをタップ

### 18 アカウント情報を選択



「お支払い方法」をタップ

### 19 au決済情報の設定



「auの決済を利用」をタップ

### 20 auのキャリア決済を有効化



「有効」をタップ

### 21 auのお支払い情報の確認



郵便番号を入力

「保存」をタップ

### 22 au決済情報設定完了



ご自身の携帯電話番号になっていれば完了

※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。



「+メッセージ」って何が便利なの？



+メッセージ(プラスメッセージ)を使えば、これまでのSMSの電話番号だけで、メッセージだけでなく写真・動画、スタンプなどが送れたり、グループメッセージもできますよ。また、+メッセージ同士なら、他社の携帯電話(NTTドコモ、ソフトバンク)やiPhoneのお友だちにも送れます。

※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。

## メールアドレスの設定および変更手順



以下はスマートフォンの操作方法です。

新しくメールアドレスを取得もしくは変更される場合は「au.com」ドメインとなります。すでにご利用いただいている「ezweb.ne.jp」ドメインのメールアドレスは引き続きご利用いただけます。

### 1 auメールアプリを起動



### 2 利用許諾(個人情報)

「同意する」をタップ

### 3 権限許諾

「次へ」をタップ

### 4 SMS許可

「許可」をタップ

### 5 電話許可

「許可」をタップ

### 6 連絡先許可

「許可」をタップ

### 7 バックグラウンド通信許可

「OK」をタップ

### 8 バックグラウンド実行許可

「許可」をタップ

### 9 メールアドレス取得

「閉じる」をタップ

### 10 トップ画面

メニューキーをタップ

### 11 メニュー画面

「アドレス変更/迷惑メール設定」をタップ

### 12 確認画面

「OK」をタップ

### 13 メール設定

「メールアドレスの変更へ」をタップ

### 14 暗証番号入力

「送信」をタップ

暗証番号を入力  
① 初期値は、auご契約時にご記入いただいた4桁の数字です。

### 15 メールアドレス変更許諾

「承諾する」をタップ

### 16 メールアドレス入力

「送信」をタップ

※入力したメールアドレスがすでに使用されている場合はエラー表示になります。

### 17 設定確認画面

「メールアドレスを確認しOKをタップ」

au IDを電話番号で利用の場合に表示されます。「設定する」を選択すると、au IDログイン認証のIDとしてメールアドレスを利用できます。

### 18 設定完了

設定完了

ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法 ☑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」▶「続ける」\*▶「メールアドレスの変更へ」

★:機種によっては表示されない場合があります。 ※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。

## +メッセージ(プラスメッセージ)の設定手順



下記設定は、+メッセージがプリインストールされている機種をお使いのお客さまの設定手順です。SMSアプリが搭載されている機種をお持ちのお客さまは、+メッセージへのアップデートを先に行ってください。アップデート方法はこちら(<https://www.au.com/mobile/service/plus-message/>)

### 1 ホーム画面

「+メッセージ」アプリを起動

### 2 アプリ立ち上げ

「次へ」をタップ

### 3 アクセス権限の設定

「次へ」をタップ

### 4 「許可」をタップ

「許可」をタップ

### 5 利用規約

「同意する」をタップ

※利用規約が表示されたら、Wi-Fi接続が可能でデータ通信料を抑えたい場合はここでWi-FiをONにしてください。

### 6 チュートリアル

チュートリアルをスライドで4枚めくる(スキップボタンですべてスキップすることも可能です)

### 7 プロフィール

プロフィールを入力

### 8 利用開始

「OK」をタップ

※未入力でも登録できますが、名前は登録すると連絡先交換のQRコードを利用するときに便利です。

※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。

### 利用開始したら...

安心・便利・おトクな、au公式アカウントのご登録をお願いします。

- <安心> au災害対策  
auの災害関連サービスをまとめた公式アカウントです。登録した地域の緊急速報メールの通知も受け取ることができます。
- <便利> auサポート  
24時間いつでもメッセージで気軽にお問い合わせいただけます。
- <おトク> メッセージdeポイント  
届いた広告をクリックするとPontaポイントがもらえるサービスです。

### au公式アカウントの登録方法

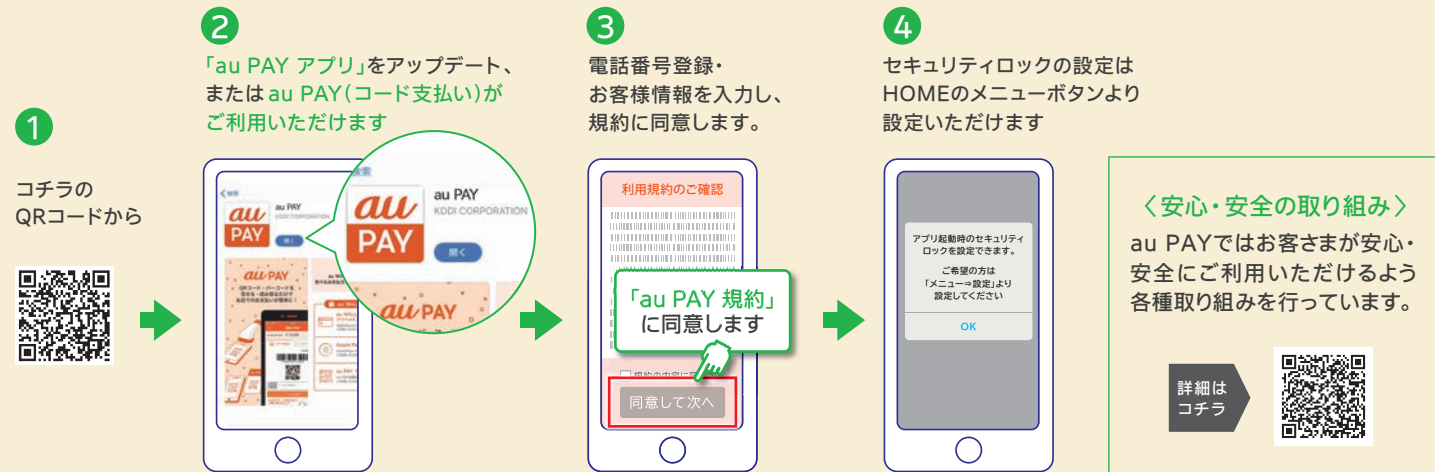
- 公式アカウントを探す
- 公式アカウントを選択
- 公式アカウントを登録

au PAYってなんだろう？

au PAYはバーコードやQRコードでお支払い可能な  
スマホ決済サービスです。  
au PAY アプリでかんたんに始められます。

## au PAYの設定手順（Ponta会員IDとの連携）

### au PAYご利用開始方法



※イメージ画像は2021年1月時点のもので変更になる場合があります。

### au PAY 残高へのチャージ

「auかんたん決済」でau PAY 残高にチャージできます。

上限額	条件詳細
最大8万円(不課税)/月*1<1回最大45,000円(不課税)> *1:年齢、加入期間、その他KDDIの定める基準により上限額が変わります。	通信料金のお支払い方法を、口座振替または指定のクレジットカードに設定していること



※イメージ画像は2021年1月時点のもので変更になる場合があります。

チャージ方法は以下から選べます

◎便利なオートチャージもおススメ！

- auかんたん決済「auかんたん決済\*2」なら翌月のauのご利用料金と一緒にご請求！
- Pontaポイント
- au PAY カード
- クレジットカード
- 銀行チャージ(auじぶん銀行/ローソン銀行)
- au PAY スマートローン
- 現金チャージ(ローソンレジ\*3/ローソン銀行ATM/セブン銀行ATM/au SaKuTTO)

※ご利用詳細については、au PAY サイト  
(<https://wallet.auone.jp/>)をご確認ください。

\*2:au・UQ mobileをご利用のお客さまのみご利用いただけます。 \*3:チャージにはau PAY プリペイドカードが必要です。

### au PAYでのお支払い

au PAY 残高上限額	100万円(不課税)	お支払い可能額	1回あたり 25万円(税込)
--------------	------------	---------	----------------

スマホ画面をかざすだけ!!【コード表示】



お店のQRコードを読み取るだけ!!【コード読取】



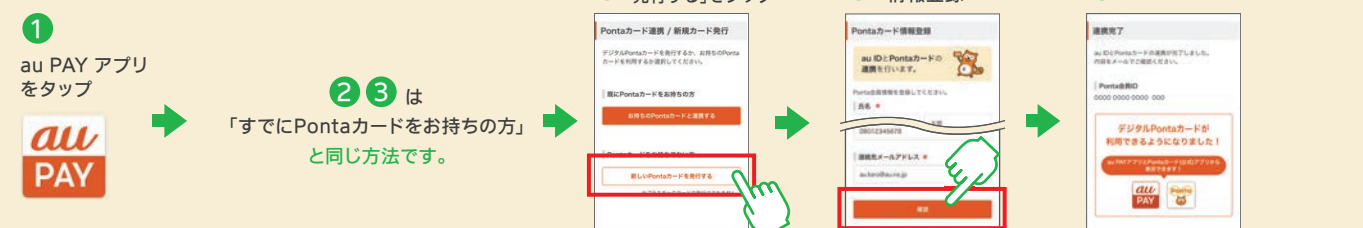
### Ponta会員IDとの連携

au PAY アプリでPontaカードと連携(au IDとPonta会員IDを連携)させると、ポイントがたまる・つかえるお店が広がります！

すでにPontaカードをお持ちの方



まだPontaカードをお持ちでない方



\*4:デジタルPontaカードの場合は、Ponta会員IDは手入力になります。\*5:一部提携社のご利用にはPontaWebの登録が必要です。現在お持ちのau WALLET ポイントも、Ponta会員IDと連携することで、Pontaポイントとしてご利用いただけます。\*Pontaカードとの連携には利用規約に同意いただく必要があります。\*お客様情報の登録状態によっては上記の流れにならない場合があります。\*イメージ画像は2021年1月時点のもので変更になる場合があります。

Pontaの提携店舗★で、サイト★で、たまる・つかえる！

★:Ponta会員IDと連携していない場合は、利用先がauサービス・au PAY 加盟店のみとなります。\*現在お持ちのauポイントについては、Ponta提携社でご利用いただけません。



機種変更前のデータってスマホに移せるの？

スマホにデータ移すのは、想像しているよりもずっとカンタンです。  
アドレス帳も写真もスムーズに移せますよ。

## Android™スマートフォンからAndroid™スマートフォンへのデータ移行

### 1 変更前の機種での操作

2015年4月より前に発売のスマートフォン



au Cloud アプリをダウンロード



アプリを起動し「預ける」をタップし、画面の案内に沿ってバックアップを行ってください。

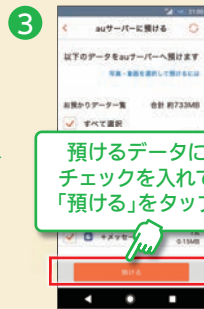
2015年4月以降に発売のスマートフォン



Google Playストアから「データお預かりアプリ」をダウンロードしアプリを起動



「預ける」をタップ



預けるデータにチェックを入れて「預ける」をタップ



預ける処理が完了したら「完了」をタップ

### 2 変更後の機種での操作



Google Playストアから「データお預かりアプリ」をダウンロードしアプリを起動



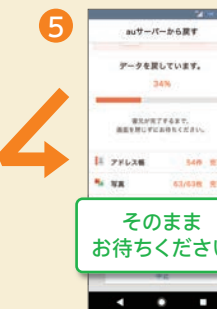
「戻る」をタップ



戻すデータにチェックした後、「戻す」をタップ



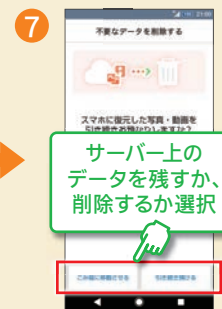
Wi-Fiに接続していない場合に表示されます。Wi-Fi接続後にもう一度お試しください。



そのままお待ちください



「完了」をタップ



サーバー上のデータを残すか、削除するか選択



トップ画面に戻り完了

① LINEやゲームアプリなどのデータ移行は別途手続きが必要です。それぞれのアプリ・サービスの提供元ならびにauホームページをご確認ください。



## ケータイ(3G)からAndroid™スマートフォンへのデータ移行

### 1 変更前の機種での操作

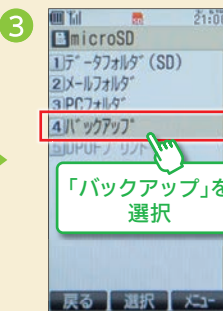
アドレス帳のバックアップ



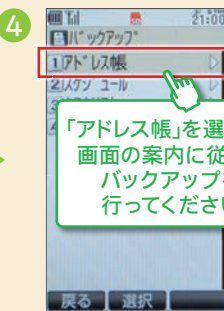
microSD™カードを挿入



メニュー画面で「microSD™」を選択



「バックアップ」を選択

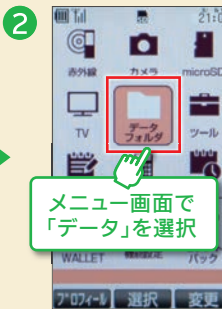


「アドレス帳」を選択し、画面の案内に従ってバックアップを行ってください

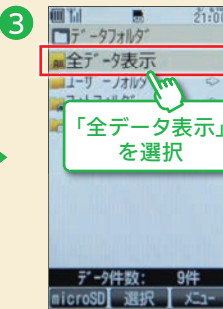
画像・動画のバックアップ



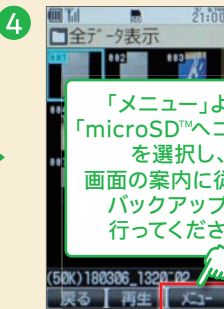
microSD™カードを挿入



メニュー画面で「データ」を選択



「全データ表示」を選択



「メニュー」より「microSD™へコピー」を選択し、画面の案内に従ってバックアップを行ってください

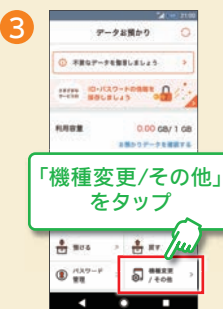
### 2 変更後の機種での操作



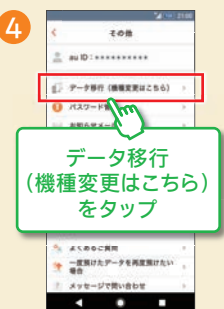
microSD™カードを挿入



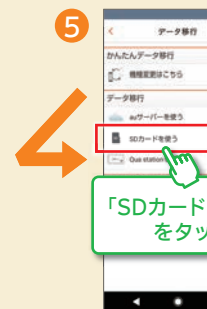
Google Playストアから「データお預かりアプリ」をダウンロードしアプリを起動



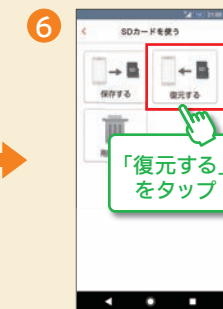
「機種変更/その他」をタップ



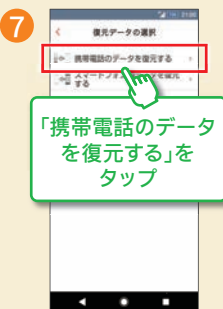
データ移行（機種変更はこちら）をタップ



「SDカードを使う」をタップ



「復元する」をタップ



「携帯電話のデータを復元する」をタップ



戻したいデータにチェックを入れた後、「戻る」をタップ

① LINEやゲームアプリなどのデータ移行は別途手続きが必要です。それぞれのアプリ・サービスの提供元ならびにauホームページをご確認ください。



※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。

もっと詳しく移行の手順が知りたい！

機種ごとの移行方法や、他社からのお乗り換えなどは  
auホームページをご覧ください。  
<https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/backup/>



## iPhoneからAndroid™スマートフォンへのデータ移行

## 1 変更前の機種での操作



## 2 変更後の機種での操作



LINEやゲームアプリなどのデータ移行は別途手続きが必要です。それぞれのアプリ・サービスの提供元ならびにauホームページをご確認ください。



## ケータイ(4G LTE)からAndroid™スマートフォンへのデータ移行

## 1 変更前の機種での操作



## 2 変更後の機種での操作



LINEやゲームアプリなどのデータ移行は別途手続きが必要です。それぞれのアプリ・サービスの提供元ならびにauホームページをご確認ください。



※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。





## 迷惑メールってなぜ届くの？



迷惑メールが届く理由はいくつもあります。気を付けましょう。

- ① 推測されやすいメールアドレスになっている。
- ② 出会い系サイトやインターネットの掲示板に、アドレスの登録や書き込みをした。
- ③ 迷惑メールに書かれていた連絡先に、配信停止を依頼した。
- ④ 迷惑メールに書かれているURLにアクセスした。
- ⑤ プレゼントや無料ダウンロードを売りにした怪しいサイトに、会員登録や応募をした。
- ⑥ 「なりすましメール(実在する企業などになりましたメール)」に書かれたURLにアクセスした。

※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。

## 「迷惑メールフィルター」の設定(迷惑メールの拒否/特定のメールを受信する方法)

### 迷惑メールフィルター(オススメ設定)を設定する

迷惑メールを大幅に削減できる、auがおすすめる設定方法です。以下の登録をまとめて設定します。

■なりすまし規制(高) ■迷惑メールおまかせ規制 ■拒否通知メール返信(返信する)



### 特定のメールを拒否する

迷惑メールフィルターを設定しても迷惑メールが届く場合は「拒否リスト」をご利用ください。

利用方法: 上記 ④ から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「拒否リストに登録する」を選択

### 特定のメールを受信する

特定の相手のメールを受信したい場合、「受信リスト」をご利用ください。  
※連絡網などのメーリングリストからの一斉送信メールを受け取りたい場合は、「受信リスト」で「必ず受信」にチェックを付けてください。

利用方法: 上記 ④ から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「受信リストに登録/アドレス帳受信設定をする」を選択

### ※迷惑メールおまかせ規制

新たにメールアドレスを取得\*<sup>1</sup>もしくは、5Gまたは4G LTE対応スマートフォンを初めてご利用されるお客さまは、「迷惑メールおまかせ規制」が自動適用されます。「迷惑メールおまかせ規制」は、迷惑メールの疑いのあるメールを自動規制します。また、規制したメールの概要を翌日にメールでレポート通知します。

★1:新規契約、譲渡、再利用の場合や5G NET(対象料金プランのご契約で自動適用)、LTE NETオプションを追加されたお客さまが対象。(メールアドレスの変更は対象外です。)

「迷惑メールおまかせ規制」の解除は上記画面の ④ から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「その他の詳細設定をする」▶「迷惑メールおまかせ規制」の手順で「規制しない」を選択してください。

### ケータイの場合の設定方法

☑ キー▶「サブメニュー」「メニュー」または「設定」▶「Eメール設定」▶「アドレス帳変更・その他」または「その他設定」▶「接続する」\*<sup>2</sup>▶「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶4桁「暗証番号」を入力▶「送信」▶「受信リストに登録する」または「拒否リストに登録する」  
★2:機種によっては表示されない場合があります。

## 迷惑メールの情報はこちらまで！

### 迷惑メール専用窓口

※間違いメールや誹謗中傷メールの情報は、お受けしておりませんのでご了承ください。

#### アクセス方法

【電話】……………迷惑メール受付センター(☎0077-7089) 受付時間 9:00~17:00(平日)  
【パソコン/スマートフォン/ケータイ(4G LTE)】…… <https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/common/report/>

迷惑メールでお困りの場合、受信した迷惑メールに関する情報をお寄せください。

もしくは



## 「迷惑メッセージ・電話ブロック」の設定:架空請求などの迷惑メッセージを自動で振り分け

「迷惑メッセージ・電話ブロック」サービスは、迷惑SMS・迷惑電話からお客さまを守るサービスです。

架空請求などの迷惑SMS/+メッセージを自動検知し、自動で振り分けます\*<sup>3</sup>。

また、約600万件の事業者電話番号データベース\*<sup>4</sup>をもとにして、公共施設や企業などからの着信時に、発信元名称を自動で表示します。

★3:すべての迷惑電話および迷惑SMSを警告できるわけではありません。★4:トビラシステムズが独自に整備した事業者電話番号のデータベースです。

対象のお客さま

auスマートパスプレミアム/auスマートパス\*(有料)ご加入のお客さま

### 「迷惑メッセージ・電話ブロック」を設定する



※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

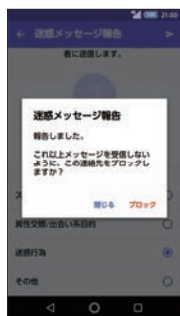
11 +メッセージで迷惑SMS/メッセージの邪魔な通知に煩わされることなく自動で仕分けを行います。



### 迷惑を感じたSMS/メッセージの情報を報告する

ご報告いただくことで、迷惑SMS/メッセージの検出精度向上につなげています。

手順:プラスメッセージアプリを起動▶迷惑を感じたSMS/メッセージをタップ▶画面右上の①マークをタップ▶「迷惑メッセージ報告」をタップ▶報告理由を選択し、右上の送信ボタンをタップ



\*: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。

※機種により一部操作方法、画面イメージ等、異なる場合があります。

Wi-Fiって  
どこで使えるんだろう？



外でも家でも  
Wi-Fiに  
接続できます。

## Wi-Fi設定方法

カフェや駅などのスポットで使える。

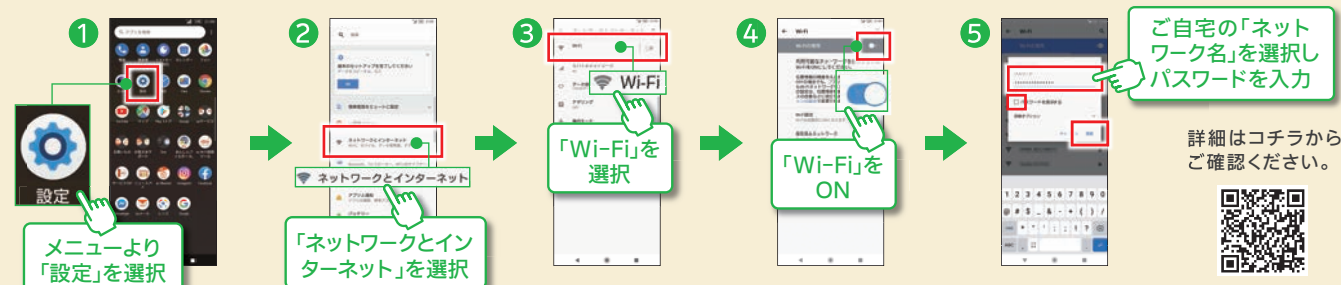
**外で** **au Wi-Fi SPOT** ご利用になる場合は、アプリ「au Wi-Fi接続ツール」をインストールしてください。  
※一部製品には既にインストールされている場合があります。



① 機種により画面が異なる場合がございます。② すべてのau Wi-Fi SPOTをご利用いただくには、アプリ「au Wi-Fi接続ツール」の「au Wi-Fi SPOTの利用設定」で設定してください。  
③ Android™8.1以上のスマートフォンをご利用の場合、「SSID:au Wi-Fi2以外」の接続には、初期設定に加えて、スマートフォンの位置情報設定をONにしておく必要があります。

## 家で

ご自宅のWi-Fi機器と接続する場合  
設定には、接続先であるご自宅のWi-Fi機器に設定される「ネットワーク名 (SSID)」と  
「暗号化キー (パスワード)」が必要です。事前にご確認のうえ、以下手順にて設定を行ってください。



① Wi-Fi接続する場合はご自宅のインターネット回線と無線LANルータが必要になります。② 機種により画面が異なる場合がございます。

※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

## MEMO

## お子さまによるゲームの高額課金の抑止策

!! ご注意ください!

1 わかりやすい  
暗証番号にしない。

2 利用者登録を行い、  
ご利用上限額を  
下げる

設定方法は P.30 「ご利用上限変更・  
利用制限設定方法」をご確認ください。

3 クレジットカード  
番号を教えない。

4 通信料合算の  
ご利用上限額を  
設定する。

5 auかんたん決済、App Store、  
Google Playでの  
利用制限の有効化。

6 身に覚えのない決済は、  
二段階認証を  
許可しない。

7 サブアドレスを設定し、  
お子さまの利用を  
都度確認する。

「MENU」をタップ ▶  
「メール配信設定」をタップ  
詳細はコチラ



# 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)

(単品利用料590円/月)  
(税込649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！

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。

※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

5

6

7

8

「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

「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。

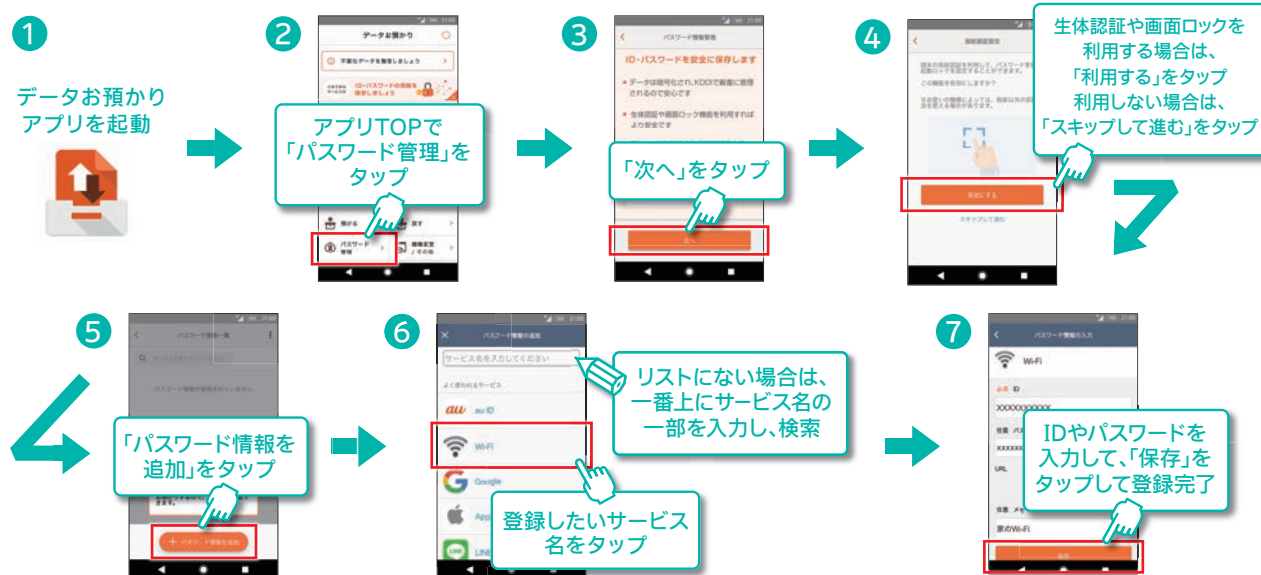
※auスマートパスは2020年10月1日をもって、新規加入受付を終了しました。※スマートフォンは、アプリ等によりお客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。

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。

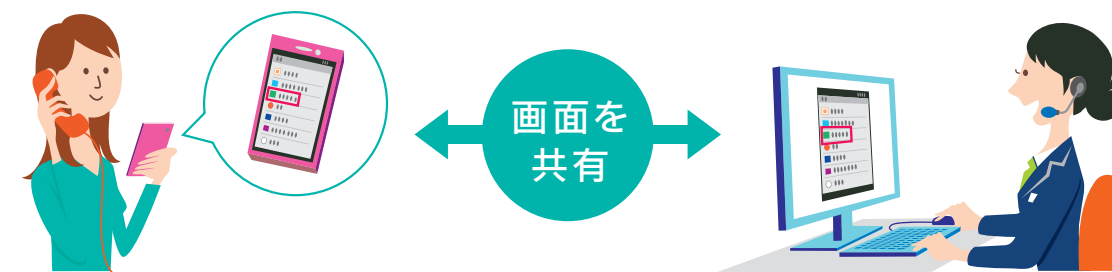
操作方法がよくわからない時はどうしたらいいんだろう?

☎ 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。



# よくあるご質問

Q

au料金の締め日や支払期日を知りたい。



またはコチラから

A

毎月1日から月末までのご利用料金を翌月ご請求いたします。

①携帯電話のみご利用のお客さまのお支払い  
期限(口座振替ご利用の場合は振替日)は毎月25日<sup>\*1</sup>です。


②KDDIまとめて請求をご利用のお客さまは、月末日<sup>\*1\*2</sup>となります。

\*1:お支払い期限および振替日が土日祝日の場合は、翌営業日となります。なお振替日当日のご入金では、お振替ができない場合がございますので予めご注意願います。クレジット支払いの場合はご利用クレジット会社の定める振替日に準じます。

\*2:2015年8月以降にご契約のお客さまなど、一部のまとめて請求のお客さまは、引き落とし日が毎月25日となります。

Q

アプリの「アンインストール(アプリの削除)」「キャッシュを削除」「データを削除」する方法を知りたい。



またはコチラから

A

内部ストレージの空き容量が不足して動作が不安定になっている場合などに、不要なアプリのアンインストールや、よく使うアプリのキャッシュの削除が有効です。それでも改善が見られない場合、個別にアプリのデータを削除(差し支えない場合のみ)することによっても動作の改善が期待できます。

[操作方法]

<アンインストール>

- ホーム画面で、削除したいアプリをロングタップ(長押し)します。
- 画面上部の「アンインストール」やごみ箱の絵が書かれたところまで、アイコンをドラッグ(押したまま移動)してから、指を離します。
- [OK]をタップすれば完了です。

<キャッシュを削除>


- [設定]をタップします。
- [アプリと通知]をタップします。
- [～個のアプリをすべて表示]をタップします。
- キャッシュを削除したいアプリをタップします。
- [ストレージ]をタップします。
- [キャッシュを削除(消去)]をタップすれば完了です。

<データを削除>※差し支えない場合のみ

- [設定]をタップします。
- [アプリと通知]をタップします。
- [～個のアプリをすべて表示]をタップします。
- データを削除したいアプリをタップします。
- [ストレージ]をタップします。
- [データを削除(消去)]をタップします。
- [OK]をタップすれば完了です。

Q

ウェブで暗証番号を変更・再設定したい。



またはコチラから

A


au ID サイトにて暗証番号をご変更・再設定いただけます。

[操作方法]

- 「au ID サイト ヘルプ」ページ(<https://id.auone.jp/id/sp/help/pass/8.html>)にアクセスします。
- 「暗証番号をお忘れの方は、こちらより暗証番号の再設定ができます」の[こちら]をタップします。
- au ID のパスワードを入力し、[OK]をタップします。
- 新しい暗証番号を2カ所入力し、[設定]をタップします。
- 暗証番号の再設定完了です。

Q

データチャージの購入方法を知りたい。



またはコチラから

A

データチャージサイトからお手続きできます。


※データチャージを利用するには「データチャージオプション」への加入が必要です。

[操作方法]

- 「データチャージサイト」ページ(<https://dc.auone.jp/TopPage>)にアクセスします(※au IDでのログインが必要です)。
- 「チャージプラン」「チャージタイミング」「チャージ回数」を選択し、[お支払い方法の選択]をタップします。
- 決済方法を選んで必要な情報を入力し、[支払う]をタップします。
- データチャージ完了です。

Q

契約情報(更新期間、au契約期間、ご利用中の料金プランなど)を確認したい。



またはコチラから

A

2年契約／2年契約Nの更新期間、au契約期間、料金プランなどのご契約情報はMy auアプリで確認できます。

[操作方法]

- 「My auアプリ」をタップし、ホーム画面を表示します。
- 画面右下[ご契約確認・変更]アイコン(紙に鉛筆マーク)をタップします。
- 画面をスクロールし、ご希望の情報をご確認ください。

auのお問い合わせの多い項目を集めたQ&Aサイトです。

よくあるご質問

月額料不要



アクセスはコチラ!🔗 <https://www.au.com/support/faq>



またはコチラから


当てはまる症状を選んで質問に答えていくと、トラブル対処の方法が見つかります。

トラブル診断


  対応

※auケータイの方はパソコンでチェックしてください。

アクセスはコチラ!🔗 <https://www.au.com/trouble-check/>




またはコチラから

アプリで ご請求額やデータ残量の確認、お問い合わせはこのアプリを使えば便利！  専用

My au (アプリ版) au IDが必要です。

アプリご利用方法

My au の  アイコンをタップ

※アイコンが「お客さまサポート」になっている場合は、アプリを最新版にアップデートしてください。

- ご利用状況がすぐにわかる。
- 料金プランなどの各種お手続きがかんたんにできる。
- 困った時も充実のサポートメニュー。アプリからかんたん解決！
- メッセージで24時間いつでも気軽にお問い合わせできる。

※22時以降は翌日10時以降に返信します。



※掲載の画像は2021年1月時点のものです。画面デザインが変更になる可能性があります。


お客さま登録情報の確認・変更、料金シミュレーション方法

 アイコンをタップ ▶ 画面下部のメニューから「ご契約確認・変更」アイコンをタップ ▶ お客さま登録情報の「変更」または「料金シミュレーション」をタップ

お手続き履歴の確認方法

 アイコンをタップ ▶ 画面下部のメニューから「ご契約確認・変更」アイコンをタップ ▶ オプションサービスの「お手続き履歴の確認」をタップ

auかんたん決済(キャリア決済)  アプリ内で「auかんたん決済」をタップ ▶ (以下それぞれの手順へ)

ご利用状況確認方法	ご利用上限額変更・利用制限設定方法	ご登録中のサービス確認方法
<p>「確認したい明細」をタップ ▶</p> <p>ご利用日、ご利用サービス、お支払金額などが確認できます。</p> <p>詳細はコチラ </p>	<p>「MENU」をタップ ▶</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「利用限度額の変更」からご利用上限額の変更ができます。</li><li>・「利用制限設定」から一部制限などの変更ができます。</li></ul> <p>詳細はコチラ </p>	<p>「MENU」をタップ ▶</p> <p>「ご登録中のサービス」からサービス名、ご利用金額/月、お問い合わせ電話番号などが確認できます。</p> <p>詳細はコチラ </p>

※1:ご利用確認メールとは、auかんたん決済のご利用金額が確定した際に、ご利用情報などを配信するメールのことです。

第三者による不正な決済を防止するため、2段階認証  
ご自身でログインや購入した覚えがない

※2:ご契約端末以外からのログインに対し、当社からSMS(Cメール)、Eメールをお客さまにお送りし、お客さまにて認証を行う方法です。

\*2を導入しています。2段階認証の案内がお客さまに届いた際に、  
場合は、記載のURLにアクセスしたり、認証の許可をしないようご注意ください。