



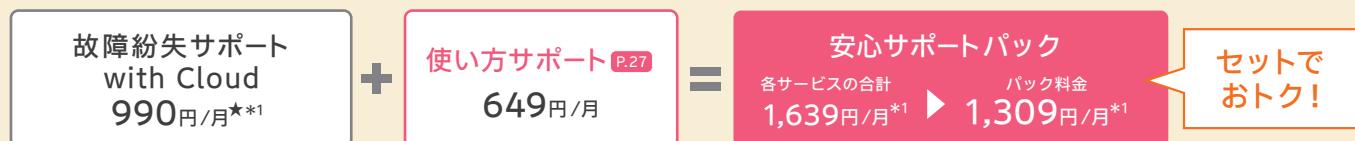
au/UQ mobileのあんしん

スマホに必要なあんしんをトータルでサポート。

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

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！



対応サービス		写真クラウド (512GB)	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	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 with Cloud	●	●	●	—	—	—	●
	使い方サポート	—	—	—	●	●	●	●

★:端末購入時のみ加入できます。*1:2022年5月17日以降に発売のAndroid™スマートフォン(5G)/タブレット(5G)の場合。ご利用中の機種により月額料が異なります。

※ご案内は当社の定めるマニュアルの範囲内および、提供事業者または製造メーカーが公表している操作、設定に限られるものとします。一部対象外の機器やメーカーおよび操作や設定があります。※「安心サポートパック」(「故障紛失サポート with Cloud」および「使い方サポート」)の詳細は、店頭またはau/UQホームページでご確認ください。



〈セキュリティ〉

au Wi-Fiアクセス 詳しくは… P.25

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。(対応機種などは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。

詳しくはコチラ



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 詳しくは… P.21

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。

詳しくはコチラ



〈その他の安心サポート〉

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▶



遠隔操作サポート

使い方に困ったとき、KDDIのオペレーターがお客さまの画面を見ながら、操作をサポートします。

※操作はお客さまご自身で行っていただく必要があります。

データお預かり

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。

詳しくは… P.23



使い方サポート

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

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。

サポート内容

初期設定サポート

各種IDやスマホの初期設定、電話帳・メール・データの移行など、新しいスマホでのお困りごとをサポート！

周辺機器サポート

Wi-Fi、パソコンなどの周辺機器に加え、LINEなどの他社アプリの活用方法もご案内！

遠隔操作サポート

ご利用のスマホの画面を拝見し、遠隔操作しながらご案内するので電話でも安心です。

電話サポートの事前予約

「使い方サポート」アプリからご都合の良い日時をご予約いただくと、アドバイザーからお電話を差し上げます。

ご加入条件 auまたはUQ mobileをご契約中の個人のお客さま

ご利用料金 649円/月 / 「故障紛失サポート with Cloud^{*1}」とセットで 330円/月割引！

「使い方サポート」アプリできること

お役立ち情報の配信

AIがお客様のスマホのご利用状況を学習し、お役立ち情報を配信！

豊富なデジタルガイド

知りたいことやお困りごとを解決する豊富なガイドをご用意！

スマホやネットワークの診断

スマホの状態診断やネットワークのスピードチェックで快適なご利用をサポート！

使い方サポートセンター(会員専用) 0120-984-955 (9時~20時・年中無休)

★1: 対応機種のご購入時のみご加入できます。

※法人契約またはauスマートサポートにご加入中のお客さまは対象外です。※ご案内は当社の定めるマニュアルの範囲内および、提供事業者または製造メーカーが公表している操作、設定に限ります。※au/UQ mobile契約を解約または一時休止した場合や、povo2.0料金プランへ変更した場合、「使い方サポート」は自動的に解約となります。

初期設定方法

1 「使い方サポート」アプリをダウンロード

Google Play ストアから「使い方サポート」アプリをダウンロードしアプリを起動



2 「同意してはじめる」をタップ



3 au IDログイン、2段階認証の画面が表示された場合は、画面の案内にしたがって操作してください



4 「使い方サポート」を利用する電話番号を選択



5 画面の説明を確認の上、「次へ」をタップし、許可の設定を行います



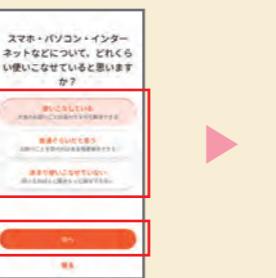
6 プロフィールを設定し、「次へ」をタップ



7 興味がある内容をすべてタップし、「次へ」をタップ



8 該当するものをタップし、「次へ」をタップ



9 初期設定が完了しました。「マイページへ」をタップしご利用ください

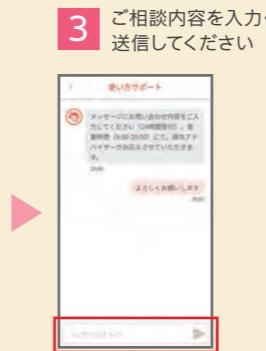


アプリからのお問い合わせ方法

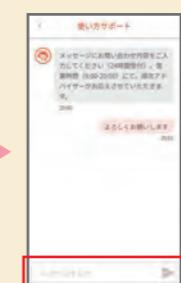
1 「使い方サポート」アプリのホーム画面からスクロールして「お問い合わせ」をタップ



メッセージでご相談 おススメ！



3 ご相談内容を入力・送信してください



電話相談をご予約 おススメ！



3 当てはまるお問い合わせ内容をタップ



4 予約可となっている時間のうち、ご希望の時間帯をタップ



5 ご連絡先、ご相談内容を入力し、「お問い合わせ内容の確認」をタップ



6 内容を確認し、「確認」をタップ。予約完了です



今すぐ電話でご相談



3 当てはまるお問い合わせ内容をタップ



4 ご連絡先、ご相談内容を入力し、「お問い合わせ内容の確認」をタップ



5 内容を確認し、「確認」をタップ。担当者からお電話を差し上げます



安心サポートパック 「使い方サポート」を端末補償とセットでおトクに提供します。

適用条件

- ①②を同時に満たす方
- ①「故障紛失サポート with Cloud」にご加入中^{*2}
- ②「使い方サポート」にご加入

*2: 「故障紛失サポート with Cloud」は端末購入時のみ加入できます。

詳しくはコチラ

