

au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!

故障紛失サポート with Cloud 990円/月 ^{★*1}	+	使い方サポート P.25 649円/月	=	安心サポートパック 各サービスの合計 1,639円/月 ^{*1} ▶ パック料金 1,309円/月 ^{*1}	セットで おトク!
---	---	-------------------------------	---	---	--------------

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)の場合。ご利用中の機種により月額料が異なります。

※月途中の加入および解約の場合、月額料は日割りとなります。※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ホームページでご確認ください。

故障紛失サポート with Cloudについて
詳しくはコチラ▶安心サポートパックについて
詳しくはコチラ▶使い方サポート 詳しくは… **P.25**

スマホや利用できるアプリ、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。

※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。

〈セキュリティ〉

au Wi-Fiアクセス 詳しくは… **P.23**

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。

詳しくはコチラ

迷惑メッセージ・電話ブロック 詳しくは… **P.20**

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。

〈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 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。

データお預かり 詳しくは… **P.21**

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*2」未加入の方は1GBまでご利用可能。

*2: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。

使い方サポート

スマートフォン・タブレット、各種アプリ・デジタル機器の設定や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

？ スマホの初期設定がうまくできない…

● **初期設定サポート**

スマートフォンの初期設定やデータ移行の方法を、アドバイザーが電話やメッセージでわかりやすくご案内します。

？ スマートスピーカーの使い方がわからない…

● **周辺機器サポート**

購入したスマートフォンの機能や、他社のアプリ、スマートフォンにまつわる様々な周辺機器の活用方法をわかりやすくご案内します★2。

！ スマホにまつわるお役立ち情報を知らせてくれる！

● **厳選された情報をお届け**

お客さまにぴったりの各種情報を使い方サポートアプリのお知らせ機能から随時ご提供します。

☎ 電話/メッセージサポート受付時間：9:00～20:00(年中無休)*1

ご加入条件 スマートフォン(5G/4G LTE)/タブレット(4G LTE)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。

ご利用料金 649円/月 / 「故障紛失サポート with Cloud」とセットで 319円/月 **330円/月おトク!**

ご利用方法 専用アプリ(下記)のダウンロードが必要です。 / 対象OS：Android™ 5.0以上

【使い方サポートアプリ】

〈お困りごと解決のサポート〉

コールセンターへの電話やメッセージでのお問い合わせ、電話ご予約が使い方サポートアプリからかんたんに行えます。スマートフォンの初期設定やデータ移行、スマートフォンにまつわる様々な機器のお困りごとをサポートします。

〈お知らせ通知〉

お客さまにぴったりの各種情報をお知らせ機能から随時ご提供します。

★1:メッセージサポートでは、20:00～翌日9:00の間に事前にご相談内容を送信された場合、翌日9:00以降に順次ご案内します。★2: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。※月途中の加入および解約の場合、月額料は日割りとなります。※au契約を解約または一時休止した場合、「使い方サポート」は自動的に解約となります。ただし、au料金プランからUQ mobile料金プランへ変更した場合、「使い方サポート」は継続となり月額料が発生します。※au料金プランから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

■ 各種お問い合わせ方法

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

2 「メッセージでご相談」「電話相談をご予約」「今すぐ電話でご相談」からご希望のメニューをタップ

メッセージでご相談

3 ご相談内容を入力・送信してください

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 内容を確認いただき、「確認」をタップ。担当者からお電話差し上げます

電話相談をご予約

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

遠隔操作サポート

スマートフォンの設定・操作方法など、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、①～⑤いずれかにご加入の場合にご利用いただけます。

① auスマートパスプレミアム*1(548円/月) ② 故障紛失サポート/故障紛失サポート with Cloud*2 ③ 使い方サポート*3(649円/月)

④ auスマートサポート(ご加入月のみ3,300円*4 ※4ヵ月目以降418円/月*5) ⑤ 持ち込み故障サポート*6(715円/月)

*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: 月額料は機種により異なります。詳しくは店頭またはauホームページでご確認ください。
*3: 「②故障紛失サポート/故障紛失サポート with Cloud」とセットでおトク。*4: au契約10年目以上の方は、3,300円が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。*6: ご利用の機種により、対象外場合があります。

【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場合があります。【故障紛失サポート/故障紛失サポート with Cloud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。

■ 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。)

スマートフォンの操作がよくわからない…そんなときはお電話ください。

※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)

※実際の画面とはイメージや手順が異なる場合があります。 ※2022年10月時点の情報です。サービス内容は予告なく変更となる場合があります。 ※表記の金額は、税込です。

25

26