



よくあるご質問

au/UQ mobileへのお問い合わせが多いご質問です。詳細は「もっと詳しい情報をみる」から、QRコードを読み取ってご確認ください。

お客さま情報の確認・変更

Q 確定した請求書の支払い情報(クレジットカード番号・口座情報)は、どこで確認できますか？

A 毎月のWEB de 請求書から、設定済みの支払い情報(クレジットカード番号・口座情報)が確認できます。参照権限を設定してからご確認ください。

[もっと詳しい情報をみる](#)



Q 携帯電話の料金の締め日、支払期日(振替日)はいつですか？

A 毎月1日から月末までのご利用料金を翌月にご請求いたします。
(締め日は月末、ご請求はその翌月です)
支払期日はお客さまのご契約状況によって異なります。

[もっと詳しい情報をみる](#)



操作・設定について

Q ホーム画面からGoogle検索バーを誤って削除してしまったのですが、どうしたらいいですか？

A Google検索バーは、ウィジェットの再設定で戻すことができます。
詳細な手順は、メーカー・端末により異なります。右記QRコードより
ご利用のスマートフォンのメーカーを選択して手順をご確認ください。

[もっと詳しい情報をみる](#)



auからのお乗りかえ

Q UQ mobileでは、ezweb.ne.jp や au.com のメールアドレスは利用できますか？

A はい、UQ mobileへ移行後、31日以内に「auメール持ち運び」サービスをお申し込みいただければご利用できます。

「auメール持ち運び」のお申し込み方法、
サービス詳細はコチラ



※au解約から31日経過後にメールサーバ内のメールデータが削除されますので、ご注意ください。
※au回線契約にもとづき発行されたau IDが必要です。

各種お手続き方法

Q 来店予約はどこからできますか？

A auまたはUQホームページで予約します。
来店したい店舗を検索して予約してください。

[auはコチラ](#)



[UQはコチラ](#)



[UQの予約方法について
もっと詳しい情報をみる](#)



その他のよくあるご質問

Q 最近多い迷惑メール・詐欺メールの事例と特徴は何ですか？

A お客さまよりKDDIにご報告が多い「迷惑メール・詐欺メール」の事例と特徴をご紹介します。
※身に覚えのないものや、不審に感じた場合は絶対にアクセスは行わず、公式サイトから情報をご確認ください。

[もっと詳しい情報をみる](#)



Q KDDI、au、UQ mobileを装った迷惑メールが届きました。どのように対応したらいいですか？

A 当社を装い、無関係のサイトへ誘導し、個人情報を入力させようとする
悪質なメール・SMSが複数報告されています。対処方法としては、
1.不審なメール・SMSに記載された連絡先(URLや電話番号など)にはアクセスしない
2.迷惑メールフィルターを設定する
の2点です。

[auについてもっと
詳しい情報をみる](#)



[UQについてもっと
詳しい情報をみる](#)



Q 迷惑メールフィルターで拒否されたメールは確認できますか？

A いいえ、迷惑メールフィルターで拒否されたメールは確認できません。再度メールを受信するためには、送信元に再送信の依頼をしてください。再送信の依頼の前に、迷惑メールフィルターの「受信リスト」に送信元のメールアドレスを登録してください。

[もっと詳しい情報をみる](#)



Q 請求料金は、どこで確認できますか？

A 「WEB de 請求書」に「au ID」でログインして確認します。
auはMy auアプリ([P.31](#) ～ [P.32](#))、UQ mobileは
My UQ mobileアプリ([P.33](#) ～ [P.34](#))からも確認できます。

「WEB de 請求書」
はコチラ



auの確認方法の
詳細はコチラ



UQの確認方法の
詳細はコチラ



Q 留守番電話を利用することはできますか？

A 電話機本体でメッセージを録音する方法と、
電話回線の留守番サービスを利用する
方法があります。

[auについてもっと詳しい情報をみる](#)



[UQについてもっと詳しい情報をみる](#)



よくあるご質問

お問い合わせが多い項目を集めたQ&Aサイトです。



[詳しくはコチラ](#)



[詳しくはコチラ](#)

au 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 ※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](#)

