



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。

ご利用料金について

au
UQ

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

au

Q

昨日までの利用料金（通話料・通信料の概算）を確認したい。

A

My auで昨日までの利用料金（通話料・通信料の概算）を確認することができます。

もっと詳しい情報をみる

各種手続き方法

au
UQ

Q

4桁の暗証番号を忘れたので再設定したい、照会したい（現在の暗証番号がわからない）。

A

ご契約時にお決めいただいた4桁の暗証番号は、携帯電話の新規ご契約時のお客さま控えにてご確認ください。お客さま控えがお手元にない場合は、
1.ウェブにて新しい番号へ再設定
2.ショップご来店にて新しい番号へ再設定
3.郵送による現在の番号照会
ができます。

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

操作・設定について

au
UQ

Q

+メッセージ（プラスメッセージ）に既読機能はありますか？

A

はい、「+メッセージ」には既読機能があります。相手がメッセージを閲覧すると、「青いダブルチェック」アイコンが付きます。

もっと詳しい情報をみる

auからのお乗りかえ

UQ

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。

その他のよくあるご質問

au
UQ

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

au
UQ

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

au

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

au

Q

【Pontaポイント】たまったポイントのつかい道が知りたい。

A

Pontaポイントは、さまざまなジャンルの提携店・サービスでつかえます。また、au PAY 残高にチャージすることでau PAY 加盟店でのお買い物につかったり、Pontaポイント（au PAY マーケット限定）に交換することでau PAY マーケットでのお買い物につかうなど、auのサービスでもつかえます。

もっと詳しい情報をみる

au
UQ

Q

au PAY プリペイドカード、au PAY カードの違いが知りたい。

A

au PAY プリペイドカードは、前払い方式のため、ご利用の前にあらかじめau PAY 残高へチャージ（入金）が必要です。au PAY カードは、後払い方式の一般的なクレジットカードです。

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。



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