

よくあるご質問

au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見る」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見る



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見る



Q データ利用量は、どこで確認できますか？

A My au(ウェブ)からご確認ください。

【操作方法】

1. 「My au(ウェブ)」へログインします。
2. [データ利用量]をタップします。
※料金プランによっては、[現在の残データ容量]と表示されている場合もあります。
3. 確認したい項目の[詳細]をタップします。

My au(ウェブ)はコチラ



もっと詳しい情報を見る



Q auの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)のですが、どうしたらいいですか？

A ご契約時にお決めいただいた4桁の暗証番号は、au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がない場合は、ウェブまたはau Style/auショップにて新しい番号へ再設定、もしくは郵送による現在の番号照会ができます。

もっと詳しい情報を見る



データのバックアップ

Q 写真や動画をスマートフォン本体からmicroSDメモ리카ードに移動したい

A 写真や動画のデータをmicroSDメモ리카ードに移動する手順は、メーカー・端末により異なります。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見る



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見る



Q フィッシングサイトなどに騙されてau ID・パスワードを入力してしまった。何をしておけばいいですか？

- A**
1. au IDのパスワード変更
 2. 疑わしい2段階認証(パソコンなどからのログイン許可)の解除
 3. 利用覚えのないauかんたん決済の連携中サービスを解除
 4. 4桁の暗証番号を変更
 5. ご契約/ご請求先住所や連絡先メールアドレスの確認
- 以上の5点を行ってください。また、フィッシングサイトからアプリをダウンロードしていた場合は、必ず削除してください。

もっと詳しい情報を見る



Q 利用した覚えのない請求があるのですが、どうやって確認したらいいですか？

A まずは「WEB de 請求書:料金内訳」ページで請求金額の内訳を確認してください。

「WEB de 請求書:料金内訳」はコチラ



もっと詳しい情報を見る



Q たまったPontaポイントはどんなつかい道がありますか？

A Pontaポイントは、さまざまなジャンルの提携店・サービス(https://point.recruit.co.jp/point/?tab=pointUseService)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。

auのサービスでのつかい道のご案内はコチラ



もっと詳しい情報を見る



auへのお問い合わせが多い項目を集めたQ&Aサイトです。

よくあるご質問

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 ※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