



Android™ スマートフォンを 快適に使うための設定をしまし ょう。

本ガイドブックの見方

本ガイドブックはau/UQ mobileのAndroid™スマートフォンの設定方法をガイドしています。

auをご契約のお客さま **au** このマークがついているページの設定手順をガイドに沿って行ってください。

UQ mobileをご契約のお客さま **UQ** このマークがついているページの設定手順をガイドに沿って行ってください。

※P.01～P.06はau/UQ mobile両方に対応しています(**au** **UQ** のマークがある項目を除く)。

初期設定 まずは、IDやアカウント、メールの設定をしよう！

- ❗ 安全にご利用いただくために P.06
- STEP 1 Googleアカウントの設定 P.07
- STEP 2 au IDの設定(My auアプリ/My UQ mobileアプリの初期設定) P.09
- STEP 3 **au** メール/ **au** **UQ** +メッセージの設定 P.12
- STEP 4 au PAYの設定(Pontaカードとの連携) P.15
- STEP 5 データの移行 P.17

お役立ち もっと便利に、安全に使おう！

- 迷惑メッセージ・電話ブロックの設定 P.21
- au** 迷惑メールフィルターの設定 P.22
- データのバックアップ(アドレス帳・写真・動画・パスワード管理) P.23
- Wi-Fiの設定 P.25

あんしん サポートも充実！

- au/UQ mobileのあんしん P.26
- 使い方サポート/遠隔操作サポート P.27

UQ インターネット接続の準備

UQ mobileでご購入の端末以外でUQ mobileのSIMをご利用になる場合、インターネットへ接続するためにネットワーク(APN)設定が必要な場合があります。アクセスポイントの編集画面で各項目に下記の設定値を入力し、接続設定を行ってください。

※自動で設定されている場合も内容を確認し、設定値が異なる場合は正しい値を入力してください。
※各機種ごとのAPN設定手順書はUQホームページに掲載しています。

代表的な設定項目名	設定値
名前(APN名、アクセスポイント名)	uqmobile.jp
APN(APN設定)	uqmobile.jp
ユーザー名(ID、ユーザーID)	uq@uqmobile.jp
パスワード(Password)	uq
認証タイプ(PPP認証タイプ、暗号タイプ)	CHAP
APNタイプ	default,mms,supl,hipri,dun
APNプロトコル*	IPv4v6、IPv4/IPv6

★:「IPv6」を選択した場合、通信できなくなります。

ネットワーク(APN)
設定方法はコチラ



設定手順
動画はコチラ



auスマホ教室 で検索

初期設定やau PAY、LINEの使い方などを動画で学べます！

詳細はコチラ



※Wi-Fi接続をおススメいたします。

その他 お悩みや疑問を解決！

- よくあるご質問 P.29
- au** My auアプリの便利な使い方 P.31
- UQ** My UQ mobileアプリの便利な使い方 P.33

下記のマークのあるアプリ・コンテンツについて

ネット接続必要 **データ定額推奨**

アプリダウンロード・コンテンツ購入には別途データ通信料が発生します。アプリなどによっては、お客さまが操作していない場合でも通信を行うことがありますので、ご利用の際はデータ定額サービスのご利用を強くおすすめいたします。

❗ 通信速度制限について(au回線ご利用の場合)

ご加入の料金プランにより、ご利用状況に応じて通信速度を制限させていただく場合があります。詳しくはauホームページの基本料金・料金プラン一覧のページよりご確認ください。

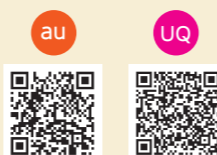
スマートフォンの基本的な使い方

アイコンを覚えればすぐ使えるようになります。

まず、使いたい機能のアイコンをタップしましょう。

※それぞれの操作方法・アイコンなどは機種によって異なります。
また、アイコンの位置も異なり、ホーム画面にない場合があります。

各機種のより詳しい使い方を
記載した『取扱説明書』は
ホームページをご確認ください。



+メッセージ

メッセージを送る時

「+メッセージ(SMS)」をタップし、「+」をタップ。「新しいメッセージ」をタップして、メッセージを送る連絡先を選択。メッセージを入力したら、「送信アイコン」をタップすると送信できます。「+メッセージアイコン」が表示されている連絡先には、スタンプ、写真や動画、音声メッセージを送信することも可能です。

※ご利用には設定が必要です。 P.13

※機種によってはホーム画面にアイコンがない場合があります。

電池残量を表示します。

通信モードおよび電波状態を表示します。

- 5G 通信 5G
- 4G LTE通信 4G
- Wi-Fi 通信

ブラウザ (Chrome)

Google 検索をする時

- 「URL」表示欄をタップ
- 検索したいキーワードを入力して「実行」をタップ
- 検索結果が表示されますので、表示したいページのリンクをタップ

電話

かける時

番号をタップ 発信をタップ

受ける時 **切る時**

「応答する」をタップもしくはスライド 終了をタップ

カメラ

写真を撮る時

機種により操作は異なります。
[例]スライドやタップでズームやピントを調整して、「シャッター」ボタンをタップすれば撮影できます。

写真を見る時

機種により操作は異なります。
[例]「ギャラリー」(アルバム)をタップすれば保存した写真の一覧が表示されますので、閲覧したい写真をタップします。

バックキー

1つ前の画面に戻ります。

※機種によってはない場合があります。

[アイコンの例]

ホームキー

いつでもホーム画面に戻れます。

※機種によっては、位置が違う場合、ない場合があります。

[アイコンの例]

アプリ一覧 / 利用中アプリの確認

ホーム画面の下部を下から上にフリックすると、アプリ一覧が表示されます。

※利用中のアプリがある場合は、アプリ一覧が表示される前に、利用中のアプリが表示されますが、そのまま上にフリックし続けてください。

タッチパネルの操作方法

指の動かし方を感覚的に覚えましょう。

アプリの起動や選みたい場所を選択する

アイコンなどの移動時に使う

タップ

画面に軽く触れて指をすぐに離します。

ダブルタップ

2回同じ位置をタップします。

ロングタッチ

長押し:1秒以上

ドラッグ

アイコンに触れたまま目的の方向に動かします。

地図などで画面を上下左右に移動させる

地図や画像を拡大/縮小します

スライド(スワイプ)

画面に触れたまま、目的の方向に動かします。

フリック

画面上を素早くはらうように操作します。

拡大 **ピンチアウト**

2本の指で画面に触れたまま指を開きます。

縮小 **ピンチイン**

2本の指で画面に触れたまま指を閉じます。

通話料についてのご注意

通話を終了される際は、通話終了の操作を行って確実に通話が切断されていることをご確認ください。通話の切り忘れにより、通話料が高額になる場合があります。

待ち受け画面が表示されていても、以下の場合は電話がつながっています。

Android™ 11以降の機種

画面に「」が表示されている。

Android™ 10以前の機種

ステータスバーに「」が表示されている。

「フリック入力」と「テンキー入力」が選べます。

【各ボタンの役割】

1 バックキー/戻すキー

1つ前の文字に戻ります。

2 カーソルキー

カーソルを左右に移動します。

3 記号キー

入力したキーに割り当てられている文字種(英数字、カタカナ)が表示されます。

4 文字種切替キー

入力する文字種(ひらがな、英数字)を切り替えます。

5 大文字・小文字キー

大文字、小文字を切り替えたり、濁点、半濁点をつけたりします。



6 変換候補リスト

文字を入力すると、変換候補リストが表示されます。

7 削除キー

文字を削除します。

8 候補キー

スペースの入力、または連文節変換を行います。

9 確定キー

入力中の文字を確定します。

【フリック入力】



1 「あ」をロングタッチ

2 候補が表示されたら「う」の方向へスライド

【テンキー入力】



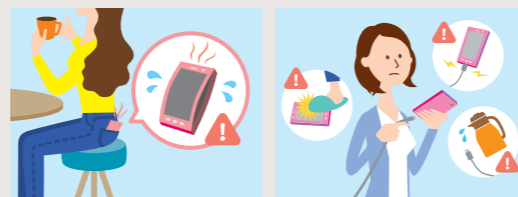
1 「あ」を3回タップ

※機種により一部操作方法、画面イメージなど、異なる場合があります。

スマートフォンの内蔵電池や充電コネクタが変形・破損すると、発熱・発煙・発火に至る場合があります。

① こんな使い方にご注意！

- ズボンやスカートのポケットに入れた状態で、座ったりしゃがんだりする際はご注意ください。
- 落下させる、踏みつけるなど、強い力や衝撃を与えないでください。
- 充電コネクタに飲料水などの液体を付着させないでください。
- スマートフォンや充電コネクタが変形・破損した場合は、直ちに使用をやめてください。



その他、安全にお使いいただくためのご注意事項はコチラ▶
(外部サイトにリンクしています。)



各種設定に必要なIDやパスワードは、第三者に知られると、勝手に使用されたり、情報を盗まれたり、思いがけない被害を受ける可能性があります。

ID・パスワードはお客さまの大切な情報です。
他人の目に触れないよう、ご自身で大切に管理しましょう。

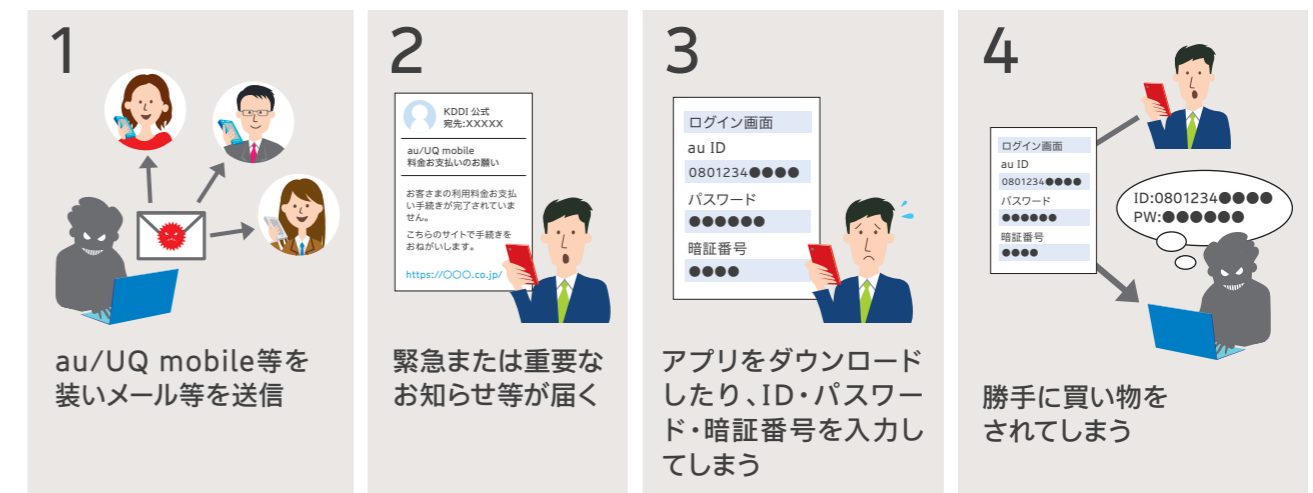
管理が必要な情報の一例

- au ID・パスワード ●au/UQ mobile携帯電話ご契約時の暗証番号
- メールアドレス ●Googleアカウント・パスワード
- 利用するアプリのID・パスワード など

※ID・パスワードは「パスワード管理」で管理できます。詳しくは [P.24](#) をご覧ください。



正規のサービスを装ったSMS/+メッセージやEメールを送り偽サイトに誘導し、IDやパスワードなどを盗む詐欺行為(フィッシング)が多発しています。
盗まれたIDで買い物をされ、金銭被害が発生することがありますのでご注意ください。



指紋・顔認証に切り替えると、たとえID・パスワードが盗まれたとしても不正ログインができなくなるので安全です。



※au/UQ mobileだけでなく、宅配業者、ショッピングサイト、コロナ禍での寄付などを装ったSMS/+メッセージやEメール、偽サイトの場合もあります。※送信元のアドレスが公式のものであるか確認し、身に覚えのない場合や、不審に感じた場合はURLを絶対にタップしないようご注意ください。

STEP-1 Googleアカウントの設定

Google Play ストアでのアプリダウンロードや、Gmailが利用できるようになります。

1 「設定」アイコンをタップ



※設定アイコンは機種によって異なります。
[設定アイコンの例]

2 「アカウントとバックアップ」をタップ

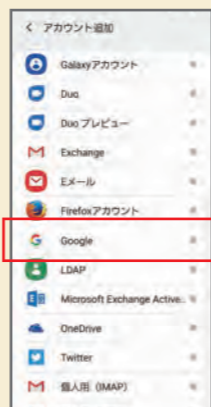


※お使いの機種によって異なる場合があります。

3 「アカウント追加」をタップ



4 「Google」をタップ



5 「アカウントを作成」をタップ

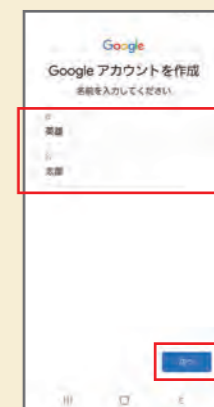


6 「自分用」をタップ



①すでにGoogleアカウントをお持ちの方はメールアドレスを入力し、画面に従って設定してください。

7 姓名を入力して、「次へ」をタップ



8 生年月日と性別を入力して、「次へ」をタップ



9 Googleの提示したアドレスを選択するか、ご自身でアドレスを作成し、「次へ」をタップ



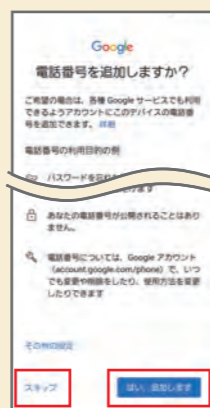
作成したGmailアドレスがGoogleアカウントになります。

10 パスワードにする8文字以上の英数字を入力し、「次へ」をタップ



①パスワードは忘れないようにしておきましょう。

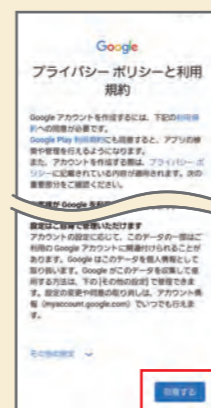
11 「はい、追加します」または「スキップ」を選択



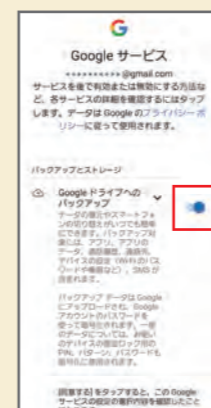
12 アカウント情報を確認後、「次へ」をタップ



13 「プライバシー ポリシーと利用規約」を確認後「同意する」をタップ



14 GoogleサービスをONにする場合は、ONの状態にスライドして「同意する」をタップ



15 ホーム画面へ戻る



「キャリア決済」を選択すると、有料コンテンツのお支払いにauかんたん決済をご利用いただけます。



キャリア決済(aucanたん決済)設定手順

キャリア決済(aucanたん決済)とは、Google Play ストアで

の購入料金などを携帯電話の通信料金とまとめてお支払いできる便利なサービスです

16 アプリ一覧画面上の「Play ストア」をタップ



17 右上のアカウントアイコンをタップ



18 「お支払いと定期購入」をタップ



19 「お支払い方法」をタップ



20 「au / UQ / povo 払い」を追加をタップ



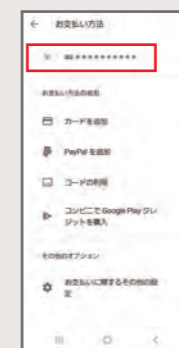
21 「有効」をタップ



22 郵便番号を入力し、「保存」をタップ



23 ご自身の携帯電話番号にあれば完了



※UQ mobileでは画像内のキャリア名が「UQ mobile」と表示されます。※料金プラン、ブランド変更(例:UQ mobile→auなど)により、キャリア決済の設定が解除される場合があります。

解除されている場合は、手順 16より再度設定のうえ、ご利用ください。

キャリア決済(aucanたん決済)の設定はこちらのQRコード、もしくは左記手順 16より設定できます。



au IDサイトからaucanたん決済の各種設定・確認ができます

au IDサイトTOP「MENU」ボタンより、お選びいただけます。

【例】
・ご利用明細
・メール配信設定



など

STEP-2 au IDの設定 (My auアプリの初期設定)

au IDを設定すれば、いろいろなサービスが使えるようになります。



au IDとは？
いろいろなサービスをご利用いただくために必要なIDです。

主なサービス



1 My auアプリがある方

My auアプリを起動

My auアプリでau IDを設定すると、毎月のご請求金額やデータ通信量、ポイントなどが確認できます。

ゲームやアプリを使ったり、写真や動画を見たりして、どのくらいデータ通信をしたか気になったとき、今月のデータ通信量がすぐにご確認いただけます。

2 auロゴ画面が表示

3 確認画面が表示された場合は「許可」をタップ

4 「au IDでログインする」をタップ

5 「au IDを新規登録する」をタップ

6 電話番号を入力し、「次へ」をタップ

7 SMSに送信された確認コードを入力し、「次へ」をタップ

8 パスワードを入力し、「同意して新規登録する」をタップ

9 内容を確認、選択し「同意して次へ」をタップ

10 内容を確認し「情報利用に同意する」または「同意しない」をタップ

11 指紋・顔認証によるログイン設定

12 「元のサービスに戻る」をタップ

13 アニメーション画面が表示

14 「同意する」をタップ

15 「同意する」をタップ

16 「はじめる」をタップし完了

17 ダッシュボード画面

ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法

「au IDサイト」へアクセス

「au IDの新規登録」を行ってください。

au UQ ご契約中のau/UQ mobileサービスのアプリインストール方法

1 端末ご購入日の翌日以降に、KDDIからのお知らせが届く

2 お知らせ(SMS)を開き、URLをタップ

3 上から順にアプリの「使う」をタップ

4 インストールされていないアプリ「インストール」をタップ

5 「◀」をタップ

6 次のアプリの「使う」をタップ

最後のアプリまで以下の操作を繰り返す

- インストール
- アプリ一覧画面へ戻る
- 次のアプリの「使う」をタップ

Pontaポイントについて

Pontaポイントをためる・つかうにはau IDとPonta会員IDの連携が必要です。

詳しくは **P.16**

〈アクセスはコチラ〉

「au IDサイト」TOP:<https://id.auone.jp>

[MENU] ▶ [au ID会員情報] ▶ 「Pontaカードとの連携」から「連携」をタップ。

便利なアプリのご紹介

au/UQ mobileでは便利なアプリをたくさん取り揃えております。ぜひダウンロードしてご利用ください。

詳しくはコチラ ▶



UQ STEP-2 au IDの設定 (My UQ mobileアプリの初期設定)

1 My UQ mobile
アプリがある方



My UQ mobile
アプリを起動

My UQ mobileアプリは、au IDを設定すると、データ残量の確認および節約モードへの切り替えを行うことができます。またご請求金額や各種サービスの加入状況についても確認することが可能です。

My UQ mobile
アプリがない方



Google Play ストアから
「My UQ mobileアプリ」を
ダウンロードしアプリを起動

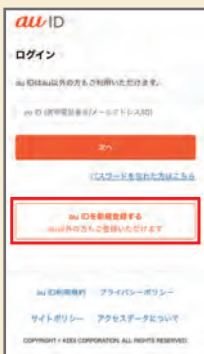
2 「au IDでログイン
する」をタップ



3 「許可」をタップ



4 「au IDを新規登録
する」をタップ



5 電話番号を入力し、
「次へ」をタップ



6 SMSに送信された確認コード
を入力し、「次へ」をタップ

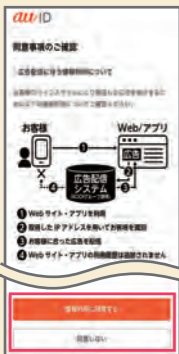


7 パスワードを入力して、「同意
して新規登録する」をタップ



※パスワードは半角英数字を組み合わせ
た8〜32桁を入力してください。

8 内容を確認し「情報利用に同意
する」または「同意しない」をタップ



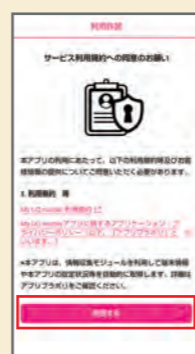
9 指紋・顔認証による
ログイン設定



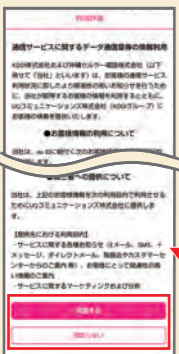
10 「元のサービスに
戻る」をタップ



11 「同意する」を
タップ



12 下までスライドさせ「同意
する/同意しない」をタップ



13 ホーム画面が
表示されたら完了



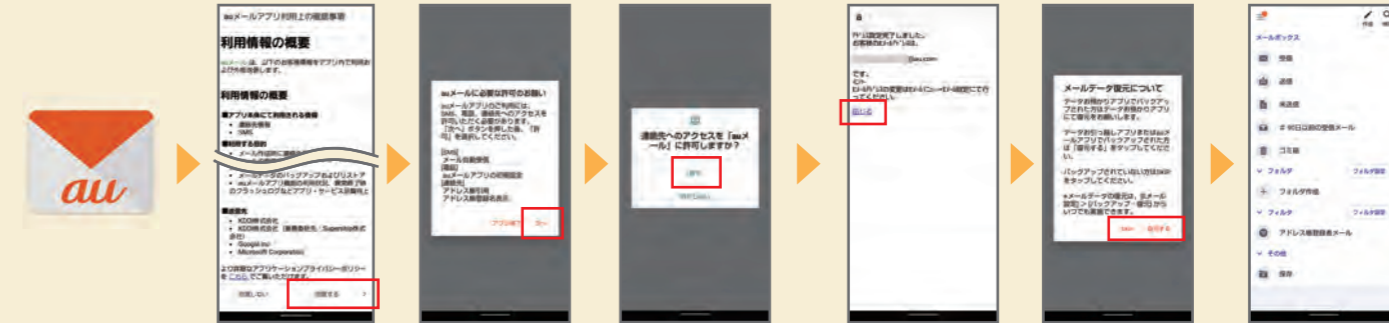
au STEP-3 メールの設定

この設定でauのメール(@au.com/@ezweb.ne.jp)が使えるようになります。

auメールアプリの初期設定

新しくメールアドレスを取得もしくは変更される場合は「au.com」ドメインとなります。
すでにご利用いただいている「ezweb.ne.jp」ドメインのメールアドレスは引き続きご利用いただけます。

1 「auメール」
アプリを起動 2 「同意する」を
タップ 3 「次へ」を
タップ 4 各種確認の画面を
「許可」または「OK」
をタップして進む 5 「閉じる」を
タップ 6 データ復元の
確認画面が
表示されます 7 auメール
アプリの
設定完了



auメールアプリからバックアップしたデータを復元します。バックアップ
データが無い、または復元しない場合は「SKIP」をタップしてください。復元
する場合は「復元する」をタップし、画面の指示に従って操作してください。

メールアドレスの変更

メールアドレスの変更は1日3回まで可能です。わかりやすいアドレス(名前等)にされると、迷惑メールが届きやすくなります。
なるべく文字数を増やし、英字と数字を組み合わせたアドレスに変更することをおすすめします。

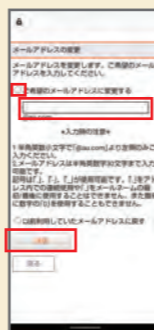
1 メニューキーを
タップ 2 「アドレス変更/迷惑
メール設定」をタップ 3 「メールアドレスの
変更へ」をタップ 4 暗証番号を入力し
「送信」をタップ 5 「承諾する」を
タップ



※確認画面が表示
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。

① 初期値は、au
ご契約時にご記
入いただいた4
桁の数字です。

6 「ご希望のメールアドレスに変更
する」にチェックを入れ、メールア
ドレスを入力し「送信」をタップ



※入力したメールアドレスがすでに
使用されている場合はエラー
表示になります。
※ご利用状況により表示される
画面が異なる場合があります。

7 メールアドレスを確認し
「OK」をタップ



au IDを電話番号で利用する場合に
表示されます。「設定する」を選択
すると、au IDログイン認証のIDとして
メールアドレスを利用できます。

8 設定完了



ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法 ☑ キー▶「サブメニュー」▶「メニュー」または「設定」▶「Eメール設定」▶「アドレス変更・その他」または「その他設定」▶「接続する」★▶「メールアドレスの変更へ」
★:機種によっては表示されない場合があります。 ※機種により一部操作方法、画面イメージなど、異なる場合があります。



STEP-3 +メッセージの設定

この設定でメッセージや写真・動画を電話番号で送れるようになります。

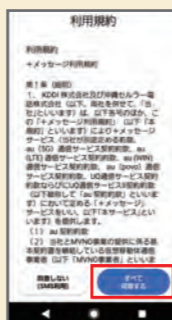
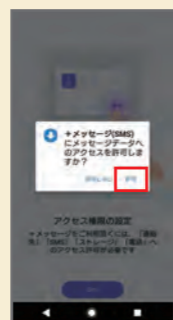
「+メッセージ」をご利用いただくためには下記設定を行ってください。

※機種変更された方がメッセージの履歴などのデータを引継ぐには、以前の機種で事前にデータのバックアップが必要です。

バックアップ
方法はコチラ

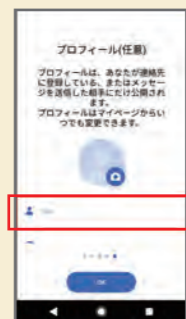


- 1 「+メッセージ」アプリを起動
- 2 「次へ」をタップ
- 3 「次へ」をタップ
- 4 「許可」をタップ
- 5 「すべて同意する」をタップ

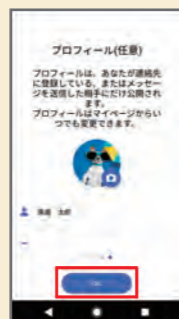


※利用規約が表示されたら、Wi-Fi接続が可能です。データ通信量を抑えたい場合はここでWi-FiをONにしてください。

- 6 画面を左にスワイプし、「スキップ」をタップ
- 7 プロフィールを入力
- 8 「OK」をタップ
- 9 「あとで」をタップ



※未入力でも登録できますが、名前を登録すると連絡先交換のQRコードを利用するときに便利です。



※写真も登録できます。また、入力を省略することも可能です。



※機種変更された場合は、「復元」をタップして復元するバックアップファイルを選択してください。

※機種により一部操作方法、画面イメージなど、異なる場合があります。

MEMO

利用開始したら・・・

公式アカウントのご登録をお願いします。



au/UQ
au/UQ公式アカウントです。
au/UQの最新情報、
おトクな情報が届きます。



au災害対策
登録した地域の緊急速報メール
通知などを受け取ることができます。



メッセージdeポイント
届いた広告をクリックするとPonta
ポイントがもらえるサービスです。



+メッセージインフォ
「+メッセージ」アプリの便利な
使い方や最新情報が届きます。

公式アカウントの登録方法

- 1 「公式アカウントを探す」をタップ、または画面下ボトムバーの「公式アカウント」をタップ
- 2 登録したい「公式アカウント」をタップ
- 3 「利用規約」にチェックを入れ、「利用する」をタップ





STEP-4 au PAYの設定 (Pontaカードとの連携)

この設定でバーコードやQRコードでお支払いできるようになります。

ご利用条件	au IDの取得とau PAY アプリ、au PAYサービス利用規約への同意が必要です。 <対象機種>iOS 11.0以上/Android™ 5.0以上のスマートフォン・タブレット、watchOS 6.0以上のApple Watch 【注意】※au PAYでのお支払いにはau PAY 残高へのチャージが必要です。※1回あたりのお支払い上限額は300,000円(税込)、1日あたりの上限額は500,000円(税込)です。
-------	--

au PAYご利用開始方法



※イメージ画像は2022年12月時点のもので変更になる場合があります。

au PAY 残高へのチャージ

① チャージできる金額には上限があります。

チャージ方法は以下から選べます ◎便利なオートチャージもおススメ!

- auかんたん決済「auかんたん決済*1」なら翌月のauのご利用料金と一緒にご請求!
 - 銀行チャージ(auじぶん銀行・三菱UFJ銀行・みずほ銀行・三井住友銀行・ゆうちょ銀行・ローソン銀行など100以上の金融機関)
 - Pontaポイント ●au PAY カード ●クレジットカード
 - au PAY スマートローン ●現金チャージ(ローソンレジ*2・ローソン銀行ATM・セブン銀行ATM・au SaKuTTO) ●au PAY ギフトカード*3
- ※ご利用詳細については、au PAY サイト(<https://wallet.auone.jp/>)をご確認ください。

*1:au、UQ mobile、povo1.0をご利用のお客さまのみご利用いただけます。*2:チャージにはau PAY プリペイドカードが必要です。*3:店頭での販売はしておりません。各種特典でのお受け取りのみとなります。



※イメージ画像は2022年12月時点のもので変更になる場合があります。

au PAY(コード支払い)でのお支払い

au PAY 残高上限額	100万円	お支払い可能額	1回あたり	30万円(税込)
--------------	-------	---------	-------	----------

スマホ画面をかざすだけ!!【コード表示】



お店のQRコードを読み取るだけ!!【コード読取】



Pontaカードとの連携

au PAY アプリでPontaカードと連携させると、ポイントがたまる・つかえるお店が広がります!
au PAY アプリ以外にau・UQ mobile取扱店でもPontaカードと連携ができます。

すでにPontaカードをお持ちの方



まだPontaカードをお持ちでない方



*4:デジタルPontaカードの場合は、Ponta会員IDは手入力になります。*現在お持ちのau WALLEET ポイントも、Ponta会員IDと連携することで、Pontaポイントとしてご利用いただけます。*Pontaカードとの連携には利用規約に同意いただく必要があります。*お客さま情報の登録状態によっては上記の流れにならない場合があります。*イメージ画像は2022年12月時点のもので変更になる場合があります。



STEP-5 データの移行

アプリを使ってアドレス帳や写真を新しいスマホに移しましょう。

❗ はじ
利用に
めてスマートフォンを
なるお客さまは不要です。

機種ごとの移行方法や、他社からのお乗りかえなどはホームページをご覧ください。
<https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/backup/>



「データお引っ越し」アプリの
対象のお客さま

・au IDをお持ちであればどなたでもご利用可能。・サーバーの保存容量はアドレス帳、写真、
動画合わせて50GBまで。・保存データは8日間で削除されますのでご注意ください。

「データお預かり」アプリのサーバー保存容量

auスマートパスプレミアム/auスマートパス(有料)*ご加入の場合:50GB
未加入の場合: 1GB

Android™ 5.0以上のスマートフォンまたは iOS 11.0以上のiPhoneをご利用の場合の預ける操作

① 機種変更前のiPhoneまたはAndroid™スマートフォンでの預ける操作

1 Android™ご利用の方

Google Play ストアから
「データお引っ越し」アプリを
ダウンロードしアプリを起動

iPhoneご利用の方

App Storeから
「データお引っ越し」アプリを
ダウンロードしアプリを起動

または

3

「この端末の
データを預ける」
をタップ

4

移行するデータ
を確認して
「預ける」を
タップ

5

移行するデータ
を確認して
「預ける」を
タップ

6

内容を確認し、
「復元方法を
確認する」
をタップ

お預かり期限を
確認のうえ、期限内に、
新しい端末への
データ移行を
実施してください。
「データお引っ越し」を
閉じる」をタップ

4G LTEケータイをご利用の場合の預ける操作

① 機種変更前の4G LTEケータイ (VoLTE対応機種) での預ける操作

1

メニューを開き「安心
安全」を選択

2

「データ
お預かり」を
選択

3

「データを
保存/戻す」
を選択

4

「auサーバーに
アドレス帳や
写真を預ける」
を選択

5

預けるデータ
にチェックを
入れ「次へ」を
選択

6

Wi-Fi接続して
いないと「注意」
が表示されます。
「はい」または
「いいえ」を
選び「次へ」を選択

7

預ける処理
が完了する
まで、その
まま待ちます

8

「完了」を選択

機種変更後のAndroid™スマートフォンでの復元操作

② 機種変更後の機種での復元操作

1

Google Play ストアから
「データお引っ越し」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

「預けたデータをこの端末に
復元する」をタップ

4

「復元する」を
タップ

5

データを復元している画面が
表示されます。処理が完了する
まで、そのままお待ちください

6

データのお引っ越しが
完了しました。
「完了」をタップ

※画面表示に時間が
かかる場合があります。

機種変更後のAndroid™スマートフォンでの復元操作

② 機種変更後の機種での復元操作

1

Google Play ストアから
「データお預かり」アプリを
ダウンロードしアプリを起動

2

「戻す」を
タップ

3

戻すデータに
チェックを入れた後、
「戻す」をタップ

4

そのままお待ち
ください

5

「完了」を
タップ

6

サーバー上の
データを残すか、
削除するか選択

7

トップ画面に
戻り完了



STEP-5 データの移行

Google ドライブを使って連絡先や写真を新しいスマホに移しましょう。

① はじめてスマートフォンをご利用になるお客さまは不要です。

※端末のOSを最新にアップデートしてください。

データのバックアップ方法〔変更前の機種での操作〕

Android™をお使いの方

- 1 「Google ドライブ」アプリを起動
- 2 左上の「≡」をタップ
- 3 「設定」をタップ
- 4 「バックアップとリセット」をタップ
- 5 「Google ドライブへのバックアップ」がオンになっていることを確認し、「今すぐバックアップ」をタップし、更新時間が表示されるまで待つ

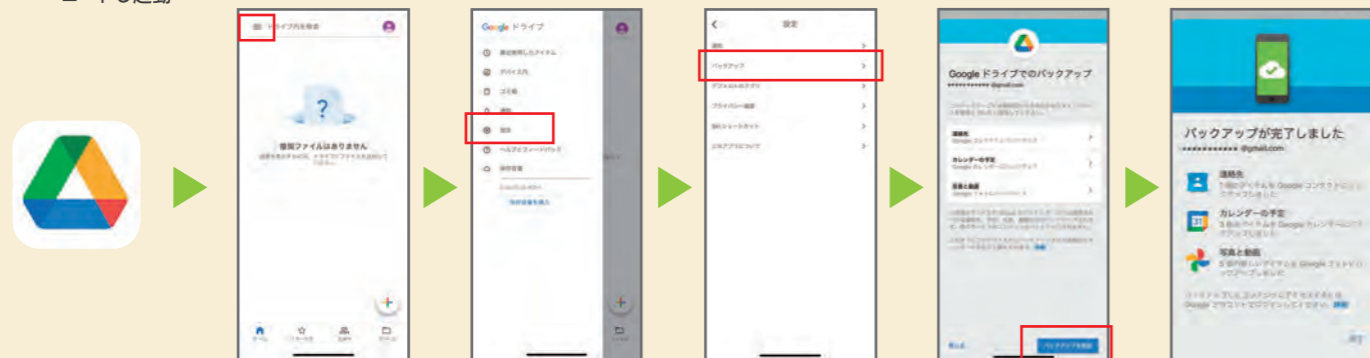


- 6 「Google フォト」をタップ
- 7 「バックアップと同期」をオンにする
- 8 アップロードサイズなどの設定を行い、左上の「←」をタップ
- 9 下記、赤枠箇所に更新時間が表示されていることを確認し、完了



iPhoneをお使いの方

- 1 「Google ドライブ」アプリをダウンロードし起動
- 2 左上の「≡」をタップ
- 3 「設定」をタップ
- 4 「バックアップ」をタップ
- 5 「バックアップを開始」をタップ
- 6 下記画面が表示されたら完了



バックアップしたデータの復元方法〔変更後の機種での操作〕

- 1 「設定」アイコンをタップ
- 2 「システム」をタップ
- 3 「リセットオプション」をタップ
- 4 「すべてのデータを消去」をタップ
- 5 「モバイル端末をリセット」をタップし、次画面で「すべてを消去」をタップ



- 6 リセットが完了したら「開始」をタップ
- 7 Wi-Fiネットワークを選択
- 8 「データのコピー」をタップ
- 9 Android™をお使いの方は「クラウドからバックアップ」、iPhoneをお使いの方は「iPhone端末」をタップ



下の手順⑩に進み、続けて操作してください。

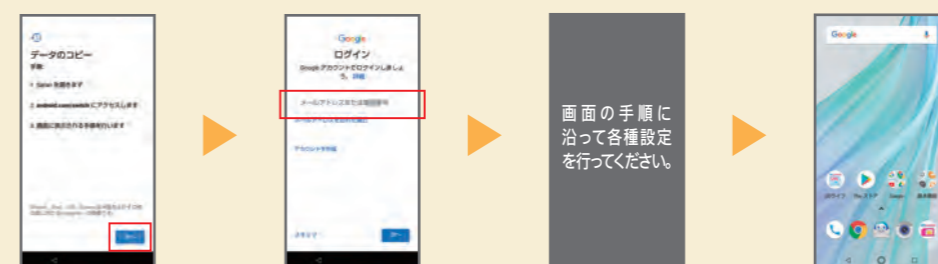
Android™をお使いの方

- 10 Googleアカウントにログイン
- 11 復元するバックアップを選択
- 12 復元したい項目を選択し、「復元」をタップ
- 13
- 14 ホーム画面が表示され、完了



iPhoneをお使いの方

- 10 「次へ」をタップ
- 11 Googleアカウントにログイン
- 12
- 13 ホーム画面が表示され、完了





迷惑メッセージ・電話ブロックの設定

架空請求などの迷惑メッセージを自動で振り分けます。

「迷惑メッセージ・電話ブロック」を設定する

- 1 「迷惑メッセージ・電話ブロック」アプリを起動
- 2 画面に従い「>」を3回タップ
- 3 「アプリをはじめ」をタップ
- 4 「同意する」をタップ
- 5 「同意して始める」をタップ



- 6 「つぎへ」をタップ
- 7 画面に従い「許可」を4回タップ
- 8 「つぎへ」をタップ
- 9 迷惑メッセージ・電話ブロックを選択して、「デフォルトに設定」をタップ
- 10 「+メッセージで連携設定」をタップ

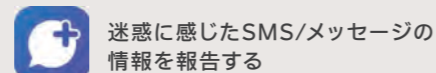


※au IDログイン、2段階認証の画面が表示された場合は、画面の案内にしたがって操作してください。

- 11 +メッセージで迷惑SMS/メッセージの邪魔な通知に煩わされることなく自動で振り分けを行います



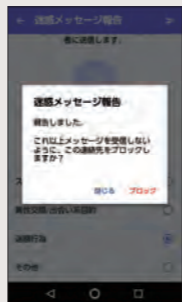
「迷惑メッセージ」というフォルダが作成され、自動で振り分けられます。



迷惑に感じたSMS/メッセージの情報を報告する

ご報告いただくことで、迷惑SMS/メッセージの検出精度向上につなげています。

手順：+メッセージアプリを起動 ▶ 迷惑に感じたSMS/メッセージをタップ ▶ 画面右上の📌マークをタップ ▶ 「迷惑メッセージ報告」をタップ ▶ 報告理由を選択し、右上の送信ボタンをタップ



「迷惑メッセージ・電話ブロック」サービスは、迷惑SMS・迷惑電話からお客さまを守るサービスです。架空請求などの迷惑SMS/+メッセージを自動検知し、自動で振り分けます*3。また、約500万件の事業者電話番号データベース*4をもとにして、公共施設や企業などからの着信時に、発信元名称を自動で表示します。

★3:すべての迷惑電話および迷惑SMSを警告できるわけではありません。★4:トピラシステムズが独自に整備した事業者電話番号のデータベースです。

迷惑メールが届く理由はいろいろあります。気を付けましょう。

①推測されやすいメールアドレスになっている。②出会い系サイトやインターネットの掲示板に、アドレスの登録や書き込みをした。③迷惑メールに書かれていた連絡先に、配信停止を依頼した。④迷惑メールに書かれているURLにアクセスした。⑤プレゼントや無料ダウンロードを売りにした怪しいサイトに、会員登録や応募をした。⑥「なりすましメール(実在する企業などになりすましたメール)」に書かれたURLにアクセスした。



迷惑メールフィルターの設定

迷惑メールの拒否/特定のメールを受信する方法をご案内します。

迷惑メールフィルター(オススめ設定)を設定する

迷惑メールを大幅に削減できる、auがおススメする設定方法です。以下の登録をまとめて設定します。

■なりすまし規制(高) ■迷惑メールおまかせ規制 ■拒否通知メール返信(返信する)

- 1 「auメール」アプリを起動
- 2 メニューキーをタップ
- 3 「アドレス変更/迷惑メール設定」をタップ
- 4 「オススめの設定はこちら」をタップ
- 5 「OK」をタップ



※確認画面が表示された場合は、画面の指示に従って操作してください。

※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

特定のメールを拒否する

迷惑メールフィルターを設定しても迷惑メールが届く場合は「拒否リスト」をご利用ください。

利用方法:上記 4 から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「拒否リストに登録する」を選択

特定のメールを受信する

特定の相手のメールを受信したい場合、「受信リスト」をご利用ください。

※連絡網などのメーリングリストからの一斉送信メールを受け取りたい場合は、「受信リスト」で「必ず受信」にチェックを付けてください。

利用方法:上記 4 から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「受信リストに登録/アドレス帳受信設定をする」を選択

迷惑メールおまかせ規制を解除する

新たにメールアドレスを取得*1もしくは、5Gまたは4G LTE対応スマートフォンを初めてご利用されるお客さまは、「迷惑メールおまかせ規制」が自動適用されます。「迷惑メールおまかせ規制」は、迷惑メールの疑いのあるメールを自動規制します。また、規制したメールの概要を翌日にメールでレポート通知します。

★1:新規契約、譲渡、再利用の場合や5G NET(対象料金プランのご契約で自動適用)、LTE NETオプションを追加されたお客さまが対象(メールアドレスの変更は対象外です)。

利用方法:「迷惑メールおまかせ規制」の解除は上記画面の 4 から「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶「暗証番号入力」▶「その他の詳細設定をする」▶「迷惑メールおまかせ規制」▶「規制しない」を選択



ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法

☑キー▶「サブメニュー」「メニュー」または「設定」▶「Eメール設定」▶「アドレス帳変更・その他」または「その他設定」▶「接続する」*2▶「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」▶4桁の「暗証番号」を入力▶「送信」▶「受信リストに登録する」または「拒否リストに登録する」

★2:機種によっては表示されない場合があります。

迷惑メールの情報はこちらまで！

迷惑メール専用窓口

アクセス方法

【電話】…………… 迷惑メール受付センター(☎0077-7089) 受付時間 9:00~17:00(平日)
【パソコン/スマートフォン/ケータイ(4G LTE)] …… <https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/common/report/>

※間違いメールや誹謗中傷メールの情報は、お受けしておりませんのでご了承ください。迷惑メールでお困りの場合、受信した迷惑メールに関する情報をお寄せください。

もしくは



データのバックアップ (アドレス帳・写真・動画・パスワード管理)

もしものときのために「データお預かり」アプリを使ってデータをバックアップしておきましょう。

対象のお客さま/
サーバー保存容量auスマートパスプレミアム/auスマートパス*
ご加入のお客さま：50GB
未加入のお客さま：1GBauスマートパスプレミアム/auスマートパス*
ご加入のお客さま：50GB

対象機種

Android™ 5.0以上のスマートフォン/タブレット

アドレス帳、写真、動画のバックアップ方法



データお預かり

ネット接続必要 データ定額推奨 ※別途データ通信料がかかります。



※auスマートパスプレミアム/auスマートパス*にご加入の場合、サーバーの保存容量は50GBまで。未加入の方は1GBまでご利用可能です。



※ご利用にはauスマートパスプレミアム/auスマートパス*のご加入が必要です。※サーバーの保存容量はアドレス帳、写真、動画等を合わせて50GBまで。

サーバーにアドレス帳などのデータを預けられるから安心

スマホの紛失や故障時も、サーバーからデータをダウンロードすればアドレス帳や写真、動画を復元できます。

auスマートパスプレミアム/auスマートパス*会員なら大容量の**50GB**まで保存できる！

au スマートパスプレミアム

初回30日間無料* (お申し込み必要)

548円/月

auスマートパスプレミアムの
詳細はこちら

★：無料期間終了後は、自動的に月額料がかかります。auスマートパスプレミアム/auスマートパス*あわせて1回限りの特典です。

パスワード情報を登録する方法 (パスワード管理)



＜注意事項＞

- ① データお預かりアプリの他の機能と異なり、パスワード管理のご利用にあたっては、お客さまご自身で、データお預かりアプリ内にパスワード情報を入力いただく必要があります。
- ② 他のアプリやWebサイトで、ID、パスワードを変更しても、データお預かりに保存しているパスワード情報は変更されません。データお預かりに保存している情報も同時に変更してください。
- ③ 同じau IDを利用している端末で、パスワード情報が共有されます。
- ④ インターネットに接続されていない状態では、au ID認証ができないため、アプリ内のパスワード情報を閲覧することができません。au回線を解約した後は、パスワード情報は閲覧できなくなります。

＜パスワード管理とは＞

① au IDと生体認証で大事な情報を守ります。

ID・パスワードを保存している画面を開くためにはau ID認証が必要であり、さらに携帯電話の生体認証を設定できるため、紙やメモ帳で保管するよりも安全に情報を管理することができます。

② 紛失時も安心です。

お客さまが登録されたパスワード情報は、auで大切にお預かりしますので、紛失時も新しい携帯電話で引き続きご利用いただけます。auサーバーに暗号化して保存されるため、お客さま以外が見ることはできません。



緊急通話停止

契約者ご本人から「お客さまセンター」へお電話、または「My auアプリ/My UQ mobileアプリ」からau/UQ mobile携帯電話の回線を停止できます。
※お客さまセンター au: ☎0077-7-113 UQ: ☎0120-929-818

※電話連絡後、30分ほどで回線は停止されます。※停止・（発見時の）解除は24時間受け付けています。※お手続きには、お客さまのau/UQ mobile電話番号と暗証番号（ご加入時にご登録いただいた4桁の数字）が必要になります。



NFC/おサイフケータイ®ロック

NFCとおサイフケータイ®をロック！ 画面ロックに連動してNFC/おサイフケータイ®をロックする設定です。

設定方法

[au/UQ mobileスマートフォン] …… アプリ一覧画面 ▶ 設定 ▶ 接続機器 ▶ 接続の設定 ▶ NFC/おサイフケータイ® ▶ 画面ロック中はロック

※機種によって設定方法が異なる場合があります。詳しくは取扱説明書をご覧ください。

※：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。

※スマートフォンは、アプリなどによりお客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。※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。※表記の金額は、税込です。

au UQ Wi-Fiの設定


外でも家でもWi-Fiが使えるようになります。

外で au Wi-Fiアクセス

au PAY、もしくはauスマートパスプレミアム(有料)にご登録のお客さまなら、どなたでも無料でご利用になれる公衆Wi-Fiサービスです。専用アプリにau IDでログインするだけで難しい設定は不要。auスマートパスプレミアム会員は、さらにフリーWi-Fiも安全になるVPN機能など、専用機能をご利用いただけます。


1

いずれか(または両方)の対応サービスに登録



au PAY
月額料金無料


詳細は [P.15](#) へ



auスマートパスプレミアム
548円/月
初回30日間無料 ^{*1}

2



「au Wi-Fiアクセス」アプリにログイン
(対象OS:Android™ 5.0以上)




対応サービス登録済の
au IDでログインするだけ

アプリを入れておくだけでauとWi2の
Wi-Fiスポットへ安全に自動接続！

このステッカーの
ある場所で使えます。 ^{*2}



au Wi-Fiアクセス
について
詳しくはコチラ




^{*1}:無料期間終了後は、自動的に月額料がかかります。
^{*2}:一部スポットではご利用いただけない場合があります。

家で ご自宅のWi-Fi機器と接続する

設定には、接続先であるご自宅のWi-Fi機器に記載されている「ネットワーク名(SSID)」と「暗号化キー(パスワード)」が必要です。事前にご確認の上、以下手順にて設定を行ってください。


1

メニューより「設定」を選択



2

「ネットワークとインターネット」を選択




3

「Wi-Fi」を選択



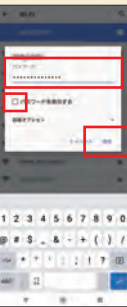
4


「Wi-Fi」をON



5

ご自宅の「ネットワーク名」を選択し
パスワードを入力



詳細はコチラから
ご確認ください。

① Wi-Fi接続する場合はご自宅のインターネット回線と無線LANルーターが必要になります。② 機種により画面が異なる場合があります。

あんしん

au UQ 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！

故障紛失サポート
with Cloud
990円/月^{*1}

+

使い方サポート [P.27](#)
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} ▶ ^{バック料金}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)/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。
※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/UQ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▶



＜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。


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… \[P.22\]\(#\)](#)


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ます。
詳しくはコチラ▶ 

遠隔操作サポート [詳しくは… \[P.28\]\(#\)](#)

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… \[P.23\]\(#\)](#)

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。

25

※アプリダウンロードには別途データ通信料が発生します。スマートフォンの場合、アプリによっては、お客さまが操作していない場合でも通信を行うことがあります。

※2023年1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。

26



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

☎ 電話/メッセージサポート受付時間：9:00～20:00(年中無休)*1

？ 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。



ご加入条件 スマートフォン/タブレット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！
「安心サポートパック」適用の場合

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/UQ mobile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、UQ mobile料金プランからau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/UQ mobile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」は自動的に解約になります。

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



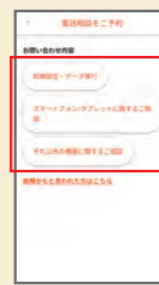
メッセージでご相談

3 ご相談内容を入力・送信してください



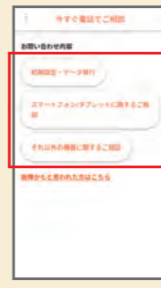
電話相談をご予約

3 当てはまるお問い合わせ内容をタップ



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。担当者からお電話差し上げます



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。

ご利用方法

au 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。

UQ 下記、②③⑤いずれかにご加入の場合にご利用いただけます。

遠隔操作サポートについて詳しくはコチラ



- 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、対象外の場合があります。

【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、ホームページをご確認ください。



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](#)





My auアプリの便利な使い方

各種手続きやご利用状況の確認、お問い合わせはこのアプリが便利！ ※ご利用にはau IDが必要です。

My auアプリは24時間365日 あなたのauライフをサポートします

料金やデータ通信量の確認、各種手続きやサポートまで
auのさまざまなサービスに対応したアプリです。



GOOD DESIGN AWARD 2022

My auアプリが2022年度グッドデザイン賞を受賞しました

これからもお客さまの声を大切に、
お客さまにとって使いやすいアプリを提供してまいります。



My auアプリの
紹介ページはこちら

ご利用状況が
すぐにわかる！



データ利用量



ご請求額



料金プラン変更などの
各種手続きが
かんたんにできる！



ご契約情報の確認・変更

メッセージで24時間
いつでも気軽に
お問い合わせできる！



メッセージでお問い合わせ

困った時も充実な
サポートメニュー。
アプリからかんたん解決！



サポート

料金プランの変更



ご請求額の確認



データ残量・利用量の確認



My UQ mobileアプリの便利な使い方

各種お手続きやご利用状況の確認、お問い合わせはこのアプリが便利！

ご利用状況の確認や料金プランの変更など各種お手続き

がかんたんにできる！

アプリダウンロードは
コチラ



ご利用状況が
すぐにわかる！

データ残量 ご請求額

料金プラン変更などの
各種お手続きが
かんたんにできる！

ご契約情報の確認・変更

充実のサポートメニュー。
チャットで24時間
お問い合わせできる！

サポート チャットで問い合わせ

いつでもすぐに
チャージできる！

データチャージ

料金プランの変更

- ホーム画面から「マイページ」をタップ
- 「ご契約中プランの確認・変更」をタップ
- 「料金プランを変更」をタップ
- ご希望のプラン/オプションを選択
- 適用タイミングを選択し、ご注意事項を確認の上「同意して次に進む」をタップ
- 変更後の内容を確認し「プラン変更を申し込む」をタップし、完了

ご請求額の確認

- ホーム画面から「〇月のご請求額合計」をタップ
- スクロールして、「過去半年間のご請求額グラフ」や「当月ご請求の内訳」を確認

データ残量の確認・チャージ

- ホーム画面から「サポート」をタップ
- 「容量を選んでチャージ」をタップ
- チャージしたい容量を選択し、「選択」をタップ
- 「auかんたん決済画面へ進む」をタップ
- 4ケタの暗証番号を入力し「支払う」をタップ
- チャージ完了

さっそく使ってみよう！

1 ホーム画面から「サポート」をタップ

2 目的別のサポート情報からお困りごとにもスムーズに解決！

節約モードへの切り替えもらくらく！
節約モードでは、すべてのデータ通信でデータ容量を消費せず節約できます。

高速モード

かんたんに切り替え

節約モード