auサポート

アプリやWebサイトなら、その場で解決。

auホームページ https://www.au.com/

My auアプリ 詳しくは P.29

ご利用料金、ポイント、ご契約内容などの確認や、各種お手続きができます。

※povoのお客さまは「povo2.0アプリ/povo1.0アプリ」、UQ mobileのお客さまは「My UQ mobile アプリ」でご確認いただけます。

ダウンロードはコチラ

auサポート(Web)

困ったときに役に立つ各種サポート情報をご案内しています。

詳細はコチラ または au サポート で検索

メッセージ

ご相談はいつでもどこでも
チャットでかんたん!
AIが24時間素早く回答、
アドバイザーが詳しくお応えします。

●お問い合わせ方法

QRコードへアクセスし、お好きなアプリでお問い合わせください。
対応アプリ:My au、LINE

詳細はコチラ

電話

●総合案内

お問い合わせ内容ごとの直通番号をauホームページでご案内しています。
QRコードからアクセスし、
お問い合わせ内容をお選びください。

詳細はコチラ

または au お問い合わせ で検索

動画サポート

スマートフォンの初期設定やデータ移行について動画で学べます。

※Wi-Fi接続をおススメします。

au スマホ教室

詳細はコチラ または auスマホ教室 で検索

使い方サポート 詳しくは P.25

スマートフォン・タブレットはもちろんのこと、
スマートフォンで利用できるアプリやデジタル機器の設定・
使い方までアドバイザーが丁寧にご案内します。

アプリのダウンロードはコチラ

店頭設定サポート(有料)

au Style/auショップ/UQスポット/トヨタ au取扱店(一部*)

ご利用中の携帯電話データのバックアップや機種変更後のデータ移行、
LINEを含む当社指定アプリのアカウント設定や保護フィルム貼りなどを
店頭でお手伝いします。

*:一部受付対象外の店舗・サービスがございます。
事前に各店舗へお問い合わせの上ご来店ください。

詳細はコチラ

つながるをサポート

電波サポート24

ご自宅での『発着信できない』『途切れる』など
電波に関するお困りごとの改善策をご提案します。 ※ご自宅以外の改善要望も受付しています。

詳細はコチラ または 電波サポート24 で検索

au Online Shop スマートフォン、タブレット、オプション品などの購入にご利用いただけます。 詳細はコチラ

お客さまの声にお応えするための取り組みをご紹介しています。

モバイル・リサイクル・ネットワーク [携帯電話・PHSのリサイクルにご協力を。]
このマークのあるauStyle/auショップ/トヨタ au取扱店では、お客さまが不要となられた携帯電話機・電池・充電器をブランド・メーカーを問わず回収し、リサイクルを行っています。

やめましょう、歩きスマホ。
スマホやケータイの画面を見ながらの歩行は大変危険です。歩行中または急に立ち止まっての通話や操作は控えましょう。

みんなの文字
この制作物の脚注は、みんなの文字を使用しています。みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。

◎記載のサービス内容およびホームページなどのアクセス先などは、予告なく変更することがあります。
◎掲載の画像および画面イメージなどは、実際の商品と異なる場合があります。
◎本ガイドの記載内容は2022年10月28日現在のものです。

●「Galaxy」は、Samsung Electronics Co.,Ltd.の商標または登録商標です。●「QRコード®」は、株式会社デンソーウェーブの商標または登録商標です。●「Google」「Google Chrome」「Google Play」「Android」「Android」ロゴは、Google LLCの商標または登録商標です。●「Wi-Fi」はWi-Fi Allianceの登録商標です。●iPhone、iPad、Apple Watchは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。TM and © 2022 Apple Inc. All rights reserved.●iOSは、Ciscoの米国およびその他の国における商標または登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。●「ウイルスバスター」は、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。●「LINE」は、LINE株式会社の商標または登録商標です。●Ponta、Pontaのサービスロゴ、サービスキャラクター「ポンタ」は株式会社ロイヤリティマーケティングの商標または登録商標です。●その他会社名、各製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。

AGA0029 2211 Android設定ガイドブック (au)2022 vol.4

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

おもしろいほうの未来へ。

au

2022 vol.4

Android™

この1冊でラクラク設定!

Android™ 設定ガイドブック

［購入日］　　年　　月　　日　［機種名］

ホームページでもご覧いただけます https://www.au.com/

トップ ▶ サポート ▶ 各種サービスのサポート情報［スマートフォン・携帯電話］▶ Android™設定ガイドブック

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。

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アプリの初期設定） …… P.09

STEP 3 メール/+メッセージの設定 …… P.11

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

auスマホ教室

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。

auスマホ教室 で検索

お役立ち もっと便利に、安全に使おう！

迷惑メールフィルターの設定 …… P.19

迷惑メッセージ・電話ブロックの設定 …… P.20

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.21

Wi-Fiの設定 …… P.23

あんしん サポートも充実！

auのあんしん …… P.24

使い方サポート/遠隔操作サポート …… P.25

その他 お悩みや疑問を解決！

よくあるご質問 …… P.27

My auアプリの便利な使い方 …… P.29

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ススメいたします。

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
au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)

[アイコンの例]

Google 検索をする時

1 「URL」表示欄をタップ

2 検索したいキーワードを入力して「実行」をタップ

3 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

[アイコンの例]

かける時

番号をタップ → 発信をタップ

うける時

「応答する」をタップ
もしくはスライド

切る時

終了をタップ

カメラ

[アイコンの例]

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。

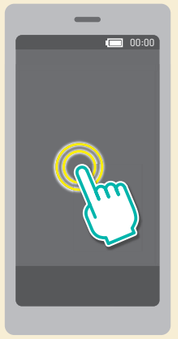
タッチパネルの操作方法

指の動かし方を感覚的に覚えましょう。

アプリの起動や選びたい場所を選択する

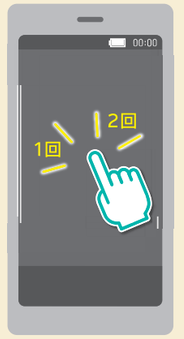
タップ

画面に軽く触れて指をすぐに離します。



ロングタッチ

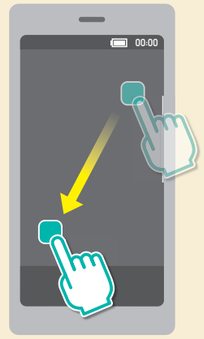
長押し:1秒以上



ダブルタップ

2回同じ位置をタップします。

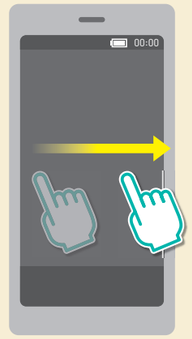
アイコンなどの移動時に使う



ドラッグ

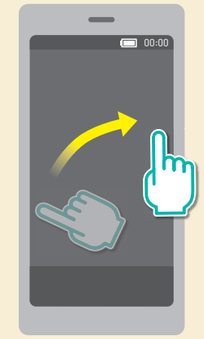
アイコンに触れたまま
目的の方向に動かします。

地図などで画面を上下左右に移動させる



スライド(スワイプ)

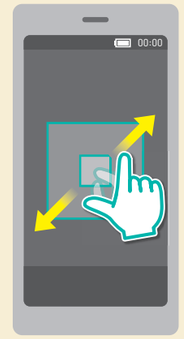
画面に触れたまま、
目的の方向に動かします。



フリック

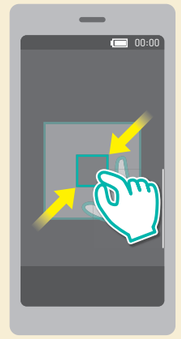
画面上を素早くはらうように操作します。

地図や画像を拡大/縮小します



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。

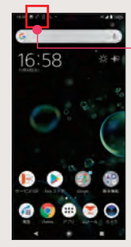
通話料についてのご注意

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。

●画面に「 」が表示されている。

Android™ 11以降の機種



●ステータスバーに「 」が表示されている。

Android™ 10以前の機種

※機種により画面表示が異なる場合があります。

選べる文字入力方法

「フリック入力」と「テンキー入力」が選べます。

入力画面イメージ

【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。

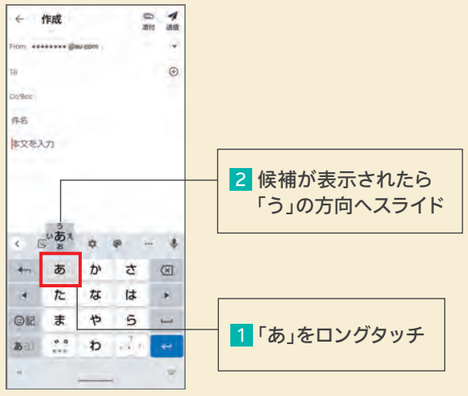
7 削除キー
文字を削除します。

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。

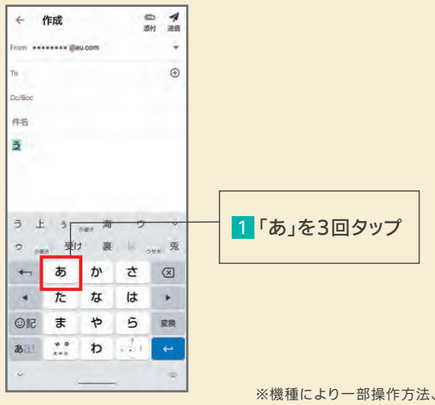
9 確定キー
入力中の文字を確定します。

文字入力イメージ…「う」を入力する場合

【フリック入力】



【テンキー入力】



ケータイと同じ入力方法です。

※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。

スマートフォンのお取り扱いのご注意

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。

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。)

安全にご利用いただくために

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

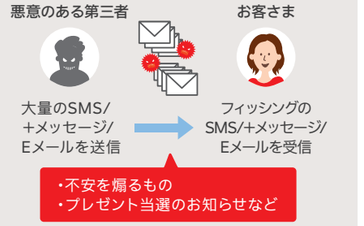
※ID・パスワードは「パスワード管理」で管理できます。詳しくは P.22 をご覧ください。

あなたのパスワードを狙った詐欺にご注意ください！

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。

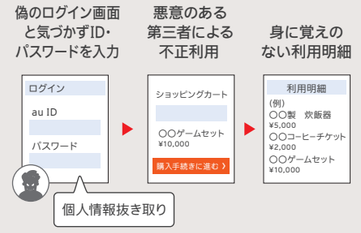
フィッシングの手口(代表的な例)

1 SMS/+メッセージやEメールで、あたかもau/UQ mobileやKDDIから送ってきたように装った、緊急または重要なお知らせなどの不安を煽る内容や、プレゼント当選など関心を惹く内容のメッセージが送られてきます。



2 SMS/+メッセージ/Eメールにはau/UQ mobileのサービスに似せたサイトのURLが載っています。

3 そのサイトにID、パスワードを入力してしまうと、勝手に買い物をされてしまいます。



フィッシング詐欺にだまされないための5か条

1. 指紋・顔認証が使えるスマートフォンでは指紋・顔認証によるログイン設定をする。
2. 「身に覚えのない」SMS/+メッセージやEメールに記載のリンク先には不用意にアクセスしない。特に不安を煽るものや、関心を惹くものには注意。
3. ログインする場合は必ず公式アプリやあらかじめ登録したブックマークから行う。
4. 2段階認証画面に記載されている日時や端末に不審な点があったら無視する。
5. アプリのインストールは公式サイトから行う。

※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。

au IDを安全にご利用いただくには「指紋・顔認証によるログイン設定」が便利です！

詳しくはコチラ ▶

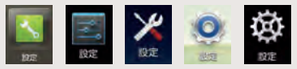
STEP-1 Googleアカウントの設定

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]

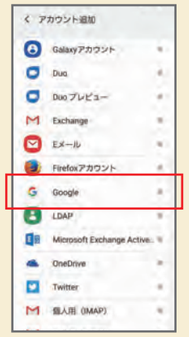


2 「アカウントとバックアップ」をタップ

※お使いの機種によって異なる場合があります。

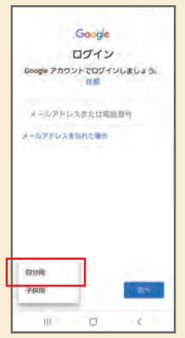
3 「アカウント追加」をタップ

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



ⓘ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入力し、「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

ⓘ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(auかんたん決済)は 16 より設定できます。

キャリア決済(auかんたん決済)設定手順

キャリア決済(auかんたん決済)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なっていれば完了

こちらのQRコードからお支払方法にキャリア決済が設定できます

Google Play で手に入れよう

au IDサイトからauかん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。

〈au IDサイト〉

【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、auのいろいろなサービスが使えるようになります。

au ID設定でご利用いただける主なサービス	●My au ・・・アウイルスブロック ●au PAY・・・auジット支払い可能	プリやWeb上で料金の確認や契約内容の確認・変更が可能です。●auスマートパスプレミアム(有料)・・・「楽しい」も「おトク」も「あんしん」も充実!ウイルスバスター™ for au/などのスマホのセキュリティ対策、映像・雑誌・音楽などのエンタメ、おトクなクーポンなどをご用意しています。詳しくはコチラ▶ https://www.au.com/entertainment/smartpass/ PAY 残高にチャージすることでスマホで支払える「au PAY(コード支払い)」と、全世界のMastercard® 加盟店で使える「au PAY プリペイドカード」がご利用可能に。またクレな「au PAY カード」もラインナップ。いつものお店やインターネットサイトで気軽にキャッシュレス生活ができます。たまったPontaポイントは、au PAY アプリでご確認いただけます。

一部、初期設定手順が異なる機種があります。詳細は各機種の取扱説明書をご確認ください。

1 My auアプリがある方

My auアプリを起動

My auアプリがない方

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

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 内容を確認し「情報利用に同意する」または「同意しない」をタップ

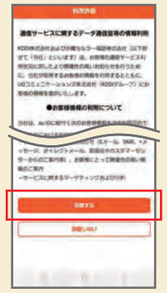
10 指紋・顔認証によるログイン設定

11 「元のサービスに戻る」をタップ

12 アニメーション画面が表示

13 「同意する」をタップ

14 「同意する」をタップ



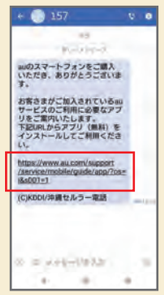
15 「はじめる」をタップし完了

16 ダッシュボード画面

ご契約中のau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



※お客さまごとにURLは異なります。

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

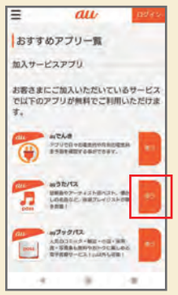
インストール済みのアプリ

そのまま手順 5 へ

※端末の設定によって一部のアプリはすでにインストールされている場合があります。

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

4 インストール

5 アプリ一覧画面へ戻る

6 次のアプリの「使う」をタップ

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。

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。

画面に従い、設定をお願いいたします。

便利なアプリのご紹介

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

詳しくはコチラ▶

※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。

STEP-3 ❶メールの設定

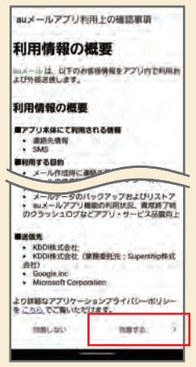
この設定でauのメール(@au.com)が使えるようになります。

auメールアプリの初期設定

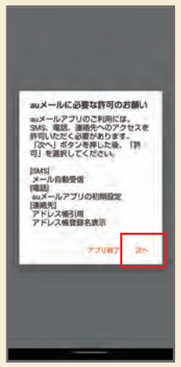
新しくメールアドレスを取得もしくは変更される場合は「au.com」ドメインとなります。
すでにご利用いただいている「ezweb.ne.jp」ドメインのメールアドレスは引き続きご利用いただけます。

1 「auメール」アプリを起動

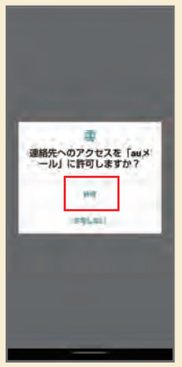
2 「同意する」をタップ



3 「次へ」をタップ

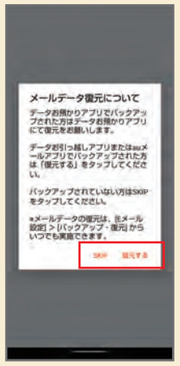


4 各種確認の画面を「許可」または「OK」をタップして進む



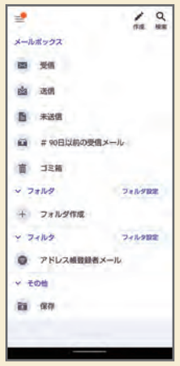
5 「閉じる」をタップ

6 データ復元の確認画面が表示されます



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。

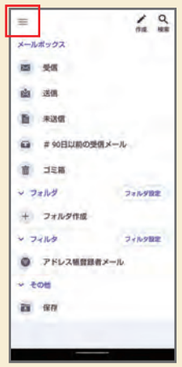
7 auメールアプリの設定完了



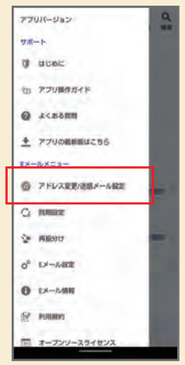
メールアドレスの変更

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。
なるべく桁数を増やし、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

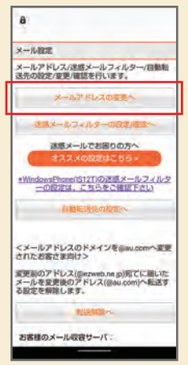


2 「アドレス変更/迷惑メール設定」をタップ

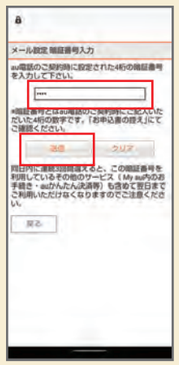


※確認画面が表示された場合は、画面の案内にしたがって操作してください。

3 「メールアドレスの変更へ」をタップ

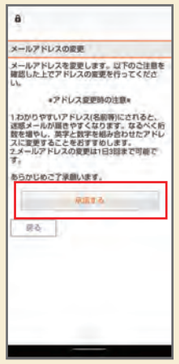


4 暗証番号を入力し「送信」をタップ

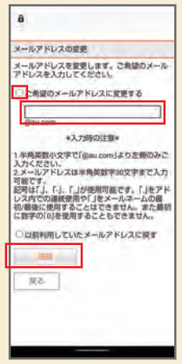


ⓘ初期値は、auご契約時にご記入いただいた4桁の数字です。

5 「承諾する」をタップ

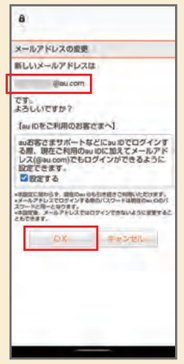


6 「ご希望のメールアドレスに変更する」にチェックを入れ、メールアドレスを入力し「送信」をタップ



※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。

※掲載の画像はイメージです。2022年10月時点のもので、実際の画面と多少異なる場合があります。

STEP-3 ❷ +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。

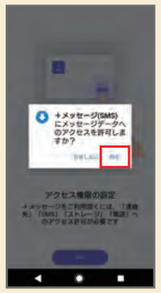
バックアップ方法はこちら▶

1 「+メッセージ」アプリを起動

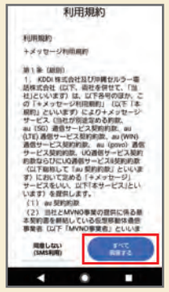
2 「次へ」をタップ

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をオンにしてください。

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

※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。

8 「OK」をタップ

※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。

9 「あとで」をタップ

※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。

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
au公式アカウントです。
au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

MEMO

STEP-4 au PAYの設定(Pontaカードとの連携)

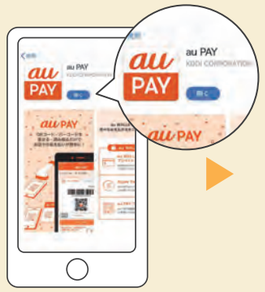
この設定でバーコードやQRコードでお支払いできるようになります。

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 10.0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 ※iPhone 5/5c・iPad(第4世代)は対象外です。 【注意点】※au PAY(コード支払い)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

1 コチラのQRコードから

2 「au PAY アプリ」をアップデート、またはダウンロードします



3 au IDでログイン後、「au PAYサービス利用規約」に同意します

4 au PAY(コード支払い)がご利用いただけます

※セキュリティロックの設定はHOMEのアカウントより設定いただけます。

〈安心・安全の取り組み〉

au PAYではお客さまが安心・安全にご利用いただけるように各種取り組みを行っています。

詳細はコチラ

※イメージ画像は2022年10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

「auかんたん決済」でau PAY 残高にチャージできます。

上限額	条件詳細
最大8万円/月*1〈1回最大45,000円〉 *1:年齢、加入期間、その他KDDIの定める基準により上限額が異なります。 「au PAY アプリ ホーム▶アカウント」より限度額の確認が可能です。	通信料金のお支払い方法を、 口座振替または指定のクレジットカードに設定していること

1 「au PAY アプリ」を起動

2 「チャージ」をタップ

3 「auかんたん決済」をタップ

4 チャージ額を選んで「チャージする」をタップ

5 SMSで通知された確認コードを入力の上、4桁の暗証番号を入力し、「支払う」をタップ

チャージ完了

※イメージ画像は2022年10月時点のもので変更になる場合があります。

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*2」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*3・ローソン銀行ATM・セブン銀行ATM・au SaKuTTO) ●au PAY ギフトカード

※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。

*2: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。*3:チャージにはau PAY プリペイドカードが必要です。

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】

1 「au PAY アプリ」を起動して決済用コードを表示

2 お店の方にコードを見せてお支払いレジで読み取れればお支払い完了!

お店のQRコードを読み取るだけ!!【コード読取】

1 「au PAY アプリ」を起動して「コード読取」をタップ

2 お店のコードをスキャン

3 お会計金額を入力して「次へ」をタップし、画面下の▶ボタンを右にスワイプ

4 決済完了画面をお店の方に見せてお支払い完了!

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

1 「au PAY アプリ」をタップ

2 「Pontaカード」をタップ

3 「連携する」をタップ

4 「お持ちのPontaカードと連携する」をタップ

5 Pontaカード読み取り*4

6 Ponta会員情報を入力し、「次へ」をタップ

7 連携完了!

まだPontaカードをお持ちでない方

1 「au PAY アプリ」をタップ

2 「Pontaカード」をタップ

3 「連携する」をタップ

4 「新しいPontaカードを発行する」をタップ

5 Pontaカード情報登録

6 連携完了!

*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 WALLET 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10月時点のもので変更になる場合があります。

※特に記載のない金額は、不課税です。

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。

機種ごとの移行方法や、他社からのお乗りかえなどはau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。

Android™ 5.0以上のスマートフォンまたは iOS 9.0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

または

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

2
「同意してはじめる」をタップ

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
内容を確認し、「復元方法を確認する」をタップ

6
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

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
※画面表示に時間がかかる場合があります。

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

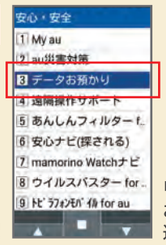
6
データのお引っ越しが完了しました。「完了」をタップ

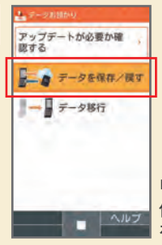
「データお預かり」アプリのサーバー保存容量	auスマートパスプレミアム・auスマートパス*ご加入の場合：50GB 未加入の場合： 1GB

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

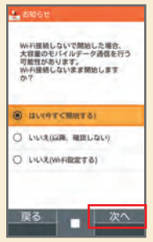
1
メニューを開き「安心安全」を選択

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した後、「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

*: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。

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(オススメ設定)を設定する

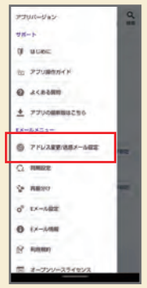
迷惑メールを大幅に削減できる、auがおススメする設定方法です。以下の登録をまとめて設定します。

■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)

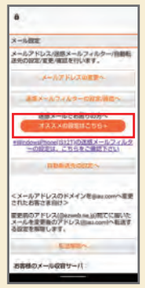
1 「auメール」アプリを起動

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 「オススメの設定はこちら」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

もしくは

アクセス方法

[電話]…… 迷惑メール受付センター(局番なし 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。

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

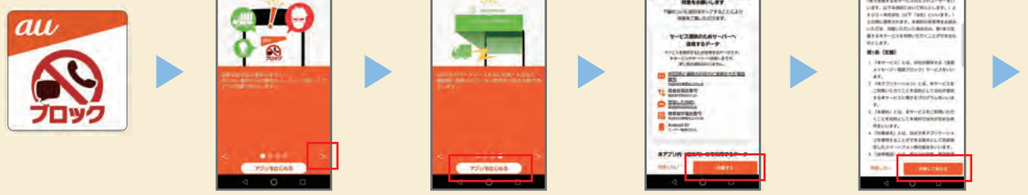
1 「迷惑メッセージ・電話ブロック」アプリを起動

2 画面に従い「>」を3回タップ

3 「アプリをはじめる」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。

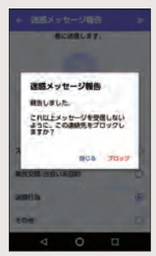
11 +メッセージで迷惑SMS/メッセージの邪魔な通知に煩わされることなく自動で振り分けを行います

「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:トビ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。

❶推測されやすいメールアドレスになっている。❷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。 ❸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。❹迷惑メールに書かれているURLにアクセスした。❺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。❻「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。

※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。

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。

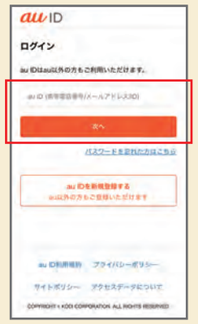
対象機種	スマートフォン：2015年夏モデル以降　ケータイ（4G LTE）：2016年春モデル以降
サーバー保存容量	auスマートパスプレミアム/auスマートパス＊　ご加入の場合：50GB 未加入の場合：　1GB

アドレス帳、写真、動画のバックアップ方法

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て起動

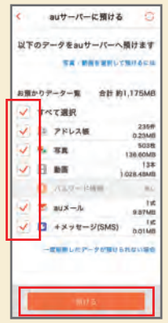
2 「同意してはじめる」をタップ

3 au IDログイン、2段階認証の画面や各種アクセス権等の確認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 「預ける」をタップ

5 預けたいデータにチェックを入れて「預ける」をタップ



6 完了するまで、この画面のまま待つ

7 「データお預かり」が完了したら、「完了」をタップ

データお預かり

ネット接続必要 データ定額推奨

※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。
※別途データ通信料がかかります。

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）

1 「データお預かり」アプリトップ画面で「パスワード管理」をタップ

2 「次へ」をタップ

3 生体認証や画面ロックを利用する場合は、「利用する」をタップ
利用しない場合は、「スキップして進む」をタップ

4 「＋パスワード情報を追加」をタップ

5 登録したいサービス名をタップ

リストにない場合は、一番上にサービス名の一部を入力し、検索

6 IDやパスワードを入力して、「保存」をタップして登録完了

〈注意事項〉

- 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。
- 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。
- 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。
- 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」（局番なし0077-7-113）へ連絡、またはパソコン〈My au（PC版）〉からau携帯電話の回線を停止できます。

※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とおサイフケータイ®をロック！

NFC/おサイフケータイ®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。

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　カフェや駅などのスポットで使える au Wi-Fi

au Wi-Fiのご利用には、以下の対応サービスにご登録ください。
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。さらにauスマートパスプレミアム会員（有料）は、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★
★：無料期間終了後は、自動的に月額料がかかります。

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！

au Wi-Fiアクセス
について
詳しくはコチラ

⚠一部の製品をご利用の場合、初期設定が必要になります。

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。

※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

⚠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。⚠機種により画面が異なる場合があります。

※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。

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。

※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。

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な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(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「安心サポートパック」適用の場合 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な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

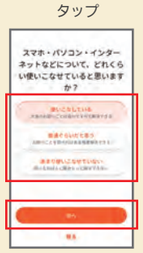
4 「使い方サポート」を利用する電話番号を選択

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

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。

①au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)
④au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く場合があります。【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。

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

Q データ利用量は、どこで確認できますか？

A My au（ウェブ）からご確認できます。

［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

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

A 写真や動画のデータをmicroSDメモリカードに移動する手順は、
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

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ています。

※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。

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するか、迷惑メールフィルターを解除することが必要です。

もっと詳しい情報をみる

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みる

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

My au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

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

料金プランの変更

1 ホーム画面から「マイページ」をタップ
2 「ご契約中プランの確認・変更」をタップ
3 「料金プランを変更」をタップ
4 ご希望のデータ/通話プランを選択
5 適用タイミングを選択
6 ご注意事項を確認し「同意して次に進む」をタップし完了

ご請求額の確認

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

データ残量・利用量の確認

1 ホーム画面から「もっとみる」をタップ
2 スクロールして、「データ利用量」や「直近の日別データ利用量」を確認

※掲載の画像は2022年10月時点のものです。画面遷移・デザインは変更になる可能性があります。