

紛失盗難補償お届けサービス

Web 申し込み手順

(スマートフォン版)

■ Ver. 1.2

ご注意事項

対象の補償サービス

下記のサービスに加入中の方がご利用いただけます。

- ・故障紛失サポート with AppleCare Services
- ・故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud ストレージ
- ・故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+

対象の補償サービス

紛失、盗難が対象です。故障、破損、水濡れによるトラブルは対象外です。

故障、破損、水濡れの場合はテクニカルサポート、修理サービスをご利用ください。

お問い合わせ先:Apple サポート(電話番号 0120-27753-5)

お申し込みの流れ

ログイン認証



Step 1 「ご契約電話機」

ご契約電話機の情報を確認していただく画面です



Step 2 「トラブル詳細」

トラブルの詳細をご確認していただく画面です



Step 3 「電話機情報」

電話機の情報をご確認していただく画面です



Step 4 「お届け情報」

電話機のお届け先やご連絡先をご指定していただく画面です



Step 5 「ご請求内容」

ご請求内容をお知らせする画面です



Step 6 「ご確認/送信」

お申し込み内容の最終確認をしていただく画面です

ログイン認証

「紛失・盗難補償お届けサービスお申し込み」のページからログイン

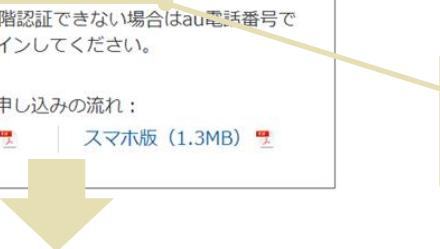
Webで申し込む

au電話番号でログイン

au IDでログイン

紛失・盗難により2段階認証できない場合はau電話番号でログインしてください。

お申し込みの流れ：
PC版 (1.7MB) | スマホ版 (1.3MB)



①メールアドレスをお持ちでない方は、Web 申し込みはできません。ご注意ください。

「au IDでログイン」を選択すると、4ページのログイン画面が表示されます。
※ au 電話番号をお持ちでない場合、au ID でログインをご選択ください

au 電話番号でログイン

個人のお客さま

au 電話番号、暗証番号、
生年月日でログイン

au

My au

au電話番号でログイン

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

個人 法人

au電話番号 (数字 11桁／半角)	<input type="text"/> 例) 0901234XXX1
暗証番号 (数字4桁 ／半角)	<input type="text"/> 暗証番号をお忘れの方
生年月日 (数字／半 角)	西暦 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 例) 20XX年01月01日

ログイン

閉じる

auID ログアウト

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

法人のお客さま

au 電話番号、暗証番号、
お客様コードでログイン

au

My au

au電話番号でログイン

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

個人 法人

au電話番号 (数字 11桁／半角)	<input type="text"/> 例) 0901234XXX1
暗証番号 (数字4桁 ／半角)	<input type="text"/> 暗証番号をお忘れの方
お客様コード (英数字 8桁／半角)	<input type="text"/> 例) A123XXX4 お客様コードをお忘れの方

ログイン

閉じる

auID ログアウト

Designing The Future
KDDI

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED.

ログイン後、5ページの画面が表示されます。

au ID とパスワードでログイン

「2段階認証」が必要です。au ID に登録された電話番号に SMS(Cメール)が送信されます。
(紛失・盗難で SMS(Cメール)が受信できない場合は、au 電話番号でログインしてください)。



Step1 「ご契約電話機」



Step2 「トラブル詳細」

au | 紛失盗難補償
お届けサービス

ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

① ② **トラブル詳細** 3 4 5 6

トラブルの詳細

いつから、どのようなトラブルでお困りですか。

トラブル発生日	<input type="text"/>	
トラブルの詳細	選び方がわからない場合 <input type="radio"/> 紛失 <input type="radio"/> 盗難	

どこで、どんなときに紛失または盗難にあわれましたか。

発生場所	選択してください
発生状況	選択してください
盗難/紛失にあつたもの	選択してください

警察署への届出情報を入力してください。

※お申込みには警察署発行の盗難/遺失届の受理番号が必要です。届出についてはお近くの交番・警察署へお問い合わせください。

受理番号	<input type="text"/>
警察署名	<input type="text"/>
届出日	<input type="text"/>

トラブル発生日、紛失か盗難かを選択します。

紛失されたとき、または盗難にあわれたときの情報と、警察署への届出情報を入力します。

ご注意事項

届出が受理されないなど、届出にあたりお困りの際はお電話にて詳細を確認させていただきますので、iPhone紛失盗難サポートセンターまでお問い合わせください。

iPhone紛失盗難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050 (通話料無料)

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかげ間違いのないようお願いいたします。

携帯電話・PHSからもご利用いただけます。一部のIP電話からは接続できない場合があります。

次へ

「次へ」を押すと、Step 3 「電話機情報」へ進みます。

Step3 「電話機情報」



au ICカード (SIMカード) を再発行するかしないかを選択します。

※ eSIMをご利用のお客さまは、再発行が必須です。
(eSIM 再発行手数料／税込
¥2,200)

※ au の回線をご利用中でない場合、
SIMカードの再発行はご利用中の携帯電話会社までお問い合わせください。

ご注意事項

- ・「緊急通話停止」をしている場合は、必ずau ICカード (SIMカード) の再発行が必要となります。au ICカード (SIMカード) 不要の場合は、iPhone紛失難サポートセンターまでお電話でお申し込みいただく必要があります。
- ・au ICカード (SIMカード) を再発行する場合、「開通の手続き」が必要です。
電話機の到着後、14日以内にiPhone紛失難サポートセンターまでご連絡ください。
- お届け後14日以内にご連絡がない場合、当センターにて新しいau ICカード (SIMカード) への切替手続きを行います。あらかじめご了承ください。

iPhone紛失難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050 (通話料無料)
【受付時間】年中無休 9:00-20:00
お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかげ間違いないようお願いいたします。
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。一部のIP電話からは接続できない場合があります。

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

次へ

「次へ」を押すと Step 4 「お届け情報」に進みます。

Step4 「お届け情報」

「ご契約住所」「ご請求先住所」「コンビニ／ロッカー受取」「その他の住所」から、お届け先を選択できます。

※ 法人のお客さまの場合は「コンビニ／ロッカー受取」と「その他の住所」はお選びいただけません。



au 紛失盗難補償
お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

④ お届け情報 5 6

お届け情報

当日配達 3時間特急便対応

電話機のお届け先をお選びください。「**当日配達**」か「**3時間特急便対応**」の表記がある住所には、受付締め切り時間までのお申し込みで締切当日のお届けも可能です。

お届けオプション

- ご契約住所
英雄 太郎
〒102-8460
千代田区飯田橋3丁目10番10号ガーデンエアタワー
- ご請求先住所
テスト 鈴木
〒330-0056
埼玉県さいたま市浦和区東仲町30-20
- コンビニ/ロッカー受取
お好きな時間に、お好きな場所で
お近くのコンビニやヤマト運輸営業所、ロッカーを指定してお受け取りいただけます。（個人契約のお客さまで、在庫ありの電話機をお選びの場合のみ）
指定可能なコンビニ
指定可能なロッカー
- その他の住所
勤務先や宿泊先でも受け取れる
選択すると、住所の入力欄が表示されます
*は必須項目です。

お届け先住所を選択してください。

「その他の住所」を選択すると、入力欄が表示されます。

● その他の住所
勤務先や宿泊先でも受け取れる
選択すると、住所の入力欄が表示されます
*は必須項目です。

宛名 英雄 太郎

郵便番号* (000-0000) - 郵便番号がわからない場合

都道府県* 選択してください

住所1* (千代田区)

住所2* (飯田橋)

番地 (0-00-0)

建物名 (OOマンション)

部屋番号 (000号室〇〇様方)

※番地や部屋番号などのお間違いにご注意ください。

次へ

「次へ」を押すと、11ページの画面に進みます。
「コンビニ／ロッカー受取」を選択の場合は、9ページの画面に進みます。

「コンビニ／ロッカー受取」を選択した場合、ご契約住所の郵便番号に基づいた店舗／ロッカーが表示されます。電話機を受け取りたい場所をお選びください。

au | 紛失賠償
お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

④ お届け情報 5 6

お届け情報
電話機をお届けする場所をお選びください。

受け取り希望のコンビニ、ロッカーの所在する住所の郵便番号
別の郵便番号を入力 再検索

郵便番号
100 - 6390

郵便番号を調べる

ご選択の郵便番号をもとに付近を検索した結果を表示しています。
ご選択の郵便番号で 19 件の結果が見つかりました。

-  ファミリーマート P C P 丸の内
東京都 千代田区丸の内1丁目1番1号
年中無休 地図を見る
-  ファミリーマート ファミマサウスタワー
東京都千代田区丸の内1-9-2-地下1F
年中無休 地図を見る
-  宅配便ロッカー 丸ビル 1階
東京都千代田区丸の内2丁目4-1
年中無休 地図を見る
-  ファミリーマート 東京国際フォーラム
東京都 千代田区丸の内3丁目5-1
年中無休 地図を見る
-  ファミリーマート 丸の内新国際ビル
東京都 千代田区丸の内3丁目4-1
年中無休 地図を見る

もっと見る

▲ ページの先頭

※ボラグラグループ（ボプラ、生活彩家、くらしハウス、スリーエイト）の店舗は、すべてボラグアイコンが表示されます。

次へ >

< 戻る

ご契約住所の郵便番号に基づいた住所一覧が表示されます。ブルダウントでご請求先住所やその他の住所の郵便番号を入力することもできます。「再検索」を押すと、新しい住所一覧が表示されます。

住所一覧から選択します。「地図を見る」を押すと、店舗／ロッカーの地図を表示されます



ヤマト運輸 ホーム

ファミリーマート 日比谷シャンテ前

〒100-0005 東京都千代田区有楽町1丁目2-5

営業時間 全日: 24時間営業

連休日 年中無休

サービス       

TOPページへ

店舗／ロッカーを選択して「次へ」を押すと 10 ページの画面に進みます。

「戻る」を押すと、8 ページの選択画面に戻ることができます。

ロッカー受け取りを選択した場合はお届け希望日を選択します。

au | 紛失盗難補償
お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

✓ ✓ ✓ ④ お届け情報 5 6

お届け情報

ロッカーへのお届け希望日をプルダウンからお選びください。

宅配便ロッカー イーストタワー

東京都港区港南2-16-1

現在の空き数: 6

年中無休 24時間営業

[地図を見る](#)

※各ロッカーの利用可能時間は地図ページで確認できます。

お届け希望日 選択してください ▾

ロッカーでの保管期限は、お届け希望日を含めて3日間です。

※ロッカー予約が確定するのは、お申し込み完了時になります。

[次へ >](#)

[< 戻る](#)

お届け希望日をプルダウンから選択します。

お届け希望日を選択して「次へ」を押すと11ページの画面に進みます。

「戻る」を押すと9ページの選択画面に戻ることができます。

お届けオプションとご連絡先の入力画面が表示されます。

お届けオプションを選択します。

※受付時間帯や宛先エリアなどの条件によっては表示される選択肢が異なることがあります。

※コンビニ受取／ロッカー受取を選択した場合、お届けオプションは表示されません。

ご連絡先

メールアドレス	<input type="text"/>
メールアドレス再入力	<input type="text"/>
ご連絡可能な電話番号	<input type="text"/>
ご連絡可能な時間帯	選択してください <input type="button" value="▼"/>

ご注意事項

- あらかじめ「@au-protection.com」ドメインからのメールを受信可能に設定してください。
- 受信可能なメールアドレスを正しく入力してください。
- auのEメール（@ezweb.ne.jp、@au.com）は、こちらから迷惑メールフィルターの設定変更ができます。

次へ

「次へ」を押すと Step 5 「ご請求内容」に進みます。

Step5 「ご請求内容」

ご請求内容が表示されます。

今回の受付におけるお客様のご負担金額が表示されます。

au ICカード（SIMカード）、eSIMの再発行時は、再発行手数料が表示されます。

お客様がポイントをお持ちの場合は、「お客様ご負担金額」のお支払いに1ポイント=1円で充当することができます。

※au ICカード（SIMカード）再発行手数料、eSIM再発行手数料、3時間特急便ご利用料金にはポイントを利用できません。

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

当日中に他のサービスや商品にポイントをご利用になった場合、本お申し込み完了時にポイントが不足する可能性があります。
また、このお申し込みでポイントを利用した場合、すぐにはポイント残高が更新されません。

ポイント不足となった場合の対応方法を選択してください。

電話連絡を希望する
 ご利用可能な最大ポイントを利用する

「次へ」を押すと Step 6 「ご確認／送信」に進みます。

Step6 「ご確認／送信」

仮受付画面が表示されます。

au | 紛失盗難補償
お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止

6 ご確認/送信

ご確認/送信

お申し込み情報

最終的なお申し込みの前に各項目のご選択内容をご確認ください。「申し込む」をクリックした後は、お申し込みの内容を変更できません

お申し込み番号	21000004966
---------	-------------

お客様情報

氏名	英雄 太郎
携帯電話番号	090-xxxx-xxxx

お申し込み内容

トラブルの詳細	紛失
トラブル発生日	2021年07月27日

電話機情報

機種情報	iPhone 8 256GB スペースグレイ
au ICカード (SIMカード) 再発行	再発行する △変更

お届け先情報

氏名	英雄 太郎
住所	〒102-8460 千代田区飯田橋3丁目10番10号ガーデンエアタワー
お届けオプション	通常便を利用
メールアドレス	xxxxx@au.com
連絡先電話番号	090-0000-0000

ご請求内訳

お客様ご負担金額 /税込	¥12,900
au ICカード (SIMカード) 再発行手数料 /税込	¥2,200
ご負担金額小計/税込	¥15,100
ポイントのご利用	△変更¥0
ポイント適用後ご負担金額合計/税込	¥15,100

重要事項

・紛失盗難補償お届けサービスのご提供にあたり、紛失情報をKDDIにて検索させていただきます。お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかけ間違いのないようお願いいたします。

[変更]リンクのついている項目は内容の変更が可能です。

※eSIMをご利用の場合「変更」機能はありません。

※ au の回線をご利用中でない場合、au IC カード(SIM カード)再発行の欄が有りません

- 利用規約に基づいてお手続きいただけます。お申し込み内容が相違する場合はお断りすることがございます。

注意事項

- au ICカード (SIMカード) を再発行する場合、「開通の手続き」が必要です。
- 電話機の到着後、14日以内にiPhone紛失盗難サポートセンターまでご連絡ください。
- お届け後14日以内にご連絡がない場合、当センターにて新しいau ICカード (SIMカード) への切替手続きを行います。あらかじめご了承ください。
- 紛失された電話機が発見された場合には、当社指定の送付先までご返却ください。
- オンライン交換受付でお申し込みの場合、代用機の貸出は行っておりません。

iPhone紛失盗難サポートセンター
【電話番号】0120-925-050 (通話料無料)
【受付時間】年中無休 9:00-20:00

お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかけ間違いのないようお願いいたします。
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。一部のIP電話からは接続できない場合があります。

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

上記重要事項に同意のうえ、申し込む。

申し込む

「お申し込み情報」に間違いがないかのご確認、重要事項への同意を頂いたうえ、「申し込む」を押して、お申し込みを完了します。

お申し込み 仮受付

仮受付画面が表示されます。

The screenshot shows the final step of the application process, step 6: Confirmation/Send. A green box at the top right says "お申し込みを仮受付しました" (Application submitted). The main content area is titled "ご確認/送信" (Confirmation/Send) and shows the application number: お申し込み番号: 21000004966. It also includes a note of thanks for using the service. Below this, there's a section for "au Online Shop" with a link to "au + 1 Collection" and a note about purchasing accessories. The "お申し込み情報" (Application Information) section lists the application number, trouble type (失), and trouble date (2021年07月27日). The "電話機情報" (Phone Information) section lists the phone model (iPhone 8 256GB スペースグレイ) and the SIM card status (再発行する).

The screenshot shows a summary of the payment. It includes a table with the following data:

支払額小計／税込	¥0
ポイントのご利用	¥0
ポイント適用後ご負担金額合計／税込	¥15,100

ご注意事項

- 「仮受付しました」メールを送信しましたのでご確認ください。
- なお、紛失盗難補償お届けサービスのお申し込み処理はまだ完了しておりません。お申し込み処理完了時に、「受付完了のご案内」メールをお送りします。発送手配の完了時には案内メールをお送りします。
- メールが届かない場合は「@au-protection.com」ドメインからのメールが受信可能に設定されているかご確認ください。メールは再送されませんが、こちらから「お申し込みの確認」にてお申し込み内容をご確認いただけます。
- auのEメール(@ezweb.ne.jp)は、こちらから迷惑メールフィルターの設定変更ができます。

iPhone紛失盗難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050 (通話料無料)

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

お問い合わせの際には、電話番号をお確かめのうえ、おかけ間違いのないようお願いいたします。

携帯電話・PHSからもご利用いただけます。一部のIP電話からは接続できない場合があります。

終了する

ご注意事項をご確認のうえ、
「終了する」を押してログアウトします。

お申し込みはこれで完了です。画面右下の「終了する」を押して、お申し込みを終了します。仮受付のお知らせをEメールでお送りしますので、ご確認ください。電話機の発送時にもEメールでお知らせいたします。なお、お申し込み後になんらかの確認が追加で必要になった場合、iPhone紛失盗難サポートセンターからご連絡する場合がございます。

お申し込み完了後に、以下のような内容の仮受付メールが届きます。
送信元は「iPhone 紛失盗難サポートセンター support@au-protection.com」です。

英雄 太郎 様

紛失盗難補償お届けサービスをご利用いたしましたありがとうございます。
お電話のご利用にご不便をおかけしており申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちください。

以下のお申し込みを仮受付しました。

お申し込み処理完了時に、「受付完了のお知らせ」メールをお送りします。

受付後、追加で確認が必要な項目がございましたら、端末発送前にお申し込み時に入力していただいた連絡先へお電話でご連絡させていただくことがあります。

■お申し込み内容

お申し込み番号: XXXXXXXXXX

お届けする電話機:iPhone 8 256GB スペースグレイ

お申し込み内容確認はこちら

https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/breakdown-loss/delivery_service-application/

※※※力バーや液晶保護フィルムなど、あわせて必要な商品はございませんか？※※※

au公式アクセサリー『au +1 Collection』では、スタンダードなアイテムから、ブランドコラボレーションの限定商品まで多数のアクセサリーを取り揃えています。

ご入り用の品がございましたら、お近くのauショップ、または、au公式通販サイト『au Online Shop』でお買い求めください。

『au Online Shop』(au +1 Collection)

https://onlineshop.au.com/disp/CSfDispListPage.option.jsp?dispNo=001001&aa_oid=we-we-ow-0841

■お問い合わせ先

iPhone紛失盗難サポートセンター

電話番号:0120-925-050 (9時~20時 年中無休)

※本メールは紛失盗難補償お届けサービスをお申し込みのお客さまにお送りしております。お心当たりのない方は、お手数ですがお問い合わせ先までご連絡ください。

※本メールは送信専用アドレスから配信されています。

KDDI／沖縄セルラー電話