

交換用携帯電話機お届けサービス

データ移行～初期設定ガイドブック

送付内容をご確認ください。

- ☐ 新携帯電話
- ☐ データ移行～初期設定ガイドブック
- ☐ ゆうパケット
(故障した旧携帯電話を返却する際に使います)

⚠ 外観や操作に問題がないかご確認ください。

- ☐ お届けサービス受付票
- ☐ SIMカード
(一部のお客さまのみ)
- ☐ 電池パック
(一部の機種のみ)

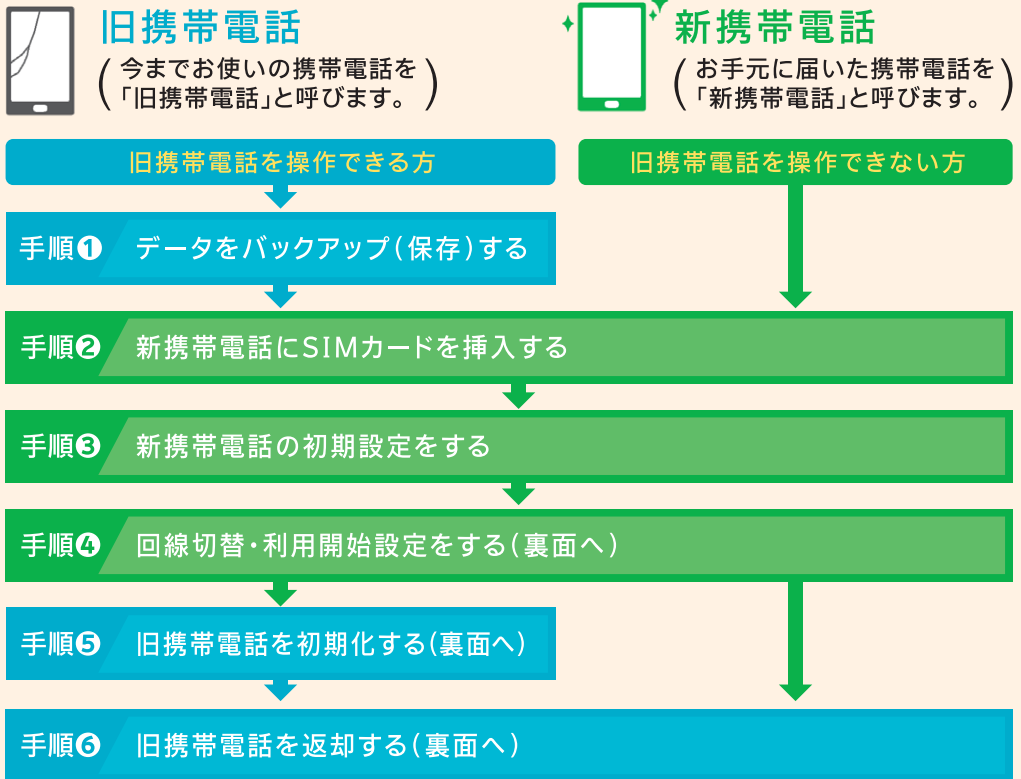
設定に関するお問い合わせはこちら

故障紛失サポートセンター 受付時間／9:00～20:00＜年中無休＞

0120-925-919

※携帯電話からもご利用になれます。※一部のIP電話からは接続できない場合があります。
※povoをご利用のお客さまは、povoホームページ(https://povo.au.com)をご確認ください。

返却までの手順



初期設定にお困りの方はご相談ください。

お店で

au店頭サポート定額/au店頭サポート^(有料)

データ移行やアプリのアカウント設定などをお手伝いします。

au Style/auショップ/UQスポット/
トヨタ au取扱店(一部※)



※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。

オンラインで

使い方サポート^(有料)

「使い方サポート」のアプリからメッセージでの相談や電話相談の予約も可能です。



アプリのダウンロードはこちら

手順① Googleアカウントでデータをバックアップ(保存)する

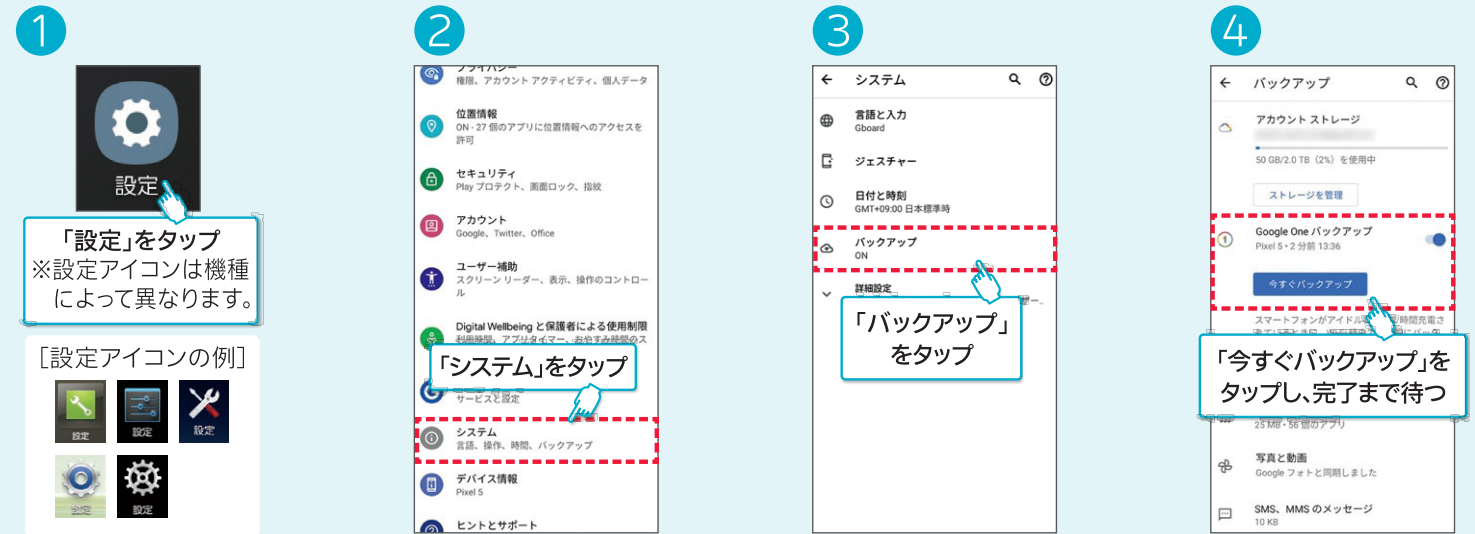
旧携帯電話のアカウントのバックアップ(保存)を有効にすると、アプリデータ、通話履歴、Gmailの連絡先(※)、設定、SMSメッセージ、写真と動画、MMSメッセージが無料で15GBまで保存できます。

※Gmailに登録してある連絡先となります。携帯電話のアドレス帳ではありません。 Googleアカウントでログインしてから操作を行ってください。

システム画面への導線例

Google
「設定」>「システム」>「バックアップ」
Samsung
「設定」>「アカウントとバックアップ」
SONY
「設定」>「Google」
SHARP
「設定」>「システム」>「バックアップ」
KYOCERA(BASIO)
「アプリ一覧」>「設定」>「すべてを見る」>「パスワードとアカウント」

※画面遷移は一例です



auの「データお引っ越しアプリ」でもデータのバックアップができます

au IDをお持ちの方は誰でも無料で、
アドレス帳・写真・動画を50GB分
8日間保存できます。

詳しくはauのHPから
データお引っ越しアプリ

検索

⚠ 引継ぎが別途必要なアプリの保存も忘れずに

「LINE」や「モバイルSuica」、ゲームなどの一部アプリのデータは、データ移行操作とは別に各サービスの案内に従って個別に保存等を行う必要があります。詳しくは各アプリにてご確認ください。

個別に保存や引継ぎ操作が必要なアプリ例

- ☒ LINEなどのメッセージアプリ
- ☒ ゲームアプリ
- ☒ おサイフケータイ
- ☒ キーボードアプリ
- ☒ ポイントサービスアプリ

手順② 新携帯電話に、旧携帯電話のSIMカードを取り出して挿入

必ず電源を切ってから取り出してください。取り出し方は機種により異なります。また、挿入時はカードの向きにご注意ください。

※microSD™カードにデータを保存している方はmicroSD™カードも挿入してください。※機種やOSのバージョンによっては、画面遷移が異なる場合がございます。

1 ピンを挿して開けるタイプ

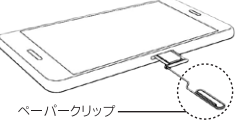
「SIM取り出し用ピン」
を使用してトレイを引き出します。



※SIMカードの取り外しの際は、指などの体の一部を傷つけないよう、ペーパークリップの先端にご注意ください。
※携帯電話本体に傷をつけないように、挿し込み口に合った太さのものをお使いいただくなど、充分ご注意ください。

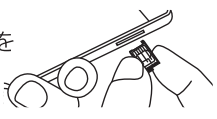
「SIM取り出し用ピン」を
なくしてしまったら？

代替手段として市販のペーパークリップをご利用いただくこともできます。SIMカードトレイにある穴にペーパークリップの先を挿し込みます。トレイが飛び出すまで、しっかりとまっすぐ挿し込みます。



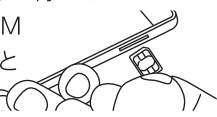
2 トレイ挿し込みタイプ

爪でひっかけてトレイを引き出します。



3 スロットタイプ

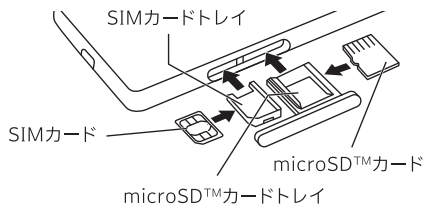
取り外す際は、軽くプッシュして、ロックを解除します。取り付ける際は、専用スロットに直接SIMカードを軽く押し込むとロックされます。



カードトレイの種類

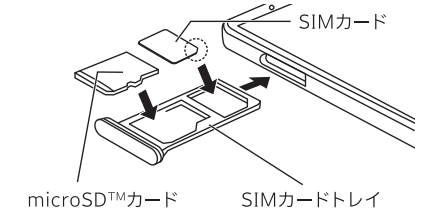
分離型

SIMカード専用のトレイがありmicroSD™カードとは別々にセットするタイプです。



一体型

SIMカードとmicroSD™カードを同じトレイにセットするタイプです。

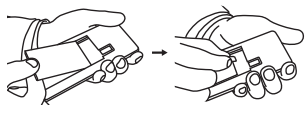


⚠ ご注意ください

SIMカードトレイは旧携帯電話本体に戻してください。
SIMカードトレイごと新携帯電話に挿入しないでください。

4 裏ぶたタイプ

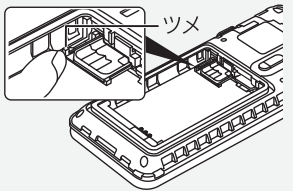
裏ぶたを開け、電池パックを外します。トレイを引き出す(またはスロットカバーを起す)ものと、スロットに直接挿入するものがあります。お手元の機種に照らし合わせてお取り扱いください。



トレイを引き出すタイプ

取り外し方

1 ツメに指をかけトレイをまっすぐに引き出し、SIMカードを取り出す。



取り付け方

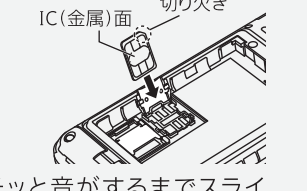
1 ツメに指をかけトレイをまっすぐに引き出す。
2 SIMカードの金属部分を上にして、SIMカードをトレイにのせ、奥に押し込む。

※トレイが奥まで入っていない状態で無理に電池パックを取り付けると、SIMカード、トレイ、電池パックを破損させる恐れがあります。

スロットカバーをスライドさせて起すタイプ

取り外し方

1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
2 SIMカードをスライドさせてスロットカバーから取り外す。
3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。



取り付け方

1 スロットカバーを指の腹でスライドさせてから持ち上げる。
2 SIMカードをスライドさせてスロットカバーに取り付ける。
3 スロットカバーを倒し、指の腹でカチッと音がするまでスライドしてロックする。

手順③ 新携帯電話の電源を入れ、初期設定を行う

お手元にご準備ください

- ☒ Googleアカウントのメールアドレス、パスワード
- ☒ 使用しているWi-Fi名とパスワード
※Wi-Fiを使用していない場合は不要です。



手順4新携帯電話の回線切替・利用開始設定をする（一部の方のみ）



お届けした箱の中にSIMカードが入っていた方のみの操作です。

※本お手続きが完了しないと、他のお手続きの受付ができません。お早めにお手続きをお願いいたします。
回線切替完了後は、以前のSIMカードはご利用いただけなくなります。

①新携帯電話

※切替確認の発信テストを行いますので、お手元にご用意ください。

②暗証番号（ご契約時に決めた4桁の数字）

※暗証番号が不明な方は故障紛失サポートセンターでの回線切替手続きを行います。ご連絡先の番号は本誌表紙をご確認ください。

③申込書番号（同梱されている受付票に記載）

※切替操作の中で申込書番号が必要になりますので、お手元にご用意ください。

回線切替方法

専用Webサイト（au/UQ mobile共通）にアクセスいただき、お手続きください。

受付時間 9:00～21:15(年中無休)
※発信テストまで行ってもうまく接続できない場合は、お手数ですが、本誌表紙に記載の故障紛失サポートセンターまでご連絡ください。

通信ができない方のみ

APN(アクセスポイント)の設定をします。

auのAndroid™スマートフォンでUQ mobileへ移行された方、au/UQ mobile以外で販売されたAndroid™スマートフォンをご利用の方で、SIMカードを挿入後、通信ができずにAPNの設定が自動的にされない場合は、以下の手順で設定を行ってください。

APN設定方法を確認

auをお使いの方

UQ mobileをお使いの方

au ICカード開通手続き

UQ mobile APN設定

検索

検索

❗ ご注意ください

au/UQ mobileの回線契約中で、eSIMをご利用の方

先に新携帯電話の初期設定を行った後、同梱した「eSIMご利用開始お手続きのご案内」書面をご確認ください。

au/UQ mobileをご契約されていない方

回線切替手順は、各携帯電話会社により異なります。詳しくは、ご契約携帯電話会社の手続き方法をご確認ください。

手順5Googleアカウントを削除し、旧携帯電話を初期化する



❗ 初期化前のご注意事項

☑ 新携帯電話にデータが移行されていることを確認してから行ってください。

☑ SIMカードが差し込まれていなくても旧携帯電話の初期化を行うことができます。

☑ microSD™カードは必ず抜いてください。

☑ 必ずGoogleアカウントを削除してください。

☑ 表現や操作方法は一例です。メーカーや機種により操作が異なる場合がありますので、取扱説明書をご確認ください。

システム画面への導線例

①

Google
「設定」>「パスワードとアカウント」
Samsung
「設定」>「アカウントとバックアップ」
>「アカウント管理」
SONY
「設定」>「パスワードとアカウント」
SHARP
「設定」>「パスワードとアカウント」
KYOCERA (BASIO)
「設定」>「その他」>「アカウント」

②

アカウント
同期しているGoogleアカウントをタップ

③

アカウントを削除
「アカウントを削除」をタップし、次の画面でも同様に「アカウントを削除」をタップ

④

システム
「設定」アプリ内の「システム」をタップし、次の画面で「詳細設定」をタップ

⑤

システム
「リセットオプション」をタップ後、「すべてのデータを消去（出荷時リセット）」をタップ

スマホ用電子証明書機能をご利用の場合

現在お使いの端末でスマホ用電子証明書をご利用の場合は、初期化をする前にご自身で失効手続きをしていただく必要があります。
スマホ用電子証明書についてご質問などがある場合は、
マイナンバー総合フリーダイヤル 0120-95-0178(平日 9:30～20:00、土日祝 9:30～17:30)にお問い合わせください。

手順6旧携帯電話をゆうパケットで返却する



①カード類・付属品を取り外し保管する

旧携帯電話からSIMカードやmicroSD™カードなどを抜き、保護ケースなどの付属品を取り外してください。

取り外した付属品やアクセサリは
お客さまのお手で保管をお願いいたします

②ゆうパケット追跡お問い合わせ番号を書き控える

返却状況は日本郵便のホームページ“郵便 追跡サービス”でご確認いただけます。返却用封筒(ゆうパケット)に記載されているお客さまの住所・氏名に誤りがないかも併せてご確認ください。

ここに記載されている番号を書き控えてください。

③旧携帯電話を返却する

ケースを再利用いただき、旧携帯電話だけを返却用封筒(ゆうパケット)へ入れてください。

※au Style/auショップ窓口や宅配便での受付はできません。

※故障・破損・水濡れによりデータ消去ができない場合、または消去されずに返却された場合は、当社にて適正にデータ消去を行います。

※①で取り外した付属品やアクセサリはお客さまのお手で保管をお願いいたします。

ケース
ゆうパケット

❗ 旧携帯電話ご返却に関する重要なお案内

旧携帯電話は、必ず期限内にご返却ください。

新携帯電話の受取日より**14日以内**にご返却いただけない場合、違約金が発生いたします。

違約金

22,000円～220,000円

(税込)

(税込)

【違約金は機種などにより金額が異なります】

2024年2月26日までに発売の端末はこちら

2024年2月27日以降発売の端末はこちら

あんしんフィルター

❗「青少年インターネット環境整備法」により、未成年の方がインターネット接続サービスをご利用になる場合には、「あんしんフィルター（青少年向けフィルタリングサービス）」にご加入・設定をしていただいております。新携帯電話でも必ず設定を行ってください。

対応OS: Android™ 5.0以上、月額利用料: 無料

お子さまを危険なサイトやアプリから守るためのフィルタリングサービスです。使いすぎを防止する利用時間帯の設定など、充実のあんしん機能がすべて無料で利用できます。
※旧携帯電話であんしんフィルターを利用している場合でも、再度サービスの利用設定が必要です。

ご利用方法

お子さまのスマホ
●「あんしんフィルター」アプリから、フィルタリングの初期設定を行います。

保護者のパソコンまたはスマホ
●アプリのインストールは不要です。
●お子さまのスマホの「あんしんフィルター」アプリから「管理者登録」を行うと、管理者ページから遠隔でお子さまの端末の各種管理や設定ができるようになります。

設定方法などの詳細はこちら

データ通信端末を交換されたお客さま

新携帯電話（データ通信端末）のSSIDが変更になっておりますので、Wi-Fiをご利用いただく機器すべての接続設定を、再度行っていただく必要があります。詳しくは各機器の取扱説明書をご確認ください。

よくあるご質問

Q1 「交換用携帯電話機お届けサービス」の手続き後のキャンセルはできますか？

A 申し訳ございませんが、開封後のキャンセルはできません。開封前に遺失、拾得物としてお届けが出ていないかご確認をおすすめいたします。
【お問い合わせ窓口】au/UQお客さまセンター（157|0077-7-113）

Q2 紛失・盗難で返却すべき旧携帯電話が手元にない場合、どうすればよいですか？

A 紛失・盗難などで旧携帯電話がお手元にない場合はご返却の必要はございません。後日、旧携帯電話が発見された場合は返却用のゆうパケットでご返却ください。

Q3 持っていたSIMカードが壊れてしまったのですが、どうすればよいですか？

A お手数ですが、故障紛失サポートセンターにご連絡をお願いいたします。
※緊急の場合は、お近くのau Style/auショップへご来店ください。※povoをご利用のお客さまのSIMカード再発行手続きはpovoホームページでご確認ください。

Q4 届いたばかりの新携帯電話が故障していた、または調子が悪い場合はどうすればよいですか？

A 申し訳ございません。故障紛失サポートセンターにご連絡をお願いいたします。

2024年10月版