

お客さまセンター [年中無休]

総合受付

- ▶ 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)

盗難・紛失・故障案内

- ▶ au携帯電話から 局番なし **113** (無料)
- ▶ 一般電話から **☎ 0077-7-113** (無料)

- 1 紛失・盗難のお手続きについて
- 2 ご利用料金について
- 3 電話機の操作方法について
- 4 故障について
- 9 オペレータ (9:00~20:00)

- 1 紛失・盗難のお手続きについて
- 2 故障について

※一部のメニューを除き24時間ご利用いただけます(メンテナンスや時間帯によりご利用いただけない場合もあります)。音声応答のメニューは予告なく変更・終了することがあります。アナログ契約のダイヤル回線からは上記のメニューをご利用いただけません。音声案内の途中でもプッシュ操作は可能です(音声応答後約10秒間を除く)。※ご利用料金のご照会や各種手続きに関するお問い合わせには、お使いの「au携帯電話番号」と「暗証番号」が必要となります。

※本リーフレットの内容は、2012年1月現在のものです。※掲載した画面はイメージで、実際と異なる場合があります。※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。※スマートフォンは、アプリケーションなどによって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。

※FeliCaはソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。※FeliCaはソニー株式会社の登録商標です。※「おサイフケータイ」は、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモの登録商標です。※㊟は、フェリカネットワークス株式会社の登録商標です。※「iモード」は、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモの登録商標です。※「コココム」はセコム株式会社の登録商標です。※「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。※「Android」/「Android マーケット」は、Google, Inc.の商標または登録商標です。※TRENDMICRO、および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。※「Wi-Fi」はWi-Fi Alliance®の登録商標です。

お客さまセンター(年中無休) ※オペレータ対応は9:00~20:00

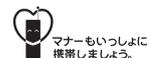
- au携帯電話から 局番なし157(無料)
- 一般電話から ☎ 0077-7-111(無料)
- EZwebから EZ→トップメニューまたはau oneトップ→auお客さまサポート→お問い合わせ
- auホームページ <http://www.au.kddi.com/>



お申し込み・お問い合わせは

モバイル・リサイクル・ネットワーク

携帯電話・PHS事業者は、環境を保護し、貴重な資源を再利用するためにお客様が不要となってお持ちになる電話機・電池・充電器を、ブランド・メーカーを問わずこのマークのあるお店で回収し、リサイクルを行っています。お近くのauショップ・PiPitにお持ちください。



マナーもいっしょに
リサイクルしよう。

ADA2310 1202 安心サービスガイド

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

毎日と、もしものときに

auの安心サービス



安心セキュリティパック ケータイ探せて 安心サービス 安心ロックサービス 遠隔ロック FeliCaロック おサイフケータイ®ロック au one アドレス帳 au one Friends Note au one メール	安心アプリ制限 安心アクセスサービス 安心ナビ 料金安心サービス 利用制限サービス ティーンズモード時間制限 JUNIOR net 見つめてみよう、 子どものケータイ ケータイのルール	迷惑メールフィルター 迷惑メール専用窓口 迷惑電話撃退サービス 発信番号表示サービス 番号通知 リクエストサービス 緊急速報メール au災害用伝言板 災害時ナビ 水濡れ/改造/落下・圧力	電波の特性 電池の特性 ケータイアップデート ケータイチェックメニュー 安心ケータイサポートプラス 安心ケータイサポート 保証書/点検・修理 auお客さまサポート
--	---	--	--

毎日の“安心”。もしものときの“安心”。

みなさまの“安心”のためにauはさまざまなサービスを提供しています。

紛失・セキュリティ

- 紛失、ウイルスが心配だし、操作もわからない!
安心セキュリティパック **NEW**P.3
- ケータイがない! どこ!?
ケータイ探せて安心サービスP.7
- 個人情報を盗まれたら大変!
安心ロックサービス/ 遠隔ロックP.8
- おサイフケータイ®を落とした!
FeliCaロック/ おサイフケータイ®ロックP.9
- アドレス帳やメールが消えたら困る!
au one アドレス帳/ au one Friends Note **NEW** /
au one メールP.10

お子さま

- 子どもにスマートフォンを使わせても安心かしら?
安心アプリ制限P.12
- 出会い系などにアクセスさせたくない!
安心アクセスサービスP.13
- 子どもの帰りが遅くて心配!
安心ナビP.17
- 子どもに持たせると、電話代が不安!
料金安心サービスP.19
- うちの子、安全にケータイを使えるかしら?
利用制限サービス/ティーンズモード時間制限P.21
JUNIOR net/見つめてみよう、子どものケータイP.22
家族で守ろう。ケータイのルールP.23

迷惑メール・電話

- 迷惑メールが届いて困ってる!
迷惑メールフィルター/ 迷惑メール専用窓口P.25
- いたずら電話がかかってくる…
迷惑電話撃退サービスP.29
- これ、誰からの電話だろう!?
発信番号表示サービス/
番号通知リクエストサービスP.30

災害

- 災害情報を早く知りたい!
緊急速報メール **NEW**P.31
- さっきの地震、あの人は無事かしら…
au災害用伝言板P.33
- 災害で電車が止まったらどうしよう…
災害時ナビP.34

取り扱い

- ケータイは精密機器だから、とってもデリケート!
水濡れ/改造/落下・圧力P.35
- 「故障かな?」と思っても、こんなケースが!
電波の特性/電池の特性P.37
- 最新ソフトでコンディションは万全!
ケータイアップデートP.39
ケータイチェックメニューP.40

- 来店不要! 万が一の場合でも、
お電話1本でトラブルに対応!
安心ケータイサポートプラス **NEW**P.41
- もしものときの、修理・買い替え代金がおトクに!
安心ケータイサポートP.43
au携帯電話ご利用にあたってのお願い/
au携帯電話の点検・修理についてP.45
- お問い合わせやご契約内容の変更は!
auお客さまサポートP.45

auスマートフォン → auスマートフォン向けのサービスです。
auケータイ → auケータイ向けのサービスです。

※一部機種には対応していない場合があります。



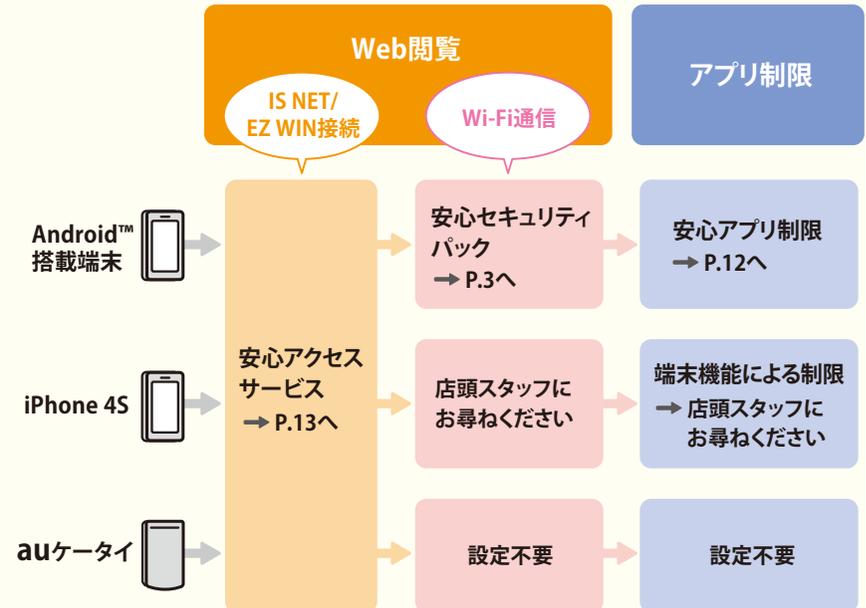
au携帯電話を新規または機種変更で ご契約いただいたお客さまへ

より安心・安全にau携帯電話をご利用いただくために、未成年のお客さまにはフィルタリングサービスを原則としてお申し込みいただいております。

フィルタリングサービスの設定は お済みですか?



auでは、有害情報サイトへのアクセスをブロックするフィルタリングサービスや、auスマートフォン向けのアプリ制限機能をご用意して、未成年のお客さまにも常に安心して楽しくインターネットをご利用いただけるよう努めています。下記フローチャートに沿って、ご利用の機種別に適切なサービスや機能をお選びください。



 紛失、ウイルスが心配だし、操作もわからない!

スマートフォンの 安心・安全をトータルサポート



| auスマートフォン |

◎ Android™ 搭載端末の安心・安全をトータルでサポート!

安心セキュリティパック NEW

月額料:315円 ISフラット加入推奨

安心・安全にスマートフォンをお使いいただけるよう、セキュリティ対策とお客さまサポートサービスをパッケージでご提供。

対応機種 auホームページでご確認ください。

「安心ケータイサポートプラス」(→P.41)や「安心ケータイサポート」(→P.43)とセットでおトク!

セットの場合: 実質月額料 **126円**



リモートロックと位置検索

遠隔操作によるリモートロックやGPSによる位置検索など、紛失・盗難時の心強い味方です。



ウイルス・Web脅威対策とWebフィルタリング (ウイルスバスター™ モバイル for au)

パソコンのウイルス対策として定評ある「ウイルスバスター™」がスマートフォンをウイルスや不正サイトの脅威から守ります。



リモートサポート

スマートフォンの操作方法がわからない場合など、KDDIのオペレーターによる遠隔操作でお客さまのご利用をサポートします。

お子さまがスマートフォンをお使いの場合は、「安心アプリ制限」(→P.12)「安心アクセスサービス」(→P.13)と併せてご利用いただくことをおすすめします。

【安心セキュリティパック】※各機能ご利用に際してのアイコンの起動、利用開始設定および、リモートサポート実施時などには、別途パケット通信料がかかります。※アプリのダウンロード、一部機能のご利用にあたって、別途通信料が発生します。

お申し込み方法

● auショップ ● お客さまセンター(→裏表紙) ● auお客さまサポート(→P.45)

※お申し込み後に、「auお客さまサポートアプリ」(→P.45)または各機能のアイコンをタップして、「リモートロックと位置検索」「ウイルスバスター™ モバイル for au」の利用開始設定を行ってください。

「リモートロックと位置検索」利用開始設定方法



【リモートロックと位置検索】※「リモートロックと位置検索」のご利用にあたっては、あらかじめ「3LM Securityアイコン」の起動、利用開始設定、GPS機能のON設定が必要です(電源OFF、圏外などの場合には、ご利用いただけません)。

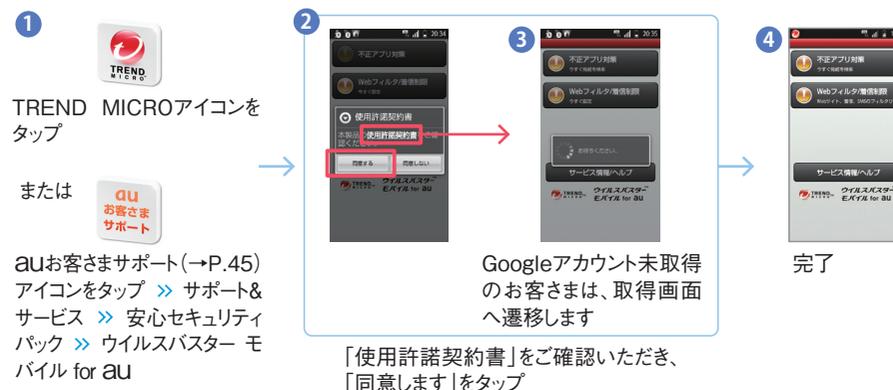
「ウイルスバスター™ モバイル for au」利用開始設定方法

⚠️ 一部プリセットされていない機種では、事前に専用アプリのダウンロードが必要です。

ダウンロードサイト <http://tmqa.jp/android-kddi-dl/>



P.5へ



【ウイルスバスター™ モバイル for au】※一部の機種につきましては、「ウイルスバスター™ モバイル for au」のみのご提供となります。※iPhone 4Sをお使いの場合は、フィルタリングアプリ「i-フィルタ for iOS」をご利用ください。

「ウイルスバスター™ モバイル for au」ダウンロード方法

▲ アプリがプリセットされている機種では、ダウンロードの必要はありません。

STEP 1 最初にダウンロードが可能な環境を整えます



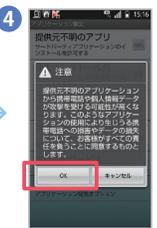
1 「設定」アイコンをタップ



2 「アプリケーション」をタップ



3 「提供元不明のアプリ」のチェック欄をタップ



4 「OK」をタップ



5 チェックが入っていることを確認して、設定完了

STEP 2 専用アプリをダウンロードしてインストール



1 「ブラウザ」アイコンをタップ



2 専用アプリのURLを入力し、ダウンロード完了後、インフォメーションバーを下へスライドして全体表示



3 アプリをタップ



4 「インストール」をタップ



5 「完了」をタップして、インストール終了

専用アプリ <http://tmqa.jp/android-kddi-dl/>

STEP 3 インストール完了後、ダウンロードする前と同様の環境に戻します



1 「設定」アイコンをタップ



2 「アプリケーション」をタップ



3 「提供元不明のアプリ」のチェックを外す



4 チェックが入っていないことを確認して、設定完了

Webフィルタリング設定

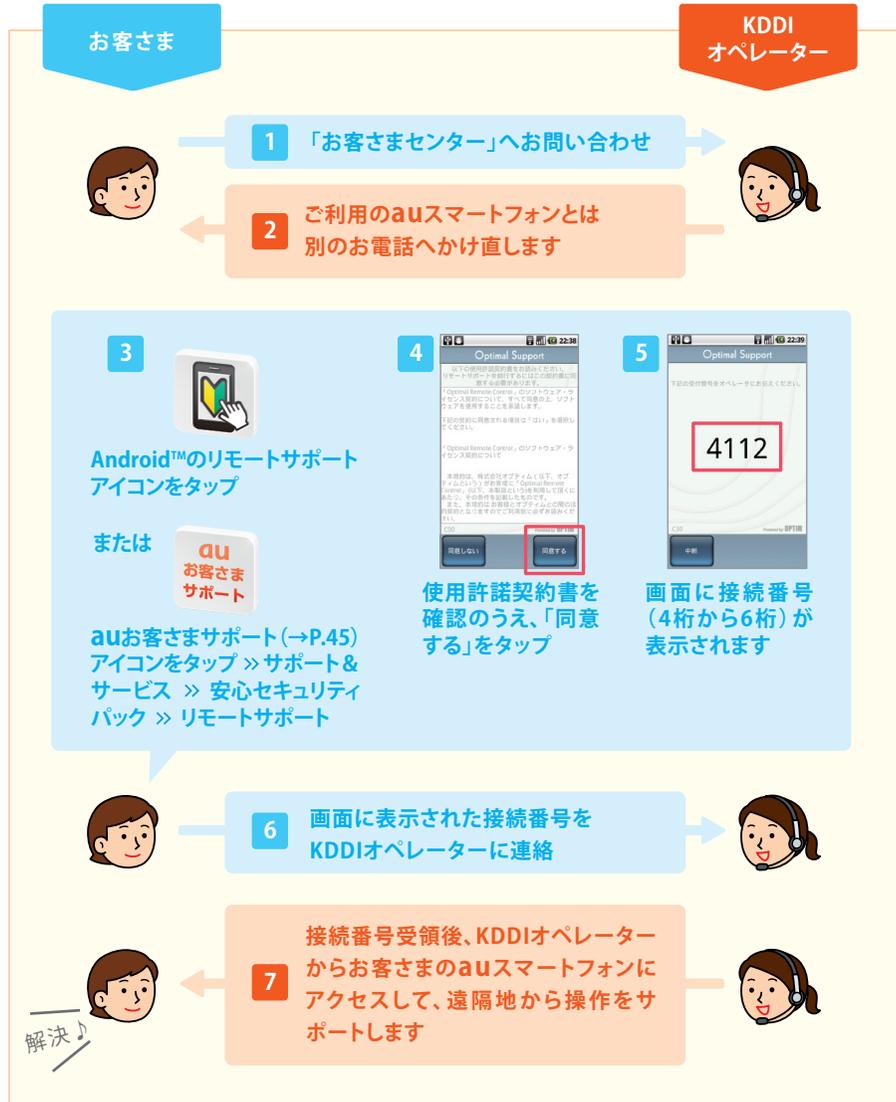
アプリトップ >> Webフィルタ/着信制限 >> Webフィルタに☑ >> パスワードの設定→完了

「リモートサポート」ご利用方法

リモートサポートをご利用の際は、お客さまセンターへお問い合わせください。お客さまとKDDIのオペレーターが、ご利用のスマートフォンとは別の電話で対話しながら、遠隔地から操作をサポートします。

お客さまセンター（受付時間 9:00~20:00）

- ▶ au携帯電話から 局番なし 157 (通話料無料)
- ▶ 一般電話から ☎0077-7-111 (通話料無料)



1 「お客さまセンター」へお問い合わせ

2 ご利用のauスマートフォンとは別のお電話へかけ直します

3 Android™のリモートサポートアイコンをタップ
または au お客さまサポート

4 auお客さまサポート(→P.45)アイコンをタップ >> サポート&サービス >> 安心セキュリティバック >> リモートサポート
使用許諾契約書を確認のうえ、「同意する」をタップ

5 画面に接続番号(4桁から6桁)が表示されます

6 画面に表示された接続番号をKDDIオペレーターに連絡

7 接続番号受領後、KDDIオペレーターからお客さまのauスマートフォンにアクセスして、遠隔地から操作をサポートします

📱 ケータイがない! どこ!?

ケータイの ありかを調べる



| auケータイ |

◎ おおよその位置がパソコンでわかる!

ケータイ探せて安心サービス (位置検索サービス) **月額無料** **利用登録不要**

お客さまセンターからの検索料:315円/回 | パソコンからの検索料:105円/回

事前にアプリをダウンロードして設定を行っておくと、お客さまセンターまたはパソコン (auお客さまサポート(PC版)) から、GPSを使ってケータイのおおよその位置を検索できます。
※アプリのダウンロードには、別途パケット通信料がかかります。



地図:昭文社/住友電工/国土地理院

ケータイを紛失された際、ご契約時の暗証番号で、au電話の位置を検索できます。auご契約者ごと利用者が異なる場合は、必要に応じauお客さまサポート (EZweb版) から利用者認証番号を設定してください。

※利用者認証番号やauお客さまサポートの登録方法についても、下記のQRコードよりご確認ください。

アプリのダウンロード方法 | auケータイ → EZ >> トップメニュー または au one トップ >> メニューリスト >> EZサービスで探す >> ナビ >> 安心サポート >> ケータイ探せて安心サービス

検索方法 | パソコン → auお客さまサポート(PC版) (https://cs.kddi.com) >> ログイン >> 盗難・紛失 >> 盗難紛失時の手続き/サービス(通話停止、ロック、検索サービス) >> ケータイ探せて安心サービス



対応機種 | auホームページでご確認ください。

auスマートフォンでは、「安心セキュリティパック」をご利用ください。 P.3~6

※ご利用には「IS NETコース 月額315円」「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。※検索に成功した場合のみ、検索料がかかります。※毎週水曜日午前2時~午前9時までは「auお客さまサポート(PC版)」の定期メンテナンスのため、本サービスはご利用いただけません。※GPS衛星の電波を受信しづらい地下街、建物内、ビル陰などでは、位置情報の精度が低くなる場合があります。

📱 個人情報を盗まれたら大変!

落としたケータイを 他人に使わせない



| auスマートフォン | auケータイ |

◎ パソコンまたは電話でケータイをロック!

安心ロックサービス **月額無料** **利用登録不要**

離れた場所からケータイをすばやくロックできます。事前設定は必要ありません。

設定方法

パソコン → auお客さまサポート(PC版) (https://cs.kddi.com) でお手続き

電話 → お客さまセンター (☎ 0077-7-113) でお手続き

対応機種

一部の機能につきましては、auスマートフォンには対応していません。詳しくはauホームページでご確認ください。

◎ 不在着信を残して離れた場所からロック!

遠隔ロック (遠隔ロックサービス) **利用料無料**

事前に設定した電話番号から、一定時間に一定回数の不在着信を残すとロックできます。

◎ 緊急通話停止!

契約者ご本人から「お客さまセンター」(☎ 0077-7-113) へ連絡、またはパソコン (auお客さまサポート(PC版)) からケータイの回線を停止できます。

設定方法

パソコン → auお客さまサポート(PC版) >> ログイン >> 盗難紛失 >> 盗難紛失時の手続き/サービス (通話停止、ロック、検索サービス) >> 安心ロックサービス

【安心ロックサービス】 ※電源OFF、圏外などの場合はロックできません。※お客さまセンターをご利用いただく場合、ご本人さま確認が必要になります。ご契約者本人さまがご連絡ください。※パソコン・スマートフォンからのご利用には、「auお客さまサポート(PC版)」でのサポートID取得が必要になります。また、毎週水曜日午前2時~午前9時までは「auお客さまサポート(PC版)」の定期メンテナンスのため、本サービスをご利用いただけません。※紛失の際は、「安心ロックサービス」のご利用と併せて、紛失時の手続きを行うことをおすすめいたします。詳しくはお客さまセンターへお問い合わせください。**【遠隔ロック】** ※事前設定の方法は機種によって異なります。詳しくは各機種の取扱説明書をご覧ください。※遠隔ロックを設定するときは、発信者番号通知を行って電話をかけてください。※サービスエリア内でも電波の弱い場所にある携帯は、遠隔ロックを起動できません。※指定した時間内に、不在着信が設定回数に満たないときは、遠隔ロックは起動しません。※不在着信回数は、登録してある電話番号別にカウントされます。同じ電話番号で不在着信回数に達した場合に遠隔ロックは起動します。※遠隔ロックを設定するため電話をかけた場合に、電源が入っていなかったり、相手が電話に应答したときは、遠隔ロックを起動するための不在着信回数としてカウントされず、遠隔ロックを起動できません。※機種によって遠隔オートロックと表記されます。**【緊急通話停止】** ※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。※停止している間も基本料金がかかります。※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。※ぶりペイドの緊急通話停止はオペレータにて承ります。

🔑 おサイフケータイ®を落とした!

おサイフケータイ®のセキュリティも万全



| auスマートフォン | auケータイ |

◎離れた場所から ケータイをロックして不正利用を防止!

万一、紛失してしまっても、しっかり対応すればおサイフケータイ®の利用を止めることができます。

おサイフケータイ®紛失時の対応方法

- 1 「安心セキュリティパック」(→P.3)の機能や「安心ロックサービス」(→P.8)または「遠隔ロック(遠隔ロックサービス)」(→P.8)でケータイをロック。
- 2 お客様センター(☎0077-7-113)に電話をかけ、緊急通話停止。
- 3 各サービスの提供者に問い合わせをして、サービスを停止できるか確認。

※各サービスの連絡先についてはauホームページでご確認ください。※一部機種においては、「安心ロックサービス」「遠隔ロック」に対応していません。※「安心ロックサービス」や「ケータイ探せて安心サービス」をご利用の場合は、緊急通話停止受付前に操作を行ってください。

| auスマートフォン | auケータイ |

◎おサイフケータイ®を暗証番号でロック!

FeliCaロック/おサイフケータイ®ロック

暗証番号を入力しないと、おサイフケータイ®が使えないようになります。

設定方法 | auスマートフォン → メインメニュー → おサイフケータイ → メニューキー → おサイフケータイロック設定
auケータイ → メインメニュー → 機能/設定 → プライバシー → セキュリティロック → FeliCaロック

【FeliCaロック/おサイフケータイ®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。

🔑 アドレス帳やメールが消えたら困る

万一に備えて データをバックアップ



| auケータイ |

◎紛失・故障時にアドレス帳を復元できる!

au one アドレス帳

利用料無料 | 利用登録不要

※別途パケット通信料がかかります。 **パケット通信料定額サービス推奨**



もしものときに備えて、アドレス帳データをWeb上に保存しておけます。保存したデータの復元もカンタンにでき、機種変更時のアドレス帳移動がカンタンで便利です。

設定方法 | auケータイ → キー → サブメニュー → アドレス帳お預かり または au one アドレス帳
EZ → トップメニュー または au one トップ → 暮らす → アドレス帳 → au one アドレス帳

※ご利用機種によっては、専用アプリ「ケータイ預けて安心アプリ」のダウンロードが必要です。

対応機種 | auホームページでご確認ください。

パソコンで、預けた
アドレス帳データを編集できます。

設定方法 | パソコン → <http://auone.jp> → アドレス帳

| auスマートフォン |

◎スマートフォンならではの便利アドレス帳アプリ!

au one Friends Note

NEW | 利用料無料

※別途パケット通信料がかかります。 **ISフラット加入推奨**



最新のアドレス帳を自動でバックアップ。パソコンからも編集&更新ができて、スマートフォンにも自動的に反映されます。

※ご利用には「IS NETコース 月額315円」「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。※ご利用機種によっては、専用アプリ「ケータイデータ預けて安心アプリ」のダウンロードが必要です。※IS NET/EZwebを解約した場合、本サービスも自動解約となります。

| auスマートフォン | auケータイ |

◎ ケータイメールを自動で保存できる!

au one メール

月額無料 利用登録不要

※別途パケット通信料がかかります。 **パケット通信料定額サービス推奨**

ケータイで送受信したメールを自動で保存*1。6GBの大容量だから、大切なメールもずっと残しておけます。

設定方法

auスマートフォン*2 → au one トップ » 天気・占い・メール自動保存設定
 » au one メールへの自動保存設定
 auケータイ → トップメニューまたは au one トップ » 使える » メール
 ☑キー » au one メールを確認
 パソコン → <http://auone.jp/> » メール

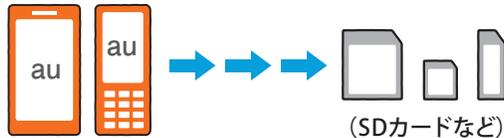
★1:ケータイメール自動保存のご利用には登録が必要です。★2:Android™版 au oneにアクセス可能な端末に限ります。※auケータイでご利用の場合、メールの送受信だけでなくメールを参照する場合でもパケット通信料がかかります。

| auスマートフォン | auケータイ |

◎ 外部メモリに保存できる!

外部メモリ対応の携帯電話をお持ちの場合は、データを外部メモリに保存します。

※対応機種、サービスの詳細はauホームページへ。

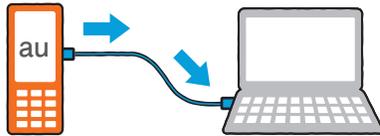


| auケータイ |

◎ LISMO Portに保存できる!

利用料無料

LISMO対応の機種ならご自宅のパソコンに携帯内のデータを保存します。



お客さまが保存されている携帯電話内部のデータは保証いたしかねますのでお客さまご自身で管理してください。一部のau oneポータルにアクセスできないauスマートフォンでは「au oneアドレス帳」「au oneメール」のサービスや「LISMO Port」でのアドレス帳・メールのバックアップには対応しておりませんので、外部メモリなどにバックアップしてください。



子どもにスマートフォンを使わせても安心かしら?

スマートフォンのアプリや機能を制限



| auスマートフォン |

◎ アプリやWi-Fi通信を制限して、お子さまでも安心してスマートフォンを楽しめる

安心アプリ制限

情報料無料

※別途パケット通信料がかかります。

ISフラット加入推奨

アプリの利用やインストール、Wi-Fi通信の利用を保護者の方が制限できるアプリケーションです。auスマートフォン本体のフィルタリング機能とあわせてご利用ください。



アプリのダウンロード方法

auスマートフォン → ブラウザ » au oneトップ » auアプリリスト » 安心アプリ制限
 ※Android™ マーケットから「安心アプリ制限」と検索して、ダウンロードいただくことも可能です。

※安心アプリ制限のパスワード管理や設定は、必ず保護者の方が行ってください。※パスワードは設定変更の際に必要となります。※他のロックアプリとの併用は、設定変更などができなくなる可能性がありますのでお止めください。

対応機種 一部のauスマートフォンには対応しておりません。詳しくはauホームページでご確認ください。

設定方法

- 1 ホーム画面からメインメニューを選択し、アプリ一覧から「安心アプリ制限」を選択。内容を確認のうえ、「同意する」を選択
- 2 「有効にする」を選択
 ※本アプリのアンインストールにより、制限が無効になることを防ぐため、デバイス管理者の設定である本機能を有効にします。※ご利用の機種によって画面上の表記が異なる場合があります。
- 3 本アプリの設定変更に必要なパスワード(数字4~8桁)を設定。確認のため、パスワードを再入力し「OK」を選択
 ※パスワードは、お客さま任意にてお決めください。
- 4 パスワードを忘れた際の秘密の質問を設定します
- 5 制限したいアプリや機能を選択。選択が完了したら、電話機のホームボタンまたは戻るボタンを選択して、設定完了
- 6 制限中のアプリや機能を利用しようとすると、制限中のメッセージが表示されます
 ※画面の例では「メモ帳アプリ」の利用を制限しています。



お客さまがスマートフォンをお使いの場合は、「安心セキュリティパック」(→P.3)「安心アクセスサービス」(→P.13)とセットでご利用いただくことをおすすめします。

 出会い系などにアクセスさせたくない!

有害サイトへの アクセスを制限



| auスマートフォン | auケータイ |

◎有害サイトからお子さまを守るフィルタリングサービス

安心アクセスサービス (フィルタリングサービス)

Webへのアクセスを、お子さまでも安心して楽しめる青少年向けのサイトだけに制限します。

申込方法

auショップ・PiPiit
auスマートフォン・パソコン → <https://cs.kddi.com/>
auケータイ → EZ ≫ トップメニュー または au one トップ ≫ auお客さまサポート
≫ 申し込む/変更する ≫ オプションサービス ≫ 安心アクセスサービスを追加

※契約者が20歳未満の未成年の場合は、
親権者の方からのお申し込みも受け付けます。

対応機種 **au** ホームページでご確認ください。

⚠️ 親権者のみなさまへ

2009年4月1日より「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が施行されたことにもない、IS NET/EZwebをご利用の場合は原則として「安心アクセスサービス(フィルタリングサービス)」をお申し込みいただけます。

親権者の方から、本サービスを利用されないとの意思表示がない場合は、「安心アクセスサービス特定カテゴリ制限コース」の申し込みに同意いただいたものといたします。ただし、小学生以下のお客さまには、「安心アクセスサービス接続先限定コース」を適用させていただきます。なお、18歳未満の青少年がご利用される場合、親権者の方はその旨をお申し出いただくことが上記法律で義務化されています。

インターネットのご利用により、青少年の健全な育成を阻害するおそれのある有害情報に接する機会が生じる場合がございます。また、インターネットのご利用により以下に例示するような危険性が存在しますので、フィルタリングサービスを利用されない場合や利用を中止される場合は十分にご留意ください。

[1] 出会い系サイト、アダルトサイト、暴力的な表現のあるサイト等へのアクセスにより、犯罪等の事件に巻き込まれるケースが多いこと。※「出会い系サイト」にかかわる事件の検挙数のうち、携帯電話を利用したサイトアクセスが全体の約97%を占めます。さらに被害者のうち18歳未満の未成年者の割合が約64%を占めています。(平成23年2月警察庁発表)

[2] ブロフ、SNS等のサイト上での見知らぬ相手との

情報のやりとり等により、個人情報の流出、写真の無断転載による肖像権の侵害等の被害が生じること。

[3] ブログ、掲示板等のサイトへの個人を特定する無責任な書き込みが誹謗中傷・名誉毀損へと繋がりがり、加害者となりうること。

[4] 興味本位での犯行予告・いたづらの書き込み等により、威力業務妨害、脅迫等の罪に問われる場合があること。



有害サイトから
子供を守る!

お申し込みコース

＼ お子さまの成長にあわせて制限内容をアレンジできます! /

カスタマイズコース

(オススメ対象) オプション料:月額105円 お申し込み必要
全年齢 ※別途パケット通信料がかかります。



お子さまによって、必要な制限はそれぞれ。
個別のカスタマイズで、お子さまにもママにも安心・安全なWeb環境を。

まずは基本となるフィルタリング強度を選択

- 小学生向け(フィルタリングレベル 強)
- 中高生向け(フィルタリングレベル 弱)
- 全サイト規制
(お客さまサポートページにアクセスを限定)
※「小学生向け」は下記「接続先限定コース」、「中高生向け」は下記「特定カテゴリ制限コース」の制限内容と同等です。※初期設定は「小学生向け」になっています。

制限内容をお子さまにあわせてアレンジ

- 利用時間帯指定
指定した時間帯以外はWebアクセスができません。
- 個別URL設定
特別に許可/規制したいURLを最大500件登録可能です。
- 規制カテゴリ変更
「中高生向け」選択時はカテゴリ単位で規制内容を変更できます。

ママの想いに応えるフィルタリング機能!

「夜遅くまで使っていて心配…」
→ 例えば、7:00~21:00に
利用可能時間を設定!

「見せたいサイトも制限されている…」
→ 部活の掲示板を個別許可登録!
<http://o-x-club.ne.jp>

カスタマイズコースの
ご利用方法は
P.15へ

特定カテゴリ制限コース

(オススメ対象) 月額無料 お申し込み必要
中高生 ※別途パケット通信料がかかります。

出会い系やアダルトなど特定のカテゴリに該当するサイトをブロック。

アクセス制限の対象となるカテゴリ

ネットスター株式会社に基づき、以下のカテゴリに分類されたサイトのアクセスを禁止します。

- 不法(違法と思われる行為など)
- 主張(テロ・兵器・誹謗・中傷など)
- アダルト
- セキュリティ(ハッキングなど)
- 出会い
- ギャンブル
- コミュニケーション(SNS・掲示板など)
- グロテスク
- 成人嗜好(グラビア・喫煙・飲酒など)
- オカルト

※上記カテゴリに分類されるサイトであっても、EMA(モバイルコンテンツ審査・運用監視機構)の認定サイトは閲覧可能です。

接続先限定コース

(オススメ対象) 月額無料 お申し込み必要
小学生 ※別途パケット通信料がかかります。

EZweb公式サイトの中でもさらに厳選したサイトのみにアクセスを限定。

★学校や塾などの掲示版や、個人の作成しているサイトは、内容を問わず全てアクセスできなくなります。

★EZweb公式サイトでも、不特定のユーザーが参加できるサイトはアクセス制限の対象です。

アクセス制限の対象となる主なサービス

- au one GREE(SNS)
- au one モバオク!
- au one Shopping Mall
- オープンアプリプレイヤー
- PCサイトビューアー

※auスマートフォンのお客さまは、「カスタマイズコース」か「特定カテゴリ制限コース」を選択ください。

お子さまがスマートフォンをお使いの場合は、「安心セキュリティパック」(→P.3)「安心アプリ制限」(→P.12)をセットでご利用になることをおすすめします。

カスタマイズコースご利用方法(例)

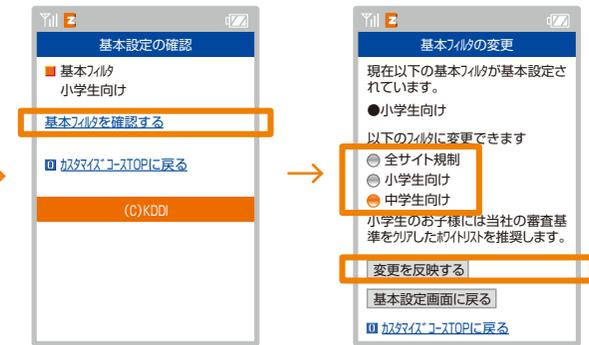
お子さまのauケータイからカスタマイズ設定を行います。auスマートフォンやパソコンから遠隔でのご利用も可能です。ほかの設定方法については、auホームページでご確認ください。



EZ→au one トップ→auお客さまサポート→申し込み/変更する→「【管理者用】安心アクセスサービスカスタマイズ設定」を選択。

「カスタマイズコースご利用者の電話番号」「パスワード★」を入力しログイン。

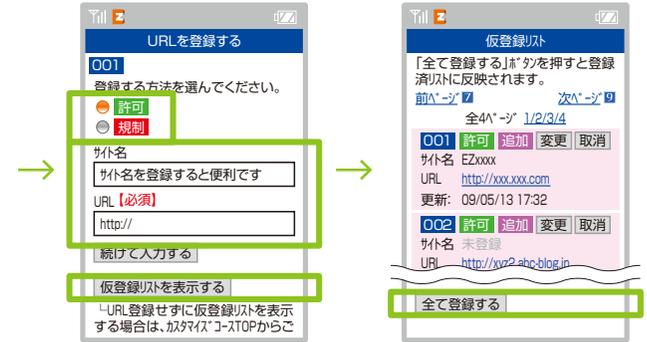
A
基本設定を変更する



「基本フィルタを確認する」を選択。

基本フィルタを選択し、「変更を反映する」を選択。

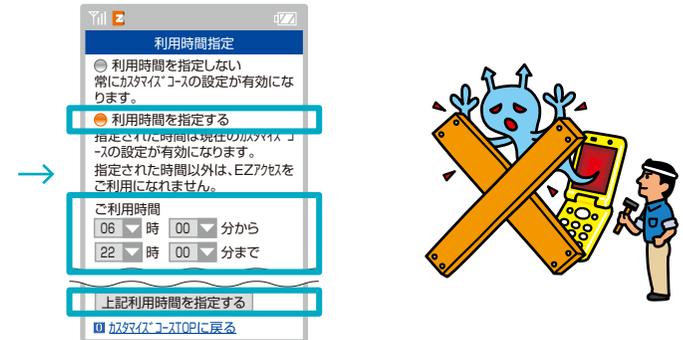
B
URLごとに閲覧許可を設定する



許可/規制を選択。サイト名とURLを入力後、「仮登録リストを表示する」を選択。

内容を確認して、「全て登録する」を選択。

C
利用時間を指定する



「利用時間を指定する」を選択し、ご利用時間をプルダウンにて設定。「上記利用時間を指定する」を選択。

★お申し込み時の管理者パスワードは個人のお客さまは「ご契約者さまの生年月日」、例えば1970年1月1日生まれの場合、「19700101」となります。法人のお客さまは、「お客様コード」となります。管理者パスワードはすみやかに変更のうえ、親権者さまにて管理いただくようお願いいたします。

※未成年の契約者がフィルタリングサービスのコース変更、解除を行う場合は、親権者の同意書が必要です。廃止の受付はauショップ、PiPitで承ります。※本サービスのご利用の有無に関わらず、IS NET/EZwebのご利用には、315円/月の月額使用料と、別途パケット通信料がかかります。

【カスタマイズコース】※サービス加入時点では、「安心アクセスサービス 接続先限定コース」の状態となっております。必要に応じ設定をお願いします。※月額情報料が発生するサイトやアプリが後日アクセス制限の対象になった場合には、お客さまにて該当アプリやサイトの退会手続きをしていただく必要があります。※カスタマイズコースにおいて基本フィルタを「特定カテゴリ制限タイプ」に設定した場合、上記カテゴリ（「特定カテゴリ制限コース:アクセス制限となるカテゴリ」参照）に該当するとしてネットスター株式会社より提供されたURLデータベースに登録されているサイトへのアクセスを制限するものであり、都度サイトの内容を確認し、アクセスを制限するものではありません。よって、本来上記アクセス制限カテゴリに属するものでも表示されることがあります。

【特定カテゴリ制限コース】※公式サイトであっても、「アクセス制限カテゴリ」に属するサイトは利用不可となります。※家族や友人間で利用している場合でもコミュニティサイト(SNS、ブログなど)や掲示板などはすべてアクセスできなくなります。※月額情報料が発生するサイトやアプリが後日上記アクセス制限カテゴリになった場

合にはお客さまにて該当アプリやサイトの退会手続きをしていただく必要があります。※本サービスは、上記カテゴリに該当するとしてネットスター株式会社より提供されたURLデータベースに登録されているサイトへのアクセスを制限するものであり、都度サイトの内容を確認し、アクセスを制限するものではありません。よって、本来上記アクセス制限カテゴリに属するものでも表示されることがあります。

【接続先限定コース】※au-タイ向けのコースです。auスマートフォンのお客さまは、「カスタマイズコース」か「特定カテゴリ制限コース」を選択してください。※参照可能なサイトへの登録はコンテンツプロバイダからの申請を受けて実施するため、公式サイトでかつ、青少年にふさわしいサイトであっても、参照できないサイトがあります。※参照可能なサイトは、パソコンからau one (http://auone.jp) サイト内でご確認いただけます。※学校や塾、クラブなどの連絡用掲示板や、個人の作成しているホームページは内容問わずすべて参照できません。※すでにEZweb公式サイトの有料情報コンテンツをご利用のお客さまが本サービスをご利用いただく場合、お申し込み後はアクセス対象外のサイトへのアクセスが規制されます。該当サイトは下記の場合を除き、自動退会となりますが、お申し込みいただいた月の情報料は請求されます。※サイトによっては、お客さまにて該当サイトの退会手続きをしていただく必要があります。



| auスマートフォン | auケータイ |
 ◎お子さまの居場所を地図で確認!

安心ナビ (位置検索サービス) **ISフラット加入推奨** **パケット通信料定額サービス推奨**

いつでも位置確認 月額料:315円 利用登録必要 ※別途パケット通信料がかかります。

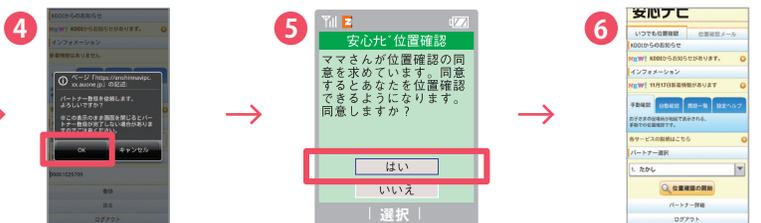
まずは親権者の方のケータイからお子さまの情報を登録! ※親権者側がauスマートフォンの場合。



1 「安心ナビ」を起動し、ナビパスワードを入力。「いつでも位置確認」を選択。

2 「手動確認」の「パートナー登録」を選択。

3 お子さまのお名前とケータイの電話番号を入力、「登録」を選択。

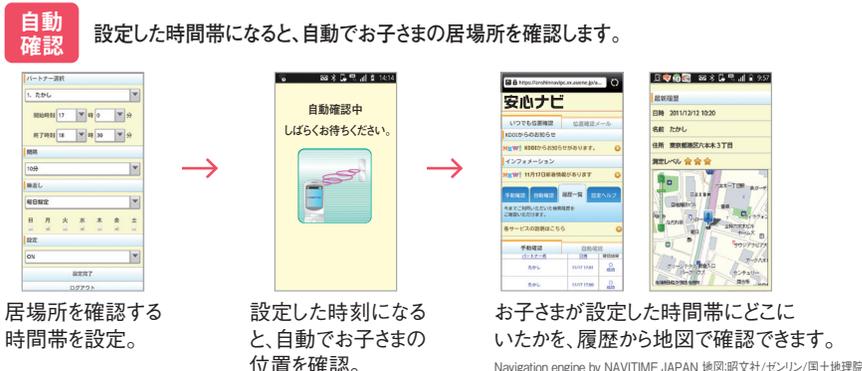


4 「OK」を選択。

5 お子さまのケータイに登録依頼が届いたら、お子さまのケータイで「はい」を選択して登録情報を送信。

6 お子さまからの送信が届いたら登録は完了。

親権者(位置確認する側)の方がauケータイで会員登録をされ、その後auスマートフォンに機種変更されても、スマートフォン版安心ナビアプリをご利用いただけます。
 ※親権者(位置確認する側)の方がauスマートフォンの場合、お子さま(位置確認される側)のauケータイで安心ナビアプリのバージョンアップが必要です。
 アプリバージョンアップ方法: auケータイ >> アプリキー >> 安心ナビ >> メニュー >> バージョンアップ確認



自動確認 設定した時間帯になると、自動でお子さまの居場所を確認します。

居場所を確認する時間帯を設定。

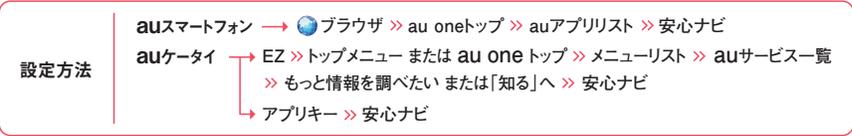
設定した時刻になると、自動でお子さまの位置を確認。

お子さまが設定した時間帯にどこにいたかを、履歴から地図で確認できます。
Navigation engine by NAVITIME JAPAN 地図:昭文社/ゼンリン/国土地理院

手動確認 お子さまの居場所を今すぐに知りたい場合は、手動で居場所を確認できます。
 ★[au one]にアクセスすれば、パソコンからでも確認できます。
 ※ご利用には「安心ナビパソコンで位置確認」アプリのダウンロード、au one-IDの取得、ご利用登録などの事前設定が必要です。

【位置確認メール】 情報料無料 利用登録不要
 ※別途パケット通信料がかかります。位置確認のメールをお子さまに送信し、お子さまが同意して操作すると所在地の地図が届きます。

【エリア通知】 情報料無料 利用登録不要
 ※別途パケット通信料がかかります。指定した時間帯に、指定したエリアにお子さまが入る(または出る)と、ケータイにメッセージが届きます。設定したポイント(学校など)を中心に、半径200m範囲を出た時点で通知されます。



対応機種 一部の機能につきましては、auスマートフォンには対応しておりません。詳しくはauホームページをご確認ください。

マモリノ
■mamorino2なら、さらにこんなサービスも利用できる!

【移動経路通知】 情報料無料
 お子さまの位置情報を自動的に測位し、ケータイやパソコンでお子さまの移動経路を確認できます。

※mamorino2については、auホームページまたはau総合カタログにてご確認ください。

※ご利用には「IS NETコース 月額315円」、「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmulticoコース 月額315円」のご加入が必要です。**【安心ナビ】**※ご利用には、別途パケット通信料がかかります。※GPSの電波を受信しづらい地下街、建物内、ビル陰などでは、位置情報の精度が悪くなる場合があります。※「いつでも位置確認」の自動確認は1回の位置確認ごとに送信にそれぞれ3.15円のEZアプリ送付料がかかります。自動確認を頻繁に行う設定をした場合、料金が高額になる可能性がございますのでご注意ください。※安心ナビをご利用いただくには、あらかじめ設定が必要です。※相手が音声通話中・メール送受信中・EZweb通信中・EZアプリ通信中・圏外・拒否設定中・非対応機種などの場合は位置確認を行えません。**【移動経路通知】**※位置情報取得や地図表示には別途パケット通信料がかかります。※あらかじめ「緊急通知設定」やペア相手などを設定しておく必要があります。※航空機内や医療機関など、電源を切る必要がある場所では、保護者メニューから「電源OFF」を選択し電源を完全に切ってください。※緊急通知機能起動中は、「移動経路通知」を優先し、ペア相手(お母さま)からの着信以外、ケータイ操作はできません。

 **子どもに持たせると、電話代が不安!**

お子さまの 使い過ぎを防ぐ



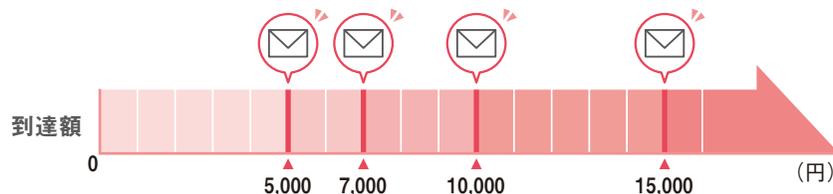
| auスマートフォン | auケータイ |

◎ **一定額を超えるとお知らせ、またはご利用を停止!**

料金安心サービス

[お知らせコース] 月額無料 お申し込み必要

ご利用額★1が4段階の一定額を超えると、翌日にメールでお知らせ★2します。



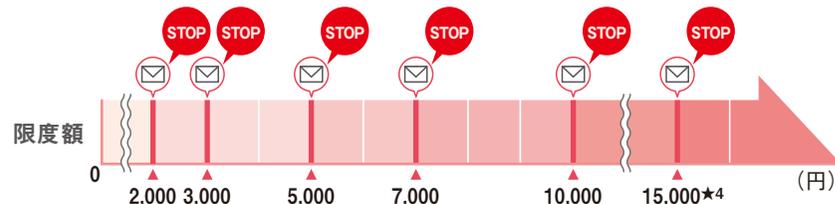
[ご利用停止コース] 月額料:105円 お申し込み必要

「段階停止」または「一回停止」のどちらかを選べます。

段階停止 ご利用金額★1が一定の限度額を超えると、翌日にメールでお知らせ★2し、ご利用を停止★3します。停止を一旦解除しても、次の限度額を超えると再び停止★4します。

一回停止 ご利用金額★1が一定の限度額を超えると、翌日にメールでお知らせ★2し、ご利用を停止★3します。一旦停止を解除すると、その月は再停止されません。

▶ 「段階停止」初回停止の限度額、「一回停止」の限度額を6段階から選択できます。



一定額超過のメール通知後から利用が停止されるまでのご利用分は課金の対象となります。

限度額を超えると、停止される機能(当月中は、停止を解除するまでご利用不可)

- 通話発信 ● SMS(Cメール)/SMS(i)送信 ● EZweb ● Eメール送受信★5
- 安心ナビなどの位置検索サービス ● 移動経路通知 ● テレビ電話発着信
- 各種データ通信

※通話着信・SMS(Cメール)/SMS(i)受信・緊急電話などの発信★6は、利用停止中でもご利用いただけます。

設定方法

auケータイ → EZ >> トップメニュー または au one トップ >> auお客さまサポート >> 申し込む/変更する

auホームページ → <https://cs.kddi.com/>

対応機種 auホームページでご確認ください。

※EメールやEZwebのご利用には「IS NETコース 月額315円」「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。※停止解除をご希望される場合は、**料金安心サービス専用ダイヤル**(au携帯電話から×8157、一般電話から☎0077-75157)へお電話ください。「ご利用停止コース(段階停止/一回停止)」お申し込み時に申請いただく専用パスワード(6桁)を利用して、停止の解除が行えます。お子さまのご利用を管理される場合など、利用者と管理者が異なる場合につきましては、**管理者による専用パスワード管理の徹底をお願いいたします**。なお、国際ローミング中はご利用停止が適用されませんのでご注意ください。※停止解除の手続きをされない場合、停止の解除は翌月の1日となります。※月末最終日に限度額を超過した場合、ご利用停止の対象外となります。※auショップではお申し込みいただけません。★1:当月1日からの通話料・パケット通信料の合計額です。「通話料のみ」「通話料+パケット通信料」からお選びいただけます。(「通話料のみ」の設定でも、「ご利用停止コース(段階停止/一回停止)」の限度額超過時には、SMS(Cメール)/SMS(i)送信、EZweb、Eメール送受信、安心ナビなどの位置検索サービス、移動経路通知、テレビ電話発着信、各種データ通信のご利用が停止されます)。合計額の計算は、無料通話付プランの

無料通話や各種料金割引サービス(家族への国内通話料無料を含む)を適用した概算となります。ただし、「無期限くりこし」や「家族割」および「法人割」の「くりこし」コース/「分け合い」コースによる無料通話増加分は適用されません。一部法人さま向け割引サービスは適用されません。また、**合計金額には、基本使用料・各種サービスの定額料(パケット通信料定額/割引サービスを除く)・IS NET/EZwebの情報料・EZアプリの月額料などは含まれません**。★2:Eメールの通知先は、2カ所までご自由に設定可能です(携帯アドレスはEZwebのみ登録が可能です)。★3:発信規制はEメール配信日の14:00より順次開始します。回線によって、実際の発信規制日が異なる場合があります。★4:「段階停止」の初回限度額としては15,000円をお選びいただけません。15,000円の限度額で利用停止を解除した場合は当月中は再停止しません。★5:利用停止中に受信したEメールはサーバーに蓄積され、停止解除後に受信されます。★6:緊急電話(110、118、119)、災害用伝言ダイヤル(171(有料))、お客さまセンター(157、113)、料金安心サービス専用ダイヤル(au携帯電話から×8157)、各種フリーコールなど、一部への電話は発信可能です。※お知らせする合計金額はあくまで目安としてご利用ください。

 うちの子、安全にケータイを使えるかしら？

お子さまに、
安心してケータイを
持たせられる



| auケータイ |

◎不安な機能は子どもに使わせない！

通話やメールの相手を限定し、ケータイの機能を制限。
お子さまがトラブルに巻き込まれるのを防ぎます。

EZweb制限 アクセス禁止
インターネットへの
アクセスを禁止します。

ダイヤル発信制限 トラブル予防
発信先を制限します。

着信拒否 トラブル予防
アドレス帳に登録されている相手
以外からの着信を拒否します。

設定方法 | auケータイ → メインメニュー ≫ 機能/設定 ≫ プライバシー

■ティーンズモードならさらに設定がカンタン！

アドレス帳に登録した相手とだけ通話・メールができ、インターネットアクセスを禁止します。

設定方法 | auケータイ → 機能 ≫ モード設定 ≫ ロックNo.入力

対応機種 | auホームページでご確認ください。

■利用時間制限で、夜間などの利用を制限できる！

保護者が設定した時間帯には、緊急連絡先に登録した相手とだけ通話ができ、ほかの機能を制限します。ティーンズモードとの併用も可能です。

設定方法 | auケータイ → 機能設定 ≫ プライバシー/制限 ≫ 機能利用制限 ≫ 利用時間制限

対応機種 | F001



マモリーノ

■mamorino 2なら、本当に必要な機能だけだからさらに安心！

防犯ブザー★1★2を鳴らすと、自動的にセコムに通報されます。

現場急行サービス★1★2★3

防犯ブザー★1★2を鳴らすと、自動的にセコムに通報されます。お客様の要請により、セコムの緊急対応員が現場へ急行します。

セコム連携

発信・送受信制限 登録先のみ

あらかじめ設定した10件までの相手とのみ、通話とメールができます。メールを使用できないようにし、通話のみ使えるようにすることもできます。

限定機能 トラブル予防

通話とメールとGPSに機能を限定し、サイト閲覧やカメラ、ゲームといった機能を非搭載。ネットにつながらないので、有害サイトにアクセスすることがなく安心です。

| auケータイ |

◎クイズやアニメでルール＆マナーを学べる！

 **JUNIOR** KDDI net (情報提供サービス)

お子さまが楽しみながらケータイやインターネットの使い方を学べるホームページです。

アクセス方法

auケータイ → EZ ≫ トップメニュー または au one トップ
 ≫ au style ≫ KDDIモバイルサイト
 ≫ Pick UP! ≫ JUNIOR net
 パソコン → KDDI公式サイト (<http://www.kddi.com>)
 ≫ JUNIOR net



| auスマートフォン | auケータイ |

◎保護者のための役立つ情報が見られる！

見つめてみよう、子どものケータイ

(情報提供サービス)

「今どき中高生のネット事情」や、ご家庭におけるケータイルールを作るためのポイント、事例を紹介する「つくるろ、我が家のケータイルール」など、さまざまな情報を提供しています。

アクセス方法 | パソコン → <http://www.kddi.com/anshin>

※mamorino2については、auホームページまたはau総合カタログにてご確認ください。※詳しくは各機種の取扱説明書にてご確認ください。★1:ご利用にはセコム株式会社とご契約(月額無料)およびEZ WINコース月額315円のお申し込みが必要です。★2:別途パケット通信料がかかります。★3:10,500円/回。1回1時間を限度とし、1時間を超える場合は1時間ごとに10,500円がかかります。

家族で守ろう。 ケータイのルール

スマートフォンやケータイは便利な反面、それを利用した犯罪はますます悪質になっています。お子さまのケータイ利用にあたってはルールを決めるなど、保護者の方の見守りが必要です。ケータイ利用のマナーを教えると同時に、ご家族でのルールを決めて、守ることを約束させましょう。また、ルールを守らなかったときのペナルティなどを話し合っておくと良いかもしれません。

お子さまにケータイのご購入を検討されている保護者の方へ



マナー & ルール	お子さまとよく話し合って、ケータイを利用するルールを決める。また、決めたルールをお子さまに守らせる。	
	お子さまの使い方や利用時間・料金はチェックする。	
	学校でのケータイ利用ルールを理解して、お子さまに守らせる。	
	自分でもケータイ利用のルールを守って、お子さまの見本になる。	
サービス	フィルタリングサービス(有害サイトアクセス制限サービス)を理解して、利用する。(P.3~5、P.13~16)	
	迷惑メール対策サービスを理解して利用する。(P.25~28)	
	位置確認(GPS)サービスを理解して利用する。(P.17~18)	
料金	利用料金の確認方法を理解して活用する。(P.19~20)	
	インターネット(ポケット)の定額サービスを理解して活用する。	
トラブル & 緊急	トラブルが発生したときの相談窓口や対応方法を知っておく。(P.28、45)	
	災害用伝言板の使用方法を理解してお子さまに教える。(P.33)	

家族のケータイ利用ルールを確認しましょう



生活	授業中は使わないなど、学校でのケータイのルールを守る。	
	食事中はケータイを使わない。	
	夜、寝るときはケータイの電源を切る。	
マナー	電車やバスに乗るときには、マナーモードにする。	
	歩いているときや自転車に乗っているときは、ケータイを使わない。	
	本屋さんなどで、本を撮影しない。	
	相手の許可を得ずに、勝手に写真を撮らない。	
使い方	お店などで、勝手に充電はしない。	
	架空請求やチェーンメール、心当たりのないメールは無視する。	
	メールを送るときは、受け取った相手のことを考えてから送る。	
	プロフィール(自己紹介サイト)に、個人情報や顔写真を登録しない。	
	掲示板に、他の人のことや不快に思うようなことを書き込まない。	
	他の人が作った絵や音楽を、かつてにインターネット上に公開しない。	
	違法なサイトから、音楽や映像をダウンロードしない。	
困ったときはすぐに保護者に相談する。		
利用	ケータイを使わない時間→午後(例:10時) 時 ~ 午前(例:6時) 時	
	利用料金の上限額→1か月の上限額 _____ 円	
	利用禁止場所→(例:お風呂場、トイレ、子ども部屋)	
自由欄	ご家族のルールをお書きください。	



親子で話そう、決めよう、
ケータイのルール。

Memo

.....

.....

.....

.....

.....

確認された日、確認した方の
署名をご記入ください。 ★ _____ 年 _____ 月 _____ 日にルールの確認をしました。

★保護者の方のお名前 _____ ◎お子さまのお名前 _____

迷惑メールが届いて困ってる!

悪質なメールをシャットアウト



| auスマートフォン | auケータイ |

◎ いらないEメールの受信をブロック!

迷惑メールフィルター

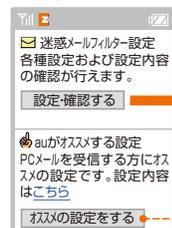
「カンタン設定」または「詳細設定」で悪質なメールの受信を拒否できます。

設定方法
auスマートフォン → メインメニュー → 設定 → Eメール設定 → その他の設定
auケータイ → キー → Eメール設定 → メールフィルター*1
 ※ キー → 迷惑メールフィルター



【カンタン設定】 何を設定したらよいか分からない方におすすめ!

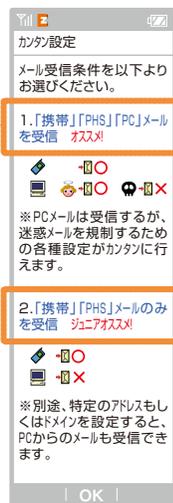
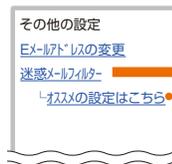
auケータイ



暗証番号入力後、「カンタン設定」を選択

こちらからKDDIがオススメする設定をすぐ設定することができます。

auスマートフォン



「携帯」「PHS」「PC」メールを受信
 迷惑メールを受信したくないけど、何を設定したらよいか分からない方におすすめです。迷惑メールに多く見られる「なりすまし」のメールや迷惑メールを自動判定して拒否します。

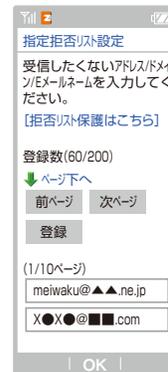
「携帯」「PHS」メールのみを受信
 特にお子さまなど、携帯・PHSとしかメールのやりとりをしない方におすすめの設定です。迷惑メールに多く見られる「なりすまし」のメールや迷惑メールを自動判定して拒否します。

【詳細設定および個別設定】

お客さまのご利用状況に合わせて個別に設定できます。

指定拒否リスト設定

登録したEメールアドレスやドメインなどからのメールを拒否します。最大200件の登録が可能です。受信した迷惑メールから拒否リストへの登録も簡単に行え、アドレスまたはドメインから選択して登録できます。



受信した迷惑メールの拒否設定も簡単!

1. アドレス選択
2. 拒否リストへ登録
3. アドレスかドメインを選択して登録

指定受信リスト設定

登録したEメールアドレスやドメインなどからのメールを受信します。最大200件の登録が可能です。★2

一括指定受信

インターネット、携帯電話からのメールを一括で受信/拒否します。

なりすまし規制

送信元のアドレスを偽って送信してくるメールの受信を拒否します。(高)(中)(低)の3つのレベルからお選びいただけます。

迷惑メールおまかせ規制

メールサーバーで受信したPCメールの中で迷惑メールの疑いのあるメールを自動検知して規制します。

| auスマートフォン | auケータイ |

◎ アドレスを変えて迷惑メールを拒否! Eメールアドレスの変更

長いアドレスや記号を組み合わせたアドレスにすると、迷惑メールが届きにくくなります。

設定方法
auスマートフォン → メインメニュー → 設定 → Eメール設定 → その他の設定 → Eメールアドレスの変更
auケータイ → キー → Eメール設定 → その他の設定 → Eメールアドレスの変更

※ご利用には「IS NETコース 月額315円」「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。※auスマートフォンの画面は一部異なります。★1:機種によっては、「その他の設定」の後「メールフィルター」となる場合もあります。★2:登録したアドレスからのみ受信したい場合は、「一括指定受信」のチェックをすべて外してください。

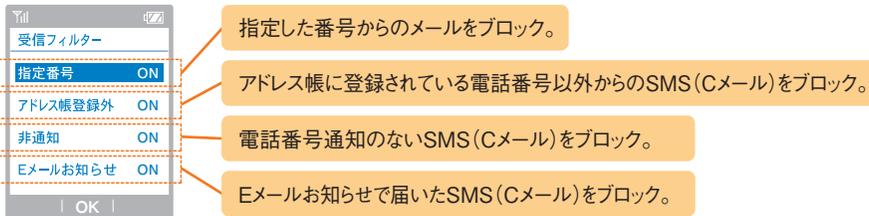
◎ 受け取りたくないSMS (Cメール) もブロック!

SMS (Cメール) 受信フィルター

指定した番号や、アドレス帳にない番号からのSMS (Cメール) を拒否するように設定できます。

設定方法 | auケータイ → 受信フィルター → キー(1秒以上長押し) → Cメール設定 → 受信フィルター

※一部のauスマートフォン、iPhone 4Sには対応していません。※auスマートフォンの設定方法は、取扱説明書でご確認ください。

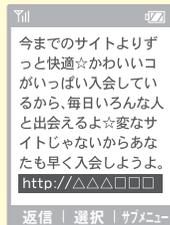


◎ URLまたは電話番号が記載されたSMS (Cメール) /SMS (i) をブロック!

SMS (Cメール) /SMS (i) 安心ブロック機能 設定不要

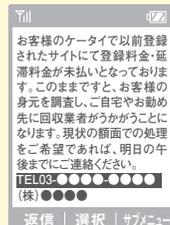
すべてのauケータイを対象に、URLまたは電話番号が記載されたSMS (Cメール) /SMS (i) を自動的にシャットアウト。誤作動による強制入会や不当請求を防ぎます。

解除方法 | 「090-4444-0010」へ「解除」と書いたメールを送付

⚠️ こんなメールがきたら要注意! 迷惑メール専用窓口 P.28へ

迷惑メール

出会い系や儲け話の誘いののっけははいけません。URLにアクセスしたり返信したりすると、無料のはずがさまざまな理由をつけて高額な請求をさせていただきます。



架空請求

利用していないサービス料金をだましようとしてきます。個人情報が漏れてしまうので返信および連絡などしてはいけません。メールだけでなく、請求書や電話など巧妙な手口も使ってきます。

⚠️ 迷惑メールが届く理由

- 1 推定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 auからの連絡を装うメールに書かれたURLにアクセスした。

◎ 迷惑メールの情報はこちらまで!

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。原則として、ご提供いただいた個人情報を第三者に開示することはいたしません。

迷惑メール専用窓口

迷惑Eメールについて

対象	当社携帯電話から送られる迷惑Eメールでお困りのお客さま。
お寄せいただく内容	迷惑・嫌悪感を抱かれたメールのうち、当社ドメイン●●●●@ezweb.ne.jpのメールアドレスで送信されたEメールに関する情報。ただし、「なりすましメール防止機能」を設定した上で、受信されたメールに限らせていただきます。
情報提供方法	受信したケータイから下記の方法で転送してください。

転送方法



受信ボックスから転送したいメールを選択。

サブメニューから「転送」を選択。★1

送信先に転送先アドレス (au-meiwaku@kddi.com) を入力して送信。

本文欄には、何も追記せずにそのまま転送してください。(メール本文はサーバから自動的に添付されて転送されます。)

※携帯電話以外のパソコンなどからの転送情報には対応できませんのでご承知ください。※間違いメールや誹謗中傷メールの情報はお受けしていませんのでご了承ください。※情報をご提供いただくに際してのメール送信料金は、お客さま負担となりますので、あらかじめご了承ください。※auケータイ以外からの迷惑メールについては、各携帯電話会社の窓口にご相談ください。★1:本文転送は利用しないでください。

迷惑SMS (Cメール) /SMS (i) について

対象	一方的、無差別に送信される迷惑SMS (Cメール) /SMS (i) でお困りのお客さま。
お寄せいただく内容	迷惑・嫌悪感を感じられたSMS (Cメール) /SMS (i) に関する情報。
情報提供方法	専用窓口(電話受付)へお電話いただき、所定の内容をお知らせください。 〈お知らせいただく内容例〉 「迷惑メールを受信されたau電話番号」「ご提供者名」「迷惑メール発信元の電話番号」「受信日」「受信時刻」「メール内容」

迷惑メール専用窓口のページには、迷惑メールに関する情報やよくあるご質問も掲載しています。

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 → <http://www.au.kddi.com/notice/meiwaku/index.html>
auスマートフォン
auケータイ → EZ → トップメニュー または au one トップ
→ auお客さまサポート → 調べる → 迷惑メール対策

※間違いメールや誹謗中傷メールの情報は、お受けしていませんのでご了承ください。※お客さまが申告された情報を携帯電話事業者に通知することがあります。

 いたずら電話がかかってくる…

迷惑な相手からの 着信を拒否



| auスマートフォン | auケータイ |

◎ 悪質な電話をカンタン設定で撃退!

迷惑電話撃退サービス

月額料:105円 | お申し込み必要

迷惑電話をかけてきた相手を登録して、それ以後の着信を自動的に「お断りガイダンス」に接続して拒否します。受信拒否リストに登録された相手が、非通知で電話をかけてきた場合も受信を拒否します。

設定方法 | au携帯電話 → 迷惑電話を切る >> 「1442」にダイヤル

最後に登録した電話番号を拒否リストから削除できます。

削除方法 | au携帯電話 → 「1448」にダイヤル

登録したすべての電話番号を拒否リストから削除できます。

削除方法 | au携帯電話 → 「1449」にダイヤル

お申し込み方法

auスマートフォン → au oneトップ >> サポート >> auお客さまサポート >> ログイン >> ログイン後 >> auケータイ >> ご契約内容確認や変更 >> オプションサービス
auケータイ → EZ >> トップメニュー または au one トップ >> auお客さまサポート >> 申し込む/変更する >> オプションサービス

【お断りガイダンス】 ※お断りガイダンスが流れている間、電話をかけてきた方には通話料がかかります。※公衆電話や国際電話など一部登録できない番号があります。※10件を超える登録をしようとした場合、一番古い電話番号が削除され、新しい番号が登録されます。※通話をせずに、着信のみ残された番号は登録できません。

 これ、誰からの電話だろう!?

かけてきた相手の 電話番号を表示

| auスマートフォン | auケータイ |

◎ 着信時に相手の電話番号をお知らせ!

発信番号表示サービス 無料 お申し込み不要

電話をかけてきた相手の電話番号がディスプレイに表示されます。相手が非通知設定にしている場合や、番号を通知できない電話からかけてきた場合のみ番号が表示されません。

| auスマートフォン | auケータイ |

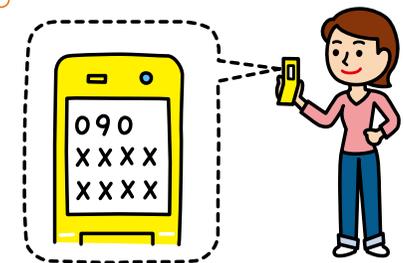
◎ 非通知の相手からはガイダンスで対応!

番号通知リクエストサービス 無料 お申し込み不要

非通知でかけてきた相手には、番号を通知してかけ直すようガイダンスが流れます。

設定方法 | au携帯電話 → 「1481」にダイヤル

停止方法 | au携帯電話 → 「1480」にダイヤル



【発信番号表示サービス】 ※電話をかけてきた相手の方の名前と電話番号がアドレス帳に登録してあると、電話がかかってきたときに電話番号と名前が表示されます。詳しくは各機種の取扱説明書にてご確認ください。**【番号通知リクエストサービス】** ※ガイダンスへ接続された場合は、通話料がかかります。※サービスを設定していても公衆電話、国際電話、SMS(Cメール)/SMS(i)、電話網事情により、番号通知をしていない相手からの電話を接続する場合があります。

 災害情報を早く知りたい!

地震や避難情報を 緊急配信



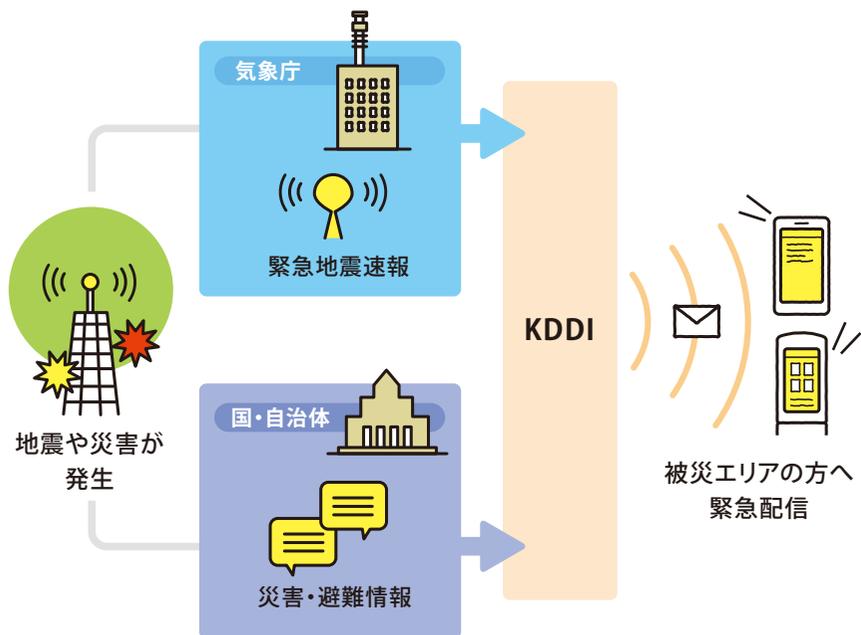
| auスマートフォン | auケータイ |

◎災害情報の速報をau携帯電話に緊急配信

緊急速報メール NEW

気象庁からの「緊急地震速報」に加え、国や自治体からの「災害・避難情報」を、被災エリアのau携帯電話にSMS (Cメール)/SMS (i) で一斉配信するサービスです。

★緊急速報メールを受信したら、あせらずに身の安全を確保し、状況に応じた行動をしましょう。



緊急地震速報*1 情報料無料 通信料無料

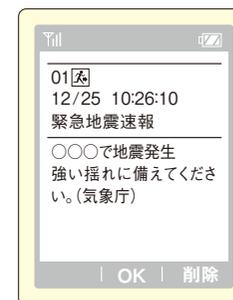
最大震度5弱以上と推定した地震の際に、強い揺れ(震度4以上)が予測される地域を、気象庁がお知らせします。

★初期の設定が「OFF」になっている機種の場合、緊急地震速報のご利用には、受信の設定が必要です。あらかじめ受信設定を「ON」にしておきましょう。

- | | |
|------------------------------|--|
| 受信設定方法
(auケータイの場合) | <input checked="" type="checkbox"/> キー(1秒以上長押し)
>> 緊急地震速報 >> 受信設定(OFF)
>> 「受信する(ON)」を選択して「OK」をクリック |
|------------------------------|--|

※スマートフォンは機種により設定方法が異なります。機種によりアップデートが必要な場合があります。

対応機種 auホームページでご確認ください。



災害・避難情報 情報料無料 通信料無料

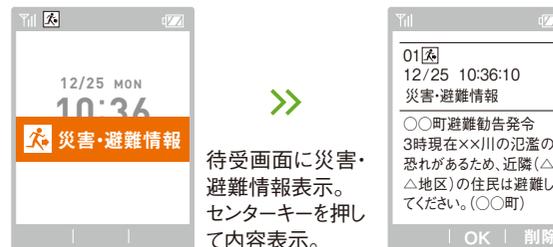
災害・避難情報は、地震や台風などの自然災害に対する警戒情報、それに伴う避難勧告や避難指示など住民の安全にかかわる情報を、国や自治体がお知らせするものです。

★受信設定が「OFF」になっている場合、災害・避難情報のご利用には、受信の設定が必要です。あらかじめ受信設定を「ON」にしておきましょう。

- | | |
|------------------------------|---|
| 受信設定方法
(auケータイの場合) | <input checked="" type="checkbox"/> キー(1秒以上長押し) >> 緊急速報 >> 受信設定(OFF)
>> 「受信する(ON)」を選択して「OK」をクリック |
|------------------------------|---|

※スマートフォンは機種により設定方法が異なります。機種によりアップデートが必要な場合があります。

対応機種 auホームページでご確認ください。



待受画面に災害・避難情報表示。センターキーを押して内容表示。

【緊急速報メール】★1:地震の発生直後に、震源近くで地震(P波、初期微動)をキャッチし、位置、規模、想定される揺れの強さを自動計算し、地震による強い揺れ(S波、主要動)が始まる数秒~数十秒前に、可能な限りすばやくお知らせします。ただし、震源に近い場所では、緊急地震速報が強い揺れに間に合わないことがあります。※初期の受信設定が「OFF」になっている機種の場合、受信の設定が必要です。※EZwebや「EZアプリ」「LISMO!」利用中は警報音は鳴らず、画面上の表示のみの通知となります。※電源を切っているときや圏外および通話中は緊急速報メールを受信できません。また、Eメール・SMS (Cメール)/SMS (i)、EZwebなどの通信中や電波状態の悪い場所では、緊急速報メールを受信できない場合があります。その場合、通知の再受信はできませんのでご注意ください。

 さっきの地震、あの人は無事かしら…

家族や友だちの 安否を確認



| auスマートフォン | auケータイ |

◎災害時でも連絡を取り合える!

au災害用伝言板 情報料無料 通信料無料

災害時に自分の状況を登録したり、知人の安否情報を確認したりすることができます。

★直近の災害情報(地震・台風・津波など)を提供しております。

アクセス方法

auスマートフォン → <http://dengon.ezweb.ne.jp/>
 iPhone → App Store >> au災害用伝言板 >> ダウンロード
 auケータイ → EZ >> トップメニュー または au one トップ >> 災害用伝言板
 パソコン → <http://dengon.ezweb.ne.jp/>
 ★毎月1・15日(午前2:00～午後11:00)と国の「防災週間」および「防災とボランティア週間」に体験サービスを実施しています。※1月は1日午後0:00～3日午後11:00まで。

対応機種 auホームページでご確認ください。

被災された方

- IS NETやEZwebを利用して、被災状況や100文字までのコメントを登録できます。
- 安否情報を登録者が指定した5件のメールアドレスまでお知らせします。

安否情報をお求めの方

- 安否情報の登録の有無を、確認したい相手の携帯電話番号で検索できます。

★「au災害用伝言板」をお試しいただける「au災害用伝言板(デモ版)」があります。

アクセス方法 | auケータイ → EZ >> トップメニュー または au one トップ >> auお客さまサポート >> 災害用伝言板(デモ版)

※「災害関連情報」「NTTドコモ災害用伝言板」「ソフトバンク災害用伝言板」「ウィルコム災害用伝言板」「イーモバイル災害用伝言板」は通信料がかかります。※基地局の被災状況により、被災地域から「災害用伝言板」にアクセスできない場合が考えられます。基地局が復旧でき次第ご利用いただけますので、時間を置いてから再度アクセスしてください。※本伝言板はKDDIグループの提供となります。【auケータイをご利用の方】※ご利用には「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。【auスマートフォンをご利用の方】※「IS NETコース 月額315円」のご加入が必要です。※安否情報の登録には、メールアドレス(～ezweb.ne.jp)が必要です。※安否情報のお知らせメール機能はご利用できません。※Wi-Fi通信では、安否情報を登録することができません。※IS02につきましては、安否情報の確認のみとなります。

 災害で電車が止まったらどうしよう…

災害時の避難所や 帰宅ルートがわかる



| auケータイ |

◎ケータイを使って避難、または歩いて帰宅!

災害時ナビ

避難所マップ 情報料無料

近くの避難所を調べられます。全国で利用できるのも、旅先でも安心です。ケータイにプリセットされています。

起動方法 | auケータイ → データフォルダ >> 災害時ナビ



対応機種 auホームページでご確認ください。

[現在位置]



- 目的地距離** 現在地や目的地までの距離を表示。
- 避難情報** 広域避難所・駅・主要道路・病院を表示。
- 目的地ルート** 目的地までのルートを表示。
- 自分アイコン** 現在位置を表示。
- 太陽アイコン** 太陽の方向に合わせて、自宅の方向を確認。

提供:KDDI Powered by NAVITIME JAPAN 地図:昭文社

※GPS衛星の状況などにより、現在地確認に時間がかかる場合があります。※表示される地図は略図となります。現在位置を把握するための目安としてご利用ください。※避難の際は周囲の安全に十分に注意し、警察・消防や自治体などから指示がある場合は必ず従ってください。

📄 ケータイは精密機器だから、とってもデリケート!

ケータイの取り扱いで注意したいこと



◎水濡れはケータイの敵!

内部に水が入ると故障の原因となります。濡れた手や、湿気の多い場所では使用しないでください。「結露」にも十分ご注意ください。



汗による湿気



雨の水滴



濡れた手での使用
(海やプール、お風呂など)

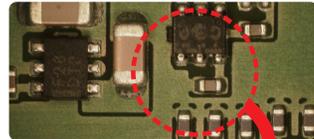


車のエアコン
(吹き出し口)

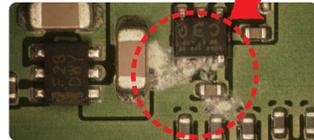
基板の腐食って?

水濡れにより基板がサビつくことです。基板が腐食すると回路が正常に動作しなくなります。

〈通常時〉



〈腐食が進むと…〉



「水濡れ」は、すぐに症状が出る場合と、腐食が内部で徐々に進行し数日、または数週間後に症状が出る場合があります。防水機能付きのau携帯電話でも、ご利用方法によっては水濡れなどが原因で故障に至る場合があります。取扱説明書をご確認のうえ、安全にお取り扱いください。

【防水について】※IPX5/IPX7、またはIPX8相当の防水性能のことをいいます。※キャップ類・電池フタは確実に取り付けてください。海水・プール・温泉の中に浸けないでください。

◎改造は故障の原因に!

シール貼り付けや分解、純正品以外の部品の取り付けは、故障や破損の原因となります。また、携帯電話の改造★は電波法違反になる場合がありますのでご注意ください。



ボディペイント



ラッピング/シール貼り付け



装飾など



改造・分解

「改造★」されたau商品は保証期間内であっても修理の受付ができません。純正仕様に戻していただいた場合のみ受付が可能です。

★改造とは、ケースの色デザインなど、部品類がau純正品と異なる場合を意味します。

◎落下・圧力は故障のもと!

落としたり、無理な力が加わった場合、故障や破損の原因となります。



ポケットに入れたまま座る



落とす



充電器/USBケーブルなどの無理な抜き差し



シールやストラップによる圧力



満員電車等での強い圧力

液晶割れ

携帯電話の開閉時に凹凸のあるシールやストラップの挟み込みにより圧力がかかり、破損の原因となることがあります。



凹凸のあるシールや硬質のストラップ

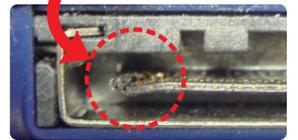
コネクタ破損(例)

充電器/USBケーブルなどの無理な抜き差しは、コネクタや充電器破損の原因となります。

〈通常時〉



〈破損時〉



携帯電話の外側に傷が見られなくても、内部の基板が「破損」し、故障するケースも少なくありません。このような場合、基板の破損状態により「全損」と判断する場合があります。

📄 「故障かな?」と思っても、こんなケースが!

知っておきたい 電波や電池のこと



◎ auはワイド&クリアな通話品質 電波の特性

携帯電話は無線電波を使っています。「通話が途切れる/切れる」「Eメールの送受信に失敗する」などの症状は、故障ではなく、電波の性質によって起こってしまう場合があります。



ビル街など

反射した電波は、直接受ける電波より弱くなる場合があります。



高層ビル・高台など

高い所では、遠くの電波をキャッチしたり、干渉(電波同士がケンカ)する場合があります。



屋内・地下など

建物の建材や構造により、電波がさえぎられ、弱くなる場合があります。



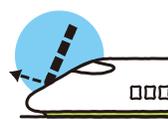
周辺環境の変化など

高層ビルや大型建築等の環境の変化により電波が弱くなる場合があります。



金属製の机など

金属製の机やロッカーの中でも電波が届きにくくなる場合があります。



高速移動など

電車や車などの閉鎖された空間でかつ高速で移動しているときは、電波が届きにくくなる場合があります(高速移動時は電池の消費も早くなります)。



手でアンテナを覆う

アンテナ部分を手やシールで覆うと、つながりにくくなる場合があります。



混雑した場所など

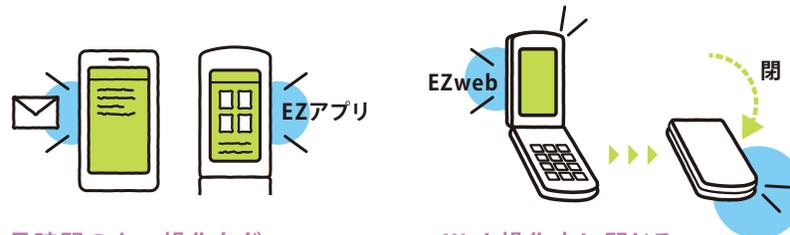
多くの人が集まった場所では、一時的に回線が混み合う場合があります。

電波は常に一定ではありません。
同じ場所でも、その性質上、状況
が変化することがあります。

◎ 電池は常に働いています

電池の特性

携帯電話は電源が入っている状態のとき、絶えずさまざまな機能が働いています。「通話・通信」をしなくても故障ではなく、機能や操作により気づかないうちに電池が消費している場合があります。

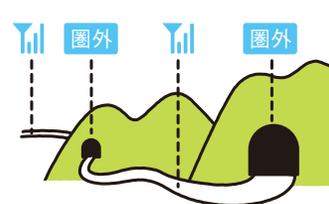


長時間のキー操作など

メール作成や表示、EZアプリなど、長時間のキー操作をした場合は、バックライトの点灯時間が長くなるため、電池の消費が早くなります。

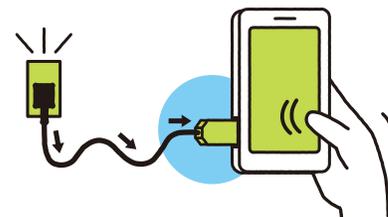
Web操作中に閉じる

EZweb操作中のまま携帯電話を閉じた場合は、電池の消費が早くなります。



電波の弱い場所など

山間部や屋内等の電波状態が不安定な場所や、長時間の移動等で圏外・圏内が繰り返された場合は、常に良い電波を探するため、電池の消費が早くなります。



充電しながら操作

充電しながら長時間操作をすると、充電を繰り返すため、電池の寿命が短くなります。

次のような場合も電池の消費が早くなります

- 携帯電話の開閉を頻繁にした場合
- 極端な高温や低温環境下での使用
- アニメーションをスクリーンセーバーとして利用した場合
- キーやディスプレイ部に貼り付けたシールなどが、閉じたときにキーを押してしまっている場合
- カメラ撮影モードのままの状態、もしくはそのまま閉じた状態
- EZアプリやFMラジオ、ミュージックプレイヤー、EZテレビ(ワンセグ)などを中断した状態

電池の消費は使用状況によって異なります。また、電池には寿命があり、充電を繰り返すことで電池容量が低下します。

最新ソフトでコンディションは万全!

au携帯電話でできる メンテナンス



| auスマートフォン | auケータイ |

◎ソフトウェアをバージョンアップ!

ケータイアップデート ※ケータイアップデートに関する情報料・通信料は無料です。

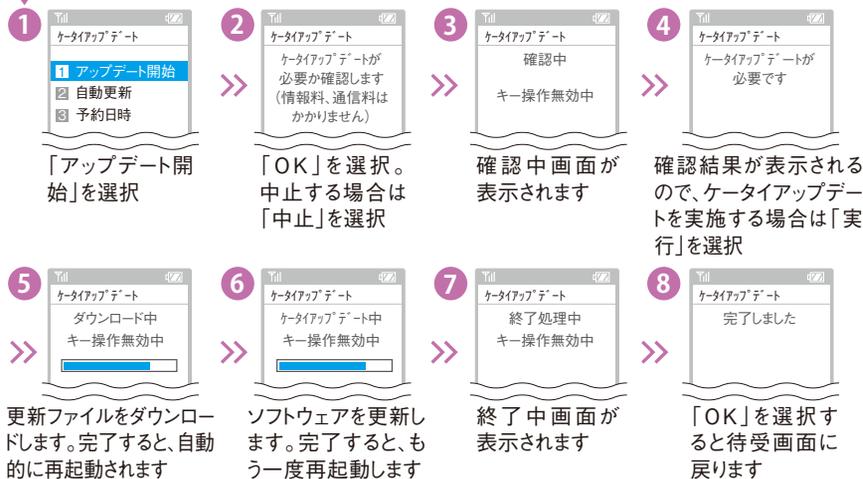
ご利用機種種のソフトウェアを無線ネットワークを介してダウンロードを行い、時間や場所を選ばずバージョンアップすることができます。詳しくはauホームページをご確認ください。
http://www.au.kddi.com/seihin/up_date/index.html

auスマートフォンの場合

機種によって異なりますので、詳細はauホームページまたは取扱説明書をご覧ください。
http://www.au.kddi.com/seihin/ichiran/smartphone/up_date/index.html

auケータイの操作方法(手動更新の場合)

auケータイ → 待受画面 ≫ 機能/設定 ≫ ユーザー補助 ≫ メンテナンス ≫ ケータイアップデート★



★機種により、操作方法が異なる場合があります。異なる場合には、取扱説明書をご参照ください。
 ※ケータイアップデートの必要がない場合は「ケータイアップデートの必要はありません」と表示され

ますので [OK] を選択し、待受画面に戻ってください。※「auからのお知らせ」を受信した場合は、画面のガイダンスに従いソフトウェア更新を行ってください。※一部のスマートフォンでは、ケータイアップデートには対応していません。※ソフトウェア更新に要する時間はご利用の機種によって異なります。※ソフトウェア更新中はau携帯電話の操作および電話の発信・着信ができません。※ケータイアップデートが実行できない場合や、ソフトウェア更新の失敗などにより、au携帯電話が使用できなくなった場合は、auショップやPiPit (一部店舗を除く) へお持ちください。

| auケータイ |

◎ケータイの状態や不具合をチェック!

ケータイチェックメニュー

au携帯電話の専用メニューからカンタンに機能チェックすることができます。故障診断Q&Aサイトへも簡単アクセス。

設定方法

auケータイ → 待受画面 ≫ 機能/設定 ≫ ユーザー補助 ≫ メンテナンス ≫ ケータイチェックメニュー または [M582]



ケータイチェックメニュー【M582】

1 簡易チェック

- 回路チェック** …… ケータイ内部の状態をチェックできます。結果は「OK」「NG」で表示されます。
- キー** …… 押したキーを表示することで、キーの状態をチェックできます。
- ディスプレイ** …… テストパターンを表示させることでディスプレイの状態をチェックできます。
- スピーカ** …… テスト音をスピーカから鳴らして状態をチェックできます。
- 電話機能** …… 送話口に話した声を受話口から鳴らすことで送受話の状態をチェックできます。
- バイブレータ** …… 本体を振動させることでバイブレータの状態をチェックできます。
- ランプ・ライト** …… 順番に点滅させることで充電/着信ランプの状態をチェックできます。

3 Q&Aへ接続

EZwebの「故障診断Q&A」へ接続して情報を確認することができます。

対応機種 auホームページでご確認ください。

「故障診断 Q&A」サイト

Q&A形式で機種ごとの情報を確認することができます。(2007年以降の発売機種より)

設定方法

auケータイ(通信料無料) → EZ ≫ トップメニューまたはau oneトップ
 ≫ お客さまサポート ≫ 調べる
 ≫ オンラインマニュアル ≫ 故障診断Q&A
 パソコン → <http://cs.kddi.com/support/komatta/kosho/>



※「auオンラインマニュアル」にいったん接続します。対応機種の場合「故障診断Q&A」へのリンクが表示されます。

★機種により、操作方法が異なる場合があります。異なる場合には、取扱説明書をご参照ください。

▶ 来店不要! 万が一の場合でも、お電話1本でトラブル

安心ケータイサポートプラス^{*1} (補償サービス) **NEW** 月額料:399円

ルに対応!

「CLUB au」会員規定については下記をご覧ください。

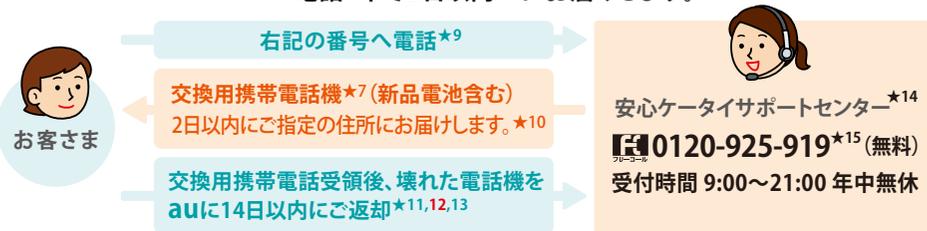
auホームページ → http://www.au.kddi.com/club_au/kitei.html/

auケータイ → EZ >> トップメニューまたはau oneトップ >> au style >> サポート情報 >> CLUB au

お申し込み必要 対応機種 店頭またはauホームページでご確認ください。 ※iPhone 4Sには適用されません。

交換用携帯電話機お届けサービス	3年保証サービス	修理代金割引サービス	無料会員サービス ^{*18}
<p>万が一の場合でも、お電話1本でトラブルを補償^{*5}します。</p> <p>サービス利用時お客さまご負担金^{*2,3,4}</p> <p>1回目/年 5,250円 2回目/年 8,400円</p> <p>お買い上げ日から1年間の補償対象内の故障の場合は無料</p> <ul style="list-style-type: none"> ■故障、部分破損、全損、水濡れ、盗難^{*9}、紛失^{*9}など、トラブルを補償します。^{*5} ■来店不要! お電話1本で2日以内^{*6}に交換用携帯電話機^{*7}(リフレッシュ品^{*8}と新品電池1個)を直接お届けします。 ■交換用携帯電話機お届けサービスを利用せず、修理をご希望の場合にも、安心ケータイサポートセンターが故障かどうかを切り分けします。 	<p>保証対象内の故障を、無償で修理。^{*16}</p> <p>保証期間 3年</p>	<p>保証対象外の故障(水濡れ・全損以外)を、特別価格で修理。^{*17}</p> <p>お客さまご負担 5,250円まで (auポイントが使えます)</p>	<p>月額無料 お申し込み不要</p> <p>保証書の範囲内でアフターサポートが受けられます。</p> <p>1年保証サービス</p> <p>保証期間 1年</p>

電話1本で2日以内^{*6}にお届けします。



Android™搭載スマートフォンをご利用のお客さま向けに、ダブルで安心なセット料金!

安心ケータイサポートプラス (通常) 月額399円 + 安心セキュリティパック (通常) 月額315円 詳細は→P.3

合計**714円**がセットで月額**525円**^{*19}

[auアフターサービス] ※対象は、「au」の商標が付された「携帯電話本体」および「充電機器類」に限ります(iPhone 4S、特定MVNO事業者携帯電話を除く)。※改造(分解改造・部品の交換・塗装など)が施されている場合は、改造部位を純正品に戻していただいた場合のみ受付します。※当社純正品以外の市販付属品を接続して使用されますと、正常に作動しなかったり、故障の原因となることがありますのでご注意ください。※交換した機械部品は回収後リサイクルを行いますのでお客さまへ返却することはできません。※au携帯電話の故障・修理・紛失などによりデータ(アドレス帳・データフォルダ・メールなど)が変化・消失した場合、当社では一切責任を負いかねます。お客さまご自身の定期的なバックアップをおすすめいたします。※修理受付中は各種お手続き(機種変更・料金プラン変更)に制限がある場合がございます。※[auアフターサービス]のサービス内容は予告なく変更する場合があります。

[安心ケータイサポートプラス] ★1:ご入会はau携帯電話のご購入時のお申し込みに限ります。※月途中でご加入またはご退会された場合、月額料はご利用日数分の日割額となります。※ご退会された場合は、次回のau携帯電話のご購入時まで再入会はできません。※新しいau携帯電話をご購入いただいた場合、以前にご利用のau携帯電話に対する「安心ケータイサポートプラス」「安心ケータイサポート」は自動的に退会となります。※au携帯電話契約の解約・一時休止などをされた場合、「安心ケータイサポートプラス」は自動的に退会となります。※au携帯電話を譲渡・承継された場合、加入状態は譲受者に引き継がれます。

[交換用携帯電話機お届けサービス] ★2:本サービスのご利用(補償申込み)をされた日を起算日として、1年間に2回までご利用可能。補償申込み時において過去1年以内に本サービスのご利用がない場合は5,250円、本サービスのご利用が1回ある場合は8,400円となります。ただし、保証書記載の保証期間(お買い上げ日から1年間)内で、かつ、取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態で機器が故障した場合は、無償で本サービスを提供いたします。★3:盗難・紛失等が原因の場合など、本サービスをご利用と同時にau ICカードの再発行が必要な場合は、別途再発行手数料2,100円が必要です。★4:お客さまご負担金は、毎月のご利用料金と併せてご請求させていただきます。★5:電話機本体のみが補償対象となります。トラブルの種類によっては一部対象外となるものがあります(傷、汚れ、塗装の剥離など軽微な損害、天災によるトラブル、または故意の破損、電話機の改造、ソフトウェアの改造・解析など)。★6:一部地域、受付時間などによって2日以内にお届けできない場合があります。★7:同一機種・同一色での交換用携帯電話機をご提供します。在庫不足などにより同一機種・同一色の提供が困難な場合、別途当社が指定する機種・色の交換用携帯電話機をご提供します。交換用携帯電話機の

保証期間は、到着後14日間です。★8:交換用携帯電話機(リフレッシュ品)は、お客さまより回収した電話機に故障修理、外側カバーの新品交換、品質の確認を行ったうえで、新品同様の状態に初期化した電話機です。★9:盗難、紛失の際は、事由を警察署または消防署等公的機関へ届出のうえでご連絡願います。受付時に届出先の機関名・届出年月日・受理番号を確認いたします。★10:代理人さまからのお申し込みおよび法人名義の場合、契約住所または請求書送付先に限定させていただきます。なお、ご家族以外の方が代理人として本サービスにお申し込みすることはできません。送付可能な住所は日本国内のみです。★11:お送りいただいた旧電話機は、原則としてリフレッシュしたうえで、本サービスの交換電話機として利用させていただきます。返却がない場合は42,000円の違約金が発生します。なお、紛失・盗難の場合は、旧電話機が発見され次第、当社指定の送付先までご返却ください。★12:旧電話機から交換用携帯電話機へのデータ移行が必要な場合は、送付する前に、お客さまご自身で行ってください。★13:旧電話機内に保存されているデータは、消去不可能なものを除き、送付前にすべてお客さまご自身で消去してください。★14:本サービスご利用のお手続きは、auショップ、PiPiit、およびお客さまセンターでは受け付けておりません。「安心ケータイサポートセンター」までご連絡ください。★15:一部のIP電話からは接続できない場合があります。

[3年保証サービス・1年保証サービス] ★16:お客さまの過失による損害や故障の場合には、保証対象となりません。※保証期間内に、取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態で機器が故障した場合が保証対象となり、無償での修理となります。※保証書記載の保証期間はお買い上げ日から1年ですが、「CLUB au」の会員規定に基づき、「安心ケータイサポートプラス」会員のお客さまの保証期間を延長します。

[修理代金割引サービス] ★17:外装ケースの汚れや傷、塗装の剥れなどによるケース交換は割引の対象となりません。※水濡れ・全損はこの対象とはなりません。

[無料会員サービス] ★18:無料会員サービスは2012年2月14日以降に「安心ケータイサポートプラス」対象機種を購入した、「安心ケータイサポートプラス」会員以外のお客さまを対象に提供いたします。

[セット料金について] ★19:月途中の加入/解約時の割引額は、「安心ケータイサポートプラス」のご利用日数にかかわらず、「安心セキュリティパック」のご利用日数での日割額となります。

⚠️ お客さまの故意・改造(分解改造・部品の交換・塗装など)による損害や故障の場合は補償の対象となりません。

もしものときの、修理・買い替え代金がおトクに！ 安心ケータイサポート

	5年保証サービス	修理代金割引サービス	水濡れ・全損時リニューアルサービス	紛失時あんしんサービス	
安心ケータイサポート ^{★1} (補償サービス) 月額料:315円 お申し込み必要	保証対象内の故障を、無償で修理。 ^{★2} 保証期間 5年	保証対象外の故障を、特別価格で修理。 ^{★3} お客さまご負担 0円	水濡れ・全損の場合、特別価格でリニューアル。 ^{★4} お客さまご負担 5,250円 auポイントが使えます	紛失・盗難などによるau携帯電話の買い替えをサポート。 ^{★5★6} 新しいau携帯電話ご購入のサポート au携帯電話機器代金 ^{★7} (シンプルコース) 最大18,900円OFF auポイントが使えます	
	無料会員サービス ^{★10} 月額無料 お申し込み不要 無料会員でも基本的なアフターサポートが受けられます。	3年保証サービス 保証期間 3年	お客さまご負担 5,250円まで auポイントが使えます	お客さまご負担 10,500円まで auポイントが使えます	au携帯電話機器代金(シンプルコース) 最大6,300円OFF auポイントが使えます

ご購入時、一括払いと分割払い(12回・18回・24回)が選択できます。分割手数料は無料。※ご利用いただけるクレジットカードの種類は店頭にてご確認ください。

安心ケータイサポート会員特典

電池パック無料サービス

お申し込み必要

購入から同一のau携帯電話を1年以上ご利用の場合、電池パックを1個プレゼント。3年以上ご利用なら、さらにもう1個!^{★8}

受付窓口: auショップ、PiPit、お客さまセンター、EZweb

アクセス方法

ケータイ → EZ ≫ トップメニュー
 または au one トップ
 ≫ auお客さまサポート
 ≫ 申し込む/変更する
 ≫ 電池パック無料サービス



無事故ポイントバック

お申し込み不要

お持ちのau携帯電話が1年間無事故の場合^{★9}、auポイントを1,000ポイントプレゼント。

Android™搭載スマートフォンをご利用のお客さま向けに、ダブルで安心なセット料金!

安心ケータイサポート (通常) 月額315円 + **安心セキュリティパック** (通常) 月額315円 詳細は→P.3

合計630円が
セットで月額441円^{★11}

[auアフターサービス] ※対象は、「au」の商標が付された「携帯電話本体」および「充電機器類」に限ります(iPhone 4S、特定MVNO事業者携帯電話を除く)。※改造(分解改造・部品の交換・塗装など)が施されている場合は、改造部位を純正品に戻していただいた場合のみ受付します。※当社純正品以外の市販付属品を接続して使用されますと、正常に作動しなかったり、故障の原因となることがありますのでご注意ください。※交換した機械部品は回収後リサイクルを行いますのでお客さまへ返却することはできません。※au携帯電話の故障・修理・紛失によりデータ(アドレス帳・データフォルダ・メールなど)が変化・消失した場合、当社では一切責任を負いかねます。お客さまご自身の定期的なバックアップをおすすめいたします。※修理受付中は各種お手続き(機種変更・料金プラン変更)に制限がある場合がございます。※「auアフターサービス」のサービス内容は予告なく変更する場合があります。

[安心ケータイサポート] ★1:ご入会はau携帯電話のご購入時(新規ご契約時・機種変更時・端末増設時・紛失時あんしんサービス適用時)のお申し込みに限ります。※「安心ケータイサポートプラス」対象外の機種を「au買い方セレクト」でご購入のお客さまのみご入会いただけます。※途中でご加入またはご退会された場合、月額料はご利用日数分の日割額となります。※ご退会された場合は、次回au携帯電話のご購入時まで再入会はできません。※機種変更時・端末増設時・紛失時あんしんサービスなどにより、新しいau携帯電話をご購入いただいた場合、以前にご利用のau携帯電話に対する「安心ケータイサポート」は自動的に退会となります。※au携帯電話契約の解約・一時休止などをされた場合、「安心ケータイサポート」は自動的に退会となります。※au携帯電話を譲渡・承継された場合、「安心ケータイサポート」の加入状態は譲受者に引き継がれます。

[5年保証サービス・3年保証サービス] ★2:お客さまの過失による損害や故障の場合には、保証対象となりません。※保証期間内、取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態で機器が故障した場合が保証対象となり、無償での修理となります。※保証書記載の保証期間はお買い上げ日から1年ですが、「CLUB au」の会員規定に基づき、保証期間は保証書記載のお買い上げ日から3年となります。また、「安心ケータイサポート」にご入会の場合、保証期間は保証書記載のお買い上げ日から5年となります(ぶりペイド専用電話機の保証期間は1年間となります)。

[修理代金割引サービス] ★3:外装ケースの汚れや傷、塗装の剥れなどによるケース交換は全額割引の対象となりません。※水濡れ・全損はこの対象とはなりません。

[水濡れ・全損時リニューアルサービス] ★4:リニューアルとは、au携帯電話の機械部品および外装ケース、電池パックを交換して、新品同等の状態にすることをいいます。au携帯電話の状態によっては、リニューアルできない場合があります。※適用の前提となる「水濡れ・全損」の判定は、当社が指定する修理拠点で行います。

[紛失時あんしんサービス] ★5:補償期間は、「シンプルコース」「フルサポートコース」でご購入の場合はお買い上げ日より2年間、「シンプルコース」「フルサポートコース」以外でご購入の場合はお買い上げ日より1年間となります。★6:ご提供する機種は、ご購入の機種と同一機種・同一色のau携帯電話となります。販売台数が限定されるau携帯電話、または、在庫状況によっては、同一機種・同一色をご提供できない場合があります。★7:割引額が購入代金を上回った場合、購入代金を割引額の上限額といたします。販売価格は店頭にてご確認ください。通常のご購入時と同様、ご提供機種が分割払い対象の場合は分割払いと一括払いが選択できます。店頭にてご確認ください。※お申し込みの際は、紛失・盗難などの事由を警察または消防署などの公的機関へ届出されたことを証明する信憑書類が必要となります。警察署または消防署より届出の信憑書類が交付されない場合は、届出先の機関名、届出年月日、受理番号をご提示いただけます。※盗難・紛失されたau携帯電話が後日発見された場合でも、お客さまご負担金の返金はいたしかねます。※以前、利用されていたau携帯電話を持ち込みで新規加入、機種変更、端末増設などした場合は「紛失時あんしんサービス」が受けられません。※契約者ご本人以外のお客さまが事故にあった場合でも、お客さまご負担金は契約者ご本人の負担となります。※「紛失時あんしんサービス」にて変更されたau携帯電話のご利用期間は0からとなります(aug加入年数は継続されます)。※ぶりペイド専用電話機は対象外となります。

[電池パック無料サービス] ★8:お申し込み受付後、メール便(一部宅配便)で送付いたします。お届けには1週間程度かかる場合があります。在庫状況によりお届けが遅れる場合があります。※お申し込み可能な期間は、au携帯電話のご購入後1年~2年までの間と、3年~4年までの間の計2回(各1個プレゼント)となります。

[無事故ポイントバック] ★9:無事故とは、「修理代金割引サービス」「水濡れ・全損時リニューアルサービス」「紛失時あんしんサービス」のご利用が1年以上ない場合を指します。※1年間の起算は、「安心ケータイサポート」の加入月、ポイント提供月もしくは事故発生月からとなります。

[無料会員サービス] ★10:無料会員サービスは「シンプルコース」「フルサポートコース」以外でau携帯電話をご購入されたお客さまや、「安心ケータイサポートプラス」対象外の機種を「au買い方セレクト」でご購入された、「安心ケータイサポート」会員以外のお客さまを対象に提供いたします。

[安心セキュリティパックとのセット料金] ★11:月途中の加入/解約時の割引額は、「安心ケータイサポート」のご利用日数にかかわらず、「安心セキュリティパック」のご利用日数での日割額となります。

⚠️ お客さまの故意・改造(分解改造・部品の交換・塗装など)による損害や故障の場合は補償の対象となりません。

▶ au携帯電話ご利用にあたってのお願い

⚠ 保証書は大切に保管してください

携帯電話や充電器には、保証書があります。保証書に「販売店名」と「お買い上げ日」が記載されていることを確認して大切に保管してください。修理を依頼される際は、必ず保証書もご持参ください。

※電池パックやアンテナなど、消耗品につきましての保証はございません。

⚠ 純正品以外は使用しないでください

充電器やアンテナは、必ずau純正品を使用してください。純正品以外の使用は故障や破損・感度不良の原因となることがあります。また、充電の際は、卓上ホルダのご利用をおすすめします。

▶ au携帯電話の点検・修理について

電池パックの点検をご希望のお客さまは、auショップ・PiPiにて専用の計測器で電池パックのおよその容量をチェックさせていただきますのでお気軽にお申し付けください。au携帯電話の点検・修理にてauショップ・PiPiへご来店いただく際には、より適切な修理を行うために、症状や発生現象を書きとめていただくなどして、できるだけ詳しい情報をスタッフにお伝えいただけますようお願いいたします。「安心ケータイサポートプラス」の会員さまは、「安心ケータイサポートセンター」の専用ダイヤルにお電話いただくことで、ご来店いただくことなくご用件をお伺いいたします。

▶ お問い合わせやご契約内容の変更は!

auお客さまサポート (アプリ版)

ご契約内容や月々の利用状況などをカンタンに確認できるアプリケーションです。

- 過去6カ月分の利用料金のグラフ表示やウィジェットにも対応しています。
- 本アプリから「auお客さまサポート」Webサイトへアクセスして、請求金額の内訳・通話明細・ポイントなどの確認や、料金プラン・オプションサービスなどの申し込み/変更手続きができます。

アプリダウンロード方法 | auスマートフォン → au one Market » ツール » その他のツール » 「無料アプリ」から「auお客さまサポート」を選択してダウンロード

※本アプリの一部のメニューのご利用にはサポートIDが必要です(サポートIDとは「auお客さまサポート」PC版をご利用いただくために必要なIDです)。サポートIDは、「auお客さまサポート」PC版(→P.46)にて取得できます。

auお客さまサポート 通信料無料 ★1

ケータイから、お問い合わせやご利用料金の照会、ご契約内容の変更ができます。

確認する

通話料・請求金額・ご契約内容などを確認できます。

- 通話料・通信料照会★2 ●WEB de 請求書 ●契約情報照会 ●請求情報照会
- 有料サービス利用情報 ●auかんたん決済利用情報 ●累計ポイント照会
- 料金のお支払い

調べる

料金プランなどのサービス概要、ケータイの機能などを調べられます。

- 料金プラン/割引サービス照会 ●auショップ検索 ●オンラインマニュアル

申し込み/変更する

料金プラン、割引サービス、住所・連絡先などの変更・申し込みが可能です。

- 料金プラン・料金割引サービス変更 ●auプレミアムメンバーズ
- オプションサービス変更・追加 ●住所変更 ●WEB de 請求書
- 支払方法変更

アクセス方法 | auケータイ → EZ » トップメニュー または au one トップ » auお客さまサポート



※ご利用には「EZ WINコース 月額315円」、または「EZwebmultiコース 月額315円」のご加入が必要です。★1:「EZ WIN/EZwebmultiコース」のお客さまは、通信料有料の表示がある場合は、パケット通信料がかかります。また、海外でのご利用の場合は、パケット通信料がかかります。★2:「通話料・通信料照会」の一部は各種割引適用後の表示となります。

auお客さまサポート (PC版・スマートフォン版)

オンラインでの料金照会やお手続き、便利なサポート情報がひとつに。

気になる情報をチェック

- 現在のご契約内容や、今月のご利用料金、請求金額、auポイントなど、気になる情報をログインするだけで確認できます。
- 料金プラン・割引サービスのお申し込みや住所変更など、各種お手続きがオンラインでできます。

その他のサポート情報も充実

- お手続きの方法や請求書の見方、au携帯電話の故障・盗難・紛失など、お困りの際の対応方法もご案内します。
- 「WEB de 請求書」もご利用いただけます。

固定電話やインターネットのサポートもご利用可能

- auひかりやメタルプラス電話、au one net、マイラインなど、auケータイ以外のサポートもご利用いただけます。

アクセス方法 | auスマートフォン・パソコン → <https://cs.kddi.com/>

