

# UQ交換用携帯電話機お届けサービス Web申し込み手順 スマートフォン版

■ Ver. 1.1

## ご注意事項

### 対象の補償サービス

「故障紛失サポート」に加入中の方がご利用いただけます。

### 対象のトラブル

故障、部分破損、全損、水漏れ、盗難、紛失が対象です。傷や汚れ、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、電池パックの消耗に起因する不具合などは対象外です。

### 故障診断

スマートフォンの動作不具合の場合、チャットまたはお電話での故障診断が必要です。故障診断の受付時間は9:00から20:00まで、20～30分程度お時間をいただきます。

# お申し込みの流れ

## ログイン認証



### Step1 ご契約携帯電話機

ご契約携帯電話機の情報をご確認いただく画面です



### Step2 トラブルの詳細

トラブルの詳細をご確認いただく画面です  
※スマートフォンの動作不具合の場合、チャットによる故障診断が必要です



### Step3 交換用携帯電話機

交換用携帯電話機の情報をご確認いただく画面です



### Step4 お届け情報

交換用携帯電話機のお届け先やご連絡先をご指定いただく画面です



### Step5 ご請求内容

ご請求内容や割引金額などをお知らせする画面です



### Step6 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

# Step1 ご契約携帯電話機

UQ mobile | 交換用携帯電話機  
お届けサービス

**お申し込みの開始**

**お申し込みの確認**

- 外装破損以外の不具合の場合、au/UQのお客さまはチャットまたはお電話、povoのお客さまはチャットでの故障診断が必要です。電話機本体の故障と診断された場合、交換のお申し込みが可能です。診断受付時間：9:00-20:00 所要時間の目安：20～30分程度
- au/UQのお客さまは、紛失または盗難の場合は、事前に公的機関への届出が必要です。届出については最寄りの警察署または消防署へお問い合わせください。
- au/UQのお客さまは、住所、料金プラン、割引メニューなど、ご契約内容の変更を行った場合、**お手続き当日のお申し込みはできません**。翌日以降にお申し込みください。また、預かり修理やMNP（携帯電話番号ポータビリティ）のお手続き中は、お申し込みができませんので、ご注意ください。
- 正常にお申し込みが完了できなくなる恐れがありますので、お申し込み手続き中ブラウザや携帯電話の「戻る」ボタンは押さないようにお願いします。なお、「戻る」ボタンを押して手続きが続けられない状態になった場合は、お手数ですが一度ブラウザを終了してから再度手続きを行ってください。

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

上の「お申し込みの開始」を押すと、「Step1 ご契約電話機」へ進み、お客さまがご利用の携帯電話機種が表示されます。

UQ mobile | 交換用携帯電話機  
お届けサービス

ヘルプ 確認

お申し込み内容の確認を行うには、画面右上の「確認」ボタンを選択してサイドメニューを表示します。

1 ご契約電話機 2 3 4 5 6

**ご利用機種の確認**

お客さまがご利用の携帯電話機をご確認ください。



ご契約の携帯電話機

**Galaxy A8 SCV32**  
ゴールド  
製造番号/IMEI : 353374041234567

ご契約の携帯電話機は上の機種で間違いありませんか？

はい  いいえ

**次へ >**

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

画面右上の「確認」をクリックすると、スライドメニューでお申し込み情報が表示されます。



UQ mobile | 交換用携帯電話機  
お届けサービス

ヘルプ 閉じる

お申し込み情報

お客さま情報

氏名：英雄 十八号  
携帯電話番号：659-3994-6072

「はい」「いいえ(※)」のどちらかを選んで「次へ」を押します。

- ※ 表示されている携帯電話機種がお客さまのご利用されている電話機と異なる場合は、Web申し込みができません。「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、お電話での受付窓口をご案内します。

Step2に進みます。

## Step2 トラブルの詳細

トラブルの種類について、「盗難・紛失」かそれ以外かを選択します。

「はい」を選択して「次へ」を押すと、右の画面が表示されます。

「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、次頁の画面が表示されます。

紛失か盗難かを選択します。

紛失または盗難したときの情報と、公的機関への届出情報を入力し、「次へ」を押すと、「Step3 交換用携帯電話機」へ進みます。

2 トラブル詳細

トラブルの詳細

今回のトラブルは盗難または紛失ですか？

はい (盗難・紛失)  いいえ

次へ >

トラブルの詳細

どのようなトラブルでお困りですか。

選び方がわからない場合

紛失  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/紛失にあったもの 選択してください

公的機関への届出情報を入力してください。  
※紛失または盗難の場合は公的機関への届出が必要です。届出については最寄りの警察署または消防署へお問い合わせください。

盗難/紛失/罹災届出番号

警察署/消防署/役所名

届出日

次へ >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

**ご注意事項**

- 届出が受理されなかった場合は、お電話での確認が必要です。故障紛失サポートセンター までお問い合わせください。

故障紛失サポートセンター  
0120-925-919 (通話料無料)  
年中無休 9:00-20:00

Step3に進みます。

「今回のトラブルは盗難または紛失ですか？」で「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されます。

UQ mobile 交換用携帯電話機 お届けサービス ヘルプ 申込中止 確認

1 2 トラブル詳細 3 4 5 6

### トラブルの詳細

どのようなトラブルでお困りですか。  
複数の症状がある場合は、いちばん顕著な症状をお選びください。

選び方がわからない場合

<input type="radio"/> 水濡れ 	<input checked="" type="radio"/> 部分的な割れ、ひび 
<input type="radio"/> 全体にわたる大きな破損 	<input type="radio"/> 外装破損以外の不具合 

破損箇所をお知らせください。

- 液晶画面
- 充電コネクタ
- カメラレンズ
- キーやボタン
- サブ液晶
- その他

**まずはお試しください**

- ガラス製の液晶保護フィルムをご利用の場合、液晶画面自体は破損しておらず、フィルムのみ割れていることがあります。一度剥がして見て、液晶画面が割れているかどうかご確認ください。
- 充電器や充電ケーブルの問題により、充電ができない場合がございます。ご利用中の充電機器が他の携帯電話機で充電できるかお試しください。
- それでも「画面が動かない」「充電できない」など携帯電話機が正しく動作しない場合、[使い方サポートアプリ](#)の診断機能をお試しください。スマートフォンの状態や動作不具合などを診断し、解決方法をご案内します。

次へ >

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

トラブルの詳細を選択します。

「部分的な割れ、ひび」を選択した場合は、さらに選択肢が表示されますので、破損箇所を選択します。

「次へ」を押すと「Step3 交換用携帯電話機」に進みます。

Step3に進みます。

トラブルの詳細で「外装破損以外の不具合」を選択した場合は、チャットまたはお電話での故障診断が必要です。

トラブルの詳細

<input type="radio"/> 水濡れ	<input type="radio"/> 部分的な割れ、ひび
<input type="radio"/> 全体にわたる大きな破損	<input checked="" type="radio"/> 外装破損以外の不具合

「外装破損以外の不具合」の場合は、画面下部の説明にたがって改善方法やトラブル診断をお試しください。解決しない場合は、チャットまたはお電話にて故障診断が必要です。

「チャットで故障診断する」を選択し「次へ」を押すと、チャットのポップアップ画面が表示されます。

① 電話機本体の故障か、本体以外の不具合かを切り分けるため、チャットまたはお電話での故障診断が必要です。所要時間の目安は、おおよそ20～30分です。

チャットで故障診断する **おすすめ!**

※年中無休 9:00～20:00  
 電話機本体の故障と診断された場合は、チャットご利用後、WEBで交換のお申し込みが可能です。WEB割引と代用機なし割引が適用され、ご負担金額が1,000円お得です。

個人情報の取り扱いについて

チャットが利用できないときは、お電話での相談も選択できます。

故障紛失サポートセンターに電話する

※年中無休 9:00～20:00 (通話料無料)

故障紛失サポートセンターからの折り返し連絡を予約する

※翌日以降7日以内でお選びください。



故障紛失サポート

チャット中にご提供いただいた情報は、使用することはありません。なお、チャット開始時にオペレーターが確認させていただきます。チャット本文にはパスワードなどの個人情報をお控えください。オペレーターにお返事しておりますのでお待ちください。

お問い合わせありがとうございます 16:22

16:26 音声がかこえなくなりました

故障紛失サポートセンターのオペレーターが、不具合の詳細をチャットでお伺いします。

お電話での相談をご希望の場合、「電話する」または「折り返し連絡の予約」を選択し、「次へ」を押してください。

トラブル解決のヒント

お試しくださいと、問題が解決する場合がございます。解決しない場合も、チャットやお電話での相談をお願いします。

- 電源のオン・オフにて症状が改善される場合があります。電源をオフにした後、電池パックを脱着し、再度電源をオンにしてください。
- バッテリー残量がないまま長時間放置した場合、すぐに電源が入らないことがあります。20～30分充電したあと、電源が入るかお試しください。
- それでも「画面が動かない」「充電できない」など携帯電話機が正しく動作しない場合、[使い方サポートアプリ](#)の診断機能をお試しください。スマートフォンの状態や動作不具合などを診断し、解決方法をご案内します。

問診の結果、携帯電話機の交換が必要と診断された場合、「次の画面へ」を押すと、「Step3 交換用携帯電話機」に進みます。

チャットのご利用  
 ありがとうございました

「次の画面へ」ボタンを押すと、交換用携帯電話機の確認画面に進みます。

次画面へ

次へ >

お客さまがご利用の携帯電話機種種の在庫がなく、同機種／同色でのご提供ができない場合、以下の画面が表示されます。

UQ mobile 交換用携帯電話 お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 **3 交換用携帯電話** 4 5 6

### 交換用携帯電話

現在お客さまがご利用中の携帯電話機と同機種・同色の携帯電話機の在庫がありません。申し訳ございませんが、入荷待ち、またはおすすめの機種からお選びください。  
※おすすめの機種が複数ある場合は、左右の矢印ボタンで表示を切り替えることができます。

OSアップデートなど製品の最新情報につきまして、Androidスマートフォン/タブレットをご利用の方は、**製品アップデート情報**をご確認ください。au Certifiedをご利用の方は、Apple サポートページの「iPhoneをアップデートする」をご確認ください。

ご利用機種	おすすめの機種
<input type="radio"/> INFOBAR A01 CHOCOMINT  <input checked="" type="radio"/> 入荷待ち 通信方式	<input type="radio"/> Sony SOY05SIL ソリッドシルバー  <input type="radio"/> 在庫あり 通信方式
ディスプレイサイズ 3.7インチ	ディスプレイサイズ -
カメラ有効画素数 805万画素	カメラ有効画素数 -
待受 (時間) 220	待受 (時間) -
赤外線通信対応 ○	赤外線通信対応 -
ワンセグ ○ (同梱のイヤホン交換アダプタの接続が必要)	ワンセグ -

+ もっと見る

**次へ >**

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

「おすすめの機種」から交換用携帯電話を選択できます。

現在ご利用の携帯電話機の入荷予定がある場合は、入荷待ちを選択することもできます。

矢印が表示されている場合は、クリックでほかの電話機を見ることができます。

ご利用機種	おすすめの機種
<input type="radio"/> INFOBAR A01 CHOCOMINT  <input checked="" type="radio"/> 入荷待ち 通信方式 3G ディスプレイサイズ 3.7インチ カメラ有効画素数 805万画素 待受 (時間) 220 赤外線通信対応 ○ ワンセグ ○ (同梱のイヤホン交換アダプタの接続が必要) 防水 × おサイフケータイ® ○	<input type="radio"/> URBANO PROGRESSO シルバー  <input type="radio"/> 在庫あり 通信方式 +WiMAX ディスプレイサイズ 4.0インチ カメラ有効画素数 808万画素 待受 (時間) 360 赤外線通信対応 ○ ワンセグ ○ 防水 ○ (IPX5/IPX7) おサイフケータイ® ○

+ もっと見る

**次へ >**

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

ご利用機種	おすすめの機種
<input type="radio"/> INFOBAR A01 CHOCOMINT  <input checked="" type="radio"/> 入荷待ち 通信方式 3G ディスプレイサイズ 3.7インチ カメラ有効画素数 805万画素 待受 (時間) 220 赤外線通信対応 ○ ワンセグ ○ (同梱のイヤホン交換アダプタの接続が必要) 防水 × おサイフケータイ® ○	<input type="radio"/> XPERIA acro HD IS125 ブルー  <input type="radio"/> 在庫あり 通信方式 3G ディスプレイサイズ 4.3インチ カメラ有効画素数 1210万画素 待受 (時間) 330 赤外線通信対応 ○ ワンセグ ○ 防水 ○ おサイフケータイ® ○

+ もっと見る

**次へ >**

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

「次へ」を押すと、「Step3 交換用携帯電話」に進みます。

## Step3 交換用携帯電話機

お客さまがご利用の携帯電話機種がご提供可能な場合は、以下の画面が表示されます。

UQ mobile 交換用携帯電話機 お届けサービス ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 交換用電話機 4 5 6

### 交換用携帯電話機

お客さまにお届けする携帯電話機をご確認ください。



携帯電話機情報

メーカー：Samsung  
機種名：Galaxy A8 SCV32  
色：ゴールド

#### SIMカードの再発行

再発行する（手数料 2,000円/税込 2,200円）  
SIMカードを紛失または破損してしまい、再発行が必要な場合

再発行しない  
SIMカードがお手もとにあり、再発行が必要ない場合

#### ご注意事項

- 「緊急通話停止」をしている場合は、必ずSIMカード再発行が必要です。SIMカード不要の場合は、故障紛失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。
- 「水濡れ」の場合はSIMカード再発行を推奨します。
- SIMカードの再発行を選択した場合や、UQ mobileのSIMカード非対応機をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用携帯電話機の到着後に故障紛失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は、当センターにて新しい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。

故障紛失サポートセンター  
0120-925-919（通話料無料）  
年中無休 9:00-20:00

次へ >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

SIMカードを再発行するかどうかを選択します。

「次へ」を押すと「Step4 お届け情報」に進みます。

Step4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。

※ 入荷待ちを選択された場合も「コンビニ／ロッカー受取」はお選びいただけません。

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。

「次へ」を押すと、「コンビニ／ロッカー受取」を選択の場合はコンビニ／ロッカー選択画面、それ以外の選択肢の場合は、連絡先の入力画面に進みます。

次へ >

KDDI株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社

「コンビニ／ロッカー受取」を選択した場合は、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。交換用電話機を受け取りたい場所をお選びください。

UQ mobile 交換用携帯電話 お届けサービス

ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 4 お届け情報 5 6

**お届け情報**

交換用携帯電話をお届けする場所をお選びください。郵便番号または現在地をもとに付近を探せます。

別の郵便番号を入力  再検索

1000006

郵便番号を調べる

ご選択の郵便番号で50件の結果が見つかりました。

- ファミリーマート日比谷シャ...  
東京都千代田区有楽町1丁目2-5  
24時間営業 年中無休  
地図を見る
- ファミリーマート有楽町駅前店  
東京都千代田区有楽町2丁目8-4  
24時間営業 年中無休  
地図を見る
- 宅配便ロッカー三菱地所新有楽町ビル  
東京都千代田区有楽町1-12-1地下1階  
24時間営業 年中無休  
最短お届け可能日：2021/08/07 (08/09まで保管)  
地図を見る
- ポプラ生活彩家日比谷駅前店  
東京都千代田区有楽町1-13-1先  
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店  
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

▲ページの先頭へ

※ポプラグループ（ポプラ、生活彩家、くらしハウス、スリーエット）の店舗は、すべてポプラアイコンが表示されます。

次へ >

< 戻る

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

プルダウンでご請求先住所やその他の住所、現在地にもとづく検索を選択することもできます。「再検索」を押すと、新しい店舗／ロッカーの一覧が表示されます。

「地図を見る」を押すと、店舗／ロッカーの地図が別画面で表示されます。



店舗名をクリックすると、店舗の詳細情報が表示されます。

「もっと見る」を押すとさらに5件の店舗／ロッカーが表示されます。

店舗／ロッカーを選択して「次へ」を押すと次の画面に進みます。

「戻る」を押すと、お届け先住所の選択画面に戻ることができます。

ヤマト運輸

ファミリーマート 日比谷シャ前

〒100-0006 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

定休日 年中無休

サービス

- 持込 荷物を持込発送できる
- 受取 荷物を受け取れる
- 土 土曜日営業
- 日 日曜日営業
- 祝 祝日営業
- 24 24時間営業

※一部、持込発送出来ない店舗があります。

検索TOPページへ

ロッカー受取を選択した場合はお届け希望日を選択します。

UQ mobile 交換用携帯電話機 お届けサービス ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 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。

**宅配便ロッカー三義地所新有楽町ビル**  
東京都千代田区有楽町1-12-1地下1階  
現在の空き数：2  
[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 2021/08/07

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。  
※ロッカーの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

KDDI株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社

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」を押すと次の画面に進みます。

「戻る」を押すと、お届け先住所の選択画面に戻ることができます。

ご連絡先の入力画面が表示されます。

UQ mobile 交換用携帯電話機 お届けサービス ヘルプ 申込中止 確認

1 2 3 4 お届け情報 5 6

### お届け情報

お届け先をご確認のうえ、ご連絡先をご入力ください。

ご希望のお届け先

お届け先 [変更]	英雄 十八号 〒106-0032 東京都港区六本木7212-26578- 23645 アークヒルズサウスタワー 12 階
--------------	--

### お届けオプション

お急ぎ便を利用  
本日 午後 07:00 までのお申し込みで、本日 中にお届け。  
追加料金なし。

3時間特急便を利用 **有料**  
本日 午後 09:20 までのお申し込みで、お申し込み完了後、  
3時間以内にお届け。  
※一律3,000円（税込3,300円）

通常便を利用  
08/04（水）中にお届け。時間指定なし。

お届け日時を指定  
08/04（水）以降でお届け日時を選びたい方はこちら。

### 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 ▼

### ご注意事項

- あらかじめ「@au-anshin.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。
- UQ mobileのEメール (@uqmobile.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。](#)

次へ >

KDDI株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社

お届けオプションを選択します。

- ※ お届け先や交換用携帯電話機の在庫状況によって、選択できない場合があります。
- ※ 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。

ご連絡可能なメールアドレス、電話番号、ご連絡可能な時間帯を入力します。

「次へ」を押すと「Step5 ご請求内容」に進みます。

Step5に進みます。

# Step5 ご請求内容

ご請求内容が表示されます。

**ご請求内容**

お支払金額をご確認ください。毎月の請求と合算してご請求いたします。

ご負担金額	
今回の交換は過去1年内で1回目です。	
お客さまご負担金額	¥5,000
WEB割引	-¥500
代用機なし割引	-¥500
消費税	¥400
ご負担金額小計(税込)	¥4,400

**ポイントのご利用**

上のご負担金額にポイントを利用することができます。(1ポイント=1円)

お客さまの保有ポイント	8,000
ご利用可能ポイント	4,400
今回ご利用のポイント	0

ポイント適用後 ご負担金額合計(税込) : ¥4,400

**その他オプション金額**

SIMカード再発行手数料	¥2,000
3時間特急便ご利用料金	¥3,000
消費税	¥500
小計(税込)	¥5,500

ご請求金額合計(税込)

**ご注意事項**

- SIMカードを再発行する場合の再発行手数料、3時間特急便ご利用料金には、ポイントを利用することができませんので、ご注意ください。
- 3時間特急便ご利用料金は、配送状況確認後にご請求いたしますので、その他のご負担金・オプション料金とは別の月のご請求となる場合がございます。
- 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。

今回の受付におけるお客さまのご負担金額が表示されます。

各種割引が適用される場合は表示されます。

お客さまがポイントをお持ちの場合は、「お客さまご負担金額」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。

※ SIMカード再発行手数料にはポイントを充当することができません。

SIMカードを再発行する場合は、再発行手数料が表示されます。

ポイントをご利用の場合、ポイントが不足したときの対応を選択します。

ご利用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 >

「次へ」を押すと「Step6 ご確認/送信」に進みます。

Step6に進みます。

# Step6 ご確認／送信

お申し込み情報の最終確認画面が表示されます。

UQ mobile 交換用携帯電話 お届けサービス

ヘルプ 申込中止

1 2 3 4 5 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、お申し込み内容の変更はできません。

お申し込み番号	20030955
お客さま情報	氏名：英雄 十八号 携帯電話番号：658-38
お申し込み内容	トラブルの詳細： 部分的な割れ、ひび
携帯電話機	Galaxy A8 SCV32 ゴールド SIMカード：再発行する <span>[変更]</span>
お届け情報	英雄 十八号 〒102-0082 東京都千代田区一番町123 お届け希望日：2022/03/29(火) メールアドレス：test@uq.com 連絡先電話番号：08012341234 <span>[変更]</span>

#### ご請求内訳

※毎月の請求と合算してご請求いたします。

お客さまご負担金額	¥5,000
WEB割引	-¥500
代用機なし割引	-¥500
消費税	¥400
ご負担金額小計(税込)	¥4,400
ご利用ポイント	<span>[変更]</span> ¥0
ポイント適用後ご負担金額合計(税込)	¥4,400
SIMカード再発行手数料	¥2,000
消費税	¥500
小計(税込)	¥5,500
ご請求金額合計(税込)	¥9,900

[変更]リンクのついている項目は内容の変更が可能です。

#### ご注意事項

- SIMカードを再発行する場合や、UQ mobileのSIMカード非対応機をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用携帯電話の到着後に故障紛失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かった場合は、当センターにて新しい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。
- 盗難・紛失の場合を除き、交換用携帯電話をお受け取り後、同梱の返送用封筒で旧携帯電話機をご返却ください。受取りより14日以内にご返送がなかった場合は、違約金として40,000円(税込44,000円)をご請求させていただきますので、ご注意ください。なお、紛失・盗難の場合は、旧携帯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。
- データのバックアップは、同梱する『故障紛失サポートガイドブック』をご確認いただき、お客さま自身でご対応をお願いいたします。データ消去をされずに旧携帯電話機をご返送された場合は、当社でデータを削除いたします。削除後のデータの復旧はいたしかねますので、ご了承ください。
- おサイフケータイ®のデータ移行は、同梱する『故障紛失サポートガイドブック』をご確認いただき、お客さま自身でご対応をお願いいたします。
- 交換用携帯電話機をお届けした宅配便の梱包箱を開封後、もしくは本日を含めて8日目以降はキャンセルをお受けいたしかねますので、ご了承ください。
- オンライン交換受付でお申し込みの場合、代用機の買出しは行っておりません。

故障紛失サポートセンター  
0120-925-919 (通話料無料)  
年中無休 9:00-20:00

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税抜です。

上記注意事項に同意のうえ、申し込む。

申し込む >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

「お申し込み情報」に間違いがないかご確認のうえ、「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。

UQ mobile 交換用携帯電話機 お届けサービス ヘルプ

1 2 3 4 5 **6 ご確認/送信**

**お申し込みを仮受付しました**

**お申し込み番号：10103786**

交換用携帯電話機お届けサービスをご利用いただきまして、ありがとうございます。

**お申し込み情報**

お申し込み番号	10103786
トラブルの詳細	水濡れ
トラブル発生日	2021/08/01
携帯電話機	Galaxy A8 SCV32 ゴールド
お届け	「終了する」を押すと、My UQ mobileのログインページに遷移します。その後、画面を閉じて終了してください。
お届け希望日	2021/08/02(月)
お支払金額合計(税込)	¥6,600

## 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、交換用携帯電話機のお申し込み処理はまだ完了していません。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。発送手配完了時にはご案内メールをお送りします。
- メールが届かない場合は「@au-anshin.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。  
UQ mobileのEメール (@uqmobile.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。
- お手もとの旧携帯電話機は、交換用携帯電話機と同梱の返送用封筒にて受取日から14日以内にご送付ください。(紛失・盗難の場合を除く)

故障紛失サポートセンター

0120-925-919 (通話料無料)  
年中無休 9:00-20:00

**終了する**

KDDI株式会社 / 携帯電話株式会社

お申し込みはこれで完了です。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。交換用携帯電話機の発送時にも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必要になった場合は、故障紛失サポートセンターへのご連絡をお願いするEメールをお送りすることがあります。必ずお読みください。

my UQ mobile ログイン

ご利用前に必ずご確認ください。

my UQ mobile利用規約

(ご利用を以って、同意したものとみなします)

my UQ mobileでは、ご契約内容の確認や変更などを行っていただけます。お手続きごとの詳しい操作方法は[こちら](#)

my UQ mobile ID

uqmobileid001

[my UQ mobile IDをお忘れの方はこちら](#)

パスワード

password1234

[パスワード忘れの方、アカウントロック解除の方法はこちら](#)

**ログインする**