

UQ mobileサポート

📱🌐 アプリやWebサイトなら、その場で解決。

UQ mobileホームページ <https://www.uqwimax.jp/>

My UQ mobile アプリ P.25



データ残量、ご請求額、
各種サービスの加入状況を確認できます。
通信モードの切り替えもワンタッチです。

ダウンロードは
コチラ



UQ mobile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 で検索

? よくあるご質問

お客さまから寄せられたUQ mobileへの
よくあるご質問を検索できます。

詳細はコチラ

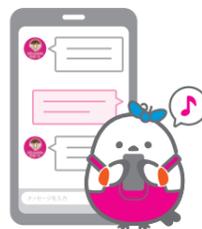


または

で検索

💬 チャット

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。



お問い合わせは
コチラ



☎️ 電話

お客さまに最適なお問い合わせ先を
UQ mobile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ご確認ください。

詳細はコチラ



または

で検索

📺 動画サポート

au スマホ教室

au PAYやLINEの設定などを動画で学べます。

※Wi-Fi接続をおすすめします。
※auご利用の方向けの動画があります。

詳細はコチラ



または で検索

👤 店頭設定サポート(有料)

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の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



🌱 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au Style/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4月25日現在のものです。

●「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 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。●「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。

[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.uqwimax.jp>

ホーム ▶ UQ mobile(格安スマホ/SIM) ▶ お客さまサポート ▶ 操作・設定について ▶ 初期設定方法





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.03

STEP 1 Googleアカウントの設定 P.05

STEP 2 データの移行 P.07

STEP 3 メール/+メッセージの設定 P.09

STEP 4 au IDの設定 (My UQ mobile アプリの初期設定) P.11

STEP 5 au PAYの設定 (Ponta会員IDとの連携) P.13

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.15

迷惑メッセージ・電話ブロックの設定 P.16

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.17

au Wi-Fiアクセスの設定 P.19

あんしん サポートも充実！

UQ mobileのあんしん P.20

使い方サポート/遠隔操作サポート P.21

インターネット接続の準備

UQ mobileでご購入の端末以外でUQ mobileのSIMをご利用になる場合、インターネットへ接続するためにネットワーク (APN) 設定が必要な場合があります。アクセスポイントの編集画面で各項目に下記の設定値を入力し、接続設定を行ってください。

※自動で設定されている場合も内容を確認し、設定値が異なる場合は正しい値を入力してください。
※各機種ごとのAPN設定手順書はUQ mobileホームページに掲載しています。

ネットワーク (APN) 設定方法はコチラ



代表的な設定項目名	設定値
名前 (APN名、アクセスポイント名)	uqmobile.jp
APN (APN設定)	uqmobile.jp
ユーザー名 (ID、ユーザーID)	uq@uqmobile.jp
パスワード (Password)	uq
認証タイプ (PPP認証タイプ、暗号タイプ)	CHAP
APNタイプ	default,mms,supl,hipri,dun
APNプロトコル*	IPv4v6、IPv4/IPv6

★:「IPv6」を選択した場合、通信できなくなります。

🚨 通信速度制限について

ネットワーク混雑回避のために、直近3日間に6GB以上のご利用があったお客さまの通信速度を制限させていただきます。詳しくはUQ mobileホームページにてご確認ください。

その他 お悩みや疑問を解決！

よくあるご質問 P.23

My UQ mobile アプリの便利な使い方 P.25

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。

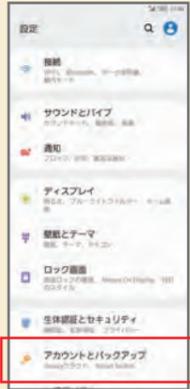
すでにGoogleアカウントをお持ちの方は「STEP-2 データの移行」へお進みください。

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

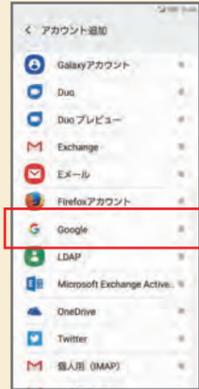


※お使いの機種によって異なる場合があります。

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



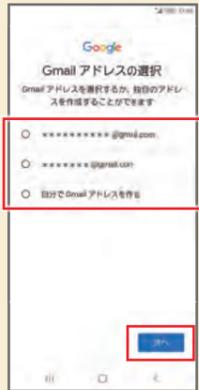
7 姓名を入力して、「次へ」をタップ



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



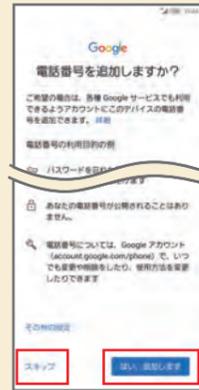
作成したGmailアドレスがGoogleアカウントになります。

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。

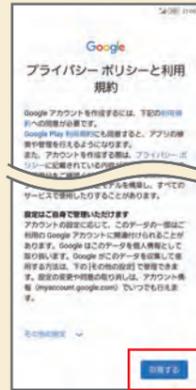
11 「はい、追加します」または「スキップ」を選択



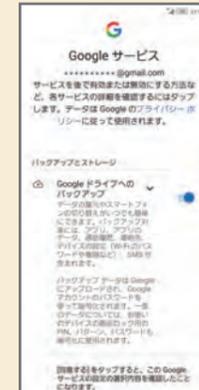
12 アカウント情報を確認後、「次へ」をタップ



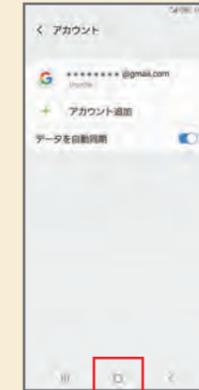
13 「プライバシーポリシーと利用規約」を確認後、「同意する」をタップ



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

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 「UQ mobile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



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。

【例】
・ご利用明細
・メール配信設定
など

(au IDサイト)



STEP-2 データの移行

Google ドライブを使って連絡先や写真を新しいスマホに移しましょう。

① はじめにスマートフォンをご利用になるお客さまは不要です。

※端末のOSを最新にアップデートしてください。

データのバックアップ方法 [変更前の機種での操作]

Android™をお使いの方

- 1 「Google ドライブ」アプリをタップ
- 2 左上の「≡」をタップ
- 3 「設定」をタップ
- 4 「バックアップとリセット」をタップ
- 5 「Google ドライブへのバックアップ」がオンになっていることを確認し、「今すぐバックアップ」をタップし、更新時間が表示されるまで待つ



バックアップしたデータの復元方法 [変更後の機種での操作]

- 1 「設定」アイコンをタップ
- 2 「システム」をタップ
- 3 「リセットオプション」をタップ
- 4 「すべてのデータを消去」をタップ
- 5 「モバイル端末をリセット」をタップし、次画面で「すべてを消去」をタップ



- 6 リセットが完了したら「開始」をタップ
- 7 Wi-Fiネットワークを選択
- 8 「データのコピー」をタップ
- 9 Android™をお使いの方は「クラウドからバックアップ」、iPhoneをお使いの方は「iPhone端末」をタップ



Android™をお使いの方

- 10 Googleアカウントにログイン
- 11 復元するバックアップを選択
- 12 復元したい項目を選択し、「復元」をタップ
- 13 画面の手順に沿って各種設定を行ってください
- 14 ホーム画面が表示され、完了



- 6 「Google フォト」をタップ
- 7 「バックアップと同期」をオンにする
- 8 アップロードサイズなどの設定を行い、左上の「←」をタップ
- 9 下記、赤枠箇所に更新時間が表示されていることを確認し、完了



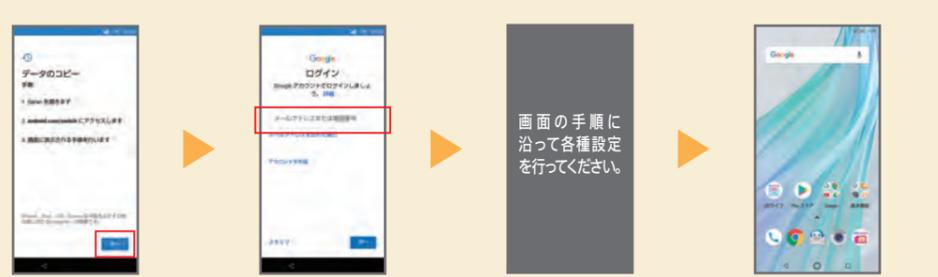
iPhoneをお使いの方

- 1 「Google ドライブ」アプリをダウンロードしタップ
- 2 左上の「≡」をタップ
- 3 「設定」をタップ
- 4 「バックアップ」をタップ
- 5 「バックアップを開始」をタップ
- 6 下記画面が表示されたら完了



iPhoneをお使いの方

- 10 「次へ」をタップ
- 11 Googleアカウントにログイン
- 12 画面の手順に沿って各種設定を行ってください
- 13 ホーム画面が表示され、完了



STEP-3 | ① メールの設定

お申し込み後、この設定でメールが使えるようになります。

STEP-3 | ② +メッセージの設定

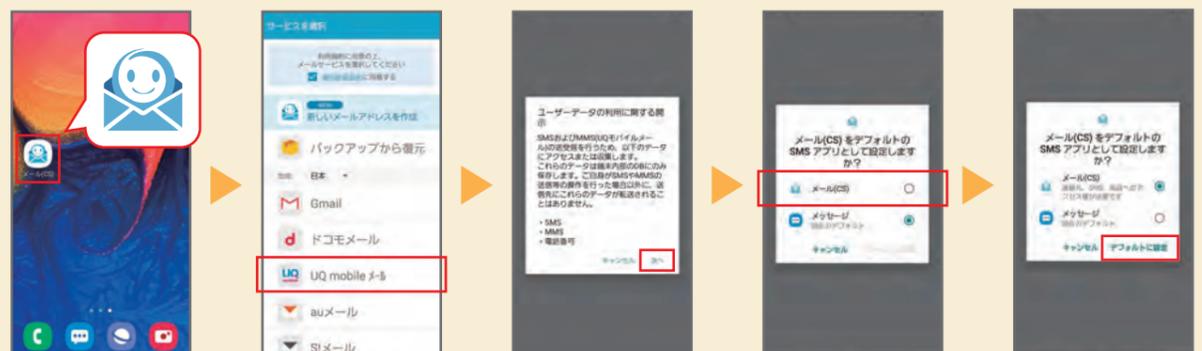
この設定でメッセージや写真・動画を電話番号で送れるようになります。

■ オプションメールサービス<@uqmobile.jp>(有料)の設定

Google Play ストアよりメールアプリ「CosmoSia」をダウンロードして

以下の設定を行ってご利用ください。

- 1 「メール(CS)」をタップ
- 2 「UQ mobile メール」をタップ
- 3 「次へ」をタップ
- 4 「メール(CS)」に変更
- 5 「デフォルトに設定」をタップ



- 6 「OK」をタップ
- 7 「OK」をタップ
- 8 「許可」をタップ
- 9 「閉じる」をタップ
- 10 メールトップ画面が表示



CosmoSia(コスモシア)

UQ mobileのキャリアメールとして採用しているメールアプリです。メールをチャット形式でかんたんに送受信することもできます。

⚠️ iPhoneでは利用できません。

auメール持ち運び (月額330円/1メールアドレスあたり)

auからUQ mobileへ移行後31日以内にお申し込みいただくことで、auで利用していたメールアドレス(@ezweb.ne.jp/@au.com)を引き続きご利用いただけます。31日以内にお申し込みがない場合は、メールサーバ内のデータは削除されますので、ご注意ください。

- ・お申し込みにはau回線契約にもとづき発行されたau IDが必要です。
- ・お申し込み方法、サービス詳細はホームページよりご確認ください。

詳しくは
コチラから



バックアップ
方法はこちら▶



「+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。

- 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 <1>「+メッセージ(SMS)」に●がついているのを確認し <2>「デフォルトに設定」をタップ
- 5 「許可」をタップ
- 6 <1>電話番号を入力し <2>「次へ」をタップ ※表示されない場合は8に進む



※「CosmoSia」アプリでSMSをご利用いただく場合は「キャンセル」を選択してください。

- 7 以下の画面が出たら「はい」をタップ ※表示されない場合は8に進む
- 8 「すべて同意する」をタップ
- 9 画面を左にスワイプし、「スキップ」をタップ
- 10 プロフィールを入力
- 11 「OK」をタップ
- 12 「あとで」をタップ



※利用規約が表示されたら、Wi-Fi接続が可能ですが、データ通信量を抑えたい場合はここでWi-FiをONにしてください。

※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。

※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。

※機種変更された場合は、「復元」をタップして連絡先交換のQRコードを利用するときに便利です。

※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。

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。

- UQ** UQ公式アカウントです。UQ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、または画面下部の「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



STEP-4 au IDの設定 (My UQ mobile アプリの初期設定)

au IDを設定すれば、いろいろなサービスが使えるようになります。

au ID とは? いろいろなサービスをご利用いただくために必要なIDです。My UQ mobile アプリにau IDを設定すると、au IDとパスワードの入力が必要なサービスを利用する際の入力を省略することができます。

主なサービス



1 My UQ mobile アプリがある方



My UQ mobile アプリを起動

My UQ mobile アプリがない方



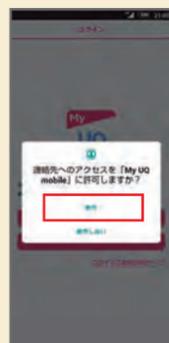
Google Play ストアから「My UQ mobile アプリ」をダウンロードしアプリを起動

My UQ mobile アプリは、au IDを設定すると、データ残量の確認および節約モードへの切り替えを行うことができます。またご請求金額や各種サービスの加入状況についても確認することが可能です。

2 「au IDでログインする」をタップ



3 「許可」をタップ



4 「許可」をタップ



5 au IDをお持ちの方「OK」をタップ



新規登録の方はこちら(パスワードを設定する)

暗証番号を入力して「次へ」をタップ



① 暗証番号はご契約時に設定された4桁の数字です。

パスワードを入力して「利用規約に同意して次へ」をタップ

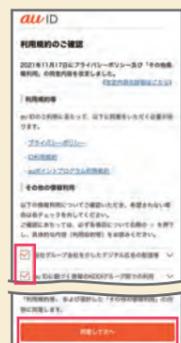


② パスワードは忘れないようにしておきましょう。

「OK」をタップ



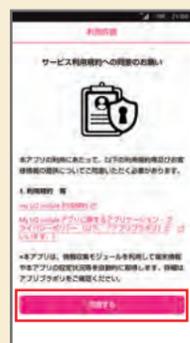
6 内容を確認、選択し「同意して次へ」をタップ



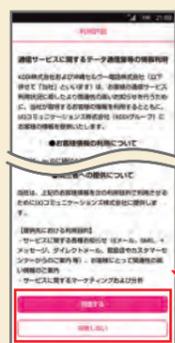
7 内容を確認し「情報利用に同意する」または「同意しない」をタップ



8 「同意する」をタップ



9 下までスライドさせ「同意する/同意しない」を選択



10 ホーム画面が表示されたら完了



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.14](#)

〈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。



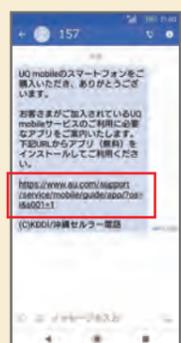
画面に従い、設定をお願いいたします。

ご契約中のUQ mobile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



※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。

インストール済みのアプリ

そのまま手順 **5**へ

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

便利なアプリのご紹介

UQ mobile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](#) ▶



STEP-5 au PAYの設定(Ponta会員ID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*1
- 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

*1:5G対応料金プラン以外でご契約のお客さまは、電話番号とお客さま情報の入力が必要です。 ※イメージ画像は2022年4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
<料金プランによって異なります> UQ mobile (5G対応料金プラン) ユーザー：最大8万円/月*2 (一回最大45,000円) UQ mobile (4G LTE料金プラン) ユーザー：最大5万円/月*2 (一回最大45,000円) *2:年齢、加入期間、その他KDDI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 4桁の暗証番号を入力して「支払う」をタップ

チャージ完了

※Wi-Fi接続からはご利用いただけません。ご利用前にWi-FiをOFFのうえ、チャージしてください。 ※イメージ画像は2022年4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*3」なら翌月のUQ mobile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*4、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。

*3: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。*4: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会員IDとの連携

au PAY アプリでPontaカードと連携(au IDとPonta会員IDを連携)させると、ポイントがたまる・つかえるお店が広がります!

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*5
- 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
- 6 連携完了!

*5: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。*6:一部提携社のご利用にはPontaWebの登録が必要です。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4月時点のもので変更になる場合があります。

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設定方法

迷惑メールを大幅に削減できるオススメ設定など、さまざまなフィルターを設定できます。「管理画面」から以下の内容が設定可能です。

1) オススメ設定	迷惑メールに多く見られる「なりすまし」メールや迷惑メールの疑いのあるメールをブロックします。何を設定したらよいかわからない方におススメです。	
2) 受信リスト設定	指定したアドレスやドメインからのメールだけを受信します。 ※最大220件まで設定可	
3) 拒否リスト設定	指定したアドレスやドメインからのメールを拒否します。 ※最大200件まで設定可	
4) 特定の携帯電話からのメール拒否設定	特定の携帯電話からのメールを一括で受信または拒否することができます。また事業者ごとに受信拒否設定することも可能です。	
5) その他 個別設定	迷惑メールおまかせ規制	メールサーバーで受信したパソコンメールの中で、迷惑メールの疑いのあるメールを検知して規制します。
	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。
	URLリンク/HTMLメール規制	URLが含まれるメールや、HTMLメールを受信しないよう設定できます。
	ウイルスメール規制	添付ファイルがウイルスに感染している送受信メールをメールサーバーで規制します。

管理画面での設定方法

- 「メールアドレス変更・迷惑メールフィルター・自動転送」をタップ
- 「迷惑メールフィルターの設定/確認へ」をタップ
- ご契約時の暗証番号を入力し、「送信」をタップ
- ご希望のフィルター設定の項目を選択し、設定を行う



※バージョンによっては画面遷移が異なる場合があります。

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。

対象のお客さま	auスマートパスプレミアム/auスマートパス*(有料)	
	ご加入のお客さま	未加入のお客さま*1
迷惑メッセージブロック機能	●	●
迷惑電話ブロック機能	●	×

*1:「迷惑メッセージブロック機能」を2022/3/24~無料でご利用いただけます。無料提供終了時期は別途ご案内いたします。4G LTEケータイをご利用のお客さまは対象外です。※アプリ対応機種のご利用が必要です。

「迷惑メッセージ・電話ブロック」を設定する

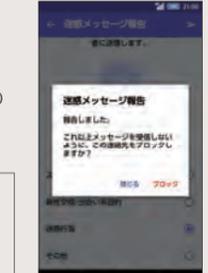
- 「迷惑メッセージ・電話ブロック」アプリを起動
- 画面に従い「>」を3回タップ
- 「アプリをはじめよう」をタップ
- 「同意する」をタップ
- 「同意して始める」をタップ
- 「つぎへ」をタップ
- 画面に従い「許可」を4回タップ
- 「つぎへ」をタップ
- 迷惑メッセージ・電話ブロックを選択して、「デフォルトに設定」をタップ
- 「+メッセージで連携設定」をタップ
- +メッセージで迷惑SMS/メッセージの邪魔な通知に煩わされることなく自動で振り分けを行います



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①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



*: 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*2。また、約500万件の事業者電話番号データベース*3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。

*2: 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。*3: トピラス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。

- 1 推測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 「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。

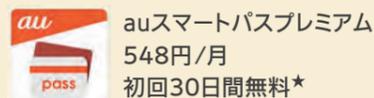
データのバックアップ (アドレス帳・写真・動画・パスワード管理)

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。

①一部の製品をご利用の場合、初期設定が必要になります。

対象のお客さま auスマートパスプレミアム/auスマートパス*(有料)ご加入のお客さま

対応機種 Android™ 5.0以上のAndroidスマートフォン



★:無料期間終了後は、自動的に月額料がかかります。

大切なデータをサーバーに預けたり、SDカードに保存しておけば、もしものときも安心!

auサーバーに預ける場合はコチラ

- 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
- 「預ける」をタップ
- 預けたいデータを選択して「預ける」をタップ
- そのまま待つ
- 「完了」をタップ



SDカードに保存する場合はコチラ

- 「SDカード専用・データお預かり」アプリを起動
- 「保存する」をタップ
- 保存したいデータを選択して「保存する」をタップ
- そのまま待つ
- 「完了」をタップ



※初回のみアクセス権限の許可をお願いします。

※Android™ 10.0以下の場合には「データお預かり」アプリでSDカードに保存可能です。※実際の画面表示と多少異なる場合があります。

データお預かり

※ご利用にはauスマートパスプレミアム/auスマートパス*(有料)のご加入が必要です。
 ※Android™ 5.0以上のAndroidスマートフォンと、iOS 9.0以上のiPhoneに対応しています。
 ※別途データ通信料がかかります。※サーバーの保存容量は50GBです。

詳しくは
こちらから



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。アドレス帳はパソコンでの編集も可能。編集内容をスマホのアドレス帳に反映できます。

データお引っ越し

機種変更時のデータ移行には「データお引っ越し」アプリをご利用ください。

【対応機種】Android™ 5.0以上のAndroidスマートフォン・タブレット/iOS 9.0以上のiPhone・iPad

●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、画像、動画を合わせて50GBまで。
 ※別途データ通信料がかかります。

詳しくは
こちらから



パスワード情報を登録する方法 (パスワード管理)

- 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
- アプリTOPで「パスワード管理」をタップ
- 「次へ」をタップ



- 生体認証や画面ロックを利用する場合は、「有効にする」をタップ、利用しない場合は、「スキップして進む」をタップ
- 「+パスワード情報」を追加」をタップ
- 登録したいサービス名をタップ
- IDやパスワードを入力して、「保存」をタップして登録完了



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

パスワード管理とは

パスワード管理はデータお預かりアプリの機能です。

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、大切に預かりしますので、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。

詳細はコチラ



<注意事項>

- ① 他のアプリやWebサイトで、ID、パスワードを変更しても、データお預かりアプリ内のパスワード管理に保存しているパスワード情報は変更されません。データお預かりアプリ内のパスワード管理に保存している情報も同時に変更してください。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ auスマートパスプレミアム/auスマートパス*を退会した後は、パスワード情報は閲覧できなくなります。

au Wi-Fiアクセスの設定

au PAYの登録でauのWi-Fiスポットが利用できます。

au PAYに登録するだけで全国の安全なauのWi-Fiスポットが無料で使い放題になる公衆無線LANサービスです。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。

ご利用いただくために

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)



auスマートパスプレミアム
(548円/月・初回30日間無料^{★1})

★1: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アクセス設定方法

1. 専用サイトへアクセス

専用サイトではau Wi-Fiアクセスのご利用についての各種情報をご案内しています。はじめにご確認ください。

詳細は
コチラ



2. 専用アプリのダウンロード・ご登録

1 専用サイトのご案内を確認し、au Wi-Fiアクセスアプリをダウンロード



2 au Wi-Fiアクセスアプリを起動



3 初期画面から、「au IDでログイン」をタップ



4 au PAYまたはauスマートパスプレミアムにご加入中のau IDを入力してログイン



5 画面の手順に基づいて操作いただくと、設定が完了



主な機能

対応スポット内で自動的に接続します

フリーWi-Fi接続時に自動的にVPNで通信を暗号化し、盗聴などを防ぎます^{★2}

パソコンやゲーム機でご利用いただくためのガイドンスを表示します^{★2}

対応スポットを確認することができます。位置情報を用いて周辺のマップをご覧いただけます

★2:auスマートパスプレミアム会員(有料)専用機能です。

あとは本体のWi-FiがONであれば
カフェなどの国内10万スポット以上の
街ナカのWi-Fiに自動接続します。

このステッカーが貼ってある
場所でWi-Fiが使えます。



※au Wi-FiアクセスはKDDI株式会社と株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス(Wi2)が共同で提供する公衆無線LANサービスです。

UQ mobile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^{*1}

+

使い方サポート P.25

=

安心サポートパック

セットで
おトク!

ご加入オプション	対応サービス	交換用携帯電話 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	遠隔操作 サポート	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	●	●	—	—	—	●	●
	使い方サポート	—	—	●	●	●	●	●

*1:月額料は機種により異なります。※UQ mobile契約の解約・一時休止などをされた場合、本サービス(「故障紛失サポート」、「使い方サポート」)はいずれも自動的に解約となります。ただし、UQ料金プランからau料金プランへ変更した場合、継続となり月額料が発生します。※UQ料金プランからpovo2.0料金プランへ変更した場合、本サービスは自動的に解約となります。※「安心サポートパック」(「故障紛失サポート」および「使い方サポート」)の詳細は、店頭またはUQ mobileホームページでご確認ください。

故障紛失サポートについて
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.21

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.19

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.16

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.22

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.17

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}」のご加入が必要です。

*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。

使い方サポート

スマートフォン、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)

？ 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★。



！ 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の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)ご利用の個人のお客さま

ご利用料金 649円/月 / 「故障紛失サポート」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の各種情報をお知らせ機能から随時ご提供します。

★: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。

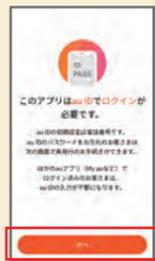
初期設定方法

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 「次へ」をタップ



3 au IDログイン、SMSによる2段階認証の画面が表示された場合は、画面の指示にしたがって操作してください



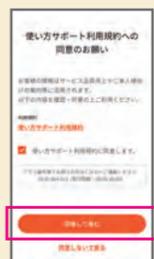
4 「次へ」をタップ



5 「使い方サポート」を利用する電話番号を選択



6 利用規約を確認のうえ、「同意して進む」をタップ



7 画面の説明を確認のうえ、「次へ」をタップし、許可の設定を行います



8 興味がある内容をすべてタップし、「次へ」をタップ



9 プロフィールを入力し、「次へ」をタップ



10 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 内容を確認し、「確認」をタップ。担当者からお電話差し上げます

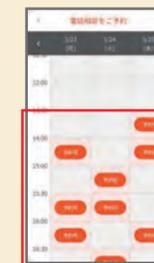


電話相談をご予約

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 内容を確認いただき、「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、①②いずれかにご加入の場合にご利用いただけます。

- ① 故障紛失サポート*1
- ② 使い方サポート (649円/月*2)

*1:月額料金は機種により異なります。詳しくは店頭またはUQ mobileホームページでご確認ください。
*2:「①故障紛失サポート」とセットでおトク。

【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きます場合があります。【故障紛失サポートについて】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のサービスの詳細については、au/UQ mobileホームページをご確認ください。

よくあるご質問

UQ mobileへのお問い合わせが多いご質問です。

Q UQ mobileで、ezweb.ne.jpやau.comのメールアドレスを継続して利用できますか？



またはこちらから

A はい、UQ mobileへ移行後31日以内に「auメール持ち運び」サービス(月額330円)にお申し込みいただければご利用できます。

※au解約から31日経過後にメールサーバ内のメールデータが削除されますので、ご注意ください。
※au回線契約にもとづき発行されたau IDが必要です。

「auメール持ち運び」のお申し込み方法、サービス詳細はコチラ



Q データプレゼントを受け取った際の利用(チャージ)方法が知りたい。



またはこちらから

A My UQ mobile アプリでチャージします。

1. My UQ mobile アプリを開く。
2. [もっとみる]をタップ。
3. [データプレゼント]をタップ。
4. 「届いたプレゼント一覧」から、チャージしたいデータプレゼントをタップ。
5. 内容を確認し、「プレゼントの受け取りを実行する」をタップし完了。

Q 来店予約はできますか？



またはこちらから

A はい、来店予約ができます。

UQ公式ホームページ「販売店舗一覧」より、店舗を選択してご予約ください。

販売店舗一覧はコチラ



Q 通話料金について知りたい。



またはこちらから

A 通話料金は下記の通りです。

■従量制、無料通話時間超過時
国内通話料:22円/30秒 国内SMS送信:3.3円/通(受信無料)
詳しくは「音声通話について」をご覧ください。

「音声通話について」ページはコチラ



■音声オプションでご利用の場合、通話オプションは以下の3種類です。
「通話パック(60分/月)」…最大60分/月の国内通話が定額
「かけ放題(10分/回)」…1回10分以内の国内通話がかけ放題
「かけ放題(24時間いつでも)」…24時間国内通話し放題

Q 請求料金の確認方法が知りたい。



またはこちらから

A 「my UQ mobile」にau IDでログインして確認します。

my UQ mobileの「WEB de 請求書」はコチラ



請求料金の確認方法はコチラ



Q auからUQ mobileへ乗りかえる場合、au IDを引き継ぐことはできますか？



またはこちらから

A はい、引き継ぎます。また、auでご利用いただいていたPontaポイントも、引き続きご利用いただけます。(UQ mobile回線のご利用による新たなポイント加算はありません)

Q 急にインターネットにつながらなくなりました。



またはこちらから

A 急にインターネットにつながらなくなった場合は、お手持ちのスマートフォンで以下の操作をお試しください。

- 「モバイルデータ通信」がオンになっているかを確認する
- 「機内モード」のオン・オフを確認する
- スマートフォンの電源をオフしてから再度オンにする(再起動)

以上の操作で改善されない場合には、ネットワーク(APN)設定をご確認ください。詳しくは「ネットワーク設定方法」(<https://www.uqwimax.jp/mobile/support/guide/apn/>)をパソコンなどからご覧ください。

※端末によって初期化が必要な場合があります。

UQ mobile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.uqwimax.jp/mobile/support/faq/>



またはこちらから

au スマホ教室

スマートフォンの基本操作や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

My UQ mobile アプリの便利な使い方

各種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！

ご利用状況の確認や料金プランの変更など各種手続きがかんたんにできる！

**ご利用状況が
すぐにわかる！**



データ利用量 ご請求額



**料金プラン変更などの
各種手続きが
かんたんにできる！**



ご契約情報の確認・変更

**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

**いつでもすぐに
チャージできる！**



データチャージ

料金プランの変更



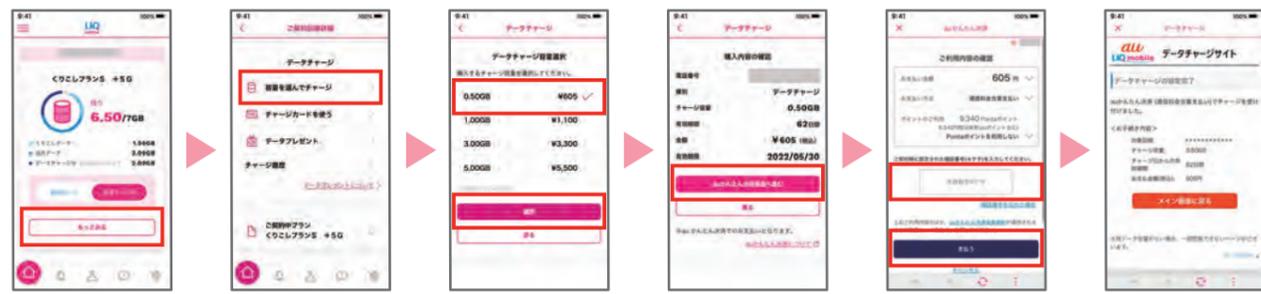
- 1 ホーム画面から「もっとみる」をタップ
- 2 「ご契約中プラン」をタップ
- 3 「ご契約情報」をタップ
- 4 「変更」をタップ
- 5 ご希望のプランやオプションを選択し、「同意して次に進む」をタップ
- 6 変更後の内容を確認し「プラン変更を申し込む」をタップし、完了

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、当月ご請求金額や内訳、ご利用可能なPontaポイントなどを確認

データ残量の確認・チャージ

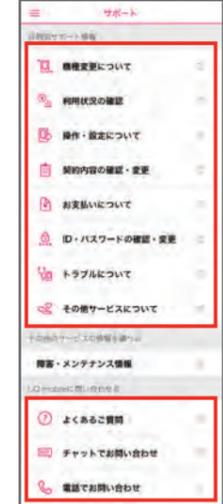


- 1 ホーム画面でデータ残量を確認。チャージする場合は「もっとみる」をタップ
- 2 「容量を選んでチャージ」をタップ
- 3 チャージしたい容量を選択し、「選択」をタップ
- 4 「auかんたん決済画面へ進む」をタップ
- 5 4ケタの暗証番号を入力し「支払う」をタップ
- 6 チャージ完了

さっそく使ってみよう！



- 1 ホーム画面から「サポート」をタップ



- 2 目的別のサポート情報からお困りごとスムーズに解決！

節約モードへの切り替えもらくらく！

節約モードでは、すべてのデータ通信でデータ容量を消費せず節約できます。



かんたんに切り替え

高速モード

節約モード

※画面遷移・デザインは、変更になる可能性があります。