

# 紛失盗難補償お届けサービス Web 申し込み手順 (スマートフォン版)

■ Ver. 1.2

## ご注意事項

### 対象の補償サービス

下記のサービスに加入中の方がご利用いただけます。

- ・ 故障紛失サポート with AppleCare Services
- ・ 故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+

### 対象のトラブル

紛失、盗難が対象です。故障、破損、水濡れによるトラブルは対象外です。

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

お問い合わせ先: Apple サポート(電話番号 0120-27753-5)

## お申し込みの流れ

ログイン認証



### Step 1 「ご契約電話機」

ご契約電話機の情報をご確認いただく画面です



### Step 2 「トラブル詳細」

トラブルの詳細をご確認いただく画面です



### Step 3 「電話機情報」

電話機の情報をご確認いただく画面です



### Step 4 「お届け情報」

電話機のお届け先やご連絡先をご指定いただく画面です



### Step 5 「ご請求内容」

ご請求内容をお知らせする画面です



### Step 6 「ご確認/送信」

お申し込み内容の最終確認をしていただく画面です

## ログイン認証

「紛失盗難補償お届けサービスお申し込み」のページからログイン

**Webで申し込む**

UQ電話番号でログイン

au IDでログイン

紛失・盗難により2段階認証できない場合はUQ電話番号でログインしてください

お申し込みの流れ：  
[PC版 \(2.08MB\)](#) | [スマホ版 \(1.94MB\)](#)

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

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

## 電話番号でログイン

### 個人のお客さま

電話番号、暗証番号、生年月日でログイン

### 法人のお客さま

電話番号、暗証番号、お客様コードでログイン

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

個人  法人

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

Designing The Future  
**KDDI**  
COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED.

どちらかを選択し、下記のフォームに入力ください。

個人  法人

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

Designing The Future  
**KDDI**  
COPYRIGHT © KDDI CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED.

ログイン後、5ページの画面が表示されます。

## au ID とパスワードでログイン

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

**au ID**

### ログイン

au IDはau以外の方もご利用いただけます。

**ログイン**

au IDを入力してログインする

au ID (携帯電話番号/メールアドレス/ID)

**次へ**

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

## Step1 「ご契約電話機」

お申し込みの開始

お申し込みの確認

お申し込みの流れ PC版 | スマホ版

- 警察署への事前届出について  
お申し込みには警察署発行の盗難/遺失届の受理番号が必要です。
- ご契約内容変更当日のお申し込みについて  
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。
- 本ページのご利用にあたって  
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、お手数ですが終了してから再度手続き

左側の「お申し込みの開始」を押すと、Step 1「ご契約電話機」画面へ進み、お客さまがご利用の電話機種が表示されます。

ご利用機種の確認

お客さまがご使用の機種をご確認ください。

 iPhone 12 128GB ブラック  
IMEI: 352039442334514

ご契約の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

「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いたします。

## Step2 「トラブル詳細」

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

1 2 **トラブル詳細** 3 4 5 6

### トラブルの詳細

いつから、どのようなトラブルでお困りですか。

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

どこで、どんなときに紛失または盗難にあわれましたか。

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

警察署への届出情報を入力してください。

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

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

トラブル発生日、紛失か盗難かを選択します。

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

届出日

#### ご注意事項

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

#### iPhone紛失盗難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050（通話料無料）

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

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

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

次へ

「次へ」を押すと、Step 3「電話機情報」へ進みます。

## Step3 「電話機情報」

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

1 2 3 電話機情報 4 5 6

### 電話機情報

お客さまにお届けする機種をご確認ください。



Apple  
iPhone 12 128GB  
ブラック

SIMカードの再発行 SIMカードとは

再発行する(SIMカード再発行手数料/税込 ¥2,200)  
SIMカードも同時に紛失/盗難してしまい、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

SIMカードを再発行するかしないかを選択します。

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

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

#### ご注意事項

・「緊急通話停止」をしている場合は、必ずSIMカードの再発行が必要となります。SIMカード不要の場合は、iPhone紛失盗難サポートセンターまでお電話でお申し込みいただく必要があります。

・SIMカードを再発行する場合、「開通の手続き」が必要です。

電話機の到着後、14日以内にiPhone紛失盗難サポートセンターまでご連絡ください。

お届け後14日以内にご連絡がない場合、当センターにて新しいSIMカードへの切替手続きを行います。あらかじめご了承ください。

#### iPhone紛失盗難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050 (通話料無料)

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

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

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

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

「次へ」を押すと Step 4 「お届け情報」に進みます。

次へ

## 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。

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

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

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



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

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



店舗／ロッカーを選択して「次へ」を押すと10ページの画面に進みます。

「戻る」を押すと、8ページの選択画面に戻ることができます。

ロッカー受け取りを選択した場合はお届け希望日を選択します。

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

4 お届け情報 5 6

### お届け情報

ロッカーへのお届け希望日をプルダウンからお選びください。

● 宅配便ロッカー 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  
現在の空き数: 6  
年中無休 24時間営業  
地図を見る  
※各ロッカーの利用可能時間は地図ページで確認できます。

お届け希望日 選択してください

ロッカーでの保管期限は、お届け希望日を含めて3日間です。  
※ロッカー予約が確定するのは、お申し込み完了時になります。

次へ>

<戻る

お届け希望日をプルダウンから選択します。

お届け希望日を選択して「次へ」を押すと11ページの画面に進みます。

「戻る」を押すと9ページの選択画面に戻ることができます。

お届けオプションとご連絡先の入力画面が表示されます。

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

1 2 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 たかし

### お届けオプション

- 当日配送を利用  
お申し込み完了後、最短で本日中にお届け。
- 3時間特急便を利用（有料 一律3,300円/税込）  
お申し込み完了後、3時間以内にお届け。
- 通常便を利用  
お申し込み完了後、最短で翌日にお届け。
- お届け日時を指定  
週末や夕方など、お届け日時を選びたい方はこちら。

お届けオプションを選択します。

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

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

ご連絡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。  
お申し込み後になんらかの確認が追加で必要になった場合、iPhone 紛失盗難サポートセンターからご連絡する場合がございます。

### ご連絡先

メールアドレス

メールアドレス再入力

ご連絡可能な電話番号

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-protection.com」ドメインからのメールを受信可能に設定してください。
- ・受信可能なメールアドレスを正しく入力してください。
- ・UQ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

「次へ」を押すと Step 5 「ご請求内容」に進みます。

## Step5 「ご請求内容」

ご請求内容が表示されます。

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止 メニュー

5 ご請求内容 6

### ご請求内容

お客さまご負担金額/税込	¥12,900
SIMカード再発行手数料/税込	¥2,200
ご負担金額小計/税込	¥15,100

ポイントのご利用 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	0
ご利用可能ポイント	0
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 ¥15,100

**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。

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

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

ポイント不足となった場合の対応方法を選択してください。

電話連絡を希望する

ご利用可能な最大ポイントを利用する

次へ

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。

SIMカード、eSIMの再発行時は、再発行手数料が表示されます。

お客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、eSIM再発行手数料、3時間特急便ご利用料金にはポイントを利用することができません。

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。

「次へ」を押すと Step 6 「ご確認/送信」に進みます。

## Step6 「ご確認/送信」

仮受付画面が表示されます。

UQ mobile 紛失盗難補償 お届けサービス ヘルプ お申し込みの中止

6 ご確認/送信

### ご確認/送信

#### お申し込み情報

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

お申し込み番号	21000006941
---------	-------------

#### お客さま情報

氏名	英雄 たかし
携帯電話番号	090-1160-0742

#### お申し込み内容

トラブルの詳細	紛失
トラブル発生日	2021年08月18日

#### 電話機情報

機種情報	iPhone 12 128GB ブラック
SIMカード再発行	再発行する <a href="#">変更</a>

#### お届け先情報

氏名	英雄 たかし
住所	〒102-8460 千代田区飯田橋3丁目架空住所505
お届けオプション	通常便を利用
メールアドレス	xxxxxx@au.com
連絡先電話番号	080-0000-0000

#### ご請求内訳

お客さまご負担金額 / 税込	¥12,900
SIMカード再発行手数料 / 税込	¥2,200
ご負担金額小計 / 税込	¥15,100
ポイントのご利用	<a href="#">変更¥0</a>
ポイント適用後ご負担金額合計 / 税込	¥15,100

#### 重要事項

サービスのご提供にあたり、紛失盗難補償サービスのご提供にあたり、紛失盗難補償サービスについて検索させていた

[変更]リンクのついてる項目は内容の変更が可能です。

※eSIMをご利用の場合「変更」機能はありません。

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

#### 注意事項

・SIMカードを再発行する場合、「開通の手続き」が必要です。

電話機の到着後、14日以内にiPhone紛失盗難サポートセンターまでご連絡ください。

お届け後14日以内にご連絡がない場合、当センターにて新しいSIMカードへの切替手続きを行います。あらかじめご了承ください。

・紛失された電話機が発見された場合には、当社指定の送付先までご返却ください。

・オンライン交換受付でお申し込みの場合、代用機の貸出は行っておりません。

iPhone紛失盗難サポートセンター

【電話番号】0120-925-050（通話料無料）

【受付時間】年中無休 9:00-20:00

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

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

※表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

上記重要事項に同意のうえ、申し込む。

申し込む

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

## お申し込み 仮受付

仮受付画面が表示されます。

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

**ご注意事項**

- ・「仮受付しました」メールを送信しましたのでご確認ください。

なお、紛失盗難補償お届けサービスのお申し込み処理はまだ完了していません。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。発送手配の完了時には案内メールをお送りします。

- ・メールが届かない場合は「@au-protection.com」ドメインからのメールが受信可能に設定されているかご確認ください。メールは再送されませんが、[こちら](#)から「お申し込みの確認」にてお申し込み内容をご確認いただけます。

UQ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。

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

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

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

**終了する**

ご注意事項をご確認のうえ、「終了する」を押してログアウトします。

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

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

英雄 たかし 様

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

以下のお申し込みを仮受付しました。  
お申し込み処理完了時に、「受付完了のお知らせ」メールをお送りします。  
受付後、追加で確認が必要な項目がございましたら、端末発送前にお申し込み時に入力いただいた連絡先へお電話でご連絡させていただくことがございます。

■お申し込み内容

お申し込み番号: 21000006941

お届けする電話機: iPhone 12 128GB ブラック

お申し込み内容確認はこちら

<https://www.uqwimax.jp/mobile/support/trouble/repair/application-racs/>

■お問い合わせ先

iPhone紛失盗難サポートセンター

電話番号: 0120-925-050 (9時~20時 年中無休)

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

KDDI/沖縄セルラー電話