

auサポート



■ My auアプリ

ご利用料金、ポイント、  
ご契約内容などの確認や、  
各種お手続きができます。



ダウンロードは  
コチラ



■ au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



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、  
コミュニケーターが詳しくお応えします。

詳細は  
コチラ



au 店頭サポート定額 au 店頭サポート

お申し込み必要 有料 au Style/auショップ/UQスポット/トヨタ au取扱店(一部\*)



スマホの設定に自信がない方におススメ!  
機種変更後のデータ移行、LINEを含む当社指定のアプリの  
アカウント設定や保護フィルム貼りなどを店頭でお手伝いします。  
また、スマートウォッチの設定やスマホの点検サポートもあります。

\*: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。

au店頭サポート で検索または



詳細は  
コチラ



詳細は  
コチラ



つながるをサポート

電波サポート24

ご自宅での『発着信できない』『途切れる』など  
電波に関するお困りごとの改善策をご提案します。

※ご自宅以外の改善要望も受付しています。

電波サポート24 で検索または



詳細は  
コチラ



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auStyle/auショップ/UQスポット  
/トヨタ au取扱店では、お客様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」を認めた書体です。

◎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2025年5月28日現在のものです。

●QRコード®は、株式会社デンソーウエーブの商標または登録商標です。●Google、「Google Chrome」、「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、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。●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。●「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。●「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」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。

おもしろいほうの未来へ。

au

シンプルを、みんなに。

UQ mobile

2025 vol.1

Android™

この1冊でラクラク設定!

# Android™ 設定ガイドブック

[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

au <https://www.au.com/support/service/mobile/guide/list/setting-service-android/>

UQ <https://www.uqwimax.jp/mobile/support/guide/initial/>



# スマホの初期設定をはじめましょう。



## 本ガイドブックの見方

auをご契約のお客さま ..... au このマークがついているページの設定手順をガイドに沿って行ってください。  
UQ mobileをご契約のお客さま ..... UQ このマークがついているページの設定手順をガイドに沿って行ってください。

上から順番に設定していきましょう。

- STEP 0 データ移行/バックアップ ..... P.03
- STEP 1 Google アカウントの設定 ..... P.09
- STEP 2 au IDの設定(My auアプリ/My UQ mobileアプリの初期設定) ..... P.11
- STEP 3 au メールの設定 ..... P.14
- STEP 4 au PAYの設定(Pontaカードとの連携) ..... P.15
- お役立ち/サポートサービス ..... P.17
- 困ったときは ..... P.18

設定・確認が終わったらチェック印をつけましょう。

## UQ APNの設定(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ホームページに掲載しています。

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プロトコル*	IPv4v6,IPv4/IPv6
APNタイプ	default,mms,supl,hipri,dun

ネットワーク(APN)  
設定方法はコチラ

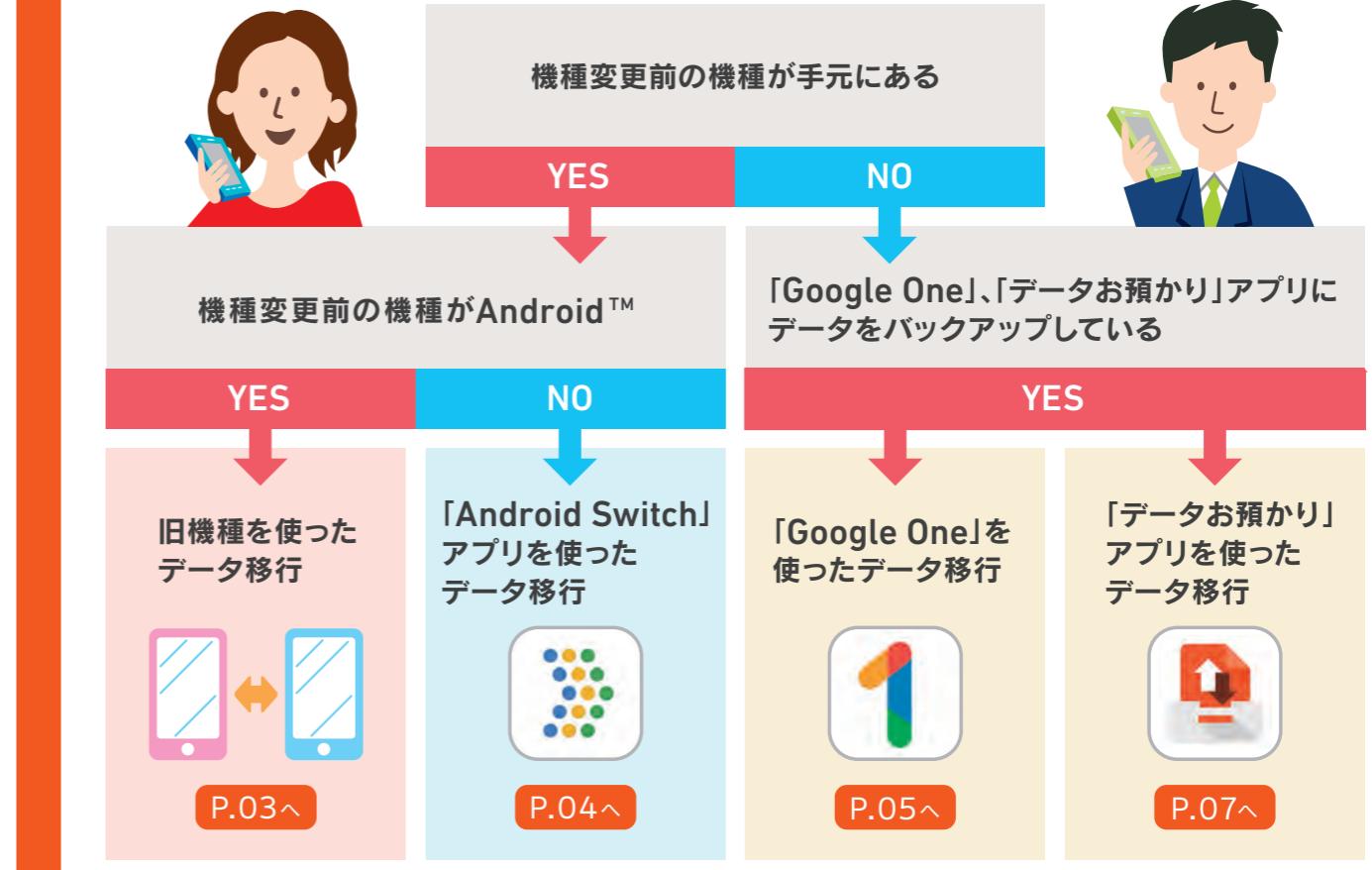
設定手順  
動画はコチラ

各機種のより詳しい使い方を記載した  
『取扱説明書』はホームページをご確認ください。



## チャートで早わかり! → Android™データ移行の選び方

あなたに合ったデータ移行方法が、YES / NO すぐわかります!



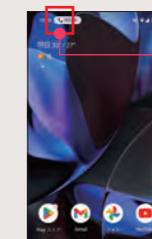
## 通話料についてのご注意

通話を終了された際は、通話終了の操作を行って確実に通話が切断されていることをご確認ください。通話の切り忘れにより、通話料が高額になる場合があります。

待ち受け画面が表示されていても、以下の場合は電話がつながっています。  
(機種により画面表示が異なる場合があります。)



●画面に「」が表示されている。



●ステータスバーに「」が表示されている。

## スマートフォンのお取り扱いのご注意

スマートフォンの内蔵電池や充電コネクタが変形・破損すると、発熱・発煙・発火に至る場合があります。

### こんな使い方にご注意!

- ズボンやスカートのポケットに入れた状態で、座ったりしゃがんだりする際はご注意ください。
- 落下させる、踏みつけるなど、強い力や衝撃を与えないでください。
- 充電コネクタに飲料水などの液体を付着させないでください。
- スマートフォンや充電コネクタが変形・破損した場合は、直ちに使用をやめてください。
- 不要となったスマートフォンは絶対に分解せず、最寄りのショッピングまでお持ちください。



その他、安全にお使いいただくためのご注意事項はコチラ▶  
(外部サイトにリンクしています。)





# 旧機種を使ったデータ移行

■の手順はこれからお使いになるAndroid™(新機種)での操作、■の手順は現在お使いのAndroid™/ iPhone(旧機種)での操作です。

iPhone(旧機種)での操作です。

【事前準備】 ●新旧両方の機種をお手元に準備する ●旧機種のBluetooth®をオンにする  
●新旧両方の機種のOSを最新にアップグレードする

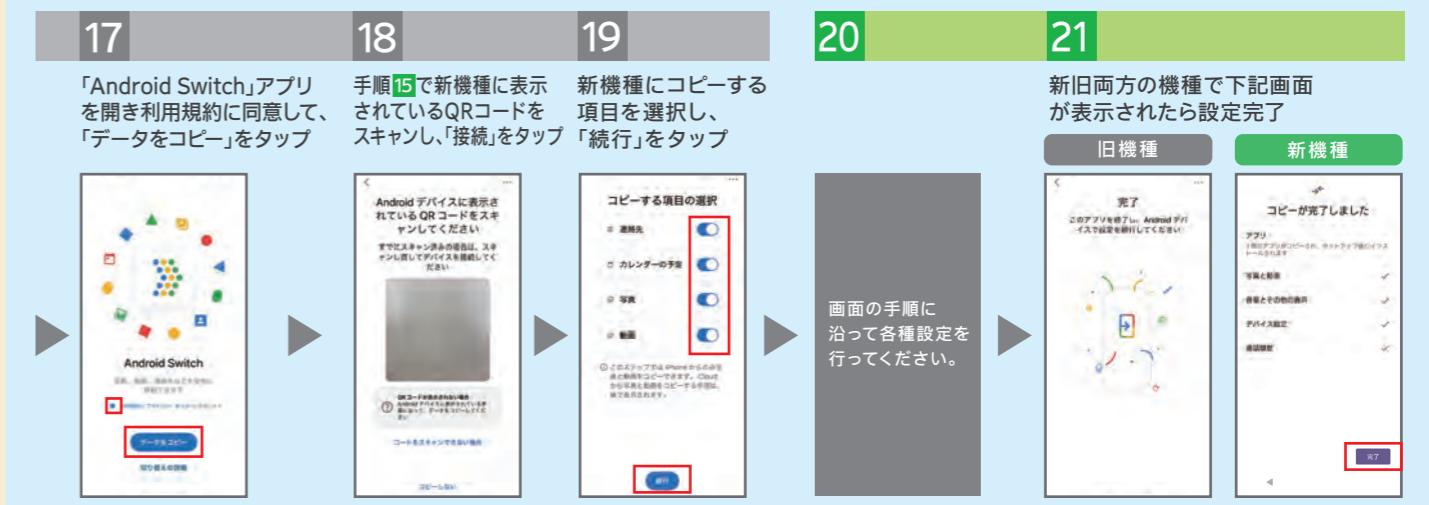
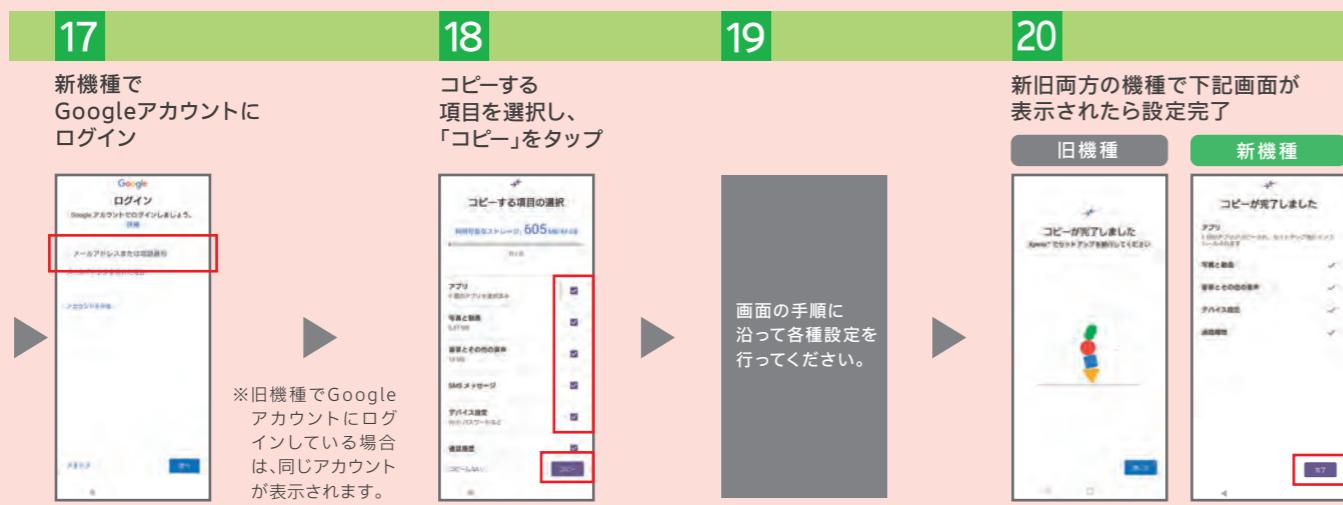
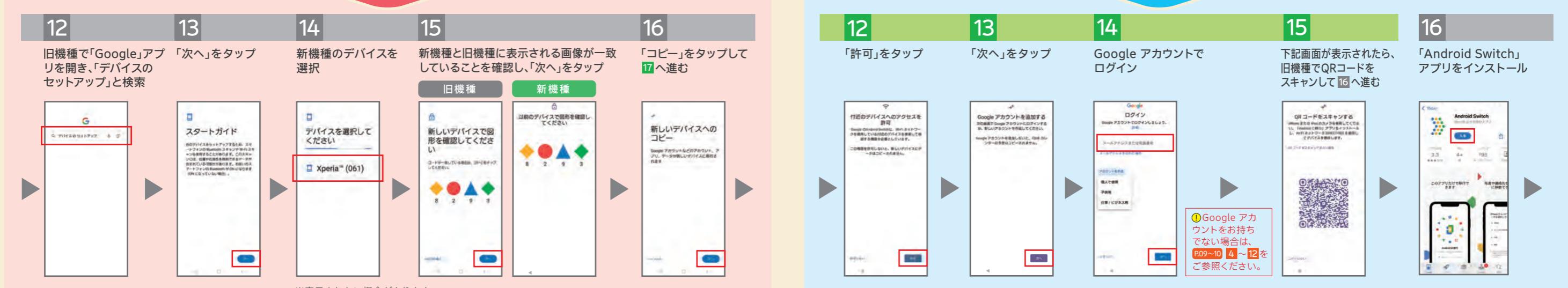


Android™ → Android™  
への移行

iPhone → Android™  
への移行



「Android Switch」  
アプリを使った  
データ移行





# 「Google One」を使ったデータ移行

①はじめてスマートフォンをご利用になるお客さまは不要です。  
※お使いの機種によって画面が異なる場合があります。



## 選べるストレージ容量



加入条件:au IDをお持ちのお客さま

※auをご利用でないお客さまもご加入いただけます。

対象機種:Android™スマートフォン、iPhone

大切な思い出やファイルに自由にアクセス! 機種変更  
普段からバックアップしておけば機種変更や万が一の紛失時も

更時のデータ引継ぎもラクラク!  
安心!

お申込み必要・有料

Google One サービスサイトから  
簡単にお申し込みいただけます。  
詳細はコチラ▶



## 事前準備

バックアップの前に右記のアプリをインストールしてください。

※15GBまで無料でご利用いただけます。

Google One



Google フォト



## 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

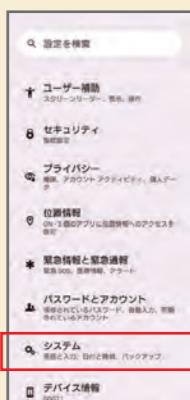


※設定アイコンは機種によって異なります。

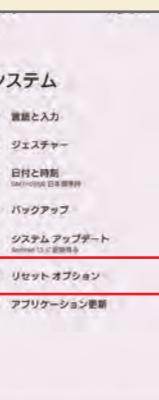
[設定アイコンの例]



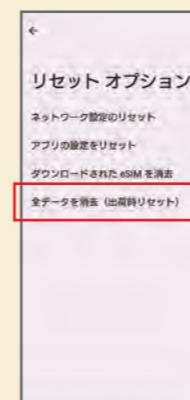
2 「システム/一般管理」をタップ



3 「リセット/リセットオプション」をタップ



4 「全データを消去/工場出荷状態に初期化」をタップ



5 「すべてのデータを消去」をタップし、次画面で「すべてのデータを消去」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 「次へ」をタップ



9 「他のデバイスを使用できない場合」をタップし、次の画面で「OK」をタップ



10 Google アカウントにログイン



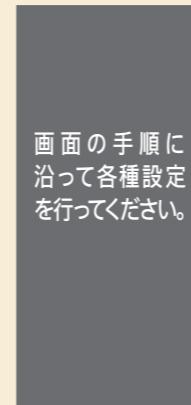
11 復元するバックアップを選択



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たら完了



※iPhoneからの復元では表示されない場合があります。

※写真は「Google フォト」アプリに復元されます。



## 「データお預かり」アプリを使ったデータ移行/バックアップ

4G LTEケータイからの移行やauメール/+メッセージの移行もすることができます。

対象のお客さま/ サーバー保存容量	au Pontaパス/Pontaパス ライト*(有料) 会員のお客さま: 50GB 非会員のお客さま: 1GB	UQ Pontaパス/Pontaパス ライト*(有料) 会員のお客さま: 50GB
対象機種	Android™ 5.0以上のスマートフォン/タブレット	

### 現在お使いの機種(旧機種)での操作

- 1 「データお預かり」アプリをダウンロードし、アプリを起動
  - 2 「預ける」または「今すぐ預ける/自動お預かり設定」をタップ
  - 3 移行したい項目を選択し、「今すぐデータを預ける」をタップ
  - 4 「お預かり結果」を確認して完了
- 

### これからお使いになるAndroid™(新機種)での操作

- 5 「データお預かり」アプリをダウンロードし、アプリを起動
  - 6 「はじめる」をタップし、次画面で「次へ」をタップ
  - 7 各確認画面で「許可/すべて許可」をタップ
  - 8 「次へ」をタップし、画面の手順に沿ってau IDログイン
- 

- 9 「次へ」をタップし、次画面で「許可」をタップ
  - 10 「すべて」をONにして「設定する」をタップ
  - 11 「戻す」をタップ
  - 12 移行したい項目を選択し、「戻す」をタップ。処理が完了したら「完了」をタップ
- ※画面を閉じずにお待ちください。
- 

## ! 安全にご利用いただくために

各種設定に必要なIDやパスワードは、第三者に知られると、勝手に使用されたり、情報を盗まれたり、思いがけない被害を受ける可能性があります。

ID・パスワードはお客様の大切な情報です。  
他人の目に触れないよう、ご自身で大切に管理しましょう。

### 管理が必要な情報の一例

- au ID・パスワード ● au/UQ mobile携帯電話ご契約時の暗証番号
- メールアドレス ● Google アカウント・パスワード
- 利用するアプリのID・パスワード など

\*ID・パスワードは「データお預かり」アプリの「パスワード管理」で管理できます。詳しくは P.17 をご覧ください。



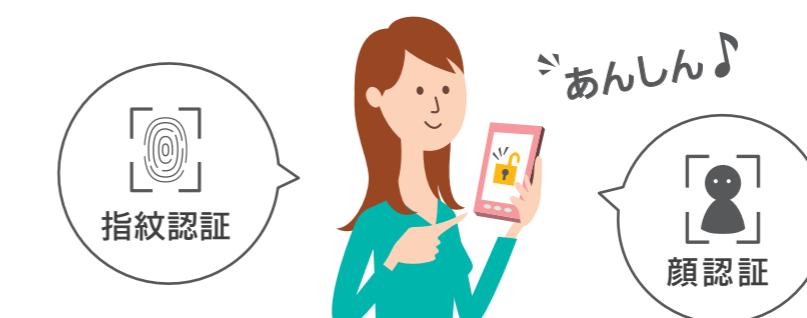
### ! あなたのパスワードを狙った詐欺にご注意ください!

正規のサービスを装ったSMS/+メッセージやEメールを送り偽サイトに誘導し、IDやパスワードなどを盗む詐欺行為(フィッシング)が多発しています。  
盗まれたIDで買い物をされ、金銭被害が発生することがありますのでご注意ください。

### フィッシングの手口(代表的な例)

- 1 au/UQ mobile等を装いメール等を送信
  - 2 緊急または重要なお知らせ等が届く
  - 3 アプリをダウンロードしたり、ID・パスワード・暗証番号を入力してしまう
  - 4 勝手に買い物をされてしまう
- 

指紋・顔認証によるログイン設定に切り替えると、たとえID・パスワードが盗まれたとしても、不正ログインができなくなるので安全です。



登録は  
コチラ▶



\*au/UQ mobileだけでなく、宅配業者、ショッピングサイト、寄付などを装ったSMS/+メッセージやEメール、偽サイトの場合もあります。送信元のアドレスが公式のものであるか確認し、身に覚えのない場合や、不審に感じた場合はURLを絶対にタップしないようご注意ください。



# 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。

- 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 「Google」をタップ



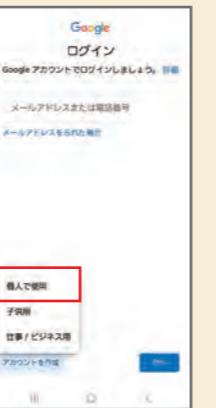
- 3 「Google アカウントにログイン」をタップ



- 4 「アカウントを作成」をタップ



- 5 「自分用/個人で使用」をタップ



- 6 姓名・生年月日・性別を入力して、「次へ」をタップ



- 7 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作成し、「次へ」をタップ



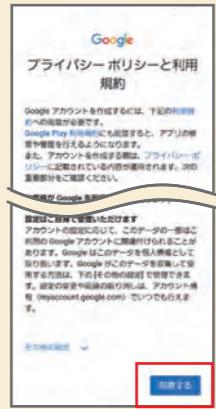
- 8 パスワードにする8文字以上の英数字を入力し、「次へ」をタップ



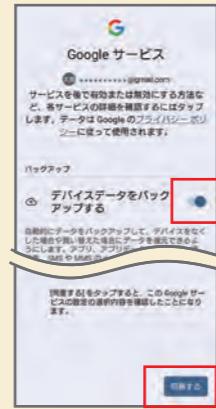
- 9 アカウント情報を確認後、「次へ」をタップ



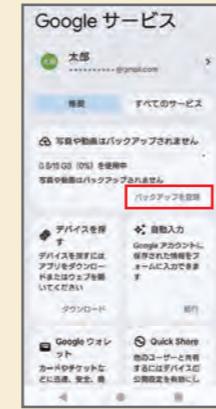
- 10 「プライバシー ポリシーと利用規約」を確認後「同意する」をタップ



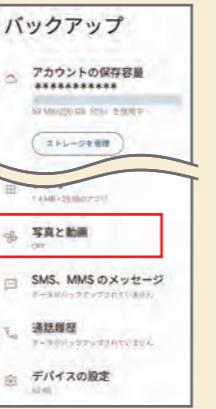
- 11 Google サービスをONにする場合は、ONの状態にスライドして「同意する」をタップ



- 12 「バックアップ/バックアップを管理」をタップ



- 13 「写真と動画」をタップ



- 14 バックアップをONの状態にスライドし、13の画面で「写真と動画」をタップ



- 15 「コレクション」タブでバックアップしたい写真フォルダをタップ



- 16 バックアップをONの状態にスライドし、ホーム画面へ戻る



## キャリア決済<au PAY(auかんたん決済)>設定手順 キャリア決済<au PAY(auかんたん決済)>とは、Google Play

- 17 アプリ一覧画面上の「Play ストア」をタップ



- 18 右上のアカウントアイコンをタップ



- 19 「お支払いと定期購入」をタップ



- 20 「お支払い方法」をタップ



- 21 「au/UQ/povo 払いを追加」をタップ



ストアでの購入料金などを携帯電話の通信料金とまとめてお支払いできる便利なサービスです

- 22 「有効」をタップ



- 23 郵便番号を入力し、「保存」をタップ



- 24 ご自身の携帯電話番号になつていれば完了



キャリア決済<au PAY(auかんたん決済)>の設定はこちらのQRコード、もしくは左記手順17より設定できます。



au PAYサイトから各種設定・確認ができます



※料金プラン、ブランド変更(例:UQ mobile→auなど)により、キャリア決済の設定が解除される場合があります。解除されている場合は、手順18より再度設定のうえ、ご利用ください。

ご利用ください。

※掲載の画面遷移・デザインは機種やバージョンによって実際の画面と異なる場合があります。



## au IDの設定 (My au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。

主な  
サービス

My au

My au  
アプリMy UQ mobile  
アプリ

au PAY

P.15 へ

1 My auアプリがある方



My auアプリを起動

My auアプリがない方



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

My auアプリでau IDを設定すると、毎月のご請求金額やデータ通信量、ポイントなどが確認できます。

ゲームやアプリを使ったり、写真や動画を見たりして、どのくらいデータ通信をしたか気になったとき、今月のデータ通信量がすぐにご確認いただけます。

9 内容を確認、選択し「同意して設定する」をタップ



10 指紋・顔認証によるログイン設定



11 指紋認証センサーをタッチ



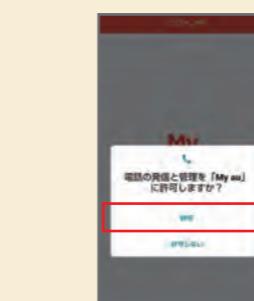
12 「元のサービスに戻る」をタップ



13 アニメーション画面が表示



4 「許可」をタップ



5 「au IDを新規登録する」をタップ



6 電話番号を入力し、「次へ」をタップ



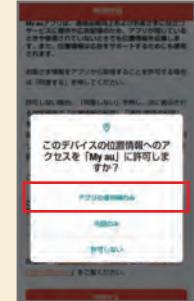
7 暗証番号を入力し、「次へ」をタップ



8 パスワードを入力

※Wi-Fiをオフにしてください。  
※パスワードは半角英数字を組み合わせた8~32桁を入力してください。

17 「アプリの使用時のみ」をタップ



18 「OK」をタップすると設定画面が開くので「常に許可」をタップ



19 アプリに戻って「はじめる」をタップし完了



20 ホーム画面が表示されたら完了

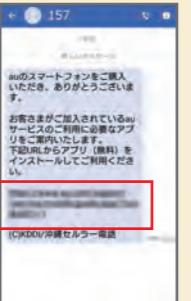


## ご契約中のau/UQ mobileサービスのアプリインストール方法

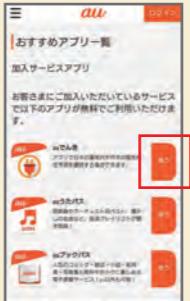
1 端末ご購入日の翌日以降に、KDDIからのお知らせが届く



2 お知らせ(SMS)を開き、URLをタップ



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



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



ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法

「au IDサイト」へアクセス



「au IDの新規登録」を行ってください。

## 便利なアプリのご紹介

au/UQ mobileでは便利なアプリをたくさん取り揃えております。ぜひダウンロードしてご利用ください。



詳しくはコチラ▶

※実際の画面とはイメージや手順が異なる場合があります。

# UQ au IDの設定 (My UQ mobileアプリの初期設定)

1 My UQ mobile アプリがある方



My UQ mobile アプリを起動

2 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できます。

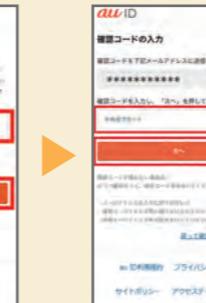
4 電話番号を 入力し、「次へ」をタップ

5 暗証番号を入力して「次へ」をタップ

6 パスワードを入力して、「同意して 設定する」をタップ

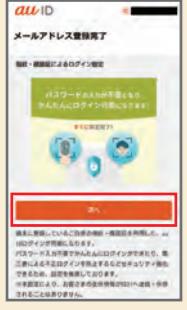
7 メールアドレスを 入力して「次へ」をタップ

8 入力したメールアド レス宛に送られた 確認コードを入力し 「次へ」をタップ



※Wi-Fiをオフにして ください。

9 指紋・顔認証に よるログイン 設定



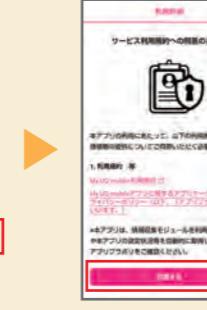
10 指紋認証センサーを タッチ



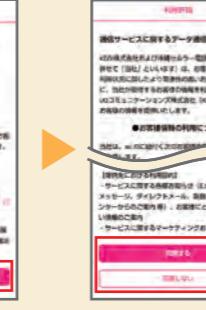
11 「元のサービスに 戻る」をタップ



12 「同意する」を タップ



13 下までスライドさせ 「同意する/しない」を タップ



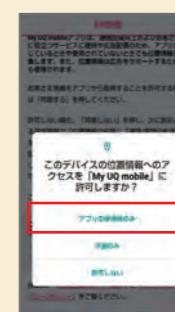
14 下までスライドさせ 「同意する/しない」を タップ



同意する 場合▶15

同意しない 場合▶17

15 「アプリの使用時 のみ」をタップ



16 「OK」をタップすると 設定画面が開くので 「常に許可」をタップ



17 ホーム画面が 表示されたら完了



# au メールの設定

この設定でauのメール(@au.com/@ezweb.ne.jp)が使えるようになります。

## auメールアプリの初期設定

新しくメールアドレスを取得もしくは変更される場合は「au.com」ドメインとなります。  
すでにご利用いただいている「ezweb.ne.jp」ドメインのメールアドレスは引き続きご利用いただけます。

1 「auメール」 アプリを起動



2 「同意する」を タップ



3 「次へ」を タップ



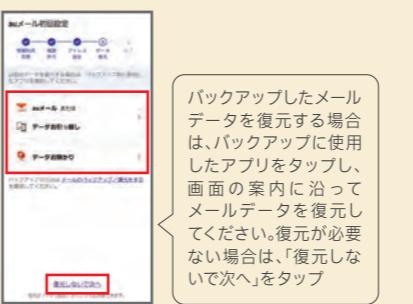
4 各種確認の画面を「許可」または「OK」をタップして進む



5 「閉じる」を タップ



6 データ復元の確認画面が 表示されます



バックアップしたメール データを復元する場合 は、バックアップに使 用了のアプリをタップし、 画面の案内に沿って メールデータを復元し てください。復元が必 要ない場合は「復元し ないで次へ」をタップ

7 「auメールを使いはじめる」をタップ



8 auメールアプリの 設定完了



## メールアドレスの変更

メールアドレスの変更是1日3回まで可能です。わかりやすいアドレス(名前等)にされると、迷惑メールが届きやすくなります。  
なるべく文字数を増やし、英字と数字を組み合わせたアドレスに変更することをおススメします。

1 メニューキーを タップ



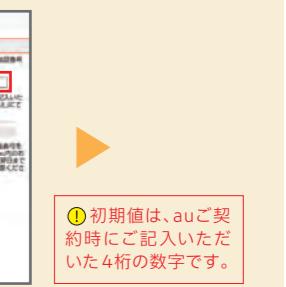
2 「迷惑メール設定/ アドレス変更」をタップ



3 「メールアドレスの 変更へ」をタップ



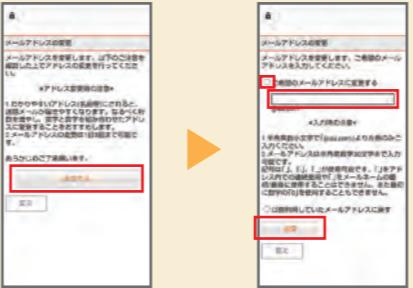
4 「暗証番号を入力し 送信」をタップ



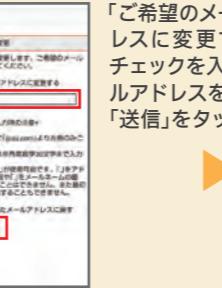
※確認画面が表示さ れた場合は、画面の 案内に従って操作し てください。

① 初期値は、au契 約時にご記入いた だいた4桁の数字です。

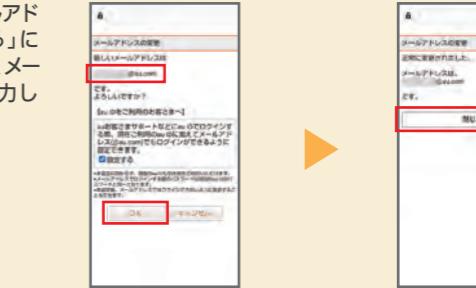
5 「承諾する」を タップ



6 「ご希望のメールアド レスに変更する」に チェックを入れ、メー ルアドレスを入力し 「送信」をタップ



7 メールアドレスを確認し「OK」をタップ



8 設定完了



ケータイ(4G LTE)の場合の設定方法

■キー▶「サブメニュー」「メニュー」または「設定」▶「Eメール設定」▶「アドレス変更・その他」または「その他設定」▶「接続する」★▶「メールアドレスの変更へ」

★:機種によっては表示されない場合があります。 ※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。



# au PAYの設定 (Pontaカードとの連携)

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 12.0以上/Android™ 6.0以上のスマートフォン・タブレット、watchOS 6.0以上Apple Watch 【注意点】※au PAY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のチャージ、  
お支払い方法について  
詳しくはコチラ



## 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



- 4 au PAY アプリがご利用いただけます  
※セキュリティロックの設定はアカウントより設定いただけます。

※イメージ画像は2025年5月時点のもので変更になる場合があります。



## MEMO

## Pontaカードとの連携

au PAY アプリでPontaカードと連携させると、ポイントがたまる・つかえるお店が広がります！  
au PAY アプリ以外にau・UQ mobile取扱店でもPontaカードと連携ができます。

すでにPontaカードをお持ちの方

- 1 「au PAY アプリ」を起動  
2 「Pontaカード」をタップ  
3 「Pontaカードを持っている」をタップ  
4 Pontaカード読み取り\*  
5 Ponta会員情報を入力し、「次へ」をタップ  
6 規約内容を確認の上、チェックボックスにチェックを入れ、「規約等に同意して連携する」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」を起動  
2 「Pontaカード」をタップ  
3 「Pontaカードを持っていない」をタップ  
4 Pontaカード情報登録  
5 規約内容を確認の上、チェックボックスにチェックを入れ、「規約等に同意して連携する」をタップ  
6 連携完了！



\*: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。※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。※お客様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2025年5月時点のもので変更になる場合があります。



# au UQ スマートフォンをもっと便利に、あんしんして使おう。

**大切なスマホデータをバックアップ!**

**データお預かりアプリ**

詳しくはコチラ アプリダウンロードはコチラ

QRコード

**不審なSMSや迷惑電話を撃退!**

**迷惑メッセージ・電話ブロック**

※Ponta/パス/Ponta/パス ライト(有料)へのご加入が必要です。

条件など 詳しくはコチラ アプリダウンロードはコチラ

QRコード

**データ消費量を節約!**

**Wi-Fiを使ってみよう**

ご自宅の機器と接続する場合はコチラ

詳しくはコチラ

QRコード

QRコード

対応機種:Android™ 5.0以降

**迷惑メール 対策には**

**迷惑メールフィルターを設定しよう!**

詳しくはコチラ

QRコード

**スマホをなくしてしまったら…**

**位置検索サポートで探そう!**

※お申し込みが必要です。  
※ご利用には条件があります。

詳しくはコチラ

QRコード

**スマホの使い方に困った時は**

**遠隔操作サポートでオペレーターがサポート!**

※お申し込みが必要です。  
※一部対象外の機種があります。

条件など 詳しくはコチラ アプリダウンロードはコチラ

QRコード

QRコード

**スマートフォンもアプリもその他の機器ももっと使いこなそう!**

**使い方サポート(有料)**

使い方サポートアプリから、メッセージでの相談や電話相談の予約もできて便利!

条件など 詳しくはコチラ au QRコード

アプリダウンロードはコチラ UQ QRコード

**他の人に無断で使われないように**

**NFCとおサイフケータイをロック!**

アプリ一覧画面▶設定▶接続機器▶接続の設定▶NFC/おサイフケータイ®▶画面ロック中はロック

※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。

これで快適に使えるね!

# au/UQホームページで「サポート」がお助け!

## その1 au/UQのホームページから「サポート」を見てみよう!

多くのお客様がお困りの内容が載っています。まずは、ご自身のお困りごとに当てはまるものがないか見てみましょう。

### ■「サポート」を見る方法



ブラウザ(Chrome等)  
から「au サポート」で検索

auサポート

または

QRコードを  
カメラで  
読み取る



ブラウザ(Chrome等)  
から「UQ mobile サポート」で検索

UQ mobileサポート

または

QRコードを  
カメラで  
読み取る

＼その1で解決策が見つからない時は…／

## その2 よくあるご質問をキーワードで検索しよう!

検索欄にお困りごとのキーワードを単語で入力(2つ以上ある場合は間にスペースを入力)して、検索してみましょう。

au その1 「サポート」内ページ  
中程に検索欄があります。



キーワードを入力して  
[検索]を押すと、  
検索結果が表示されます。



UQ その1 「サポート」内ページ  
中程に検索欄があります。



キーワードを入力して  
[Q]を押すと、  
検索結果が表示されます。



＼その2で解決策が見つからない時は…／

## その3 チャットで聞いてみよう!

チャットとは文字でお問い合わせができる窓口です。AI(ロボット)が24時間いつでもすぐに回答、  
解決できない問題にはコミュニケーション(人間)が営業時間内に詳しくお応えします。

### ■チャットでのお問い合わせ方法



au その1 の「サポート」内ページ下部の  
[チャットでお問い合わせ]を押します。



UQ その1 の「サポート」内ページ下部の  
[チャットでお問い合わせ]を押します。

チャットの使い方動画も  
併せてご確認ください!

使い方  
動画

au



「見習いメッセンジャー」として  
働く「サポート エナ」の  
オフィシャルサイトはコチラ

