

# オンライン交換受付 お申し込みの流れ



# ログイン認証

auお客さまサポート ログインページ

※メールアドレスをお持ちでない方は、オンライン交換のお申し込みはできませんので、ご注意ください。

ご利用にあたって事前にご確認いただきたい内容を「注意事項」としてまとめておりますので、必ずご一読ください。

auお客さまサポート

オンライン交換受付にログインする  
(安心ケータイサポートプラスLTE/安心ケータイサポートプラス)

交換用携帯電話番号お届けサービス [・注意事項](#) [・お申し込み方法](#)

**au電話番号でログイン**

紛失や故障等でau IDでログインできない場合は、au電話番号でログインしてください。

**au IDでログイン**

**ログイン**

・ログインで...  
・Adobe Reader...  
マークが付いたページをご覧いただくには「Adobe Reader」が必要です。  
最新版のダウンロードは上記のWebサイトよりお願いいたします。

ページの先頭へ

「au電話番号でログイン」を選択すると、次頁のログイン画面が表示されます。

auIDとパスワードでログイン

au ID  
ログイン

au ID:

パスワード:

☒ ログインしたままにする

**ログイン**

au携帯ご契約者のau IDの初期値は電話番号です

[au ID・パスワードを忘れた方](#)

**登録カンタン!** **新規登録**

ログイン後、次々頁の画面（4ページ）が表示されます。

au電話番号でログイン

個人のお客さま

au電話番号、暗証番号、生年月日でログイン

 auお客さまサポート

お問い合わせ

検索

au

KDDI

au Q&Aプラス

### au電話番号でログイン

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

ログイン

閉じる

auID ログアウト

Designing The Future

KDDI

KDDIホーム

個人のお客さま

法人のお客さま

企業情報

ニュースリリース

投資家情報

採用情報

動作環境

プライバシーポリシー

免責事項

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED

ページの先頭へ

法人のお客さま

au電話番号、暗証番号、お客さまコードでログイン

 auお客さまサポート

お問い合わせ

検索

au

KDDI

au Q&Aプラス

### au電話番号でログイン

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>
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>

ログイン

閉じる

auID ログアウト

Designing The Future

KDDI

KDDIホーム

個人のお客さま

法人のお客さま

企業情報

ニュースリリース

投資家情報

採用情報

動作環境

プライバシーポリシー

免責事項

COPYRIGHT © KDDI CORPORATION, ALL RIGHTS RESERVED

ページの先頭へ

ログイン後、次頁の画面（4ページ）が表示されます。

# Step 1「ご契約携帯電話機」



au 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**

[お申し込みの流れ](#)

- 相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。
- 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お願いいたします。  
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、お申し込み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。
- 最新のブラウザにアップデートしてご利用ください。古いバージョンのブラウザでは正常に表示されません。

ご利用料金や補償内容について  
[4G LTEをご利用のお客さま](#) | [それ以外をご利用のお客さま](#)

KDDI

左側の「お申し込みの開始」ボタンを押すと、次の画面（Step 1）でお客様がご利用の携帯電話機種が表示されます。



au 交換用携帯電話機  
お届けサービス

ヘルプ

1 ご契約の機種 2 事故の詳細 3 交換用電話機 4 お届け情報 5 ご請求内容 6 ご補償/送付

**ご利用機種の確認**

お客様がご使用の携帯電話機をご確認ください。

ご契約の携帯電話機  
**ARROWS ef FJL21**  
ソリッドブラック  
製造番号/TIMEI : 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

「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様のご利用されている携帯電話機と異なる場合は、インターネットでのお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。

Step 2（5ページ）に進みます。

## Step 2「事故の詳細」

事故の種類について、「盗難・紛失」かそれ以外かを選択します。

**au 交換用携帯電話 お届けサービス**

ヘルプ お申し込みの中止

1 ご契約電話機 2 事故の詳細 3 交換用電話機 4 お届け情報 5 ご請求内容 6 ご確認/送信

### 事故の詳細

今回の事故は盗難または紛失ですか？

☒ はい（盗難・紛失） ☐ いいえ

次へ >

「はい」を選択して「次へ」を押すと、次頁の画面が表示されます。

「いいえ」を選択して「次へ」を押すと、7ページの画面が表示されます。

#### お申し込み情報

[変更]リンクがある箇所のみ変更可能です。その他を変更するには[お申し込みの中止]を選び、最初からやり直してください。

お申し込み番号  
962702

お客様情報  
氏名：奥村 太郎  
携帯電話番号：090-9999-XXXX

携帯電話機  
ARROWS ef F3121  
ソリッドブラック

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

「今回の事故は紛失・盗難ですか？」で「はい」を選択すると、以下の画面が表示されます。

交換用携帯電話機

お届けサービス

ヘルプ

お申し込みの申し

1 ご契約電話機

2 事故の詳細

3 交換用電話機

4 お届け情報

5 ご請求内容

6 ご確認/送付

事故の詳細

携帯電話機の事故発生日と事故の種類をお知らせください。

事故発生日

事故の種類

紛失

盗難

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	<input type="text"/>
警察署/消防署/役所名	<input type="text"/>
届出日	<input type="text"/>

お申し込み情報

【変更】リンクがある項目のみ変更可能です。その旨を変更するには【お申し込みの中止】を選び、最初からやり直してください。

交換用電話機

ARROWS eF F31.21

ソリッドブラック

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。安心ケータイサポートセンター までお問い合わせください。

安心ケータイサポートセンター

【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】年中無休 9:00-20:00

お問い合わせの際は、電話番号をお確かめの上、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。

盗難・紛失・罹災届出番号、警察署/消防署役所名、届出日を入力して「次へ」を押すとStep 3「交換用携帯電話機」へ進みます。

「今回の事故は紛失・盗難ですか？」で「いいえ」を選択すると、以下の画面が表示されます。

The screenshot shows the 'au 交換用携帯電話 お届けサービス' (au Exchange Mobile Phone Delivery Service) interface. The progress bar at the top indicates the current step is '2 事故の詳細' (2 Accident Details). The main section is titled '事故の詳細' (Accident Details) and contains the following elements:

- 事故発生日** (Accident Date): A date selection field.
- 事故の種類** (Type of Accident): A grid of four icons representing different accident types: '水濡れ' (Liquid Spill), '部分的な破損' (Partial Damage), '全体にわたる大きな破損' (Large Damage Across the Entire Device), and 'その他' (Other). The '部分的な破損' icon is highlighted with a blue box.
- 破損箇所をお知らせください。** (Please inform us of the damaged area.): A section with four radio button options: '液晶画面破損' (LCD Screen Damage), 'コネクタ破損' (Connector Damage), 'サブ液晶画面破損' (Sub-LCD Screen Damage), and 'その他外装の破損' (Damage to Other Exterior Parts).
- お申し込み情報** (Application Information): A sidebar on the right containing fields for 'お申し込み番号' (Application Number: 962702), 'お名前' (Name: 英雄 太郎), '携帯電話番号' (Mobile Phone Number: 080-9999-XXXX), and '携帯電話機' (Mobile Phone Model: ARROWS ef F3J21 ソリッドブラック).
- 事故の種類がわからない場合** (If you don't know the type of accident): A link above the 'その他' icon.
- 次へ** (Next): A blue button at the bottom right.

Annotations on the screenshot include:

- A blue callout box pointing to the '事故の種類' grid: 「事故発生日、事故の種類を選択します。」 (Select the accident date and type.)
- A blue callout box pointing to the '破損箇所' section: 「部分的な破損」を選択した場合は、さらに選択肢が表示されますので、破損部位を選択します。 (If you select 'Partial Damage', more options will be displayed, so please select the damaged part.)
- A blue callout box pointing to the '次へ' button: 「次へ」を押すとStep 3「交換用携帯電話機」に進みます。 (Pressing 'Next' leads to Step 3 'Exchange Mobile Phone').

The screenshot shows the 'au 交換用携帯電話 お届けサービス' (au Exchange Mobile Phone Delivery Service) interface, Step 3: '交換用携帯電話機' (Exchange Mobile Phone). The progress bar at the top indicates the current step is '3 交換用携帯電話機'. The main section is titled '交換用携帯電話機' and contains the following elements:

- 事故の種類** (Type of Accident): A grid of four icons representing different accident types: '水濡れ' (Liquid Spill), '部分的な破損' (Partial Damage), '全体にわたる大きな破損' (Large Damage Across the Entire Device), and 'その他' (Other). The 'その他' icon is highlighted with a blue box.
- お申し込み情報** (Application Information): A sidebar on the right containing fields for 'お申し込み番号' (Application Number: 962702), 'お名前' (Name: 英雄 太郎), '携帯電話番号' (Mobile Phone Number: 080-9999-XXXX), and '携帯電話機' (Mobile Phone Model: ARROWS ef F3J21 ソリッドブラック).
- 事故の種類がわからない場合** (If you don't know the type of accident): A link above the 'その他' icon.
- 次へ** (Next): A blue button at the bottom right.

Annotations on the screenshot include:

- A blue callout box pointing to the '事故の種類' grid: 「その他」を選択した場合は、インターネットでの受付ができません。画面下部の説明にしたがって改善方法やトラブル診断をお試しのうえ、解決しない場合は安心ケータイサポートセンターへのお問い合わせをお願いします。 (If you select 'Other', we cannot accept applications via the internet. Please follow the instructions in the bottom of the screen to try improvement methods or trouble diagnosis. If the problem is not solved, please contact the安心ケータイサポートセンター.)
- A blue callout box pointing to the '次へ' button: 「次へ」を押すとStep 3「交換用携帯電話機」に進みます。 (Pressing 'Next' leads to Step 3 'Exchange Mobile Phone').

Step 3 (8ページ) に進みます。

## Step 3「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。

au

交換用携帯電話  
お届けサービス

ヘルプ

お申し込みの中止

1 ご契約電話機

2 事故の詳細

3 交換用携帯電話

4 お届け情報

5 ご請求内容

6 ご確認/送信

交換用携帯電話

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：Fujitsu  
機種名：ARROWS ef FJL21  
色：ソリッドブラック

au ICカードの再発行

au ICカードとは

☒ 再発行する（手数料 ¥2,000）  
au IC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  
au ICカードがお手もとにあり、再発行が不要な  
場合



ご注意事項

- 「緊急通話停止」をしている場合は、必ずau ICカードの再発行が必要です。au ICカード不要の場合は、安心ケータイ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au ICカード再発行を推奨します。
- au ICカードの再発行を選択した場合や、au ICカード本体対応機種をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用携帯電話機の到着後に安心ケータイ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au IC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。

安心ケータイサポートセンター

【電話番号】0120-925-919（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。

※表記の金額は税に記載のある場合を除き全て税別です。

次へ >

KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社

お申し込み情報

[変更]リンクがある項目のみ変更可能です。  
その他を変更するには[お申し込みの中止]を  
選び、画面からやり直してください。

お申し込み番号

962702

お客さま情報

氏名：奥田 太郎  
携帯電話番号：090-9999-XXXX

お申し込み内容

事故の種類：水濡れ  
事故発生日：2016/07/22

携帯電話機

ARROW  
ソリッド

au ICカードを再発行する  
かしないかを選択します。

「次へ」を押すとStep 4「お届け先情報」  
に進みます。

Step 4（11ページ）に進みます。

8



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。

**au 交換用携帯電話機 お届けサービス**



ヘルプ お申し込みの中止

1 ご契約電話機 2 事故の詳細 3 交換用電話機 4 お届け情報 5 ご請求内容 6 ご確認/送信

### 交換用携帯電話機

現在お客さまがご利用中の携帯電話機と同機種・同色の携帯電話機が品切れとなっております。申し訳ございませんが、おすすめの携帯電話機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。

製品のスペックを詳しく見る

ご利用機種	おすすめの機種		
Windows Phone IS12T ブラック	DIGNO ISW11K オリーブグリーン	URBANO PROGRESSO オレンジ	IS05 ピンク
			
<input checked="" type="radio"/> 在庫あり	<input checked="" type="radio"/> 在庫あり	<input checked="" type="radio"/> 在庫あり	<input checked="" type="radio"/> 在庫あり
通信方式	+WIMAX	+WIMAX	3G
ディスプレイサイズ	4.0インチ	4.0インチ	3.4インチ
カメラ有効画素数	808万画素	808万画素	
待受(時間)	280	360	
赤外線通信対応	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ワンセグ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
防水	<input type="checkbox"/> (IPX8/IPX5)	<input type="checkbox"/> (1PXS/1PX7)	<input type="checkbox"/> (1PXS/1PX7)
おサイフケータイ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

お申し込み情報

[変更]リンクがある項目のみ変更可能です。その他を変更するには[お申し込みの中止]を選び、画面からやり直してください。

お申し込み情報

事故の機種: 水濡れ  
事故発生日: 2016/07/22

携帯電話機

Windows Phone IS12T  
ブラック



次へ >

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

矢印ボタン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。

「おすすめの携帯電話機」から交換用携帯電話機を選択できます。  
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。

「次へ」を押すと、次項の交換用携帯電話機の確認画面が表示されます。

交換用携帯電話

お届けサービス

ヘルプ

お申し込みの中止

1 ご契約電話機

2 事故の詳細

3 交換用電話機

4 お届け情報

5 ご請求内容

6 ご確認/送信

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: Kyocera

機種名: DIGNO ISW11K

色: オリーブグリーン

au ICカードの再発行

au ICカードとは

☒ 再発行する (手数料 ¥2,000)  
au IC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  
au ICカードがお手もとにあり、再発行が必要ない場合

お申し込み情報

[変更]リンクがある項目のみ変更可能です。その他を変更するには[お申し込みの中止]を選び、最初からやり直してください。

お申し込み番号

172278

お客さま情報

氏名: 美穂 太郎

携帯電話番号: 090-9999-XXXX

お申し込み内容

事故の種類: 水濡れ

事故発生日: 2016/07/22

携帯電話機

DIGNO ISW11K  
オリーブグリーン

ご注意事項

- 「緊急通話停止」をしている場合は、必ずau ICカードの再発行が必要です。au ICカード不要の場合は、安心ケータイ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au ICカード再発行を推奨します。
- au ICカードの再発行を選択した場合や、au ICカード非対応機種をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用電話機のお届け後に安心ケータイ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au IC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。

安心ケータイサポートセンター

【電話番号】0120-925-919 (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。

※表記の金額は税に記載のある場合を除き全て税別です。

次へ

KDDI株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社

au IC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Step 4「お届け先情報」に進みます。

Step 4 (11ページ) に進みます。

10

## Step 4「お届け先情報」

「ご契約住所」「請求書送付先住所」「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「その他の住所」はお選びいただけません。)

The screenshot shows the 'au' website's '交換用携帯電話 お届けサービス' (Exchangeable Mobile Phone Delivery Service) page. The navigation bar includes steps 1 to 6, with step 4 'お届け情報' (Delivery Information) highlighted. The page is divided into three main sections: 'お届け情報' (Delivery Information), 'お申し込み情報' (Application Information), and '携帯情報' (Mobile Information).

**お届け情報 (Delivery Information):**

- ご契約住所 (Contract Address):** 英建 太郎 (Eiken Taro), 〒162-0480 東京都千代田区 飯田橋〇〇〇. A callout points to this section, stating: '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、下に入力欄が表示されます。' (Please select the delivery address. If you select 'Other address', input fields will be displayed below.)
- ご請求先住所 (Billing Address):** 英建 太郎 (Eiken Taro), 〒530-0011 大阪府大阪市 北区〇〇〇.
- その他の住所 (Other Address):** 勤務先や宿泊先住所もご指定可能です。 (You can also specify your workplace or accommodation address.) A callout points to this section, stating: 'お届け先住所がお急ぎ便に対応している場合は「お急ぎ便対応」ラベルが表示されます。' (If the delivery address supports express delivery, the 'Express Delivery' label will be displayed.)
- 住所入力欄 (Address Input Fields):** Fields for 姓名 (Name: 英建 太郎), 郵便番号 (Postal Code: 1020460), 都道府県 (Prefecture: 選択してください), 市区町村 (City/Town/Village: 千代田区), 番地 (Address: 飯田橋〇-〇-〇), and 建物名 (Building Name: ガーデンエタワー 〇〇棟). A callout points to the '郵便番号' field, stating: '郵便番号がわからない' (Don't know the postal code).
- 次へ (Next):** A button at the bottom right. A callout points to it, stating: '「次へ」を押すと連絡先の入力画面に進みます。' (Pressing 'Next' will lead to the contact information input screen.)

**お申し込み情報 (Application Information):**

- お申し込み番号 (Application Number):** 172278
- お客様情報 (Customer Information):** 氏名: 英建 太郎 (Name: Eiken Taro), 携帯電話番号: 080-9999-XXXX (Mobile Phone Number).
- お申し込み内容 (Application Content):** 事故の種類: 水濡れ (Accident Type: Water Damage), 事故発生日: 2016/07/22 (Accident Date).
- 携帯情報 (Mobile Information):** DIGNO S5W11K オリーブグリーン (DIGNO S5W11K Olive Green), au ICカード: 再発行する (au IC Card: Reissue), [変更] (Change).

**Footer:** KDDI株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社 (KDDI Co., Ltd. / Okinawa Cellular Telephone Co., Ltd.)

ご連絡先の入力画面が表示されます。

au

交換用携帯電話機  
お届けサービス

ヘルプ

お申し込みの中止

1 ご契約電話機

2 事故の詳細

3 交換用電話機

4 お届け情報

5 ご請求内容

6 ご確認/送信

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	英雄 太郎 〒560-0001 大阪府大阪市北区 ○○○
------	---------------------------------------

お届けオプション

☒ お急ぎ便を利用  
08/11（木）午前 10:00 までのお申し込みで、08/11（木）中にお届け。追加料金なし。

☐ 通郵便を利用  
08/12（金）中にお届け。時間帯指定なし。

☐ お届け日時を指定  
08/12（金）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。  
 メールアドレスの誤記入によって受付完了メールが届かない場合でも、受付が進んでしまうことがあります。  
 auのEメール（@ezweb.ne.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。

お申し込み情報

[変更]リンクがある項目のみ変更可能です。  
 その他を変更するには[お申し込みの中止]を選び、最初からやり直してください。

事故の種類：水濡れ  
 事故発生日：2016/07/22

携帯電話機  
 DIGNO ISW11K  
 オリーブグリーン  
 au ICカード：再発行する

お届けオプションを選択します。  
 ※お届け先住所及び交換用電話機の在庫状況によって、選択場合があります。

ご連絡可能なメールアドレス、電話番号、ご連絡時間帯を入力します。

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Step 5「ご請求内容」に進みます。

## Step 5「ご請求内容」

ご請求内容が表示されます。

**au 交換用携帯電話機 お届けサービス**

1 ご契約電話機 2 事故の詳細 3 交換用電話機 4 お届け情報

### 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年以内で1回です。	
お客さまご負担金額:	¥5,000
WEB割引:	-¥500
代用機なし割引:	-¥500
長期ご利用特典:	-¥2,000
消費税:	¥160
ご負担金額小計 (税込):	¥2,160

### ポイントのご利用

上のご負担金額にWALLET ポイントまたはau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:	2,160
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):	¥2,160

### au ICカード再発行

au ICカード再発行手数料:	¥2,000
消費税:	¥160
小計 (税込):	¥2,160
ご請求金額合計 (税込):	¥4,320

**ご注意事項**

- au ICカード再発行をご選択の場合、再発行手数料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。
- 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全て税込です。

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**

KDDI株式会社/沖縄セルラー電話株式会社

**Callout 1:** 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。金額の詳細については、auお客さまサポートログインページにある「注意事項」にてご確認ください。

**Callout 2:** 各種割引が適用される場合は表示されます。

**Callout 3:** お客さまがau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。※au ICカード再発行手数料にはauポイントを充当することができませんので、ご注意ください。

**Callout 4:** au IC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。

**Callout 5:** 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。

Step 6 (14ページ) に進みます。

## Step 6「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。


**交換用携帯電話  
お届けサービス**

ヘルプ

お申し込みの中止

1 ご契約電話機
2 事故の詳細
3 交換用電話機
4 お届け情報
5 ご請求内容
**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	172278		
お客さま情報	氏名：英雄 太郎 携帯電話番号：090-9999-XXXX		
お申し込み内容	事故の種類：水濡れ 事故発生日：2016/07/22		
携帯電話機	DIGNO ISW11K オリーブグリーン au ICカード：再発行する <span>【変更】</span>		
お届け情報	英雄 太郎 〒162-0840 東京都千代田区 飯田橋〇〇〇 メールアドレス：au.taro@---- 連絡先電話番号：0909999XXXX <span>【変更】</span>		

**ご請求内容**

※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
長期ご利用特典	-¥2,000
消費税	¥160
ご負担金額小計（税込）	¥2,160
ご利用ポイント	<span>【変更】</span> 00
ポイント適用後ご負担金額合計（税込）	¥2,160
au ICカード再発行手数料	¥2,000
消費税	¥160
小計（税込）	¥2,160
ご請求金額合計（税込）	¥4,320

**ご注意事項**

- au ICカードを再発行する場合や、au ICカード非対応機種をご利用の場合は、「開通の手続き」が必要です。交換用電話機の到着後に安心ケータイ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au IC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、交換用携帯電話機をお受け取り後、同梱の返送用封筒で旧携帯電話機をご返却ください。受取日より14日以内にご返送がなかった場合は、違約金として40,000円をご請求させていただきますので、ご注意ください。
- データのバックアップは、同梱する「ご利用の手引き」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。データ消去をせ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。削除後のデータの取り戻しはいたしかねますので、ご了承ください。
- おサイフケータイ等のデータ移行は、同梱する「ご利用の手引き」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、もしくは本日を起して8日以内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、代用機の貸出は行っておりません。

**安心ケータイサポートセンター**  
【電話番号】0120-925-919（通話料無料）【受付時間】年中無休 9:00-20:00  
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。  
ダイヤル番号をよくご確認のうえ、お間違いのないようおかけください。

※表記の金額は税に記載のある場合を除き全て税別です。

☒
**上記注意事項に同意のうえ、申し込む。**

「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。

申し込む >

©2016 au 株式会社 / 沖縄セルラー電話株式会社

# お申し込み 受付完了

受付完了画面が表示されます。

 交換用携帯電話  
お届けサービス

ヘルプ

1 ご契約電話機 2 事故の詳細 3 交換用電話機 4 お届け情報 5 ご請求内容 6 ご確認/送金

お申し込みを受付しました



お申し込み番号：172278

交換用携帯電話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。

au Online Shopはこちら

カバーや液晶保護フィルムなど、あわせて必要な商品はありませんか？  
au Online Shopでは、au公式アクセサリ『au + 1 Collection』の商品を取りそろえ、通販でご購入いただけます。交換用携帯電話と  
ともにご購入の品がございましたら、ぜひご利用ください。

お申し込み情報

お申し込み番号	172278
事故の種類	水濡れ
事故発生日	2016/07/22
携帯電話機	DIGNO ISW11K オリーブグリーン
お届け先	英達 太郎 〒162-0840 東京都 千代田区 飯田橋〇〇〇
お支払金額合計(税込)	¥4,320

ご注意事項

- 受付完了のご案内を送信しましたのでご確認ください。  
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。「受付完了のご案内」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。  
auのEメール（@ezweb.ne.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。
- なお、交換用携帯電話の発送はまだ完了しておりません。発送準備完了時に、再度ご案内メールをお送りします。  
入荷待ちの交換用携帯電話を選択された場合を除き、お申し込み完了日の翌日にメールが届かないときは、お電話にてお問い合わせください。
- お手もとの旧携帯電話は、交換用携帯電話に同梱の返送用封筒にてご送付ください。（紛失・盗難の場合を除く）

安心ケータイサポートセンター  
【電話番号】0120-925-919（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

KDDI株式会社

ご注意事項をご確認のうえ、「終了」ボタン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。  
受付完了のお知らせを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、安心ケータイ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。

15



お申し込み完了後に、以下のような内容の受付完了メールが届きます。  
送信元は「安心ケータイサポートセンター [support@au-anshin.com](mailto:support@au-anshin.com)」です。

英雄 太郎 様

交換用携帯電話機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。

以下のお申し込みを受付しました。

■お申し込み内容

- ・お申し込み番号 172278
- ・交換用携帯電話機 DIGNO ISW11K オリーブグリーン

お申し込み内容確認はこちら

[https://cs.kddi.com/support/n\\_login.html](https://cs.kddi.com/support/n_login.html)

交換用携帯電話機の発送完了時に再度メールをお送りします。  
万が一、メールが届かない場合は電話にてお問い合わせください。

■カバーや液晶保護フィルムなど、あわせて必要な商品はありませんか？

au Online Shopでは、au公式アクセサリ『au +1 Collection』の商品を取りそろえ、通販でご購入いただけます。  
交換用携帯電話機とともにご入り用の品がございましたら、ぜひご利用ください。

[http://auonlineshop.kddi.com/disp/CSfDispListPage\\_other.jsp?dispNo=001007&bid=ansupp\\_001](http://auonlineshop.kddi.com/disp/CSfDispListPage_other.jsp?dispNo=001007&bid=ansupp_001)

■お問い合わせ先

安心ケータイサポートセンター

電話番号：0120-925-919 9時～20時 年中無休

※このメールは配信専用アドレスです。

※本メールは交換用携帯電話機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。

K D D I /沖縄セルラー電話