

必ずご確認ください

ワイモバイルのiPhone機種をご利用のお客さま



# 故障交換サービス **配送**

## ご利用の手引き

### ご利用の流れ

- p.1 キット内容のご確認
- p.1 ご利用の流れ

### ① 故障機での事前準備

- p.2 データのバックアップ
- p.3 お切り替え専用ダイヤルでのUSIMカードの切り替え手続き
- p.3 故障機からUSIMカード・付属品を取り外す

### ② 交換機でのセットアップ

- p.4 USIMカードを挿入する
- p.4 iCloudでデータを復元
- p.6 eSIMカード再発行手続き
- p.6 Y!mobileサービスの初期登録
- p.7 フィルタリングの設定について

### ③ 故障機の初期化

- 故障機で操作ができる場合
- p.8 [iPhoneを探す]をオフにする
- p.8 データの初期化
- 故障機で操作ができない場合
- p.9 交換機から[iPhoneを探す]をオフにする

### ④ 故障機のご返送

- p.10 故障機のご返送

### よくあるご質問・お問い合わせ先

- p.11 よくあるご質問
- p.11 その他のお問い合わせ先
- p.11 ご注意事項

## はじめに必ずお読みください

このたびは故障交換サービス(配送)をご利用いただきありがとうございます。

お客様の交換後機種(以下、交換機)をお届けいたします。

手引きの内容に従って返送のご準備をいただき、返送完了まで本冊子を大切に保管ください。

表示価格は特に断りがない限り税込です。消費税計算上請求金額と異なる場合があります。

**返却に不備がある場合、配送交換のお手続きが完了とならず違約金が発生する可能性があります。**

## キット内容のご確認

下記が全て同梱されているかをご確認ください。

**交換機のケースは、故障機のご返送時にもご利用いただけます。**

キット内容物  
合計**4**つ



交換機  
(ケース入り)



サービス  
レポート



ご利用の手引き  
(本冊子)



故障機返送用  
封筒

## ご利用の流れ

### 1 故障機での事前準備



#### バックアップ

- データのバックアップ
- USIMカード・付属品の取り外し

### 2 交換機でのセットアップ



#### データ復元&初期設定

- (USIMカードが変更になるお客様)  
お切り替え専用ダイヤルでのUSIMカードの  
切り替え手続き
  - USIMカードの差し替え・eSIM再発行手続き
- ※[注意]故障機のUSIMトレイを、交換機に差し替えないでください。USIMトレイを差し替えて返却された場合、再度お手続きが必要になります。
- データの復元

### 3 故障機の初期化



#### 初期化

- [iPhoneを探す]をオフにする
- データの初期化

### 4 故障機のご返送



14日  
以内にご返送

交換機を受領後は、上記ステップでご準備およびセットアップをいただいた後、**14日以内**に故障機を当社へご返送ください。  
ご返送いただけない場合、交換機種に応じた違約金をお支払いいただきます。  
詳しくは公式ホームページにてご確認ください。

# 1 故障機での事前準備

故障機が動作する方は **1**(P.2)～**3**(P.3)の手順で事前準備を行ってください。  
故障機が動作しない場合、**2**(P.3)へお進みください。

**!** 画面が割れている状態での操作はお控えいただき、パソコンでバックアップを行ってください。

## 1 iCloudでデータをバックアップ

※本冊子の内容はiOS13の情報です、iOSのバージョンにより画面イメージが異なる場合がございます。

iTunesでの  
バックアップ方法



**iCloudでバックアップを行う場合は、Wi-Fi環境が必要です。**

**iTunes**(パソコンを利用)でバックアップを行う場合、<https://stn.mb.softbank.jp/N9C39>をご確認ください。



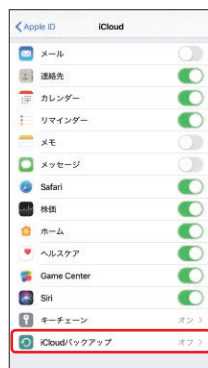
1. ホーム画面より  
[設定]を選択



2. [ユーザー名]を選択



3. [iCloud]を選択



4. [iCloudバックアップ]  
を選択

※すでにオンになっている場合は  
手順6に進んでください。



5. [iCloudバックアップ]  
を選択



6. [今すぐバックアップを  
作成]を選択



7.最後に作成されたバックアップに  
時刻が表示され完了



### ご利用のヒント

- Apple IDとパスワードがわからない場合、Appleウェブサイトでパスワードの再設定が必要です。[\(https://appleid.apple.com/\)](https://appleid.apple.com/)
- 各種アプリ(SNS)やゲームなどの引き継ぎ方法については各社サイトをご確認ください。

## 2 お切り替え専用ダイヤルでのUSIMカードの切り替え手続き

事前に、切り替えに必要な情報をご確認の上、下記の専用ダイヤルへお電話ください。

お電話での受付後、1~2時間ほどで切り替えが完了します。

※eSIMをご利用中のお客さまは、**図(P.4)**へお進みください。

切り替えに必要な情報 ①携帯電話番号 ②数字4桁の暗証番号

**お切り替え専用ダイヤル 0800-170-4900** [対応時間]10:00~19:00  
固定電話からもOK

\ 音声ガイダンスに沿って、電話番号などを入力するだけ /

携帯電話番号を入力

契約時に指定の  
4桁の暗証番号を入力

切り替え確認  
[ はい / いいえ ]

切り替え完了  
[ はい / いいえ ]

**⚠** 商品受け取り後**6日以内**に切り替えを行わなかった場合、弊社にて切り替え手続きを行います。  
その場合、切り替え時間の指定はできませんのでご了承ください。

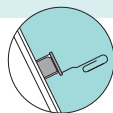
## 3 故障機からUSIMカードや付属品を取り外す

故障機のUSIMトレイからUSIMカードを取り外してください。

※【注意】故障機のUSIMトレイを、交換機に差し替えないでください。  
USIMトレイを差し替えて返却された場合、再度お手続きが必要になります。

またフィルムやケース、イヤホンなどのアクセサリも取り外しをしてください。

取り外しを行わずにご返送いただいた場合、ご返却できません。



本体側面などに  
USIMトレイが  
ございます

## ② 交換機でのセットアップ

故障機での準備が完了したら、お届けした交換機でのセットアップと初期設定を行ってください。

### 4 USIMカードを挿入する

3で取り外しをしたUSIMカードを、新しい交換機のUSIMトレイに乗せて差し替えてください。

※USIMトレイごと新しい交換機に差し込みをしないでください。

USIMカードが変更になるお客さまは、同梱されているUSIMカードを交換機へ挿入してください。



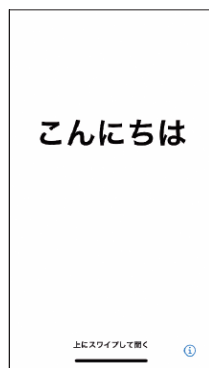
### 5 iCloudでデータを復元

iCloudでの復元には、Wi-Fi環境が必要です。

30分以上かかる場合がございますので、お時間に余裕がある際に操作されることをお勧めします。

 iTunes(パソコンを利用)で復元を行う場合、<https://stn.mb.softbank.jp/26G0k>をご確認ください。

iTunesでの  
復元方法



1. 上にスワイプして開く



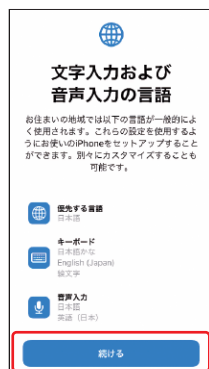
2. ご利用になる言語  
(日本語)を選択



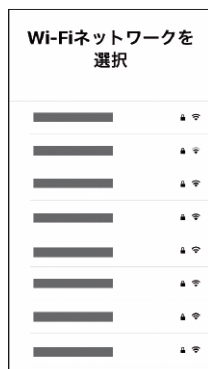
3. ご利用になる地域  
(日本)を選択



4. [手動で設定]を選択



5. [続ける]を選択



6. ご利用されるWi-Fi  
ネットワークを選択



7. [続ける]を選択



8. [あとで「設定」でセッ  
トアップ]を選択



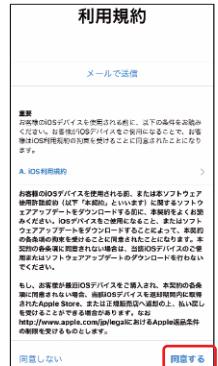
9. パスコードを作成し、続けて再入力



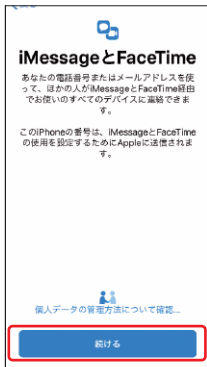
10. [iCloudバックアップから復元]を選択



11. [Apple ID]と[パスワード]を入力し、[次へ]を選択



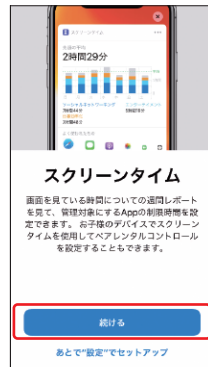
12. 復元するバックアップデータを選択し、利用規約を確認し、[同意する]を選択



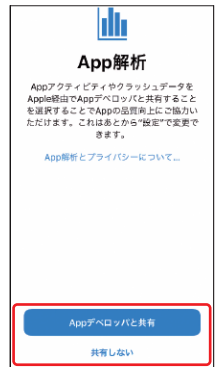
13. iMessageとFaceTimeまで[続ける]を選択



14. [あとで「設定」でセットアップ]を選択



15. [続ける]を選択



16. [Appデベロッパと共有]または[共有しない]を選択



17. [続ける]を選択



18. 外観モードを選択して、[続ける]を選択



19. コントロールに素早くアクセスまで[続ける]を選択



20. 上へスワイプして、設定が完了

## 6 eSIM再発行手続き(プロフィールの切り替え)

eSIMカードをご利用のお客さまは、再発行手続きが必要です。My Y!mobileより再発行手続き「プロフィール切り替え」以降の手続きを行ってください。  
<https://stn.mb.softbank.jp/O6p8N>

eSIM再発行の  
お手続き方法



※ワイモバイルショップにてeSIM再発行手続き済で、アクティベーションのご案内をお持ちのお客さまはご案内に記載されており、QRコードより手続きを行ってください。

## 7 Y!mobileサービスの初期登録

一括設定では、Y!mobileメール(OOO@yahoo.ne.jp)およびソフトバンクWi-Fiスポット(i)を利用するための設定を、一括で行うことができます。

**Wi-Fi通信ではインストールできませんので、Wi-Fiをオフにしてください。**

**モバイルデータ通信がオフになっている場合は、オンにご利用ください。**

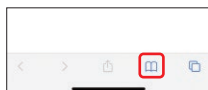
※本冊子では、すでにYahoo! JAPAN IDにご登録いただいたお客さまの手順をご紹介します。

Yahoo! JAPAN IDをお持ちでないお客さまはこちらをご確認ください。

<https://www.ymobile.jp/ysevice/howto/iphone/init/>



1.「Safari」を選択



2.「ブックマーク」ボタン「My Y!mobile」を選択



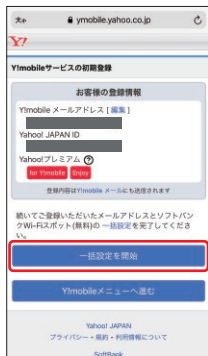
3.「設定サポート」か「Y!mobile初期登録をはじめる」を選択



4.内容を確認し、「はい」を選択



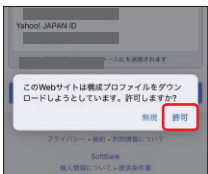
5.画面の案内に沿ってログインする



6.Y!mobileサービスの初期登録完了画面の「一括設定を開始」を選択



7.「同意して設定開始」を選択



8.メッセージが表示されたら「許可」→「閉じる」の順で選択



9. ホーム画面に戻り「設定」から「プロフィールがダウンロードされました」を選択



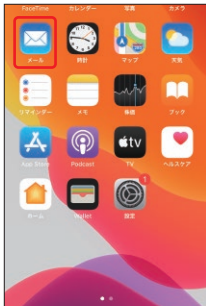
10. 「インストール」を選択



11. 「許可」を選択  
パスワードが求められた場合、パスワードを入力



12. 「完了」を選択



13. ホーム画面に戻り、「メール」を起動する



14. メール受信完了を確認する



## 8 フィルタリングの設定について

お届けした交換機は、フィルタリングサービスが初期化されています。  
交換機を未成年のお子さまがご利用になる場合は、交換前にご利用いただいていた  
フィルタリングサービスをご確認の上、フィルタリングの再設定をお願いいたします。

フィルタリングサービスの概要、設定方法や  
利用方法は、スマホ安心設定ガイドをご覧ください。

スマホ安心設定ガイド



[ymobile.jp/s/tdgd14](http://ymobile.jp/s/tdgd14)

### 設定方法について

あんしんフィルター  
スクリーンタイム  
の設定方法

動画  
でみる

あんしんフィルター



[bit.ly/3dh8Nsw](http://bit.ly/3dh8Nsw)

スクリーンタイム



[bit.ly/36UmigP](http://bit.ly/36UmigP)



### 3 故障機の初期化

#### 故障機で操作ができる場合

#### 9 [iPhoneを探す]をオフにする

 iCloud(パソコンを利用)で「iPhoneを探す」をオフにする場合、<https://stn.mb.softbank.jp/52Q2R>をご確認ください。

 **[iPhoneを探す]は必ずオフにしてください。**



1. ホーム画面より  
[設定]を選択



2. [ユーザー名]を選択



3. [探す]を選択

※画面上に[探す]がない場合は、  
[iCloud]を選択してください



4. [iPhoneを探す]を  
オフに切り替え、  
[パスワード]を入力し、  
[オフにする]を選択

#### 10 データの初期化

 **データの初期化を行うと全てのデータが消去されますのでご注意ください。**

**ワイモバイルのeSIMサービスをご利用の場合**

必ずデータ初期化の前にeSIM再発行の手続きを行ってください。

<https://stn.mb.softbank.jp/O6p8N>

eSIM再発行の手続きは  
[こちら](#)



1. ホーム画面より  
[設定]を選択



2. [一般]を選択



3. [リセット]を選択



4. [すべてのコンテンツ  
と設定を消去]を選択、  
続けて[iPhoneを消去]  
を選択

※パスワードを設定している場合、  
入力画面が表示されます。

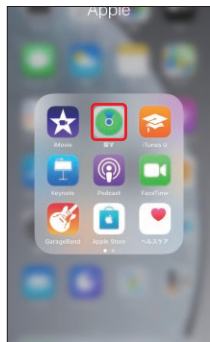
再起動後に「こんにちは」という画面が表示されたら初期化が完了しています。

# 故障機で操作ができない場合

## 11 交換機から[iPhoneを探す]をオフにする

お届けた交換機などから、故障機の[iPhoneを探す]をオフにすることができます。

**!** [iPhoneの消去]を実行すると、故障機的全データが初期化されます。  
[iPhoneの消去]を行う前に、必ずバックアップを行ってください。



1. ホーム画面の「Apple」より「探す」を選択



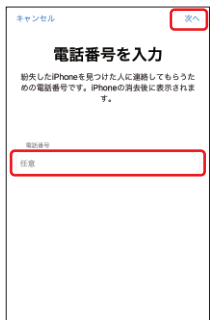
2. 「デバイスを探す」より「iPhoneを探す」をオフにする端末を選択



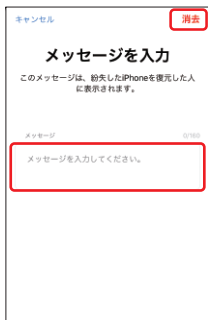
3. 下にスクロールをして「このデバイスを消去」を選択



4. 「このiPhoneを消去」を選択



5. 接続ができる電話番号を選択し、「次へ」を選択



6. メッセージは空欄のまま、「消去」を選択



7. パスワードを入力し、「消去」を選択



8. 「このデバイスを削除」を選択



9. 「削除」を選択



10. パスワードを入力し、「OK」を選択

※故障機内の全てのデータが削除されます。

## 4 故障機のご返送

故障機での事前準備と、交換機でのセットアップが完了したら、故障機をご返送ください。

**「iPhoneを探す」をオフにしているかご確認ください。**



アクセサリ類を取り外しのうえ、故障機を交換機が入っていたケースへ入れてください。



アクセサリ類を取り外しせずにご返送いただいた場合、ご返却ができませんのでご注意ください。USIMトレイにIMEIが記載されている場合があるため、USIMトレイを差し替えて返却された場合、再度お手続きが必要になります。



お客様の住所・氏名をご記入ください。

※「差出人様保管用お問い合わせ番号」はミシン目に沿って切り取り、お手元にお控えください。



①の故障機を返送用封筒に入れてください。(テープをはがし、封緘してください)

キットが完成したら郵便ポストに投函し、当社までご返送ください。

14日以内

封筒が破損・紛失した場合は、キットを再送致しますので、当社の問い合わせ先(P.11)までご連絡ください。

ご確認ください

- 故障機は「iPhoneを探す」をオフにされていますか？
- 故障機は同梱いただきましたか？
- アクセサリ類や付属品はお取り外しいただきましたか？
- 故障機のUSIMトレイを、交換機に差し替えていませんか？
- 故障機での事前準備や交換機でのセットアップをご確認いただきましたか？
- 送付状にお客さまの住所・氏名をご記入されていますか？
- 封入口はお止めいただきましたか？

荷物が  
気になる方

### ゆうパケット追跡サービス

故障機の返送状況を確認いただけます。



郵便追跡サービス 個別番号検索 検索

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>



## よくあるご質問 (FAQ)

Y!mobileの「よくあるご質問 (FAQ)」はこちら。  
お問い合わせの際には、まずこちらをご覧ください。

<https://www.ymobile.jp/support/faq/>



### その他のお問い合わせ先

#### ■ワイモバイル カスタマーサポート

機種ごとの操作やサービス内容などのお困りごと・お問い合わせ内容に応じて、最適な解決方法をご案内します。

ワイモバイル カスタマーサポート

検索

<https://ymobile.jp/s/dhgGy>



#### ご利用のヒント

困った  
ことが  
あったら

### ワイドサポート

オプションサービス

月額料: **550円(税込)** 初月無料\*

データ移行にお困りのお客さまをしっかりとサポート!  
専門のアドバイザーが丁寧にご案内します。

\*はじめてワイドサポートをお申し込みの方限定

※料金プラン・オプションサービスなどの各種お手続き、請求書やご利用料金、サービスに関するお問い合わせは19:00までの受付となります。

※「ワイドサポート専用窓口」の利用には、当オプションサービスのご加入が必要です。

サポート対象およびサポート範囲などの詳細については、ワイモバイルのホームページにてご確認ください。



### 故障交換サービス(配送)ご注意事項

- お申し込み後のキャンセルは受け付けできません。
- 交換機の電源が入らない等があった場合は、交換機受領後14日以内に当社へお問い合わせください。
- ご返送いただいた故障機はご返却できません。
- 故障機の割賦代金が残っている場合は、引き続きお支払いいただけます。
- 故障機の「iPhoneを探す」は必ずオフしてからご返送ください。
- 故障機をご返却いただけない場合は、交換機種に応じた違約金をお支払いいただけます。違約金は当社ウェブサイト等にてご確認ください。
- 本サービスの重要事項で定めた禁則事項に該当する場合、故障機に対し端末ロックなどの手段によって利用制限を行うことがあります。  
利用制限によりお客さま、または第三者に損害が発生した場合も、当社は責任を負いません。
- 返送された故障機はリフレッシュした上で、本サービスの交換サービス用携帯電話機として利用させていただく場合があります。
- 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。
- App Store、iCloudは、Apple Inc.のサービス マークです。
- その他、記載されている会社名および商品・製品・サービス名は、各社の商標または登録商標です。

本冊子に掲載の内容は2020年10月16日現在iOS13で確認した内容です。  
iOSのバージョン違いにより画面イメージが異なる場合がございます、最新の情報はホームページをご確認ください。