

必ずご確認ください

ワイモバイルのAndroid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 Yahoo!かんたんバックアップアプリでデータを保存
- 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カードや付属品を取り外す

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 eSIMカード再発行手続き
- p.4 交換機の初回起動時の設定
- p.6 データの復元
- p.7 フィルタリングの設定について

③ 故障機の初期化

- p.9 Googleアカウントの削除とデータの初期化

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

Y!mobile

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。

キット内容のご確認

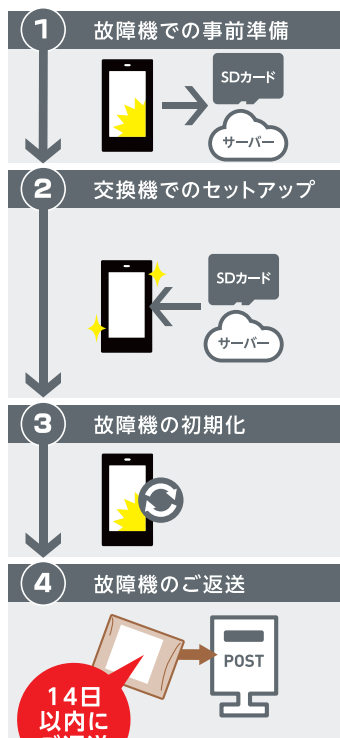
下記が全て同梱されているかをご確認ください。

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**



ご利用の流れ



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

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*
- データの復元

初期化

- データの初期化*

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けます。

詳しくは公式ホームページにてご確認ください。

※上記のお手続きに不備があった場合、故障交換が完了できないため違約金の発生や再度お手続きが必要になる可能性があります。

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、**3**(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ください。**

本冊子の掲載内容はAQUOS sense4 basicで確認した内容です。ご利用の機種やアプリケーション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。

1 データのバックアップ



本冊子では「Yahoo!かんたんバックアップ」を使ったバックアップ方法をご紹介します。

※Y!mobile サービスの初期登録を行うと、保存容量無制限でご利用いただけるアプリケーションです。

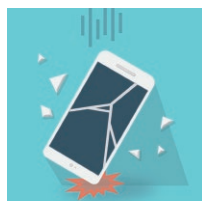
「Yahoo!かんたんバックアップ」がプリインストールされていない機種をご利用の場合は、Google Play™より無料でインストールできます。

<https://stn.mb.softbank.jp/E8V6E>

インストール方法は
こちら



バックアップしておけば…



故障時も安心
万一端末が破損した場合でも写真や連絡先などのデータをかんたんに復元できます



端末の容量に困らない
バックアップしたデータがあれば、いつでも端末に戻せます。端末のデータを整理して空き容量を増やしましょう

「Yahoo!かんたんバックアップ」アプリの3つの特長



1度ログインするだけで、あとはアプリが自動であなたのスマホの大切なデータを保存します



Yahoo! JAPAN ID 連携すると、スマホバックアップ容量が無制限になります*

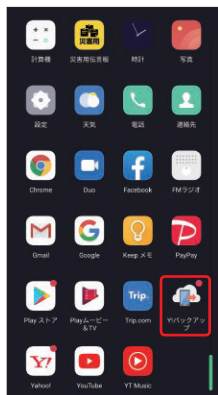


データをバックアップしておけば、新しい端末に機種変更した時でも、引き続きデータを利用できます

*Y!mobile サービスの初期登録が必要です。

2 Yahoo!かんたんバックアップアプリでデータを保存

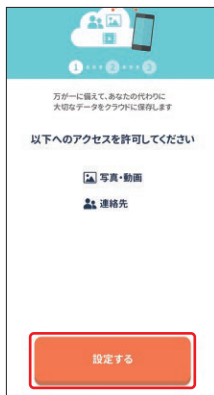
写真・動画・連絡先を保存します。



1. アプリ一覧から「Y!バックアップ」を選択



2. 「ログイン」を選択
※Yahoo! JAPAN ID 設定済みの場合は、自動でログインされます。



3. 「設定する」を選択
※連絡先と写真へのアクセスを求められたときは、画面の案内に沿って操作してください。



4. アプリの設定が完了すると自動的にバックアップが開始される。バックアップ率が100%になれば完了

USIMカードが変更になるお客さま

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

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、5-2 (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 固定電話からもOK

[対応時間] 4:00～23:15 ※メンテナンス時間中は受付できない場合があります。

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]

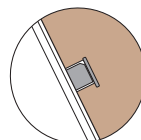
! 商品受け取り後6日以内に切り替えを行わなかった場合、弊社にて切り替え手続きを行います。その場合、切り替え時間の指定はできませんのでご了承ください。

4 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。

5-1 USIMカードを挿入する

4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。
※使用される端末ごとにUSIMトレイは決められています。新しい交換機には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。

⚠️ 〈USIMカード取り外しの注意事項〉



5-2 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ますQRコードより手続きを行ってください。

6 交換機の初回起動時の設定

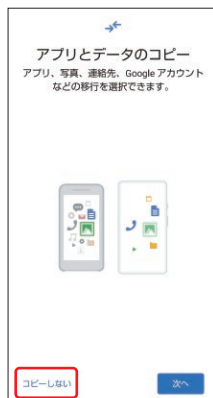
ここでは交換機の初回起動時の設定とGoogle アカウントの引継ぎをおこないます。



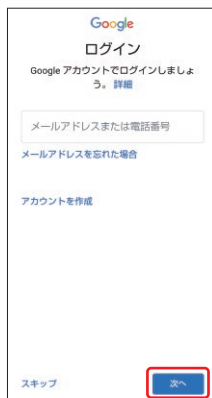
1. 交換機の電源をON



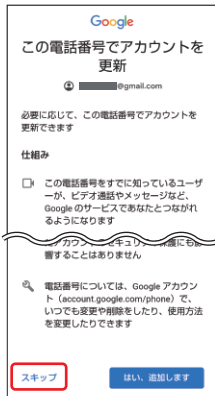
2. Wi-Fiに接続。
利用しているWi-Fi名を
選択し、パスワードを
入力し接続



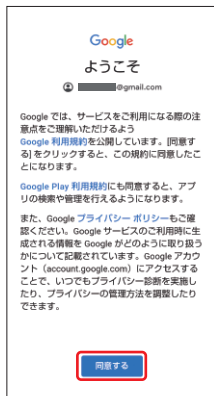
3. 「コピーしない」を
選択



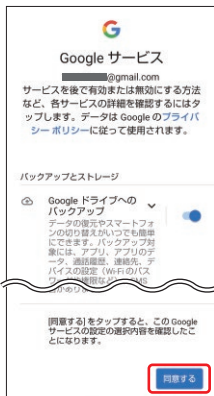
4. Google アカウント
(Gメールアドレス)を
入力。「次へ」を選択
次画面でパスワードの
入力。「次へ」を選択



5.この電話番号でアカウントを更新「スキップ」を選択



6.「同意する」を選択



7.「同意する」を選択



8.画面ロックに利用するお好きな暗証番号を設定



9.「次へ」を選択



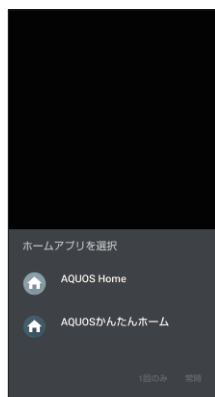
10.「スキップ」を選択



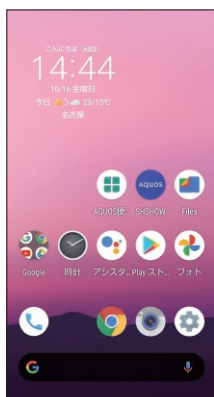
11.「スキップ」を選択



12.「いいえ」を選択



13.お好みのホームアプリを選択



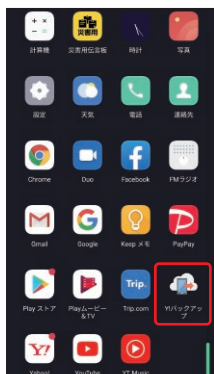
14.完了

7 データの復元

この作業にはYahoo! JAPAN IDが必要です。また、この作業はオンライン環境が必要です。

交換機での作業

「Yahoo!かんたんバックアップ」アプリで保存したデータを交換機に移します。



1. アプリ一覧から「Y!バックアップ」を選択

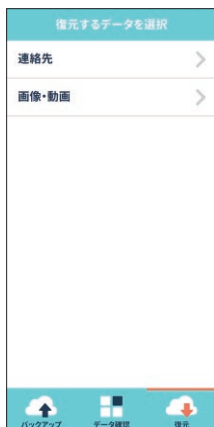


2. 「ログイン」を選択し、Yahoo! JAPAN ID*とパスワードを入力



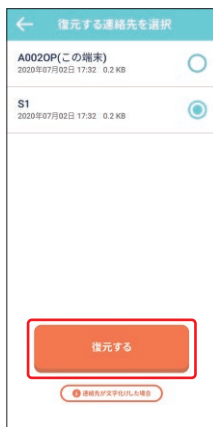
3. バックアップ機能が自動で開始される。「復元」を選択

*Yahoo! JAPAN ID設定済みの場合は、自動でログインされます。連絡先や写真へのアクセスを求められたら、「許可」を選択。



4. 復元したいデータを選択

※ここでは「連絡先」を選択します。



5. 復元したい連絡先を選択し、「復元する」を選択

※画像・動画の場合は、選択した後に表示される画面で復元するものをお選びください。



6. 復元が終わったら、「完了」を選択して終了

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

設定方法について

Android端末を利用の場合
の設定方法
(あんしんフィルター)

動画
でみる



bit.ly/3jQbsff

Redmi 9Tなど、
ファミリーリンクを利用の
場合の設定方法

動画
でみる

12歳以下



bit.ly/2SMAVdW

13歳以上



bit.ly/33PDBgX

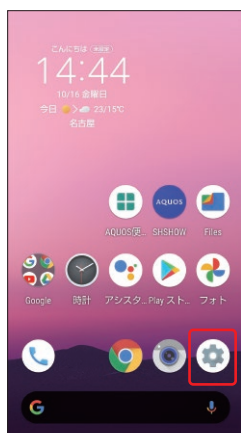
おサイフケータイ®に関する注意事項

データの消去と移行に関して

- 交換に際して、FeliCaチップをフォーマット(初期化)いたします。
- お客さまの携帯電話機に入っているFeliCa内のデータについては、全てお客さま自身で消去のうえ、フォーマットをご依頼ください。
- フォーマットを実施した場合、FeliCa内部のデータは一切消去されます。フォーマットされた状態では、ICアプリサービスの申し込み状況の確認も含め、全てのサービスのご利用ができません。
- 携帯電話機の廃棄の際は、フォーマットを実施したうえでFeliCaに廃棄鍵(利用終了情報)を書き込みます。
- ICアプリサービス提供者(以下「サービス提供者」といいます)によっては、データの移し替えサービスなどをご用意している場合もあります。FeliCa内部のデータの移し替えてを希望、もしくはFeliCa固有の番号(IDm)を使用して個人認証するサービスをご利用の場合には、お客さま自身にてサービス提供者まで確認のうえ、移し替えるに必要な処理を行ってください。
- Felica内のデータを消去せずに、携帯電話機をお引渡しいただいた場合、当該データの消去に同意いただいたものとみなし、データを消去させていただきます。
- お引き渡し頂いたお客さまの携帯電話機に入っているFeliCa内のデータ(金銭に関わるものも含むすべてのデータ)、およびFeliCa交換に伴う損害について、ソフトバンク株式会社は一切の保証を行いません。
- フォーマットにより消去されたFeliCa内のデータの復旧は一切できません。

おサイフケータイ®ロックに関して

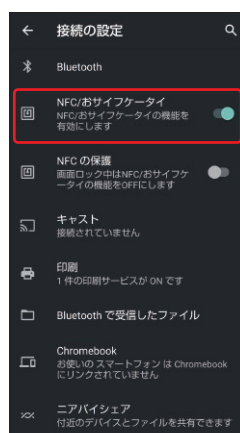
おサイフケータイ®のロックが掛かっている場合、データの初期化ができない可能性があります。
初期化前におサイフケータイ®のロック解除をお願いいたします。



1. アプリケーション一覧より[設定]を選択



2. [接続済みのデバイス]を選択



3. [NFC/おサイフケータイ]をオフにする

3 故障機の初期化

9 Google アカウントの削除とデータの初期化

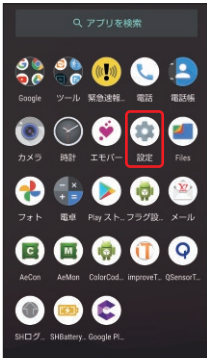
! データの初期化を行うと全てのデータが消去されますのでご注意ください。

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>

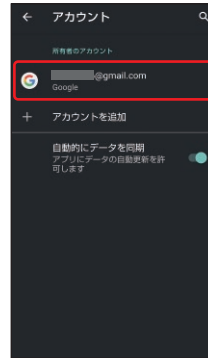
eSIM再発行の手続きはこちら



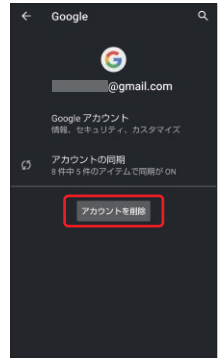
1.「設定」を選択



2.「アカウント」を選択



3. Google アカウント (Gメールアドレス) を選択



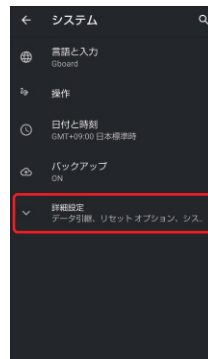
4.「アカウントを削除」を選択。これでGoogle アカウントが削除されました



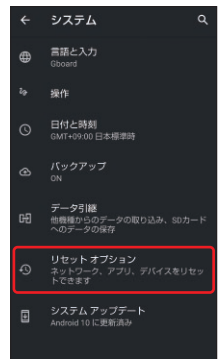
5.次にデータの初期化を行う。設定のメニューの画面に戻る



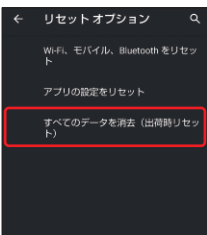
6.「システム」を選択



7.「詳細設定」を選択



8.「リセットオプション」を選択



9.「すべてのデータを消去 (出荷時リセット)」を選択。これで端末のデータは消去されます

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。

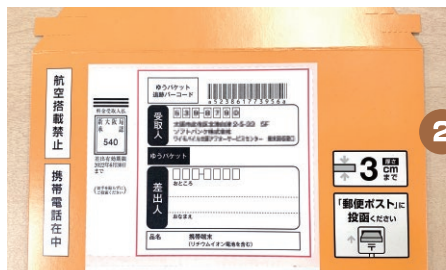


1

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クリアケースへ入れて、緩衝材等を隙間に詰めてください。



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。



2

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。



3

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・紛失した場合などは、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NFC/おサイフケータイロック(ICカードロック)はオフにしましたか？
- 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

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。

月額料: **550円(税込)** 初月無料*

*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

- 交換機をお受け取り後のご返品(お申し込みのキャンセル)はお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ができません。
- 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。
- 故障機のご返送が確認できるまでは、機種変更、MNP等がご利用いただけません。
- 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きます場合があります。
- FeliCaはソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。FeliCaはソニー株式会社の登録商標です。
- おサイフケータイ®は株式会社NTTドコモの登録商標です。
- Google、Android、Google Play、Android Pay、Google フォトおよびその他のマークは、Google LLC の商標です。
- 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。