

# 使い方サポート

## ご加入条件

スマートフォン（5G/4G LTE）/iPhoneご利用の個人のお客さま

※法人のお客さまは使い方サポートにご加入いただけません。

※他社携帯電話機でご利用の場合、各種サービス/コンテンツ、機能、アプリケーションなどの利用が制限される場合があります。

## ご利用料金

月額649円（税込）

安心サポートパック（Android）：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/anshin-support/>

安心サポートパック（iOS）：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/anshin-support-ios/>

故障紛失サポート with Cloud：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/repair-cloud/>

故障紛失サポート：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/repair/>

故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/repair-acs-icloud/>

故障紛失サポート with AppleCare Services：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/repair-acs/>

## サポート内容

### 初期設定サポート

スマートフォンの初期設定やデータ移行の方法を、アドバイザーがメッセージや電話でわかりやすくご案内します。

### 周辺機器サポート

スマートフォンの機能や、他社のアプリや周辺機器の活用方法まで幅広くサポートします。（注）

### 厳選された情報をお届け

- ・AIがお客さまの興味関心やスマートフォンの使い方についての学習を積み重ね、お客さまに合ったお役立ち情報を配信します。
- ・使い方サポートアプリにあるFAQや使い方のデジタルガイドから知りたい情報がすぐに見つかります。

### 遠隔操作サポート

スマートフォン・PC・周辺機器の使い方にお困りの方や、もっと知りたい方向けに、

お電話、または遠隔操作（リモート操作）でサポートいたします。

注)一部対象外の機器やメーカーおよび操作や設定があります。

### 使い方サポートセンター

電話サポート/メッセージサポートの営業時間：9:00~20:00（年中無休）

※メッセージサポートでは、20:00~翌日9:00の間に事前にご相談内容を送信いただいた場合、翌日9:00以降に順次ご案内させていただきます。

## サポート内容詳細

基本操作	スマートフォン・タブレットの基本操作 通話/メール/音設定/アプリの追加・削除/ホーム画面設定/通信/ストレージ/文字入力/画面表示/セキュリティ/海外利用設定/端末情報
初期設定・データ移行	バックアップ/データ移行/初期設定
端末の基本アプリの操作、設定方法	電話/ブラウザ/メッセージ/連絡先/検索/カメラ/ギャラリー/音楽/カレンダー
UQ mobileアプリ・サービスの操作、設定方法	au ID/au Online Shop/au PAY/au PAY マーケット/auスマートパスプレミアム/auカーナビ/auかんたん決済/データお預かり(auスマートパスプレミアム会員特典(は利用可)/そのほかUQ mobile アプリ・サービス
そのほかのアプリの概要説明 基本操作・設定	SNS・メッセージ（LINE/Twitter/Instagram/Facebook）/Google関連/Apple関連/外食/音楽/翻訳/ゲーム/カメラ/ショッピング/スケジュール管理/天気・防災/電子マネー/動画/ニュース/レシピ/地図・ナビ/セキュリティ/電子書籍
周辺機器の基本操作・設定	パソコン（Windows®・Mac基本機能/ソフトウェアインストール）/イヤホン・オーディオ/接続方法（Wi-Fi/Bluetooth®/テザリング/そのほかスマートデバイス接続）/ウェアラブル機器/プリンター/デジタル家電

## ご案内対象外の操作

- ・金銭的リスクやデバイスが動かなくなるリスクのあるご案内  
オンライン銀行や株取引など金融取引の操作全般（ログインを含む、入金／振込／明細確認操作など）  
PC初期化／システムの復元／リストア／au端末以外のデバイスのBIOS／ファームウェアの更新
- ・メーカーが保障しない操作のご案内  
Rootの取得、デバイスの改造、パソコンのレジストリ変更など
- ・メーカーやプロバイダの規約に反する操作のご案内  
YouTubeやSpotify環境におけるメディアファイルのダウンロードなど
- ・公序良俗や法律に抵触する操作のご案内  
技適を取得していない端末のサポート、プロテクトがかけられている市販のDVD、BDのリップリングなど
- ・回答にアドバイザーの主観が入る恐れがあるご案内（動画や音楽などのコンテンツ内容に関する質問など）
- ・アドバイザーの固有スキルに依存するご案内（ゲームの攻略方法やプログラム言語の利用方法など）
- ・操作説明以外のご質問（EC出店や決算システム導入に関する質問など）
- ・環境に起因する問題（特定の場所でau Wi-Fi接続ツールの接続ができないなど）
- ・お客さまの環境に合わせた物理的なデバイス設置方法（壁にネジでWi-Fiルーターを取り付ける方法など）
- ・一部対象外の機器やメーカーおよび操作や設定があります。

## ご注意事項

※月途中の加入および解約の場合、月額料は日割りとなります。安心サポートパックのご契約時に故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+／故障紛失サポート with AppleCare Servicesのいずれかの端末補償サービスに加入していた場合、端末補償サービスの月額料は日割りとならず満額請求となります。故障紛失サポートは日割りとなります。

※UQ mobile契約を解約または一時休止した場合や、UQ mobile料金プランからpovo料金プランへプラン変更した場合、「使い方サポート」は自動的に解約となります。

ただし、以下の料金プラン変更をした場合は「使い方サポート」は継続となり、月額料が発生します。

UQ mobile料金プランからau料金プラン（その後au料金プランからUQ mobile料金プランへプラン変更した場合を含む）  
「使い方サポート」継続可否一覧表（○：継続、×：解約）

料金プラン		変更後		
		au	UQ mobile	povo2.0
変更前	au	-	○ (注)	×
	UQ mobile	○ (注)	-	×

注) au Online ShopまたはUQ mobileオンラインショップでお手続きの場合、継続または解約を選択できます。

※ご案内は当社が別途定める、端末に関するマニュアルの範囲内または当社の定めるそのほかのマニュアルの範囲内に限られるものとします。また、当社、各サービスおよび各アプリケーションの提供事業者または周辺機器の製造メーカーが公表している操作、設定に限られるものとします。一部対象外の機器やメーカーおよび操作や設定があります。

※詳しくは使い方サポート利用規約をご確認ください。

[https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/conditions/?\\_ga=2.248015623.1207508003.1629194136-1413825567.1625047177](https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/conditions/?_ga=2.248015623.1207508003.1629194136-1413825567.1625047177;);