

■ どのようなトラブルでお困りですか？

消耗	故障		紛失 / 盗難	
 電池の減りが早い	 電源が入らない 充電できない 操作できない	 画面割れ	 水濡れ 本体がバラバラ	 電話機が お手元がない
<h3>■ 修理</h3> <p style="text-align: right; background-color: #c00000; color: white; padding: 2px;">ケータイ補償サービス</p> <p>ケータイ補償サービスならお得な価格で修理</p> <p>修理代金上限</p> <p>Android 等の機種の場合 iPhoneの場合</p> <p>3,300 円 (税込) 5,500 円 (税込)</p>		<h3>■ 交換</h3> <p style="text-align: right; background-color: #c00000; color: white; padding: 2px;">ケータイ補償サービス</p> <p>当日～2日以内に交換電話機（リフレッシュ品）をお届け</p> <p>ご負担金 ※月額コース・電話機のタイプによる</p> <p>5,500 円 (税込) ～ 12,100 円 (税込)</p>		
<h3>■ 機種変更</h3> <p style="text-align: center;">古い電話機を新しい機種へご変更</p> <p>ご負担金</p> <p>ご購入機種代金</p>		<p>機種変更手数料</p> <p>オンラインショップ ドコモショップ店舗手続き</p> <p>無料 2,200 円 (税込) ～ 3,300 円 (税込)</p>		<p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> インターネット <input checked="" type="radio"/> お電話 <input type="radio"/> ドコモショップ
<p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> インターネット <input checked="" type="radio"/> お電話 <input type="radio"/> ドコモショップ 		<p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> インターネット <input checked="" type="radio"/> お電話 <input type="radio"/> ドコモショップ 		
<p>交換対象外</p>		<p>修理対象外</p>		

ケータイ補償サービス（交換電話機のお届け）のお手続き

インターネットからのお手続き

🔍 ケータイ補償サービス



忙しい方でも24時間好きな時間に
ご負担金10%割引

📌 コチラを読み込んで
カンタンお手続き！

ケータイ補償サービスセンター

ドコモの携帯電話から …… (局番なし) **15711**
 一般電話などから …… **0120-210-360**

📞 携帯電話・PHS OK

※ 一部のIP電話からは接続できない場合があります
 年中無休 午前9時～午後8時



⚠️ ご注意点

- 交換電話機はリフレッシュ品※となります
※リフレッシュ品とは、お客さまより回収した電話機に外装の新品交換、品質の確認を行った上で、新品同様の状態に初期化した電話機です。また、ドコモが定める基準を満たし、修理や外側カバーの交換をせずに初期化したリフレッシュ品（B品）も任意でお選びいただくことができます。
（B品は端末によっては動作に支障のない程度の生活傷などが見受けられる場合がございますが、割安でお求めいただけます）
※交換電話機は原則ご利用機種と同じモデルですが、在庫状況により弊社指定機種またはカラーをご提示する場合がございます
- 紛失または盗難の場合はご利用を一時中断頂き、警察に遺失届をご提出ください
※紛失/盗難による利用中断をご希望の方は **0120-524-360**（24時間受付）にてお手続きください
※届け出た警察署または交番名・届出日時・受理番号が必要となりますので、あらかじめお控えの上、お手続きください
- お申込み内容またはご契約状況、交換電話機の在庫状況などによりインターネットでお手続きを完了できない場合がございます

インターネットからのお申込みが便利です

- インターネットからは、**24時間いつでも手軽にお申込みいただけます。**
- **ご負担金（交換電話機のご提供代金）が10%割引となります。**
- お申込みには、dアカウントのID、パスワードが必要となります。
ご用意の上、お進み下さい。

ケータイ補償サービス（交換電話機のお届け）のお手続き

インターネットからのお手続き

🔍 ケータイ補償サービス



忙しい方でも**24時間好きな時間**にご負担金**10%割引**

📱 コチラを読み込んでカンタンお手続き！

ケータイ補償サービスセンター

ドコモの携帯電話から・・・（局番なし） **15711**

一般電話などから・・・ **0120-210-360**

📞 携帯電話・PHS OK

※一部のIP電話からは接続できない場合があります
年中無休 午前9時～午後8時

My docomo、ケータイ補償サービスサイトどちらからでもアクセスいただけます。

My docomoから申し込む

My docomoトップから「お手続き」を選択

お手続きから「故障・トラブル」を選択

故障・トラブルから「ケータイ補償 (補償の申込み)」を選択

ケータイ補償 (補償の申込み) から「お手続きする」を選択

My docomoへのアクセスはこちら

ケータイ補償サービスサイトから申し込む

検索サイトで「ケータイ補償サービス」と検索、またはQRコードからケータイ補償サービスサイトを開く

https://www.nttdocomo.co.jp/service
ケータイ補償サービス | NTTドコモ

「補償 (配送による交換電話機のお届け)のお手続きページへ」を選択

ケータイ補償サービス (交換電話機のお届け) のお手続き

インターネットからのお手続き

ケータイ補償サービス

忙しい方でも24時間好きな時間に
ご負担金10%割引

コチラを読み込んで
カンタンお手続き!

ケータイ補償サービスセンター

ドコモの携帯電話から・・・ (局番なし) **15711**

一般電話などから・・・ **0120-210-360**

携帯電話・PHS OK ※一部のIP電話からは接続できない場合があります

年中無休 午前9時～午後8時

各種項目をご確認の上、必要事項をご入力ください

STEP 1

ケータイ補償（補償の申込み）のお手続き

お手続きに関する注意事項、ご登録内容についてご確認ください

補償を申込み

ケータイ補償（補償の申込み）の注意事項等

ケータイ補償（補償の申込み）の注意事項等と同様にする

交換電話機等送付先・ご連絡先電話番号確認

選択可能な住所の確認

交換電話機等送付先の選択

ご連絡先の入力

契約者住所

請求書送付先住所

ご連絡先電話番号の入力

次へ進む

STEP 2

登録電話機の確認

お客様の登録電話機

メーカー：Sony Ericsson
機種：SO-01K
カラー：Black
電話番号：358158081379046
製造番号の確認方法

トラブルの内容、症状に応じて設問にお答えください

トラブルに遭った電話機の確認

今回トラブルに遭った電話機は上記登録電話機で間違いありませんか？

必要ない/使えていない

再発行希望
再発行手数料 2,200円 (税込)

トラブルに遭った電話機の台数確認

トラブルに遭ったのはこの1台のみですか？

1台のみ

複数台同時にトラブルに遭った

次へ進む

STEP 3

交換電話機の選択

お客様のご登録電話機

メーカー：LG
機種：L01E
カラー：Black
価格詳細

お選びいただける電話機とご負担金が表示されますのでご確認ください

交換電話機の選択

お選びいただける交換電話機は、Web上で検索し、ご希望の機種・カラー・料金等を選択してください。

お選びいただける交換電話機

サムスン SC-01H

カラー：Camo White / Solid Black (標準色)

お客様ご負担金：5,500円(税込)

このままインターネットでお手続きを完了いただければ、WEB割引の対象となりサービス利用時のお客様ご負担金が10%割引になります。

次へ進む

STEP 4

ドコモショップで初期設定サポートをご利用頂く場合は有料となります

「ドコモショップでの端末初期設定サポート」の注意事項

「ドコモショップでの端末初期設定サポート」の注意事項を確認してください。

交換電話機のお受け取り方法の確認

交換電話機のお受け取り方法を選択してください。

商品受取方法

お届け日時の選択

配送方法のご指定

地域や時間帯によりエクスプレス配送も選べいただけます

現在のお届け日時

お届け日時

上記のお届け日時に配送します。変更しますか？

変更する

変更しない

このままインターネットでお手続きを完了いただければ、WEB割引の対象となりサービス利用時のお客様ご負担金が10%割引になります。

次へ進む

STEP 5

お支払い金額確認

お客様ご負担金 8,250円 (税込)

WEB割引 -825円 (税込)

合計金額 7,425円 (税込)

受付確認メール設定

受付確認メールの送付先

ドコモメール/spモードメールアドレスへ送信

ご指定のメールアドレスへ送信

送信しない

次へ進む

STEP 6

お手続き内容の最終確認

お手続き内容の確認

お手続き内容の最終確認

送信して手続き完了

この内容で手続きを完了する

内容を確認する

内容をご確認の上、 の表示がある箇所にご入力ください

※ 画面はイメージです、お申込み内容やご契約状況により実際の画面は異なります

※ インターネットブラウザの「戻る」機能をご利用いただけません

※ 一定時間操作がない場合は自動的にログアウトいたします

ケータイ補償サービス（交換電話機のお届け）のお手続き

インターネットからのお手続き

ケータイ補償サービス



忙しい方でも24時間好きな時間に
ご負担金10%割引

コチラを読み込んで
カンタンお手続き！

ケータイ補償サービスセンター

ドコモの携帯電話から …… (局番なし) **15711**
一般電話などから …… **0120-210-360**

携帯電話・PHS OK

※ 一部のIP電話からは接続できない場合があります
年中無休 午前9時～午後8時