

スマホのさまざまな悩みをオペレーターがお客さまの画面を見ながらその場で解決！

あんしん遠隔サポートセンター※1 ※4

【受付時間】午前9：00～午後8：00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合

(局番なし) **15710** (無料)※2

一般電話などからの場合 ☎ 0120-783-360※3

有料
サービス

smartあんしん補償センター※1

【受付時間】午前9：00～午後8：00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合

(局番なし) **#8936** (無料)※2

一般電話などからの場合 ☎ 0120-189-360※3

総合お問い合わせ先／各種ご注文受付(ドコモ インフォメーションセンター)※1

【受付時間】午前9：00～午後8：00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合

(局番なし) **151** (無料)※2

一般電話などからの場合 ☎ 0120-800-000※3

※1 番号をよくお確かめの上、おかけください。

※2 一般電話などからはご利用になれません。

※3 一部のIP電話からは接続できない場合がございます。

※4 専用アプリから発信することもできます。

◇本冊子掲載のサービス内容および料金・お申込み方法などは、予告なしに変更する場合がございますのでご了承ください。

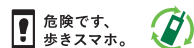
◇本冊子掲載の電話番号、URLなどは、予告なしに変更する場合がございますのでご了承ください。

◇Android™ は Google LLC. の商標です。

◇掲載されている会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

◇本冊子から許可なく転記、複写することを固く禁じます。

◇表示金額は特に記載のある場合を除きすべて税込みです。



本冊子の内容は2025年9月現在のものです。 **2025.09**

株式会社NTTドコモ

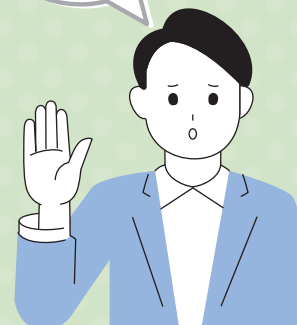
NTT
docomo

Androidスマートフォン・ドコモケータイ用

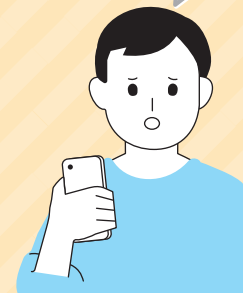
この度は、トラブルに遭われましたこと、心よりお見舞申し上げます。
本誌にてできる限りのサポートをさせていただきます。



スマホのデータ
そのまま
持ってこれる？



データも
ちゃんと
移せる？



ご利用開始まで
この1冊で
すべて**解決!**

smart
あんしん補償
スタートガイド

自分で
操作して
大丈夫？



今まで使っていた
スマホは
どうすればいい？

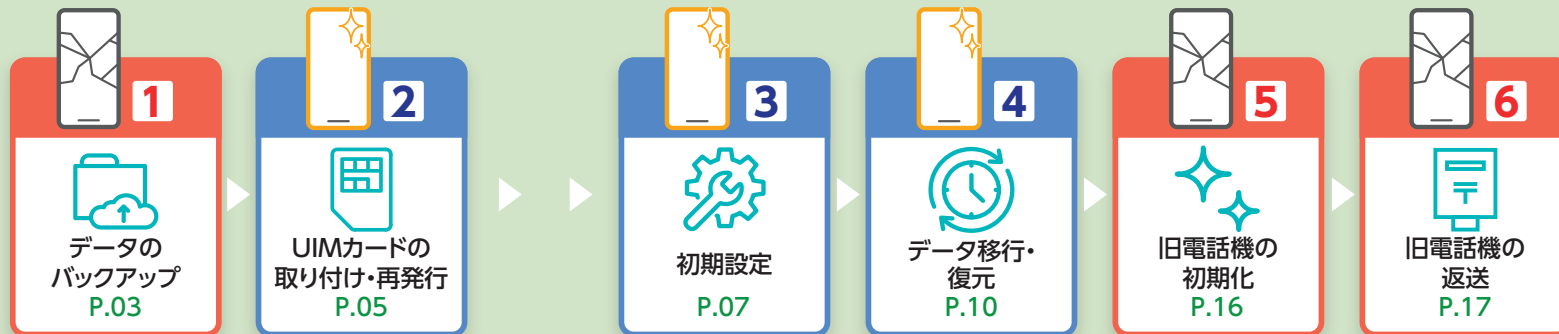


User Manual
written in English

You can check
the manual
from page 21

お手続きの流れ

旧電話機の状況に応じた
お手続きの流れをご紹介します



電話機が
**スマート
フォン**の方



電話機が
**ドコモ
ケータイ**の方



※ドコモケータイ (spモード) の
各種設定方法はドコモのホー
ムページをご確認ください。



※home5Gをご利用のお客さまは同梱されている別紙もあわせてご確認ください。

はじめにご確認ください

送付内容の確認 ご確認いただいたら✓を入れてください。

☐ 交換電話機

☐ 送付物明細書

☐ smartあんしん補償スタートガイド

☐ 返送用封筒

☐ 電池パック (内蔵電池タイプの電話機は対象外)

●液晶保護フィルムは、必ず外観および動作を確認したうえでお貼りください。

旧電話機返送期限

同梱の返送用封筒にて、**「補償受付日」より10日以内**にご返送ください。

●送付内容が異なる場合は「smartあんしん補償センター」へご連絡ください。

※データ移行等のご利用の通信環境により通信料が高額になる場合がございますのでご注意ください。

※ドコモショップで端末初期設定サポートをご希望の場合は有料となります。詳しくはドコモショップにご確認ください。

交換電話機の故障等の不備に関するお問い合わせ先 ※番号をよくお確かめの上、おかけください。

smartあんしん補償センター

【受付時間】午前9:00～午後8:00 (年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合 (局番なし) **#8936 (無料)**

※一般電話などからは
ご利用になれません。

一般電話などからの場合 ☎ **0120-189-360**

※一部のIP電話からは接続できない場合がございます。



ご注意ください

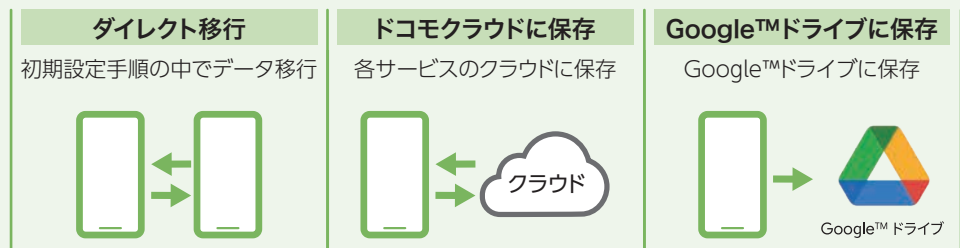
交換電話機に初期不良が見られた場合は、「Mydocomo」または「補償申込の
ご確認」に記載のある「補償受付日」を含む14日以内にsmartあんしん補償セン
ターまでご連絡ください。



旧電話機

1 データのバックアップ方法

- バックアップには「ダイレクト移行」・「ドコモクラウドに保存」・「Google™ドライブに保存」の3つの方法があります。



- ⚠ 機種によってはご利用いただけない場合があります。詳しくはドコモのホームページをご参照ください。
- ⚠ おサイフケータイのICカード内データは対応しておりません。
- ⚠ おサイフケータイのバックアップ、移行方法は各サービス提供者へご確認ください。

ダイレクト移行とは

移行方法 P.11へ

- 2台の端末を1対1のワイヤレスで接続し、かんたん・スピーディーにデータを転送できます。
- 初期設定手順の中でデータ移行ができます。

Google™ドライブに保存する方法

- Google™ ドライブを使うと便利!



写真や動画、ドキュメントなど、さまざまなファイルをGoogle™のクラウドに保管ができます。機種変更時のデータ移行も簡単です。



ドライブ内に保存したファイルは、ほかの人と共有したり、Web上に公開することも可能。閲覧、編集、コメントにほかのユーザーを簡単に招待できます。

15GBまで無料で利用可能

※サービスの利用には「Google™ ドライブ」アプリのインストールが必要な場合があります。

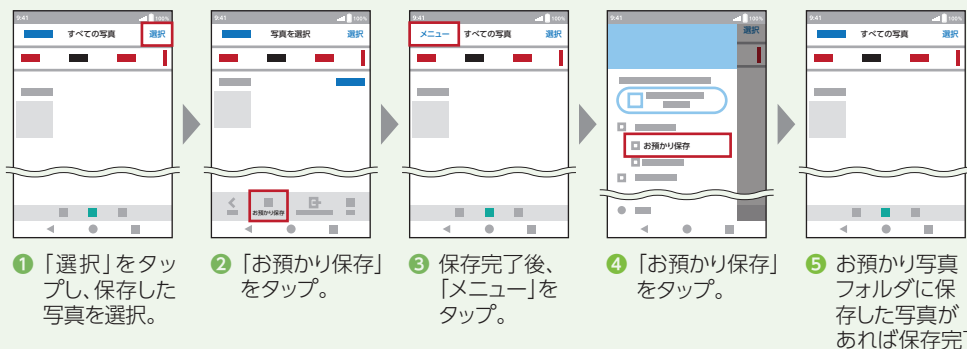
ドコモクラウドに保存する方法

復元方法 P.10へ

- ドコモクラウド上にメール、写真、動画、電話帳などをバックアップするためには、各アプリケーションでの操作が必要です。下記は一例となりますが、各アプリケーションの手順に従い、実施をお願いします。
- ※ドコモ回線をご契約されていない方は対象外のサービスとなります。

【例】写真、動画を保存する場合(対象アプリ:dフォト)

※電話帳の保存をする場合は、「ドコモ電話帳」をご利用ください。



データ移行について

Google™アカウントを初期設定時に設定すると以下のデータ移行が可能になります。

- 端末の設定値(ディスプレイ設定やWi-Fi設定など)
- 過去にGoogle Play™でダウンロードしたアプリの一括ダウンロード
- 過去にGoogle Play™でダウンロードしたアプリの設定



交換電話機

2 UIM(SIM)カードの取り付け方法

- 交換電話機を使用するため、旧電話機からUIMカードを入れ替えます。再発行された方は、挿入された状態でのお届けとなりますので、新しいUIMカードが挿入されていることをご確認ください。

⚠ SIMトレイごと
入れ替えないでください。



UIMカード



交換電話機

カード
取り出し

旧電話機からUIMカードを取り出す

1 旧電話機のSIMトレイにある穴にSIM取り出しツールまたはペーパークリップの先を差し込みます (SIM取り出しツールは、電話機ご購入時に付属されています)。

2 トレイが飛び出すまで、しっかりとまっすぐ押し込みます。

3 SIMトレイを引き出し、トレイ上のUIMカードを取り出します。

SIM取り出しツールまたは
ペーパークリップ

⚠ UIMカードを誤ってご返却いただいた場合、
UIMカードの再発行を行う必要があり、別途手数料がかかります。

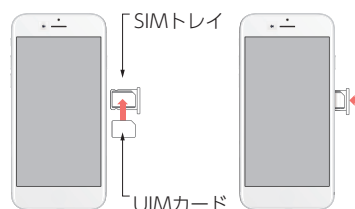
カード
取り付け

交換電話機へUIMカードを取り付ける

1 上記と同じ方法で交換電話機からSIMトレイを引き出します。

2 トレイに旧電話機で使用していたUIMカードを取り付けます。

⚠ UIMカードのみ入れ替えを行い、旧電話機のSIMトレイは旧電話機に装着したままご返却ください。



UIMカード

※ドコモケータイはUIMカードの入れ替え方法がスマートフォンと異なります。

UIM(SIM)カードを再発行された方の 開通手続き (ドコモ回線ご利用の方)

- smartあんしん補償のご利用と同時にUIMカードを再発行された場合は、ご利用開始・電話機切り替え (開通) の手続きが必要となります。
- ドコモ回線のUIMカードをご利用になっていない方は、ご契約の回線事業者のホームページ等をご確認ください。

交換電話機での開通手続き方法 (ドコモ回線ご利用の方)

1 交換電話機にUIMカードが挿入されていることを確認し、
① ⑤ ⑧ ⑩ へ発信してください。

2 音声ガイダンスに従い、操作を実施ください。

⚠ 旧電話機でお使いのUIMカードと、交換電話機で使用するUIMカードの形状が変更となる方は、交換電話機で使用するUIMカードのご利用お手続きの前に、旧電話機にてUIMカードに保存されている電話帳等のデータ移行を行ってください。

⚠ 音声通話不可のタブレット端末、データ通信専用端末等をご利用の方は、上記の手順ではご利用手続きができませんので、「smartあんしん補償センター」、「ドコモ インフォメーションセンター」、または「ドコモショップ」までお問い合わせください。「smartあんしん補償センター」、「ドコモ インフォメーションセンター」の電話番号は裏表紙をご参照ください。

⚠ UIMカードの送付日翌日から20日経過後も、開通の手続き (通信・通話を利用可能とする手続き) が行われない場合は、ドコモにて開通の手続きを取らせていただきますので、あらかじめご了承ください。ご利用の交換電話機 (スマートフォン) によっては、開通後にパケット通信を行うために交換電話機の再起動 (電源OFF/ON) が必要な場合がございます。パケット通信ができない場合には、交換電話機の再起動を行ってください。

⚠ UIMカードを再発行された場合、PINコードは「0000」に設定されています。PINロック解除コードを確認されたい場合は **My docomo** もしくはドコモ インフォメーションセンターにてご確認ください。

※ネットワーク暗証番号は誤った番号を3回入力するとロックされます。ネットワーク暗証番号がロックされてしまった場合は、ネットワーク暗証番号の登録・変更が必要です。お手続きはドコモ インフォメーションセンターにご相談ください。



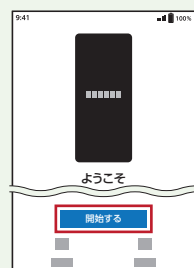
3

スマートフォン初期設定

Android スマートフォン・タブレットをはじめて利用

する方の設定

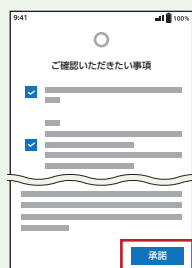
Androidスマートフォン・タブレットでは初回の電話機起動時に初期設定を行います。下記の手順を参考に設定を行ってください。



① 「開始する」をタップ。



② 接続するネットワークを選択。



③ 項目にチェックを入れ、「承諾」をタップ。

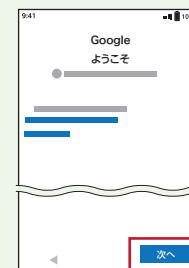


④ ダイレクト移行を行う場合は「次へ」をタップ、しない場合は「コピーしない」をタップ。

ダイレクト移行を行う方はP.11に進んでください。



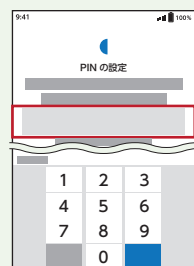
⑤ Googleアカウントを入力し、「次へ」をタップ。



⑥ パスワードを入力し、「次へ」をタップ。



⑦ 「同意する」をタップ。



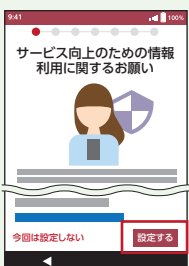
⑧ 案内に従ってPINコードを設定。



⑨ 案内に従って指紋を設定。



⑩ 「次へ」をタップ。



⑪ 「設定する」をタップ。



⑫ 「次へ」をタップ。その後のポップアップで「許可」をタップ。



⑬ 「設定する」をタップ。



⑭ 「同意して設定する」をタップ。



⑮ 「次へ」をタップ。その後のポップアップで「許可」をタップ。

P.09へつづく

⚠ お使いの機種やOSのバージョンにより、画面遷移や操作（動作）が異なる場合がございます。
⚠ 「ケータイお探しサービス」をご利用いただくには、事前に本初期設定が必要です。事前に設定がされていないと、紛失時などにご自身のケータイのおおよその位置を検索することができません。

※こちらの設定画面は一度設定を行うと初期化を行わない限り表示されません。
※各サービスをご利用いただくためには本初期設定のほかに、各サービスごとの設定が必要です。

ご利用機種の取扱説明書はコチラ



操作・設定に困ったときは

有料

あんしん遠隔サポートセンター

【受付時間】 午前9:00～午後8:00 (年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合 (局番なし) 15710(無料)

※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などからの場合 ☎ 0120-783-360

※一部のIP電話からは接続できない場合がございます。

※番号をよくお確かめの上、おかけください。
※専用アプリから発信することもできます。



交換電話機

4 データの復元について

ドコモクラウドから交換電話機にバックアップデータを復元するには

■ ドコモクラウド上に保存したメール、写真、動画、電話帳などのデータを復元するためには、各アプリケーションでの操作が必要です。下記は一例となりますが、各アプリケーションの手順にしたいがい、実施をお願いします。※1 ※2

【例】写真、動画を復元する場合 (対象アプリ:dフォト)

※電話帳の復元をする場合は、「ドコモ電話帳」をご利用ください。



※1 ドコモ回線をご契約されていない方は対象外のサービスとなります。
※2 旧電話機と同じdアカウントでログインしていただく必要がございます。





交換電話機

4 データ移行・復元

スマート
フォン編

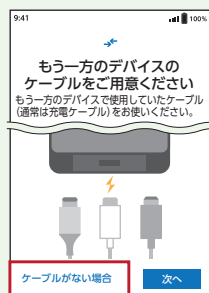
- 旧電話機から交換電話機へのデータ（電話帳、送受信メール、写真等）の移行はお客様自身でお願いいたします。

ダイレクト移行するには

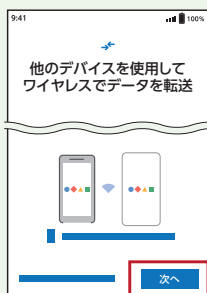
- 2台の端末を1対1のワイヤレスで接続し、かんたん・スピーディーにデータを転送できます。
- ここでは操作可能な旧電話機が手元にあり、ワイヤレスで移行する場合の移行手順を記載しております。



1 「次へ」をタップ。



2 「ケーブルがない場合」をタップ。



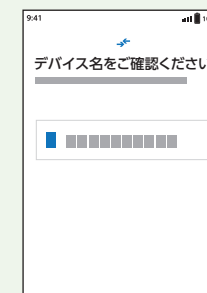
3 「次へ」をタップ。



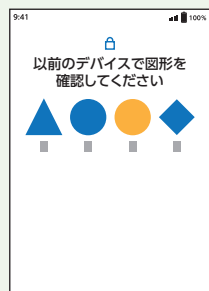
4 「次へ」をタップ。



5 「次へ」をタップ。



6 旧電話機を選択。



7 旧電話機で図形を確認。



8 コピーする項目を選択し、「コピー」をタップ。

以降はP.7の
初期設定に
戻ります。

※お使いのメーカー、機種やOSのバージョンにより、画面遷移や操作が異なる場合がございます。
※アクセス許可を求める画面が表示された場合は、内容をご確認の上、「許可」をタップしてください。
※移行先の空き容量が足りない場合、項目を選択し直すか、データを削除してからやり直してください。
※移行先端末の仕様などにより、移行したデータが正しく認識されない場合がございます。

操作・設定に困ったときは

有料

あんしん遠隔サポートセンター

【受付時間】 午前9:00～午後8:00 (年中無休)

ドコモの携帯電話
からの場合 (局番なし) **15710(無料)**

※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話など
からの場合 ☎ **0120-783-360**

※一部のIP電話からは接続できない場合がございます。

※番号をよくお確かめの上、おかけください。
※専用アプリから発信することもできます。



交換電話機

4 データ移行方法について

ドコモケータイ (spモード) 編

バックアップ方法ドコモケータイ(spモード) 編

データのバックアップ方法・搭載アプリは機種によって異なります。詳しくは取扱説明書、ドコモのホームページをご確認ください。

- 交換電話機を設定する前に、旧電話機のデータのバックアップを行う必要があります。一度失われたデータは、復活させることができないため、必ず行ってください。

データ移行方法	バックアップできるデータ
spモード ケータイデータお預かりサービス ※ドコモ回線をご契約されていない方は、対象外のサービスとなります。 spモード ケータイデータお預かりサービス spモード ケータイデータお預かりサービスをご利用になっている方は、ドコモのクラウドに保存したスケジュールやメモのデータを交換電話機に復元できます。 お申込み: 不要 月額使用料: 無料 ケータイからケータイデータ お預かりサービスサイトにアクセス	●スケジュール ●メモ

※ドコモケータイの端末暗証番号の初期設定は「0000」となります。なお、初期設定「0000」の入力を行うことなく、新しい暗証番号が設定できる機種もございます。電話機に表示されるメッセージに基づき設定してください。



交換電話機

4 その他データ移行方法のご紹介

データ移行方法

- 内部データ(電話帳、送受信メール、写真等)の移行方法をご紹介します。

移行方法	概 要
DOCOPY (ドコピー) ※ドコモ回線をご契約されていない方は、対象外のサービスとなります。	ドコモショップに設置されている「DOCOPY (ドコピー)」を使って、携帯電話のデータをコピーすることができます。 ※機種により利用できない場合がございます。
i モード ケータイデータ お預かりサービス ※iモードをご契約されていない方は、対象外のサービスとなります。	ネットワーク上のドコモのお預かりセンターに、お客さまの携帯電話の一部データをバックアップし、必要な際にバックアップしたデータを復元できるサービスです。 ※保管できるデータは機種によって異なります。 有料サービス お申込み: 必要 月額使用料: 110円 ※最新の料金はドコモホームページをご確認ください。
ケータイデータ 復旧サービス	水濡れ・故障が原因で、電源が入らなくなってしまった携帯電話から、電話帳などのデータを復元し、お客さまへご返却いたします。 詳しくは P.15 へ

※機種によって選択いただける移行方法が異なります。詳しくは取扱説明書、ドコモのホームページ、ドコモ インフォメーションセンターにてご確認ください。

※旧電話機の状態(故障・盗難・紛失)によっては、データの移行ができない場合がございます。



5 旧電話機の初期化方法について

水濡れ・破損などで電源が入らなくなってしまった端末、もしくはデータが閲覧できなくなってしまった端末から、データを取り出してお渡しします。

ケータイデータ復旧サービス 旧電話機の返送前にお申し込みください。

補償ご利用後はドコモホームページからのお申し込みができません。
必ずドコモショップ／d garden での申し込みをお願いいたします。

水濡れ・破損など	ドコモショップにて受付	復旧作業 ※専用センターにて実施	データの復旧に成功	復旧データの受取*
smartあんしん補償 加入状況		データ復旧代金		
加 入 中		1,100円		
未 加 入		16,500円		

※最新の料金はドコモホームページをご確認ください。

提供条件

- データ復旧対応機種をご利用であること
- 対象のケータイがお申込み者ご本人さまの所有物であること

受付窓口

- 全国のドコモショップ／d garden

* 受取方法等の詳細はドコモのホームページをご確認ください。



⚠ 注意事項

※お客さまよりお預かりした端末の状態(水濡れ・破損・ロックの設定状態など)やデータ容量等によっては、データが復旧できない、または一部しか復旧できない場合がございます。

※ご利用の機種やOSにより、復旧可能データが異なります。詳しくはドコモのホームページをご確認ください。

※一部のデータ(ダウンロードデータ、おサイフケータイのICカード内データなど)は本サービスの対象外となります。

※データ復旧作業の実施過程で端末の分解などを行うため、お預かりした端末は復旧の成否にかかわらず、作業完了後に分解処理し、再生可能な部品は、当社で再利用させていただきます。お預かりした端末のご返却には応じられません。なお、当社は本サービスの実施の過程で知り得た情報について、作業完了後、速やかに廃棄し第三者に開示・漏洩いたしません。

※データを取り出せなかった場合は代金をいたしません。

・その他、詳しくはドコモのホームページをご確認ください。

注意

お客さまの個人情報やプライバシーをお守りするため今回トラブルに遭われた旧電話機は以下の手順に沿い、初期化をしてからご返送いただくようお願いいたします。

⚠ 事前にご確認ください

※一部機種ではSDカードに保存したデータを暗号化できますが、暗号化した状態で端末の初期化を行うと、SDカード内のデータが読み込めなくなります。暗号化されたデータは交換電話機でも操作が不可能ですので、旧電話機の初期化の前に暗号化設定を解除してください。機種ごとの設定方法については、ドコモのホームページにてご確認ください。

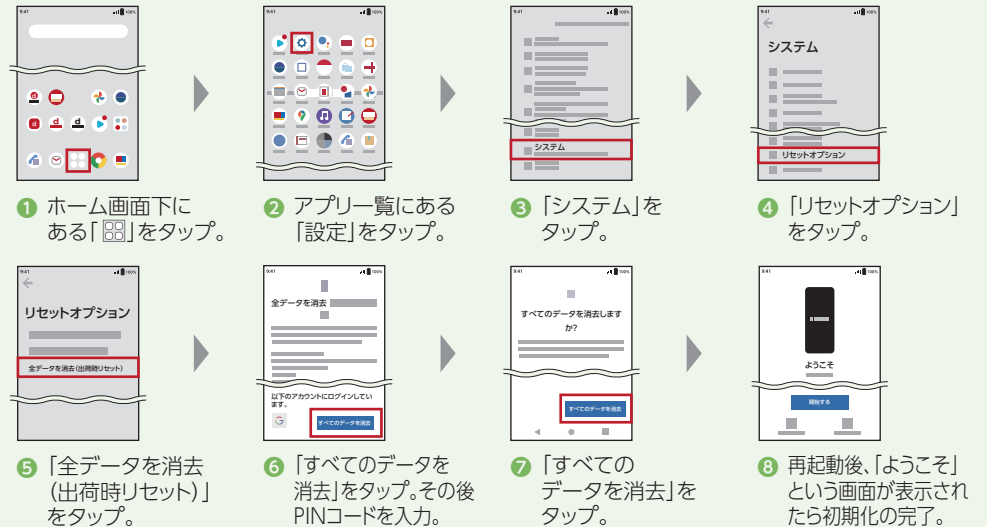
※旧電話機の初期化ではおサイフケータイのICカード内データは削除されませんのでご注意ください。

おサイフケータイの初期化についてはコチラ



スマートフォン・タブレット

※Android™12を用いた操作手順をご案内しています。



ドコモケータイ(spモード)

※F-41Cを用いた操作手順をご案内しています。



旧電話機で副回線サービスをご利用になっている場合は、以下をご確認ください。

- 交換電話機でも副回線サービスを継続してご利用になる場合は、副回線サービス受付サイトにてお客さまご自身でeSIM再発行手続きが必要です。
※継続する場合は事務手数料が発生する場合がございます。
- 交換電話機で副回線サービスを継続してご利用にならない場合は、副回線サービス受付サイトにてお客さまご自身で旧電話機の副回線サービスご解約手続きをお願いいたします。



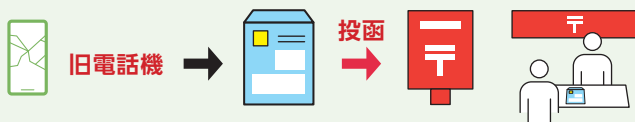


旧電話機

6 旧電話機の返送

⚠ ケータイデータ復旧サービスを申し込む場合
旧電話機の返送は**不要**です。

■ 旧電話機の返送方法について
同梱の返送用封筒にて、「補償受付日」より**10日以内**にご返送ください。



⚠ 返送前に再度ご確認ください

- ☐ 記録されたすべてのデータの削除(初期化)は完了していますか？
- ☐ UIMカードやSDカードが差し込まれたままになっていませんか？
- ☐ ケータイデータ復旧サービスへの申し込み予定はありませんか？
- ☐ おサイフケータイをご利用されていた方は、ICカード内のデータ移行、データ削除はお済みですか？
- ☐ 電源は切りましたか？

- 旧電話機はドコモショップでも回収しています。ご来店の際は、来店予約をお願いします。
- 返送用封筒に貼付されているバーコード下のお問い合わせ番号(12桁)をもとに日本郵便ホームページの「追跡サービス」にて返送状況を確認できます。
- 紛失・盗難で旧電話機が発見された際は、smartあんしん補償センターまでご連絡の上、ご返送ください。
- UIMカードを再発行した方で、元のUIMカードがお手元にある場合は旧電話機と一緒にご返送ください。
- ドコモ回線をご契約されていない方は、UIMカードのご返送は不要です。

※ドコモショップで回収した場合は日本郵便の「追跡サービス」はご利用できません。

※旧電話機はSIMトレイも必ずご返送をお願いいたします。

※原則、契約者ご本人であることを確認した上で回収させていただきます。

※当該データが削除されていない場合、削除されていないデータの一切の権利を放棄されたものとみなし、当該データに起因する損害についてドコモは一切の責任を負いません。

※ドコモの指定する物品以外のものを送付された場合、当該物品等の一切の権利を放棄されたものとみなし、ドコモにて破棄、処分させていただきます。

※「補償受付日」は **My docomo** にてご確認ください。

■ 旧電話機をご返送いただけない場合

旧電話機をご返送いただけない場合、または、返送用封筒にて旧電話機をポスト投函された後もsmartあんしん補償センターでの旧電話機到着が確認できない場合は、以下の内容で違約金を請求させていただきます。

※期限内にご返送いただけない場合は、ドコモよりお電話等にてご連絡をさせていただく場合がございます。

	月額料金		違約金
	2022年9月～ 2025年7月16日発売機種	2025年7月17日 以降発売機種	
smart あんしん補償	330円	330円/490円	44,000円
	550円/605円	860円	66,000円
	825円/880円	990円/1,100円	88,000円
	990円/1,100円	1,460円/1,720円	132,000円

※最新の料金はドコモホームページをご確認ください。

返送時の注意事項

おサイフケータイ/ Google Pay をご利用中のお客さま

■ ICカード内データの移行について

ドコモではご利用いただいていたICカード内データを、新しくご利用される携帯電話へ移し替えることはできません。また、ICカード内データについては、一切の補償は行いません。ただし、おサイフケータイ/ Google Pay 対応サービスによっては、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ございますので、お客さまご自身により各サービス提供者にご確認ください。

■ ICカード内データの移し替え(概要図)



詳細はコチラ



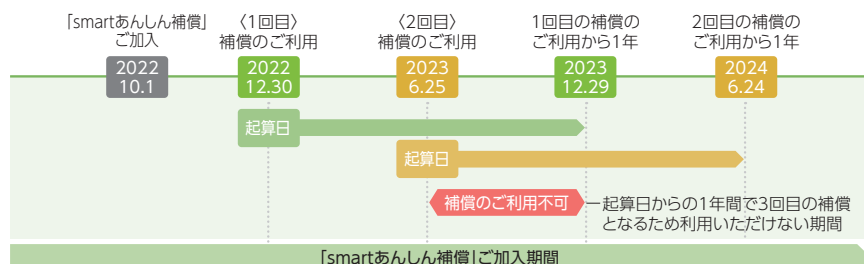
※バックアップなどのサポート体制についてはサービスごとに異なりますので、各サービス提供者にお問い合わせください。

今後のサービスのご利用について

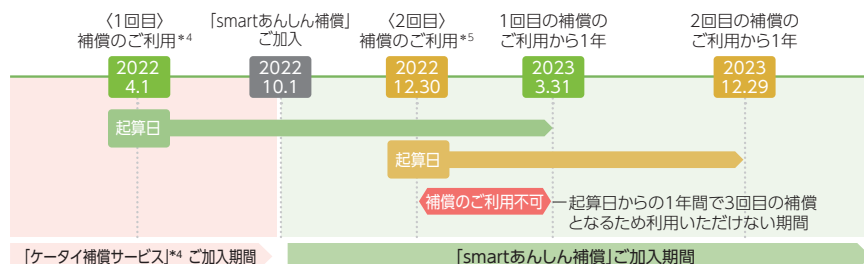
「smartあんしん補償(ご利用機種の補償)」は
1年*1に2回*2*3までご利用が可能です。

ご利用は
年2回まで

smartあんしん補償から加入されたお客さま



既存の補償サービスからsmartあんしん補償へ加入されたお客さま



*1 ご利用機種の補償をご利用された日が1年間の起算日となります。*2 ご利用回数は、「ケータイ補償お届けサービス」、「ケータイ補償サービス」、「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」での回数も含まれます。*3 サービスを一度解約し、再加入された場合でもご利用回数はリセットされません。*4 「ケータイ補償お届けサービス」、「ケータイ補償サービス」、「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」にて補償をご利用 *5 「smartあんしん補償(ご利用機種の補償)」をご利用

My docomo から補償のお手続きができ、
ご利用時のご負担金が10%割引となります。

ドコモスマートフォンから/PCから

My docomo

スマートフォンから

STEP 1 My docomoへログイン ▶ STEP 2 ケータイ補償/smartあんしん補償(補償の申込み)



PCから

<https://www.docomo.ne.jp/mydocomo/>

STEP 1 My docomoへログイン ▶ STEP 2 お困りのとき ▶ STEP 3 ケータイ補償/smartあんしん補償(補償の申込み)

受付時間:24時間(年中無休) インターネットですべてのお手続きができます。

※My docomoのご利用には、dアカウントの[ID/パスワード]が必要です。

※dアカウントの[ID/パスワード]をお忘れの方は、My docomoのトップ画面メニュー「ID/パスワードをお忘れの方」より確認方法をご案内しています。

※お客さまのご契約状況により、My docomoで補償のお手続きができない場合がございます。

🗨️ お客さまの声をお聞かせください

サービス向上のため、アンケートにご協力をお願いします。
お答えいただいた方に d ポイントをプレゼント！

アンケートへのアクセス方法

Androidスマートフォン・
ドコモケータイ(spモード)から

d POINT CLUB

d メニュー ▶ d ポイント
▶ アンケート

dポイントクラブ
サイト



PCから

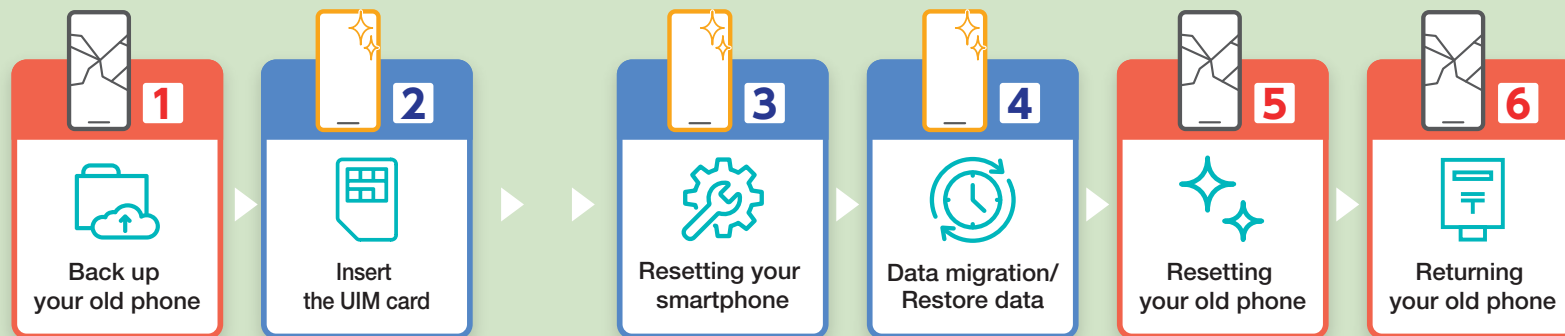
My docomo

<https://www.docomo.ne.jp/mydocomo/>

※My docomoのご利用には、「d アカウント/パスワード」が必要です。

User manual for your new phone

Steps in the procedure



START PROCESS



Old phone

1 Back up your old phone

For more details P.3 (in Japanese only)

There are three backup methods: direct transfer, saving to Docomo Cloud, and saving to a microSD card.



New phone

2 Insert the UIM (SIM) card

* If the UIM Card has been reissued, make sure the new UIM Card is inserted into the replacement phone.

Before using your new phone, the UIM Card must be inserted. Next to the UIM Card slot tray, there is a small hole into which a SIM card ejector tool can be inserted to open it (paper-clip will also work). Once the tray slides open, please place the UIM Card from your old phone on the tray. (The SIM card ejector tool comes with the purchase of a new phone).



New phone

3 Resetting your smartphone

For more details P.7 (in Japanese only)

You will reset your Android smartphone or tablet to the state when you first started it up.



New phone

4 Data migration/Restore data

For more details P.11 (in Japanese only)

To transfer directly, connect both terminals by a one-to-one wireless connection so that you can transfer data quickly and easily.



Old phone

5 Resetting your old phone

Note

To protect your personal information, location information, and other private data, make sure to follow the steps below to erase your data on the old phone that encountered problems before returning it.

1 Tap at the bottom of the screen.

2 Tap "Settings" in the list of apps.

3 Tap "System."

4 Tap "Reset options."

5 Tap "Erase all data (factory reset)."

6 Tap "Erase all data" and then enter your PIN code.

7 Tap "Erase all data."

8 When your device displays a "Welcome" screen after restarting, it has completely reset.



Old phone

6 Returning your old phone



Old phone



Mail



Return the old phone using the enclosed envelope within 10 days including the compensation application reception date specified in "Delivered Item Details."

* Those whose old phone was lost or stolen: Please contact the Smart Anshin Hoshou (Mobile Device Protection Service) Center and return the phone if it is found.

* Based on the serial number (12 digits) under the bar code affixed on the envelope, you can confirm the return status via the Track & Trace service on Japan Post's website.

COMPLETE

Smart Anshin Hoshou (Mobile Device Protection Service) Center

Business hours: 9:00 a.m. to 8:00 p.m. (open every day)

From DOCOMO mobile phones: (without area code/prefix) **#8936** (toll-free, in Japanese only)

From landline phones etc. **0120-189-360** (toll-free, in Japanese only)

See here for details on Smart Anshin Hoshou



See here for information on offering a replacement phone

