

オンライン修理受付サービス お申し込み画面 操作方法

「オンライン修理受付サービス」お申し込み画面の操作方法についてご案内いたします。

【オンライン修理受付サービスについて】

「お手続きサイトへ」を選択して、お申し込み画面へお進みください。

https://www.nttdocomo.co.jp/support/online_repair/index.html

↓↓ahamoの方はコチラ↓↓

<https://ahamo.com/support/repair/>

【お申込みの前に】

「オンライン修理受付サービス」のお申込みには「dアカウント」が必要です。

お持ちでない方は事前に発行（無料）を行ってください。

（ドコモのホームページ右上の「ログイン」ボタンをクリックし、「dアカウントを発行する」をクリック）

1. 「修理を行う機種」の選択

2. お手続き内容の入力、発症した事象の選択

3. ドコモからお貸し出しする機種（代替機）の利用選択

4. 修理代金（概算）の確認

5. ポイントの利用選択

6. 送付先住所・ご連絡先の入力

7. お手続き内容・入力内容の確認

※画面はパソコン版で掲載しています。

スマートフォン・タブレットでお申込みの場合一部表示が異なりますが、同様の操作を行ってください。

1. 「修理を行う機種」の選択

オンライン修理受付サービスに申込み可能な機種が表示されます。申込みする機種を選択してください。

※ログインした回線での購入履歴に基づいた機種が表示されます。この一覧に表示されない機種はお申込みすることができません。



故障・修理時の手続き

1 修理を行う機種の選択

【お申込みにあたってのご案内】

- ・修理のお手続きについては、[ご利用の流れ](#)をご確認ください。
- ・修理を行う機種に保存されている電話帳などのデータについては、お客さまご自身で事前にバックアップをお取りいただき、データをすべて削除した状態でドコモへ送付してください。
- ・おサイフケータイをご利用中の場合、修理を行う機種にて事前にお客さまご自身でおサイフケータイロックの解除・データ退避・削除を行っていただく必要があります。設定方法は[修理時のおサイフケータイ事前設定](#)をご確認ください。
- ・以下の場合は[ドコモショップ](#)へご来店いただくか、[チャット](#)にてお問い合わせください。(チャットはahamoをご契約のお客さまに限る)
 - ー ドコモUIMカードやメモリカード(microSDカードなど)が挿入されたまま、取り外しできない場合
 - ー 充電差込口やUIMカード挿入口のふた(キャップ類)の交換のみをご希望の場合
 - ー ロックが解除できない場合
 - ー その他、本サイトにて対応のできないお手続きの場合

修理を行う機種を選択してください。
選択した機種の機種名・製造番号がお手持ちの機種と同一かご確認ください。
[機種名・製造番号の確認方法](#)

修理を行う機種

製造番号: [REDACTED]

※本お申込みは、ケータイ補償 お届けサービス/ケータイ補償サービスによる交換電話機お届けの手続きではありません。

※iPhone、iPadはオンライン修理では受付できません。「[iPhoneお客様サポート](#)」および「[iPadお客様サポート](#)」の保証・修理サービスをご確認ください。

2. お手続き内容の入力、発生した事象の選択

お手続き内容を選択してください。(複数選択可)

※「内蔵電池を交換する」は修理を行う機種の電池パックが内蔵されている場合のみ表示されます。

「修理を行う」を選択した場合は発生した事象を選択します。

- ・「発生した事象」は2つまで選択可能です。3つ目以降の事象については「補足事項」にご記入ください。
- ・「その他(●●関連)」を選択した場合、必ず事象についての詳細を「補足事項」に入力してください。

※選択した事象に関する内容以外は入力しないでください。

2 お手続き内容の入力

ご要望のお手続き内容をすべて選択してください。

お手続き内容 ※複数選択可

修理を行う

ケース(外表)を交換する

内蔵電池を交換する

発生した事象 1

分類 [REDACTED]

内容 [REDACTED]

「分類」欄を選択後、「絞り込み」ボタンを押して右側の「内容」欄から発生した事象を選択してください。

発生した頻度 [REDACTED]

補足事項

事象の詳細や再現手順をご記入ください。
上記「発生した事象」の「内容」で「その他」を選択された場合は、詳細を必ずご記入ください(全角200文字まで)。
※修理内容・配送・料金に関する要望は記入しないでください。記入いただいてもお受けできませんので、ご了承ください。

3. ドコモからお貸し出しする機種（代替機）の利用選択

修理を行う機種をドコモでお預かりしている間、代わりの機種をドコモよりお貸し出しいたします。お貸し出しをご希望の際は「希望する」を選択し、規約をご確認のうえ、「ご利用規約へ同意する」にチェックしてください。

※ahamoをご契約のお客様は別途貸出料2,200円（税込）が発生いたします。
 ※修理を行う機種によりお貸し出しできない場合があります。（メッセージが表示されます）

すべて入力したことを確認し、「次へ」をクリックします。

3 ドコモからお貸し出しする機種の利用

修理期間中にドコモからお貸し出しする機種の希望有無を選択してください。
 ※お客さまがお手持ちの機種を修理期間中にご利用の場合、[ドコモUIMカード](#)の形状が異なるとご利用いただけませんので、あらかじめご確認ください。
 ※修理期間中にドコモからお貸し出しする機種をご要望の際は、手続き完了時点でahamoをご契約の場合、代替機貸出料2,200円（税込）が別途発生いたしますので、あらかじめご了承ください。詳細は「ご利用規約」をご確認ください。

ドコモからお貸し出しする機種の利用
必須

利用規約を確認する

利用規約に同意して希望する

希望しない

次へ >

< ドコモオンライン手続きトップへ

ログアウト

サイト利用にあたっての注意事項

- [お問い合わせ](#)
- [お客様の個人情報に関するプライバシーポリシー](#)
- [注意事項](#)

© NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved.

4. 修理代金（概算）の確認

お手続き内容に対する修理代金
（概算・最大金額）が表示されます。

※見積もり修理対象の場合、「※修理代金
の見積もりを行います」と記載されます。

修理を行う機種およびお手続き内容
に誤りがないかご確認ください。

docomo

ログアウト

オンライン修理受付

STEP.1
お手続き
内容選択
(2/3)

STEP.2
お手続き
内容確認

STEP.3
お手続き
完了

修理代金の確認

ご選択いただいたお手続き内容の修理代金(概算)を表示しております。
 ※ドコモの補償サービスにご加入いただいていない場合、「修理代金(概算)」欄に「※修理代金の見積もり
を行います」と記載されます。修理代金はお見積りの上、修理の前にご連絡させていただきます。
 ※お見積り対象外のお客さま(dカードセンターよりお見積りのご案内があったお客さま含む)でお見
積もりをご希望される場合、「STEP1 お手続き内容選択」画面に戻り、「2 お手続き内容の入力」の「お手
続き内容」で「修理を行う」を選択後、下段に表示される「補足事項」欄に「見積もり希望」と記載してくださ
い。

修理代金(概算)

3,000円 (税込 3,300円)
消費税は修理代金請求時の税率を適用いたします。

修理を行う機種

製造番号: [REDACTED]

※本お申込みは、ケータイ補償 お届けサービス/ケータイ補償サービスによる交換電話機お届けの手
続きではありません。

お手続き内容

修理を行う

※修理期間中にドコモからお貸し出しする機種をご要望の際は、手続き完了時点でahamoをご契約の場
合、代替機貸出料2,200円(税込)が上記の修理代金・ご請求代金(概算)とは別途発生いたしますので、あ
らかじめご了承ください。

5. ポイント利用の選択

dポイントのご利用について、いずれかを選択してください。「利用する」を選択すると、利用ポイント数を入力することができます。1ポイント単位で入力してください。

※代表回線のご契約者さまが「ポイント利用拒否設定」をお申し込みの場合、ポイントをご利用いただくことができません。

ポイント利用の選択

ポイントの利用有無を選択してください。

ご利用可能ポイント

2,686ポイント(2,686円分)

内訳

dポイント 2,684ポイント

(うち2022年1月31日で無効：0ポイント)

(うち2022年2月28日で無効：0ポイント)

(うち2022年3月31日で無効：0ポイント)

dポイント (期間・用途限定) 2ポイント

(うち2022年4月9日で無効：2ポイント)

ご利用できるポイント上限

2,686ポイント(2,686円分)

ポイント利用の選択

必須

利用する

※下記にご利用のポイント数をご入力ください。

ポイント(1ポイント=1円)

利用しない

【注意事項】

・ポイント共有グループの代表回線以外のお客さまは、代表会員のお客さまが「ポイント利用拒否設定」のお申込みをされている場合、ポイントをご利用いただけません。

ポイントサービス

すべて入力したことを確認し、「次へ」をクリックします。

次へ

前の画面に戻る

6. 送付先住所・ご連絡先の入力

修理を行う機種をドコモに送付していただくための梱包材（送付キット）や、お貸し出し機種（代替機）をお送りする住所を選択してください。

- ①ご契約者住所（上段に記載）
- ②請求書送付先住所（上段に記載）
- ③その他の住所

「その他の住所」を選択した場合、希望するお届け先を入力してください。住所の一部または郵便番号から検索して設定することが可能です。

※マンション名・部屋番号まで正確にご記入ください。

修理機種お預かりキット等送付先住所、ご連絡先メールの選択の手続き

1 選択可能な住所を確認

ご契約者住所と請求書送付先住所を表示しています。ご確認の上、「2」へお進みください。

ご契約者住所
ご連絡先電話番号
請求書送付先宛先氏名
請求書送付先住所
ご連絡先電話番号



2 修理機種お預かりキット等送付先の選択

ドコモからお貸し出しする機種や修理が完了した機種をお届けする住所を下記より選択してください。
※お届け先にドコモショップを指定することはできません。

修理機種お預かりキット等送付先の選択
必須

契約者住所

請求書送付先住所

その他の住所

郵便番号、または電話番号、または住所の一部を入力して、検索ボタンを押してください。(何も入力しないで検索ボタンを押下した場合、都道府県から絞り込みができます)。

〒
例)0000000

電話番号
例)03、045(市外局番を入力)
※存在しない市外局番では、東京都が候補に表示される場合があります。

住所
例)東京都、東京都千代田区永田町、永田町(住所の一部を入力)

都道府県

市区郡町村

字名・丁目

必須

検索結果の中から、該当する住所を選択して、設定ボタンを押してください。
検索結果の住所が、さらに絞り込まれた場合、再度、住所を選択して設定ボタンを押してください。

検索結果

新住所

番地
例) 4-9

6. 送付先住所・ご連絡先の入力

ご連絡先電話番号を入力してください。

※修理を行う機種の状態や修理の内容に関して、お客さまへご確認のお電話をさせていただくことがあります。

3 ご連絡先電話番号の入力

ご連絡先電話番号(半角数字) 必須

例) 03XXXXXXXX, 090XXXXXXXXなど

※ドコモからお申込み内容や配送に関するご連絡・ご確認のお電話をさせていただく場合があります。お客様に一定期間ご連絡がつかない場合、修理のお申込みをキャンセルさせていただく場合がございますので、予めご了承ください。



4 お申込書交付方法の選択

お手続きのお申込内容の交付方法を選択いただけます。

ただし、過去に「お申込書電子交付同意」で「同意する」を選択されたお客さまは、交付方法として電子交付のみが表示されております。交付方法を「書面交付」へ交付方法を変更される場合は、ドコモオンライン手続きトップ「お申込書電子交付同意」より「同意しない」へ変更のお手続きをしてください。書面での確認を必要とされない場合、「電子交付を希望する」の通知メール送信先を選択してください。

※「電子交付を希望する」と、パソコンからお申込書をご確認いただけるURL(ドコモオンライン手続きの「お申込み履歴の確認」)を記載したメールが送られますので、正しいメールアドレスの登録をお願いします。ただし、お持ちの機種、契約状態、ご利用のメールサービス等によっては、メールが届かない場合があります。迷惑メール対策の受信/拒否設定を利用されている場合等は、受信設定で「info@mydocomo.com」の登録をお願いします。

※電子交付を選択いただくと、お申込書をWEBサイト上(ドコモオンライン手続きサイトの「お申込み履歴」)よりご確認いただけます。

※「電子交付」にはHTML形式/PDF形式で閲覧・印刷可能な環境が必要となります。

お申込書交付方法の選択 必須

電子交付を希望(ご指定のメールアドレスへ送信)

※下記にご希望のメールアドレスをご入力ください。

例) docomotarou@docomo.ne.jp

※ご確認のため、もう一度ご入力ください。

例) docomotarou@docomo.ne.jp

電子交付を希望(ドコモメール/spモードメールアドレスへ送信)

電子交付を希望しない

※ご指定のメールアドレス/ドコモメール/spモードメールアドレスに送信する場合、パケット通信料はお客様負担となります。

※iモードメールアドレスに送信する場合、海外で受信したメールのパケット通信料はお客様負担となります。

次へ >

< 前の画面に戻る

お手続き内容の交付方法を選択いただけます。また、修理を行なう機種がドコモに到着した時や、修理が完了した時などにメールでお知らせいたしますので、ご希望の送信先メールアドレスを選択または入力してください。

すべて入力したことを確認し、「次へ」をクリックします。

7. お手続き内容・入力内容の確認

手続き内容確認

以下に表示しているお手続き内容とご注意事項をご確認いただき、同意の上で「手続きを完了する」ボタンを押してください。

※お手続き完了画面が表示されるまでお手続きは完了しません。

※下記のお手続き内容については、印刷またはメモするなど、大切に保存することをおすすめします。

1 手続き内容

修理の手続き	
修理を行う機種	製造番号
※本お申込みは、ケータイ補償 お届けサービス/ケータイ補償サービスによる交換電話機お届けの手続きではありません。	
手続き内容	
修理を行う	
発生した事象1	
分類:電源に関わること	内容:電源が入らない
最近発生した時期	今日
発生の頻度	常に
ドコモからお貸し出しする機種の利用	
希望あり	
修理代金の確認	
修理代金(概算)	
3,000円(税込 3,300円)	
消費税は修理代金請求時の税率を適用いたします。	
ご利用ポイント	
2000ポイント(2000円分)	
ご請求代金(概算)	
1,300円(税込)	
修理機種お預かりキット等送付先の確認	
送付先氏名	送付先住所
連絡電話番号	0300000000
お申込書交付方法	書面交付(郵送)
ご注意事項	
※以下に表示している内容に同意の上、「お手続きを完了する」ボタンを押してください。	

表示されているお手続き内容に誤りがないかをご確認ください。

修理のお申込みにあたってのご注意事項をご確認ください。

すべての内容をご確認いただけましたら「お手続きを完了する」ボタンをクリックしてください。

※受付確認メールの送信をご希望された場合、修理を受け付けた旨のメール又はSMSが送信されます。

※お申込み内容はMy docomo「お申込み履歴の確認」からご確認ください。

2 受付確認メール

受付確認メールの送信 | ドコモメールアドレスへ送信

・本サービスに基づく各種手続き等の申込みは、本サービスサイトでの「お申込み完了」画面の表示をもって、手続き完了となります。「お申込み完了」画面が表示される前に操作を中断された場合は、手続き完了となりませんのでご注意ください。

・なお、お客様がご希望の手続きを選択し手続きをしている途中に日を跨ぎ、翌日に手続き完了となった場合、お客様がご希望の手続きを選択した日をもって当該手続きの完了日としますので、ご留意ください。

登録番号(NTTドコモ): 第74号

お手続きは以上で完了となります。
修理を行う機種をドコモに送付していただくための梱包材(送付キット)や、お貸し出し機種(代替機)が送付されるまでお待ちください