

# 困ったときに サポート



あんしん&快適な  
スマホライフに

## 故障対応

- 故障リスクを減らしましょう……P29
- 故障かな?と思ったら……P31

## あんしんパック

- smartあんしんパック……P33
- homeあんしんパック……P33
- あんしんパック モバイル……P34
- あんしんパック ホーム……P34

## My docomo

- ご利用状況の  
確認・各種手続き……P35

## サポート先一覧……P36

毎日の使いかたで、ぐっと快適なスマホライフに!

# 故障リスクを減らしましょう

## 充電時

### ■ USB端子の破損、水濡れに注意しましょう。

防水対応機種の場合、水に濡れたときは取扱説明書を参照して適切に水抜きをしてください。

⚠️ 充電端子部が濡れていたり、無理な角度で差し込むと、充電部に発熱・焦げが発生する可能性があります。充電時にはご注意ください。



### ■ 充電器は純正品を利用しましょう。

充電器やご利用状況によっては、充電が遅い・できない場合があります。充電しながら操作すると、充電時間が長くなる場合があります。

⚠️ 充電しながらの利用は電池の寿命が短くなる可能性があります。



## 端末への圧力

### ■ 端末への圧力には十分に注意しましょう。

スマートフォンをポケットに入れたまま座ったり、床や地面に落として外部から強い力が加わると電池の変形や破損につながるため、端末の取扱いには十分気をつけてご利用ください。

## 定期的な再起動

### ■ 再起動して、快適に利用しましょう。

電源の再起動や電池の脱着をすることで、一時的な動作不良が改善することがあります。電源ボタンを長押しし「再起動」をタップすると再起動できます。



⚠️ スマートフォンの動作が不安定な状態で再起動を行うと、まれにデータが消えてしまう恐れがあります。お客様の大切なデータを守るため、こまめにデータのバックアップを取りましょう。

## スマートフォンの長時間利用

### ■ 長時間の利用によって、熱を持ちます。

高性能化・小型化によって、発熱を感じやすくなっています。熱くなると安全機能が働き、機能が停止することがあります。



⚠️ 充電中に眠ってしまうなど、スマートフォンや充電器に、意図せずに長時間触れることがないようにご注意ください。

## インターネット／通話ができない

### ■ 設定や操作で接続ができなくなることがあります。

通信の設定を確認しましょう。「機内モード」がONになっていると、すべての通信が無効になります。Wi-Fiがつかない場合は以下を実施してみましょう。

- Wi-Fi接続の再設定 ●再起動 ●SSIDとパスワードの再設定

毎日、ちょっとしたことを気をつけると  
故障リスクは減らすことができます。

詳しくは右の  
QRコードから!  
携帯電話の故障を防ぐために



## 不要なデータの削除

### ■ データの空き容量を確保してスマートフォンの反応速度を上げましょう。

タスクマネージャーから不要なアプリを終了しましょう。アプリがきちんと終了されていないときや、たくさんの機能が同時に動いている場合、反応速度が遅くなることがあります。不要な写真や動画はこまめに整理しましょう。「dフォト」を利用すれば、お客さま専用のクラウドストレージエリアへ大切な写真や動画を保存できます。

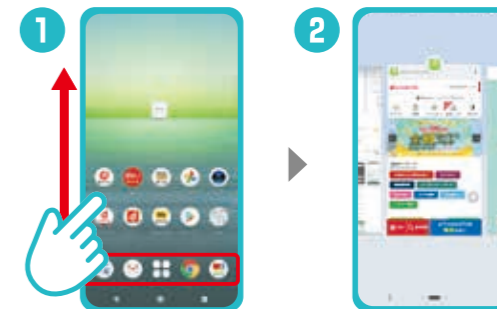
2020年5月以降  
発売機種

画面右下の「■」を  
タップ。  
画面を右から  
左へスワイプし  
「すべてをクリア」を  
タップ。



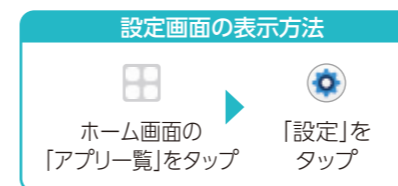
2019年6月以降  
発売機種

画面下から上に  
スワイプします。  
画面を選択し  
上にスワイプして  
削除。



### ■ 不要な通信／ 電池消費を防ぎましょう。

スマートフォンの利用状況を確認し、使っていないアプリやウィジェットは削除しましょう。



※アイコンのデザインは機種によって異なります。

ストレージ  
利用状況の確認



設定画面で  
「ストレージ」を  
タップして確認。

アプリ一覧の  
確認



設定画面で「アプリと通知」をタップ。「●個のアプリをすべて表示」をタップして確認。

アプリの  
削除

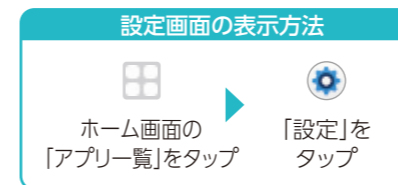


設定画面で「アプリと通知」→「●個のアプリをすべて表示」をタップ。削除したいアプリを選択し「アンインストール」をタップ。

## 画面設定

### ■ 画面設定を見直して 消費電力を抑えましょう。

画面が大きく見やすいスマートフォンですが、その分電力を消費します。画面の明るさを調節することで消費電力を抑えることができます。



※アイコンのデザインは機種によって異なります。



「画面設定」をタップ。

「明るさのレベル」「明るさの自動調節」または「画面消灯」をタップ。

「画面消灯」画面で画面が暗くなるまでの時間を設定。

※操作方法は機種によって異なります。

サポート **故障かな?と思ったら** お困りのときのためにさまざまなサポートをご用意

お問い合わせ前にお試しください

電源を入れ直す  
一時的な動作不良の場合、電源の入れ直しで改善する場合があります。

スマホ・タブレットのOSとソフトウェアのバージョンを最新にする  
機能追加や性能の向上が行われ、お困りごとが解決する場合があります。

詳しくは右のQRコードから! **故障・修理**

**【新】スマホ故障診断**

スマホやタブレットの故障の有無を診断できるアプリです。診断結果にもとづいた改善方法やお手続き、およびスマホに関するサポート情報をご案内いたします。

ダウンロードはこちら



1 「スマホ診断へ進む」をタップ。  
2 「さらに詳しい診断をする」をタップ。  
3 診断したい症状を選択し、タップ。  
4 「次へ進む」をタップ。  
5 「診断を開始する」をタップ。  
6 「診断レポートを確認する」をタップ。



7 異常なし 異常あり  
8 「以下の改善方法をお試しください」を確認。  
9 改善提案の手順を確認。  
10 修理・交換・機種変更などについて、案内。

**おたすけロボット®**

おたすけロボット®は、スマートフォンやタブレットなどの製品や、ドコモ光に関するお客さまの疑問やお困りごとを診断し、チャット形式で回答。素早く解決に導きます。24時間いつでも使えて、操作も簡単!



「おたすけロボット」は(株)NTTドコモの登録商標です。

**ケータイデータ復旧サービス**

「電源が入らない!」「操作ができない!」「でもデータを取り出したい!」ドコモショップでお申込み後、データを復旧し返却します。



詳しくはこちら

POINT 1 iPhone (国内で販売された機種)や古い機種もおまかせ!  
POINT 2 データが取り出せなかった場合は、0円だからあんしん!  
POINT 3 水濡れ/破損などの携帯電話からもデータを復旧。

ドコモショップにて受付 → 復旧作業 → データの復旧に成功 → 復旧データをアプリでダウンロード

※お客さまよりお預かりした携帯電話の状態(水濡れ・破損・ロックの設定状態など)やデータによっては、データ復旧ができない、または一部しか復旧できない場合があります。※対象機種については「ドコモのホームページ」でご確認ください。※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データなど)は本サービスの対象外となります。※お預かりした携帯電話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。※お預かりした携帯電話のご返却には応じられませんので、あらかじめご了承ください。※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破壊し第三者に開示・漏洩いたしません。※そのほか詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。※画面および画像はイメージです。

**ドコモショップでの修理受付**

全国のドコモショップで故障を診断し、修理に対するご提案を行います。事前に来店日時をご予約いただくと、優先的にご案内させていただきます。



詳しくはこちら

事前に用意いただくもの ●故障・破損した商品 ●商品購入時の領収書 ●契約者ご本人さまの確認書類\*1

受付の流れ: 受付 → 診断! → 提案

①お預かり修理 ②電話機の交換\*2 ③お買替え

修理受付の場合、携帯電話のデータを初期化します。受付前に、お客さまにて必要なデータのバックアップをお願いします。

データのバックアップ方法について 詳しくはP13-16へ

\*1 代理人のご来店の場合、上記以外に代理人のご本人さま確認書類、契約者ご本人さまの記名・捺印のある委任状が必要となります。  
\*2 「ケータイ補償サービス/ケータイ補償 お届けサービス」のご加入機種に限り。詳しくはP34をご確認ください。

**オンライン修理受付サービス**

Webからいつでも修理のお申込みができます。送料無料でケース(外装)交換、内蔵電池交換もOK!

**おすすめポイント**

代替機は最短翌日にご自宅へお届け! 送料無料でお届け! 修理代金はドコモショップと同じ

※オプション品は修理お申込み対象外となります。また、一部受付できない機種があります。※ahamoプランをご契約のお客さまは、代替機貸出料金は2,200円(税込)が別途必要となります。

**お申込みは**

スマートフォンから dメニュー ▶ My docomo ▶ お手続き ▶ 故障・トラブル ▶ オンライン修理受付  
パソコンから ドコモのホームページ ▶ お客様サポート ▶ 製品に関するサポート情報 ▶ 修理に関するご案内 ▶ オンライン修理受付サービス

お電話にてお客さまがご利用の機種本体の状態をおうかがいたします。修理が必要な場合、お電話でそのまま修理をお受けします。  
ドコモの携帯電話から (局番なし) **113 (無料)** ※一般電話などからはご利用できません。 一般電話などから **0120-800-000** ※一部のIP電話からは接続できない場合があります。  
※夜間など受付時間により、修理の受付は翌日以降になります。詳しくはお電話の際、スタッフにおたずねください。 ※番号をよくお確かめの上、おかけください。



詳しくはこちら