

## ■ 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 お手元にない									
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">■ 修理</div> <div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">ケータイ補償サービス</div> </div> <p style="text-align: center;">ケータイ補償サービスならお得な価格で修理</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 45%;"> <p>修理代金上限</p> <p>Android 等の機種の場合      iPhoneの場合</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">3,300 円 (税込)      5,500 円 (税込)</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 45%;"> <p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> インターネット</li> <li><input checked="" type="radio"/> お電話</li> <li><input type="radio"/> ドコモショップ</li> </ul> </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px; text-align: center;"> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">修理対象外</p> </div>				<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">■ 交換</div> <div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">ケータイ補償サービス</div> </div> <p style="text-align: center;">当日～2日以内に交換電話機（リフレッシュ品）をお届け</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ご負担金 ※月額コース・電話機のタイプによる</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">5,500 円 (税込) ～ 12,100 円 (税込)</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 20%;"> <p style="text-align: center;">交換対象外</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 30%;"> <p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> インターネット</li> <li><input type="radio"/> お電話</li> <li><input type="radio"/> ドコモショップ</li> </ul> </div> </div>					<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px;">■ 機種変更</div> </div> <p style="text-align: center;">古い電話機を新しい機種へご変更</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 30%;"> <p>ご負担金</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">ご購入機種代金</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 30%;"> <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 style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">無料      2,200 円 (税込) ～ 3,300 円 (税込)</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 30%;"> <p>お手続き方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> インターネット</li> <li><input checked="" type="radio"/> お電話</li> <li><input type="radio"/> ドコモショップ</li> </ul> </div> </div>				

## 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時間お好きな時間に  
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



▲  
 コチラを読み込んで  
 カンタンお手続き！

忙しい方でも24時間好きな時間に  
**ご負担金10%割引**

### 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

「ケータイ補償サービス (加入・解約・補償のお手続き)」を選択

「補償のお手続きをする」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

ケータイ補償サービス

「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時間お好きな時間に  
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

補償を申し込む

ケータイ補償(補償の申込み)の注意事項等

交換電話番号等送付先・ご連絡先電話番号確認

ご連絡先の入力

ご連絡先電話番号の入力

**STEP 2**

登録電話機の確認

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指定ください

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台数確認

**STEP 3**

交換電話機の選択

お選びいただける交換電話機が、画面に表示されます

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お選びいただけます

**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

交換電話機のお受け取り方法の確認

お届け日時の選択

現在のお届け日時

**STEP 5**

お支払い金額確認

お支払い金額の確認

受付確認メール設定

お手続き内容の最終確認

送信して手続き完了

**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」機能は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

**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