

# オンライン修理受付 【交換】お申し込み方法

## Web画面の流れ

1

ログインする



2

オンライン修理お申し込みへ



3

修理対象機種の確認／代替機の貸し出し



4

交換機種と故障の現象を選択する



5

ポイント利用の有無を選択する



6

故障品の引取り先／引取り日時／連絡先を入力する



7

入力内容を最終確認の上、注意事項に同意する



**受付完了**(完了後、確認メールを配信します)

# 1

## ログインする

My SoftBank会員の方は  
こちらからログイン  
してください

その他の方は  
こちらからログイン  
してください

入力完了したら  
クリック

\*3回連続して入力を間違えると  
ロックがかかります。

入力完了したら  
クリック

\*3回連続して入力を間違えると  
ロックがかかります。

MySoftBank トップへもどる > SoftBank

故障時のお手続き

080-3609-

オンライン修理受付

### オンライン修理受付

修理のお申し込みはこちらから 次へ

---

オンライン修理受付履歴はこちらから 次へ

Eメールアドレスをお持ちでないお客さまは、オンライン修理受付の利用はご遠慮願います。下記、お問合せ先で電話にて修理受付をいたします。

お問合せ先  
 ソフトバンクカスタマーサポート 紛失・故障受付  
 ソフトバンク/ディズニー・モバイル携帯電話から:113(無料)  
 一般電話から:0800-919-0113(無料)  
 (受付時間 9:00~20:00 年中無休)  
 ※お電話が繋がりましたら、音声ガイドメニューに沿って2→2を押してください。

- [特定商取引法に基づく表示](#)
- [故障修理について](#)

故障に関するよくあるご質問

**Q 「オンライン修理受付」とは、どのようなサービスですか？** 開く +

Softbank 3G | スマートフォン | プリモバイル | データ通信 | フォトフレーム

**Q 「オンライン修理受付」修理代金を教えてください。** 開く +

Softbank 3G | スマートフォン | プリモバイル | データ通信 | フォトフレーム

**Q 「オンライン修理受付」では代わりの携帯電話の貸し出しはありますか？** 開く +

Softbank 3G | スマートフォン | プリモバイル | データ通信 | フォトフレーム

クリック

\*Eメールアドレスをお持ちでない方は、  
オンライン修理のお申し込みはできません。

2012.08.01作成【Ver1.1】

3

My SoftBank トップへもどる > ログアウト > SoftBank

故障時のお手続き

080-3609- オンライン修理受付 STEP 1/5

**オンライン修理受付**

修理受付可能な携帯電話

下記の携帯電話の修理申し込みができます。

機種・色	942SH ブルー
製造番号	35562503079
購入日	2011年11月09日
保証期間	保証期間内
加入しているオプションサービス	あんしん保証パック
故障保証サービス	対象
水濡れ・全損保証サービス	対象
水濡れ・全損保証サービス対象機種	対象

よろしければチェックボックスにチェックをつけ、次へボタンを押してください。

上記内容を確認しました。

**ご注意**  
修理を希望される携帯電話が表示されない場合は、恐れ入りますがソフトバンクショップで修理をご相談ください。

**お申し込みから修理完了までの流れ**

- 製造番号の記載箇所
- 機種の確認
- オプションサービスについて

※ 携帯電話本体に保存されている写真・メール等のデータはバックアップを取り、データを削除した状態でお預ください。お預かりした携帯電話のメモリデータを全て消去させていただきます。また、消去したデータは復旧できません。

**修理中の代替機の貸し出し**

代替機をご希望の場合は、チェックボックスにチェックをつけてください。

代替機を希望する

- 代替機は、お申し込みの翌日までに首都圏よりご指定先住所へ発送いたします。修理品の引取りとは別便でのお届けとなりますので、あらかじめご了承ください。
- 機種(タイプ)はご指定いただけません。ご契約内容に応じてご利用可能な代替機を発送いたします。
- 「みまもりカメラ」「みまもりホームセキュリティ」「モバイルデータ通信 USBスティック」「デジタルフォトフレーム」「プリモバイル」は、代替機を貸し出しておりません。
- その他、代替機のお取り扱いについては、オンライン修理受付の注意事項をご覧ください。

**修理お申し込み**

お客さまの携帯電話を修理いたします。

修理申し込み

**交換お申し込み**

交換用の携帯電話<sup>※</sup>を特別価格でご提供します。

交換申し込み

※ 交換サービス用携帯電話機(再生品)は、未使用または短期間使用された携帯電話機で、使用上問題がないことが確認されたものです。

当サイトについて | 保証番号・パスワードについて | 当サイトについて | プライバシーポリシー | My SoftBank利用規約 |

ソフトバンクモバイル株式会社 © 2011 SOFTBANK MOBILE Corp. All rights reserved.

## 修理対象機種の確認

\*購入履歴のある最新機種を表示します。  
それ以外の機種での修理については、  
ソフトバンクショップへご相談ください。

## 機種確認後にチェック

代替機をご希望の場合は  
チェック

\*機種(タイプ)はご指定いただけません。  
また一部機種については、代替機を  
貸し出しできません。

## クリック

MySoftBank トップへもどる > SoftBank

故障時のお手続き

080-3609- 080-3609-XXXX

オンライン修理受付

オンライン修理受付

■ オンライン修理受付 STEP 2/5

■ 交換機種の選択

交換したい機種を選択してください。

機種名	色	交換価格 (税込)	製品情報を見る
731SC	<input type="radio"/> ホワイト <input type="radio"/> シャンパンゴールド	2,100円	<a href="#">詳細</a>
830P	<input type="radio"/> ブラック <input type="radio"/> シルバー <input type="radio"/> ゴールド	3,150円	<a href="#">詳細</a>
001SH	<input checked="" type="radio"/> ブルー <input type="radio"/> ピンク <input type="radio"/> ホワイト <input type="radio"/> ゴールド <input type="radio"/> ブラック <input type="radio"/> レッド	5,250円	<a href="#">詳細</a>
831N	<input type="radio"/> ブラック	5,250円	<a href="#">詳細</a>

■ 携帯電話の状態の選択

該当する場合は選択してください。

携帯電話の状態

水濡れあり  
 落下等によるヒビ・ワレあり

■ 故障内容の入力

■ 現象1(必須)

カテゴリー	故障内容	発生頻度
電源関連	電源入らず	毎回

■ 現象2(任意)

カテゴリー	故障内容	発生頻度

■ 現象3(任意)

カテゴリー	故障内容	発生頻度

水濡れとは

- 水濡れシールは通常赤白の模様になっています。
- 水に濡れた場合は模様が消えて「ピンク色」になったり、模様の線が「にじみ」ます。
- 水濡れシールに反応がなくても、メーカーで調べた結果「水濡れあり」と判断される場合があります。

良品 水濡れシール  
にじみ品 水濡れシール

ご希望の機種を選択

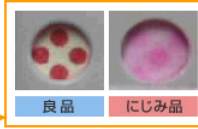
該当する場合に選択  
(任意)故障の現象をプルダウン  
から選択  
(現象1の入力は必須)

次ページに続く

# 5

## ポイント利用の有無を選択する

前ページからの続き



### 水濡れとは

- 水濡れシールは通常赤白の模様になっています。
- 水に濡れた場合は模様が消えて「ピンク色」になったり、模様の線が「こじみ」ます。
- 水濡れシールに反応がなくても、メーカーで調べた結果「水濡れあり」と判断される場合があります。

### ■ ソフトバンクポイントプログラム

ソフトバンクポイントプログラムのポイントを利用して修理代金にのみご利用いただけます。同一請求内の合計ポイントを利用する場合は、「確認する」ボタンを押してください。

お客様の現在のポイント	10,150pt
現在の同一請求内の合計ポイント	<input type="button" value="確認する"/>
ポイントのご利用	<input type="radio"/> ポイントを利用しない <input type="radio"/> 利用する 使用希望ポイント数 <input type="text" value="0"/> ポイント

### ポイント利用の選択

※お申し込み完了後は、ポイント数の変更はできません。

**【ご注意】**  
 修理代金が発生した時に、ポイントを最大限利用したい場合は、保有ポイントの最大値を入力ください。  
 （入力は1ポイント単位）

発生した修理代金を上限としてポイントを消費いたします。

ンクモバイル株式会社

© 2011. SOFTBANK MOBILE Corp. All rights reserved.

### ■ ソフトバンクポイントプログラム

ソフトバンクポイントプログラムのポイントを利用して修理代金にのみご利用いただけます。同一請求内の合計ポイントを利用する場合は、「確認する」ボタンを押してください。

お客様の現在のポイント	10,150pt
現在の同一請求内の合計ポイント	23,490pt
ポイントのご利用	<input type="radio"/> ポイントを利用しない <input type="radio"/> 本人のポイントのみ利用する <input checked="" type="radio"/> 同一請求内のポイントも利用する <input checked="" type="checkbox"/> 同一請求内の全てのご契約者さまのポイント数の利用について事前承諾済みである 使用希望ポイント数 <input type="text" value="5000"/> ポイント

■ ソフトバンクポイントプログラムとは

ポイント利用の入力完了後にクリック

戻る

次へ

My SoftBank トップへもどる > SoftBank

故障時のお手続き

080-3609- STEP 3/5

オンライン修理受付

■ お引取り先、お届け先住所

お引取り先とお届け先住所を下記から選択してください。(必須)  
尚、お引取り先とお届け先は、日本国内の同一住所となります。  
送料および代引き手数料は、弊社が負担いたします。

契約者住所 〒105-XXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

請求先住所 〒105-XXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

上記以外の住所

郵便番号  -  郵便番号検索

都道府県市区

町名

番地、号を入力してください。

※番地、号は全角で入力してください。

マンション(ビル)名・部屋番号等を入力してください。

※マンション(ビル)名・部屋番号等は全角で入力してください。

お引取り/お届け先氏名

電話番号

※半角数字でハイフン(-)をつけずに電話番号をご入力ください。

■ お引取り日の選択

お引取り日を選択してください。(必須)  
お引取り日は、ご希望の時間帯に対応できない場合もございますことと、あらかじめご了承ください。

指定なし  指定あり

引取り希望日 下記からお選びください。

■ ご連絡先

ご連絡先を入力してください。(必須)

メールアドレス   
(携帯電話のメールアドレスはご利用いただけません) 確認用(コピーせずに直接入力してください)

修理期間中に連絡が取れる電話番号   
(例:0312345678)ハイフン(-)なし

※修理内容の確認のため、電話でご連絡をする場合があります。

戻る 次へ

故障品のお引取り先、  
お届け先住所を選択

故障品の引取り希望日  
を選択

連絡先を入力(必須)

全ての入力が完了したら  
クリック

## 故障時のお手続き

080-3609-

オンライン修理受付

## オンライン修理受付

STEP 4/5

## お申し込み内容の確認

入力内容のご確認、注意事項に同意の上、「申込」ボタンを押してください。

ご契約者	ASCテスト用1号機
修理を依頼する携帯電話番号	080-3609-
メーカー名/機種名/色	シャープ株式会社/942SH/ブルー
製造番号(IMED)	35562503079
お引取り先、お届け先住所	〒105-7319 東京都港区東新橋1-9-1 汐留ビルディング19F ASCテスト用1号機 036889
引取り希望日	2012年04月06日 8~12時
ご連絡先	メールアドレス XXXXXXXX@e.softbank.co.jp 電話番号 0312345678
ソフトバンクポイントプログラムのご使用の有無	同一請求内のポイントも利用する 使用希望ポイント数5000ポイント
交換機種/色	001SH/ブルー
交換価格(税込)	5,250円
代替機の貸し出し	希望する

入力内容の  
最終確認注意事項をそれぞれ  
クリックして確認

- 故障した携帯電話は、返却いたしません。
- 交換サービス用携帯電話機(再生品)は返品ができません。
- 故障した携帯電話の割賦代金が残っている場合は、引き続きお支払いいただけます。
- 携帯電話本体に保存されている写真・メール等のデータはバックアップを取り、データを削除した状態でお届けください。故障した携帯電話のメモリデータは全て削除させていただきます。また、削除されたメモリデータは復旧できません。

- ▶ オンライン修理サービスの注意事項、個人情報の取扱いについて
- ▶ SiFeliCaチップのフォーマットについて

上記全てに同意いただけない場合、お申し込みできません。

 同意する

▶ 申込

▶ 内容を変更する

▶ 戻る

注意事項の確認が完了  
したら同意するにチェック 同意する全て確認したらクリック。  
受付完了

▶ 申込

▶ 内容を変更する

▶ 戻る



# 受付完了(完了後、確認メールを配信します)

こちらからログアウト  
してください

\*受付確認メールを送信しますので、  
内容をご確認ください。

My SoftBank トップへもどる > ログアウト > SoftBank

故障時のお手続き

080-3609- オンライン修理受付

STEP 5/5

### オンライン修理受付完了

お申し込みありがとうございました。受付を完了しました。  
受付確認メールを送信いたしますので、修理完了まで大切に保管願います。  
メールが届かない場合は、下記お問合せ先までご連絡ください。

修理受付番号	J3173WR
--------	---------

修理代金が発生する場合は、お受け取りの際に、料金を宅配業者に現金にてお支払いください。

おサイフケータイ®(Si/FeliCa)を利用されているお客さまで、「Felicaフォーマットおよび粉砕廃棄実施証明書」の発行が必要な場合はこちら。  
FeliCa非対応機種をお使いの場合は、証明書の発行は不要です。

**お問合せ先**  
ソフトバンクカスタマーサポート 紛失・故障受付  
ソフトバンク携帯電話/ディズニー・モバイル携帯電話から:113(無料)  
一般電話から:0800-919-0113(無料)  
(受付時間 9:00~20:00 年中無休)  
※お電話が繋がりましたら、音声ガイダンスに沿って2→2を押してください。

[My SoftBank トップへ](#)

当サイトについて | 暗証番号・パスワードについて | 当サイトについて | プライバシーポリシー | My SoftBank利用規約

ソフトバンクモバイル株式会社 © 2011 SOFTBANK MOBILE Corp. All rights reserved.