

必ずご確認ください

ソフトバンクスマートフォンをご利用のお客さま



配送交換

ご利用の手引き

はじめに ご利用の流れ

- p.1 キット内容のご確認
- p.1 ご利用の流れ

① 故障機での事前準備

- p.2 データのバックアップ
- p.3 あんしんバックアップの初期設定
- p.4 データの保存
- p.6 データの初期化
- p.6 故障機からUSIMカードや付属品を取り出す

② 交換機でのセットアップ

- p.7 USIMカードを挿入する
- p.7 交換機の初回起動時の設定
- p.8 あんしんバックアップの初期設定
- p.9 データの復元

③ 故障機のご返送

- p.10 故障機のご返送

よくあるご質問・お問い合わせ先

- p.11 よくあるご質問
- p.11 お問い合わせ先
- p.11 ご注意事項

はじめに

このたびは配送交換をご利用いただきありがとうございます。

お客さまの交換後機種(以下、交換機)をお届けいたします。

手引きの内容に従って返送のご準備をいただき、返送完了まで本冊子を大切に保管ください。

キット内容のご確認

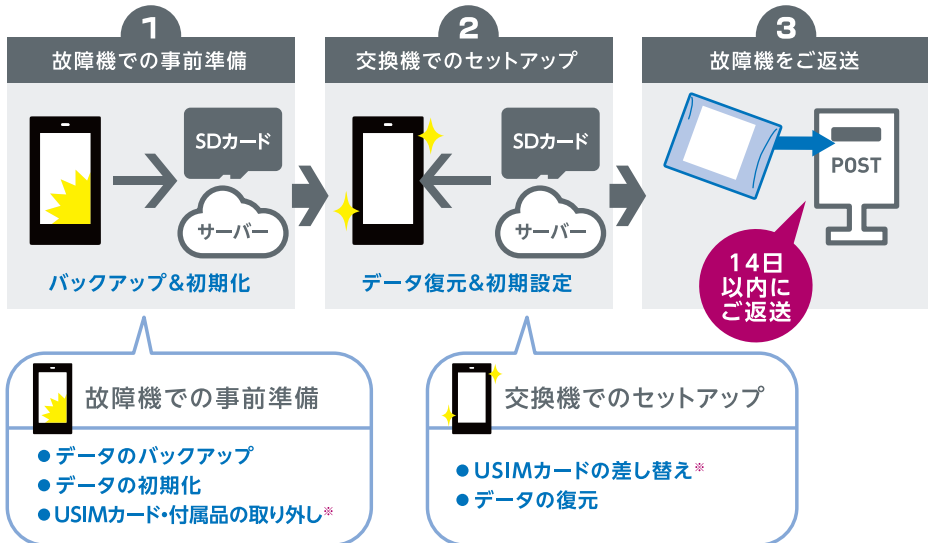
下記が全て同梱されているかをご確認ください。

クリアケースは、故障機のご返送時にもご利用いただけます。

キット内容物 **合計5つ**



ご利用の流れ



※eSIMご利用中の場合はP6上部の「ソフトバンクeSIMサービスをご利用の場合」をご確認ください。

交換機を受領後は、上記のステップでご準備およびセットアップをいただいた後、

14日以内に故障機を当社へご返送ください。

ご返送いただけない場合、違約金として44,000円をお支払いいただきます。

1 故障機での事前準備

故障機が動作する方は **1** (P.2) ～ **4** (P.6) の手順で事前準備を行ってください。
故障機が動作しない場合、**5** (P.6) へお進みください。

 **画面が割れている状態での操作はお控えください。**

本冊子の掲載内容はXperiaXZで確認した内容です。ご利用の機種やアプリケーションのバージョンにより画面イメージが異なる場合がございます。

各機種のバックアップ等操作はこちらからも確認可能です。

<http://stn.mb.softbank.jp/f637n>



1 データのバックアップ



本冊子では「あんしんバックアップ」というアプリケーションを使ったバックアップ方法をご紹介します。

<http://stn.mb.softbank.jp/10i8g>

あんしん
バックアップの使い方



「あんしんバックアップ」がプリインストールされていない機種をご利用の場合は、Google Play™より無料でインストールできます。

<http://stn.mb.softbank.jp/z6P8U>

インストール方法は
こちら



あんしんバックアップ以外の方法でバックアップをする場合は
ご利用のバックアップサービス提供各社にお問い合わせください。

あんしんバックアップでは以下の方法でバックアップが可能です。

保存場所	保存可能なデータの種類	保存可能なデータ容量
 SDカード	電話帳、カレンダー、メール 発着信履歴、画像、音楽、動画	ご利用のSDカードの 容量まで
 サーバー ※ソフトバンクが管理する サーバーに保存	電話帳、カレンダー、メール	約100MBまで

- アプリケーションは常に最新のものをお使いください。
- 機種やアプリケーションのバージョンにより保存/復元できるデータが異なる可能性があります。
- 故障機で内部ストレージ化したmicroSDカードを写真や動画をバックアップする目的では使用できません。あんしんバックアップをご利用の場合はサーバーに保存してください。
- 3G、4G、5Gネットワークを利用してアプリケーションをダウンロードする場合、別途通信料がかかります。
- 万が一、保存/読み込みしたデータが消失または変化しても、責任は負いかねますので、あらかじめご了承ください。また、アプリケーションを利用して発生した結果については責任を負いかねますのでご了承ください。
- アプリケーションの仕様は予告なく変更される場合があります。

2 あんしんバックアップの初期設定



1. アプリケーション一覧より「あんしんバックアップ」を選択
2. 「次へ」をタップ
3. 「次へ」をタップ
4. 利用規約を確認し、「利用規約に同意する」にチェック→「次へ」をタップ

※機種によって、「あんしん安全」[SoftBank]「ツール」などのフォルダに入っている場合があります。



5. アクセス許可のポップアップはすべて「許可」を選択
6. 「機種変更後の方」を選択
7. 「スマートフォン」を選択



ご利用のヒント

困ったことがあったら

ケータイなんでもサポート 加入者限定

データのバックアップや復元、操作などでわからないことがあった場合、お電話にてマンツーマンでテクニカルサポートを行います

0800-111-7638 無料 営業時間／9:00～20:00



あんしん保証バックプラスにご加入の方は無料でご利用いただけます
未加入者の方は ケータイなんでもサポート（月額550円）へのご加入が必要です。

3 データの保存



- 1.データの保存 (バックアップ)]を選択
- 2.データの保存先を選択
- 3.保存するデータを選択し、[実行]をタップ
- 4.データの保存が完了

保存先にサーバーを選択した場合は、MySoftBank認証が必要となる場合があります。



- 5.電話番号とパスワードを入力
- 6.[同意する]を選択

※Wi-FiがOFFの場合、本画面は省略されます。



ご利用のヒント

microSDカードを「内部ストレージ化して使用」している場合

- 故障機を初期化した場合、内部ストレージ化したSDカード内のデータも使用できなくなります。
- 内部ストレージ化したmicroSDカードを交換機へ挿入しても、機能をご利用になることができません。
- 内部ストレージ化したデータのバックアップは、故障機のデータ消去前に、以下の方法でバックアップを行ってください。

- 1.アプリケーションを利用してサーバーに保存(例:Googleフォト、Yahoo!かんたんバックアップなど)
- 2.故障機とパソコンをUSBケーブルで接続しパソコンに保存

※内部ストレージ化とは、microSDカードを擬似的に携帯電話本体の内部容量として使用できるようにする機能です。

※内部ストレージ化したmicroSDカードを写真や動画をバックアップする目的では使用できません。

※microSDカードが内部ストレージ化されているかを確認するには、ご利用の故障機の取扱説明書よりご確認ください。

<http://stn.mb.softbank.jp/f637n>

※交換機で再度microSDカードを内部ストレージとして使用する場合は、microSDカードのフォーマット(初期化)が必要です。

おサイフケータイ®に関する注意事項

データの消去と移行に関して

- 交換に際して、FeliCaチップをフォーマット(初期化)いたします。
- お客さまの携帯電話機に入っているFeliCa内のデータについては、全てお客さま自身で消去のうえ、フォーマットをご依頼ください。
- フォーマットを実施した場合、FeliCa内部のデータは一切消去されます。フォーマットされた状態では、ICアプリサービスの申し込み状況の確認も含め、全てのサービスのご利用ができません。
- 携帯電話機の廃棄の際は、フォーマットを実施したうえでFeliCaに廃棄鍵(利用終了情報)を書き込みます。
- 携帯電話機の修理の際は、FeliCaを交換することもございます。
- ICアプリサービス提供者(以下「サービス提供者」といいます)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あります。FeliCa内部のデータの移し替えを希望、もしくはFeliCa固有の番号(IDm)を使用して個人認証するサービスをご利用の場合には、お客さま自身にてサービス提供者まで確認のうえ、移し替えに必要な処理を行ってください。
- Felica内のデータを消去せずに、携帯電話機をお引渡しいただいた場合、当該データの消去に同意いただいたものとみなし、データを消去させていただきます。
- お引き渡し頂いたお客さまの携帯電話機に入っているFeliCa内のデータ(金銭に関わるものも含むすべてのデータ)、およびFeliCa交換に伴う損害について、ソフトバンク株式会社は一切の保証を行いません。
- フォーマットにより消去されたFeliCa内のデータの復旧は一切できません。

おサイフケータイロックに関して

おサイフケータイのロックが掛かっている場合、データの初期化ができない可能性があります。
初期化前におサイフケータイのロック解除をお願いいたします。



1. アプリケーション一覧より[設定]を選択



2. [もっと見る]を選択



3. [NFC/おサイフケータイ設定]を選択



4. [NFC/おサイフケータイロック]をオフにする

4 データの初期化

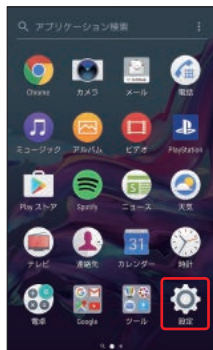
! データの初期化を行うと全てのデータが消去されますのでご注意ください

ソフトバンクeSIMサービスをご利用の場合

必ずデータ初期化の前にeSIM再発行の手続きを行ってください。

<https://stn.mb.softbank.jp/B7j1b>

eSIM再発行の手続きは
こちら



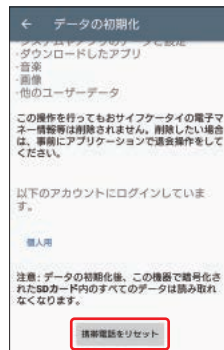
1. アプリケーション一覧
より「設定」を選択



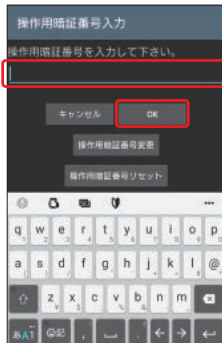
2. 「バックアップと
リセット」を選択



3. 「データの初期化」
を選択



4. 「携帯電話をリセット」
をタップ



5. 操作用暗証番号を
入力し「OK」をタップ



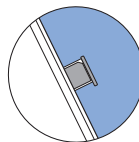
6. 「すべて削除」をタップ

5 故障機からUSIMカードや付属品を取り出す

USIMトレイは必ず故障機にお戻しください。

フィルムやケース、イヤホンなどのアクセサリも
取り外しをしてください。

取り外しを行わずにご返送頂いた場合、ご返却
できません。



本体側面などに
USIMトレイが
ございます

② 交換機でのセットアップ

故障機での準備が完了したら、お届けした交換機でのセットアップと初期設定を行ってください。

6 USIMカードを挿入する※

※eSIMご利用中の場合はP6上部の「ソフトバンクeSIMサービスをご利用の場合」をご確認ください。

5で取り外しをしたUSIMカードを新しい交換機のUSIMトレイに乗せて差し替えてください。

※USIMトレイごと新しい交換機に差し込みをしないでください。



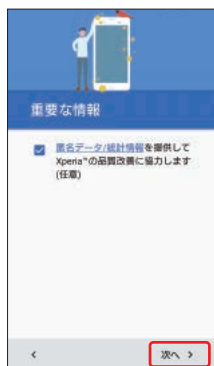
7 交換機の初回起動時の設定

本冊子の掲載内容はXperiaXZで確認した内容です。ご利用の機種によって画面表示が異なります。詳しくはソフトバンクHP内 取扱説明書ページよりご確認ください。

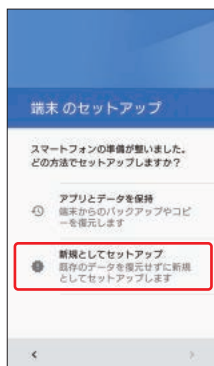
<http://stn.mb.softbank.jp/f637n>



1. [開始する]をタップ



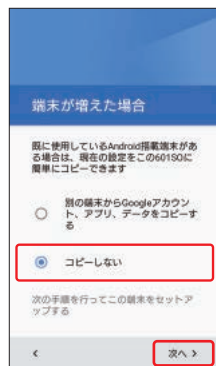
2. [次へ]をタップ



3. [新規としてセットアップ]を選択

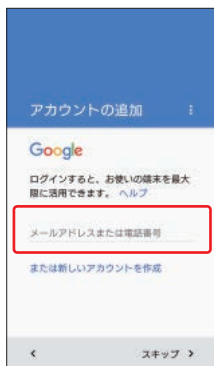


4. 接続するWi-Fiを選択しパスワードを入力
※Wi-Fiの設定を省略する場合は、スキップをタップ。

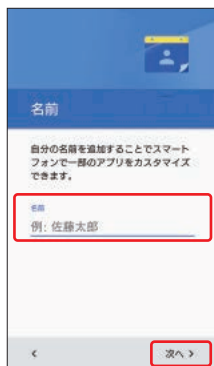


5. [コピーしない]を選択して[次へ]をタップ

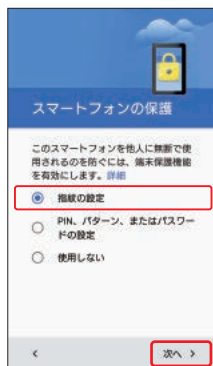
※別の端末でGoogle アカウントを設定していて、機種変更などで設定をコピーしたい場合は、[別の端末からGoogle アカウント、アプリ、データをコピーする]をタップ。



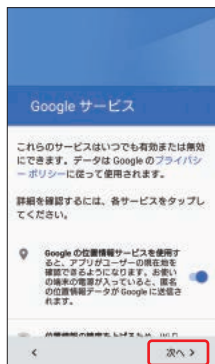
6. メールアドレスを入力し、画面の指示に従ってGoogle アカウントを設定
※不要な場合は未入力のまま[スキップ]をタップしてください。



7. 名前を入力して[次へ]をタップ
※不要な場合は未入力のまま[次へ]をタップするとスキップできます。



8. [指紋の設定]を選択して[次へ]をタップ
※指紋の設定を省略する場合は、[使用しない]を選択します。



9. [次へ]をタップ



11. Xperiaサービスにログインする場合は、
[Googleでサインイン]
をタップ

※ログインしない場合は、
[後で行う]をタップ。



12. セットアップ完了

8 あんしんバックアップの初期設定



「あんしんバックアップ」がプリインストールされていない機種をご利用の場合は、Google Play™より無料でインストールできます。

<http://stn.mb.softbank.jp/z6P8U>

インストール方法は
こちら



1. アプリケーション一覧より
「あんしんバックアップ」を
選択

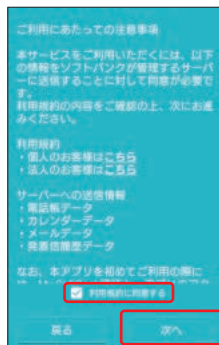
※機種によって、「あんしん安全」
[SoftBank][ツール]などの
フォルダに入っている場合が
あります。



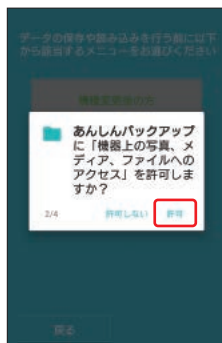
2. [次へ]をタップ



3. [次へ]をタップ



4. 利用規約を確認し、
「利用規約に同意する」
にチェック→
[次へ]をタップ



5. アクセス許可のポップアップはすべて[許可]を選択



6. [機種変更後の方]を選択



7. [スマートフォン]を選択

9 データの復元

電話帳データの復元を例に説明します。

3でSDカードに保存したデータを復元する場合は、SDカードを交換機に挿してください。



1. [データの読み込み(復元)]を選択



2. データの読み込み元を選択



3. 対象となるデータを選択して[実行]をタップ



4. データの復元が完了



データ 移行が完了された方へ

YAHOO! JAPAN かんたんバックアップ



あなたの大切な写真・動画は大丈夫?

故障
水没

盗難
紛失

データ
紛失

自動バックアップなら安心!

ソフトバンクスマホユーザーは
スマートログインを設定すると

容量無制限!!



無料



<http://stn.mb.softbank.jp/r7Q4i>

※スマートログインを設定いただくと、Yahoo!プレミアム特典として容量無制限でご利用いただけます。一部バックアップ対象外のデータがあります。短期間で大容量のデータをバックアップすると制限がかかる場合があります。

③ 故障機のご返送

故障機での事前準備と、交換機でのセットアップが完了したら、故障機をご返送ください。



1

アクセサリ類を取り外しのうえ、故障機を交換機が入っていたクリアケースへ入れて、緩衝材等を隙間に詰めてください。



アクセサリ類を取り外しせずに
ご返送いただいた場合、
ご返却ができませんのでご注意ください。



2

お客様の住所・氏名をご記入ください。

※「差出人様保管用お問い合わせ番号」はミシン目に沿って切り取り、お手元にお控えください。



3

①の故障機を本キットに同梱されている気泡入り緩衝材に入れ、返送用封筒に入れてください。(テープをはがし、封緘してください)

キットが完成したら郵便ポストに投函し、当社までご返送ください。

14日
以内

封筒が破損・紛失した場合などは、キットを再送致しますので、当社の問い合わせ先(P.11)までご連絡ください。

ご確認
ください

- ☒ 故障機はNFC/おサイフケータイロック(ICカードロック)はオフにしましたか？
- ☒ 故障機は同梱いただきましたか？
- ☒ アクセサリ類や付属品はお取り外しいただきましたか？
- ☒ 故障機での事前準備や交換機でのセットアップはご確認いただきましたか？
- ☒ 送付状にお客さまの住所・氏名はご記入されていますか？
- ☒ 封入口はお止めいただきましたか？

荷物が
気になる方

ゆうパケット追跡サービス

故障機の返送状況を確認いただけます。



郵便追跡サービス 個別番号検索 検索

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>



よくあるご質問

修理受付番号はどこで確認できますか?(当社へお問い合わせの際に必要です)

修理受付番号は、配送交換お申し込み時にお客さまが登録したメールアドレスにお送りしたお申し込み完了メールよりご確認ください。

交換料金はどのように請求されますか?

月々の携帯電話のご利用料金と合算でのご請求となります。

FeliCaフォーマットおよび粉碎廃棄証明書はいつ届きますか。

楽天Edyの残高の移行申請は「Felicaフォーマットおよび粉碎廃棄証明書」の提出なしで可能となったため、Felicaフォーマットおよび粉碎証明書発行の運用は終了しております。

お問い合わせ先

[ソフトバンク カスタマーサポート] 受付時間 9:00~20:00	ソフトバンク携帯電話から……………113 無料
	一般電話から……0800-919-0113 無料

配送交換 ご注意事項

- 交換機をお受け取り後のご返品(お申し込みのキャンセル)はお受け付けできません。
- 交換機の電源が入らない等があった場合は、交換機受領後14日以内に当社へお問い合わせください。
- ご返送いただいた故障機はご返却できません。
- 故障機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きます。
- **故障機をご返送いただけない場合は、違約金44,000円をお支払いいただきます。**
- 故障機のご返送が確認できるまでは、機種変更、MNPがご利用いただけません。
- 本サービスの利用規約で定めた禁則事項に該当する場合、故障機に対し端末ロックなどの手段によって利用制限を行うことがあります。
利用制限によりお客さま、または第三者に損害が発生した場合も、当社は責任を負いません。
- 返送された故障機はリフレッシュした上で、本サービスの交換サービス用携帯電話機として利用させていただきます。
- FeliCaはソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。FeliCaはソニー株式会社の登録商標です。
- おサイフケータイ®は株式会社NTTドコモの登録商標です。
- その他、記載されている会社名および商品・製品・サービス名は、各社の商標または登録商標です。