

スマホのさまざまな悩みをオペレーターがお客さまの画面を見ながらその場で解決!

有料サービス

あんしん遠隔サポートセンター※1※4

【受付時間】午前9:00～午後8:00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合 (局番なし) **15710** (無料)※2

一般電話などからの場合 ☎ 0120-783-360※3



この度はトラブルに遭われましたこと、心よりお見舞い申し上げます。本誌にてできる限りのサポートをさせていただきます。

ご契約中のサービスによってお問い合わせ先が異なります。

ケータイ補償サービスセンター※1 smartあんしん補償センター※1

【受付時間】午前9:00～午後8:00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合

(局番なし) **15711** (無料)※2 (局番なし) **#8936** (無料)※2

一般電話などからの場合

☎ 0120-210-360※3

☎ 0120-189-360※3

総合お問い合わせ先/各種ご注文受付(ドコモ インフォメーションセンター)※1

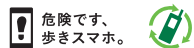
【受付時間】午前9:00～午後8:00(年中無休)

ドコモの携帯電話からの場合 (局番なし) **151** (無料)※2

一般電話などからの場合 ☎ 0120-800-000※3

- ※1 番号をよくお確かめの上、おかけください。
- ※2 一般電話などからはご利用になれません。
- ※3 一部のIP電話からは接続できない場合がございます。
- ※4 専用アプリから発信することもできます。

- ◇本冊子掲載のサービス内容および料金・お申込み方法などは、予告なしに変更する場合がございますのでご了承ください。
- ◇本冊子掲載の電話番号、URLなどは、予告なしに変更する場合がございますのでご了承ください。
- ◇掲載されている会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
- ◇本冊子から許可なく転記、複写することを固く禁じます。
- ◇表示金額は特に記載のある場合を除きすべて税込みです。



本冊子の内容は2026年1月現在のものです。 **2026.01**

株式会社NTTドコモ

ご利用開始まで
この1冊ですべて解決!
スタートガイド

今まで使っていたスマホはどうすればいい?

スマホを失くした

スマホが見つかった!何をすればいい?

スマホが起動しない!

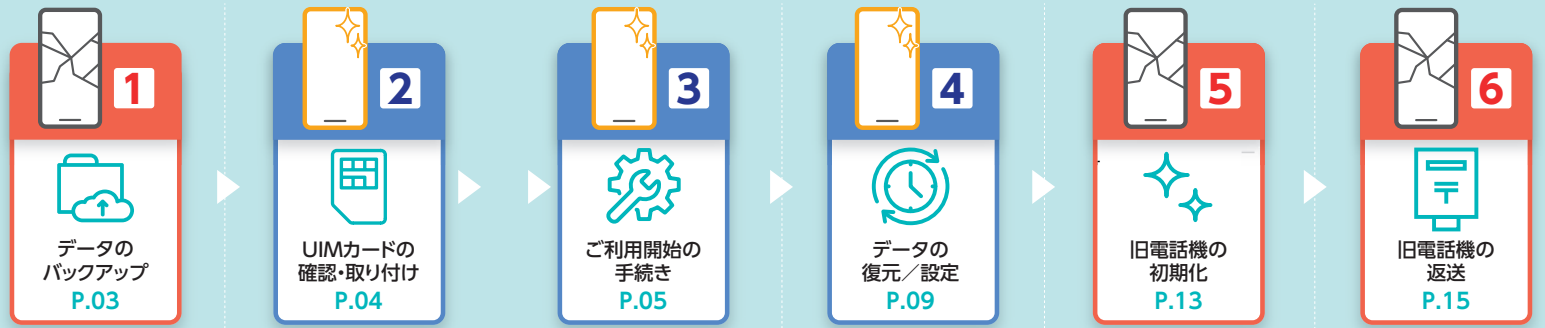
ホームページでも詳しく解説中!

User Manual written in English
You can check the manual from page 19

お手続きの流れ

旧電話機の状態に応じた
お手続きの流れをご紹介します

 旧電話機	 交換電話機
<input type="radio"/> 実施する	<input type="checkbox"/> 実施しない



旧電話機が
手元にある方



旧電話機はあるが
起動しない方



旧電話機が
手元にない方



旧電話機が後日
見つかった方



はじめにご確認ください

■ 送付内容の確認 ご確認いただいたら✓を入れてください。

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 交換電話機 | <input type="checkbox"/> スタートガイド |
| <input type="checkbox"/> 送付物明細書 | <input type="checkbox"/> 返送用封筒 |

- 送付内容が異なる場合、交換電話機の故障等不備がある場合は「ケータイ補償サービスセンター」[smartあんしん補償センター]へご連絡ください。
- 液晶保護フィルムは、必ず外観および動作を確認したうえでお貼りください。

※データ移行等ご利用の通信環境により通信料が高額になる場合がございますのでご注意ください。
※ドコモショップで端末初期設定サポートをご希望の場合は有料となります。詳しくはドコモショップにご確認ください。

■ 旧電話機返送期限

同梱の返送用封筒にて、「補償受付日」より**10日以内**にご返送ください。



ご注意ください

交換電話機に初期不良が見られた場合、旧電話機のご購入から1年間 (docomo Certifiedの場合は30日) または「My docomo」、[補償申込のご確認]に記した「補償受付日」を起算日として6ヶ月間のいずれか長い方の期間内に「ケータイ補償サービスセンター」[smartあんしん補償センター]までご連絡ください。



旧電話機

1 データのバックアップ方法

■ バックアップには、「ダイレクト移行」・「iTunesに保存」・「iCloudに保存」の3つの方法があります。



ダイレクト移行

移行方法 P.09へ

■ 2台の端末を1対1のワイヤレスで接続し、かんたん・スピーディにデータを転送できます。

iTunesでバックアップする方法



バックアップ



復元

iCloudでバックアップする方法



バックアップ



復元

※ダイレクト移行、iCloudでのデータ移行時はWi-Fi接続が必要となります。
※Apple Payをご利用の方は、登録情報の移行が必要です。
詳しくは各サービス提供者にお問い合わせください。



交換電話機

2 UIM(SIM)カードの取り付け方法 ＜今まで使用していたUIM(SIM)カードを使用し続ける方＞

■ 交換電話機を使用するため、旧電話機からUIMカードを入れ替えます。再発行された方は、挿入された状態でのお届けとなりますので、新しいUIMカードが挿入されていることをご確認ください。

⚠ SIMトレイごと入れ替えないでください。



旧電話機



UIMカード

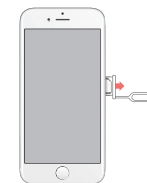


交換電話機

カード
取り出し

旧電話機からUIMカードを取り出す

- 1 旧電話機のSIMトレイにある穴にSIM取り出しツールまたはペーパークリップの先を差し込みます(SIM取り出しツールは、電話機ご購入時に付属されています)。
- 2 トレイが飛び出すまで、しっかりとまっすぐ押し込みます。
- 3 SIMトレイを引き出し、トレイ上のUIMカードを取り出します。



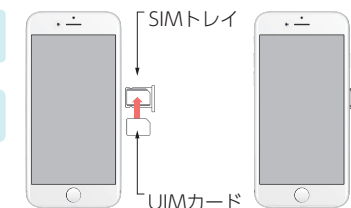
SIM取り出しツールまたはペーパークリップ

⚠ UIMカードを誤ってご返却いただいた場合、UIMカードの再発行を行う必要があり、別途手数料がかかります。

カード
取り付け

交換電話機へUIMカードを取り付ける

- 1 上記と同じ方法で交換電話機からSIMトレイを引き出します。
- 2 トレイに旧電話機で使用していたUIMカードを取り付けます。



⚠ UIMカードのみ入れ替えを行い、旧電話機のSIMトレイは旧電話機に装着したままご返却ください。



交換電話機

3 ご利用開始の手続き ＜eSIMをご利用の方＞

iPhoneをはじめて利用する方の設定(アクティベーション)



■お手元に届いた交換機の「探す」がONの状態となっていない場合、「設定に関する重要なお案内」のP.05をご参照の上ご設定ください。紛失した旧電話機を遠隔で初期化や「探す」のOFFは行わないようにお願いします。「探す」がOFFになった場合、違約金請求の対象となります。

■eSIM設定後、通信ができない等で誤ってeSIMの初期化を行ってしまった場合、SIM情報再発行(有料)が必要となります。ドコモショップへの来店も必須となりますので、誤って削除しないようご注意ください。

■ iPhone・iPadの利用開始設定をする手順



※お使いの機種やOSのバージョンにより、画面遷移や操作が異なる場合がございます。
※バックアップした旧電話機のバージョンより、バックアップデータを復元する交換電話機のiOSのバージョンが古い場合は、復元することができません。バックアップデータを復元する交換電話機のiOSを事前にアップデートしていただくことをお勧めします。



※eSIMご利用のお客様のみの操作です。UIM(SIM)カードをご利用のお客様は必ず「あとで設定」でセットアップのタップをお願いいたします。



UIM(SIM)カードを再発行された方の 開通手続き (iPhoneのみ)

- ケータイ補償サービス、smartあんしん補償のご利用と同時にUIMカードを再発行された場合は、ご利用開始・電話機切り替え(開通)の手続きが必要となります。
- ドコモ回線のUIMカードをご利用になっていない方は、ご契約の回線事業者のホームページ等をご確認ください。

※iPadをご利用の方、およびお電話での開通手続きができない場合は、お手数ですが「smartあんしん補償センター」までご連絡ください。

交換電話機での開通手続き方法(ドコモ回線ご利用の方)

1 交換電話機にUIMカードが挿入されていることを確認し、
① ⑤ ⑧ ⑩ へ発信してください。

2 音声ガイダンスに従い、操作を実施ください。

- ⚠ 交換電話機のアクティベーションが未完了の場合、開通手続きは行えません。
ご利用開始の手続き<eSIMをご利用の方> **P.05**
- ⚠ 開通の手続きは、当社からの商品出荷日から起算して20日以内に行っていただく必要がございます。
当該期間内に開通手続きをされない場合、お客さまへの通知なくドコモにて自動的に開通手続きをとらせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ⚠ UIMカードを再発行された場合、PINコードは「0000」に設定されています。PINロック解除コードを確認されたい場合は **My docomo** もしくはドコモインフォメーションセンターにてご確認ください。

※ネットワーク暗証番号は誤った番号を3回入力するとロックされます。ネットワーク暗証番号がロックされた場合は、ネットワーク暗証番号の登録・変更が必要です。お手続きはドコモ インフォメーションセンター(151または0120-800-000)にご相談ください。

水濡れ・破損などで電源が入らなくなってしまった端末、もしくはデータが閲覧できなくなってしまった携帯電話端末から、データを取り出してお渡します。

ケータイデータ復旧サービス 旧電話機の返送前にお申し込みください。

補償ご利用後はドコモホームページからのお申込みができません。必ずドコモショップ / d garden での申込みをお願いいたします。

水濡れ・破損など	ドコモショップにて受付	復旧作業 ※専用センターにて実施	データの復旧に成功	復旧データの受取*
ご契約サービス・月額コース			データ復旧代金	
smartあんしん補償			1,100円	
ケータイ補償サービス	363円 / 550円 / 825円 / 1,100円 / for iPhone & iPad		1,100円	
	418円		2,200円	
ケータイ補償お届けサービス			16,500円	

※補償サービス未加入の場合は16,500円となります。
※最新の料金はドコモホームページをご確認ください。

- 提供条件**
- データ復旧対応機種をご利用であること
 - 対象のケータイがお申し込み者ご本人さまの所有物であること
- 受付窓口**
- 全国のドコモショップ / d garden

* 受取方法等の詳細はドコモのホームページをご確認ください。



⚠ 注意事項

- ※お客さまよりお預かりした携帯電話端末の状態(水濡れ・破損・ロックの設定状態など)やデータ容量等によっては、データが復旧できない、または一部しか復旧できない場合がございます。
- ※ご利用の機種やOSにより、復旧可能データが異なります。詳しくはドコモのホームページをご確認ください。
- ※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カード内データなど)は本サービスの対象外となります。
- ※データ復旧作業の実施過程で携帯電話端末の分解などを行うため、お預かりした携帯電話端末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端末のご返却には応じられません。なお、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、速やかに廃棄し第三者に開示・漏洩いたしません。
- ※データを取り出せなかった場合は代金をいたしません。

・その他、詳しくはドコモのホームページをご確認ください。

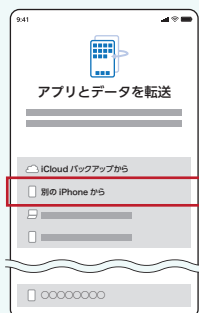


4 データ復元/設定

交換電話機

■ダイレクト移行を行う場合

※ここでは操作可能な旧電話機が手元にある場合の移行手順を記載しております。



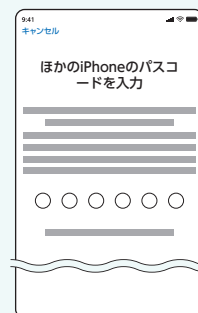
1 「別のiPhoneから」をタップし、旧電話機でパスコードを入力。



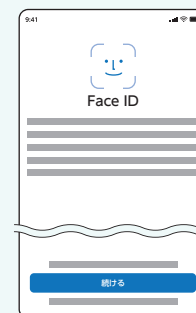
2 旧電話機で「続ける」をタップし、パスコードを入力。



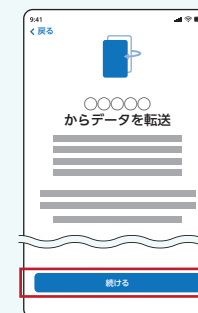
3 旧電話機で画面を読み込む。



4 交換電話機で旧電話機のパスコードを入力。



5 画面に沿って設定を実施。



6 「続ける」をタップ。



7 利用規約の内容を確認して「同意する」をタップ。



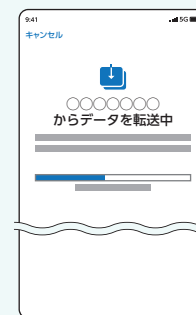
8 移行する内容を確認して「続ける」をタップ。



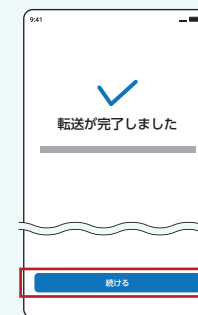
9 「続ける」をタップ。



10 画面に沿って設定を実施。



11 転送が完了するまで待ちます。



12 移行が完了したら交換電話機が再起動します。移行が完了したら画面に沿って操作を行ってください。

- ⚠ お使いの機種やOSのバージョンによって画面遷移が異なる場合があります。
- ⚠ 2ファクタ認証を有効にされている方は、確認コードの入力を求められる場合がございます。
- ⚠ iOSのバージョンアップが必要な場合がございます。

ドコモメールのiPhone初期設定はコチラ



Apple Accountを忘れた場合 [Appleサポート(日本)]



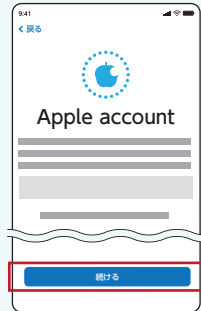


交換電話機

4 データ復元を行わない場合



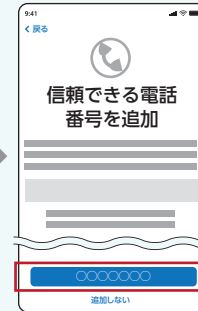
1 「何も転送しない」をタップ。



2 Apple Accountを入力し、「続ける」をタップ。



3 旧電話機に届く6桁のコードを確認し、入力。



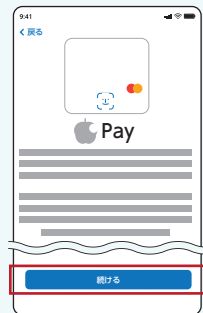
4 表示された場合は内容を確認し設定。



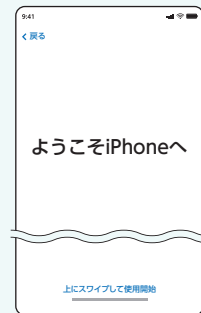
5 利用規約の内容を確認して「同意する」をタップ。



6 移行する内容を確認して「続ける」をタップ。



7 画面に沿って設定を実施。



8 「ようこそiPhoneへ」が表示され、ガイドに沿って操作し完了です。

- ⚠ お使いの機種やOSのバージョンによって画面遷移が異なる場合があります。
- ⚠ 2ファクタ認証を有効にされている方は、確認コードの入力を求められる場合がございます。
- ⚠ iOSのバージョンアップが必要な場合がございます。
- ⚠ ドコモメールを利用するためには、ドコモメールの「iPhone初期設定」が必要です。

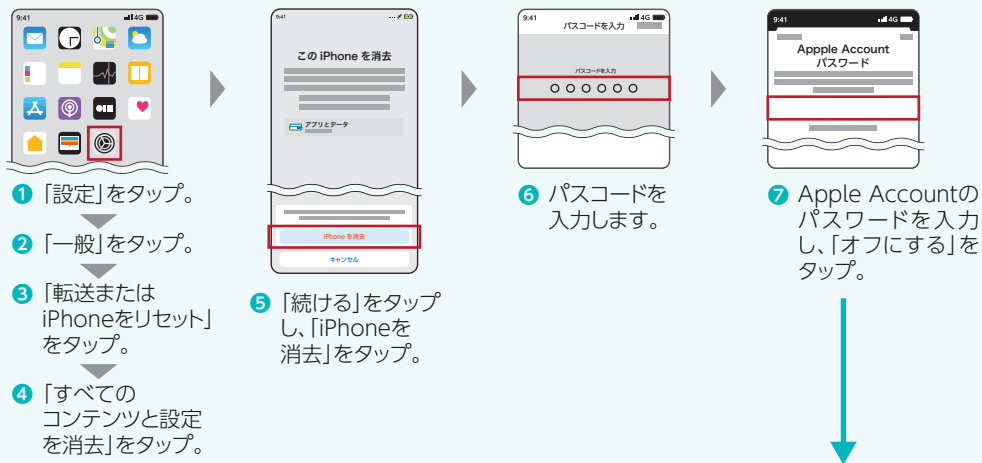
ドコモメールのiPhone初期設定はコチラ





5 旧電話機の初期化 (データ消去および「探す」をOFF)

旧電話機本体で初期化可能な方



再起動したあとに「Hello(こんにちは)」が表示されれば初期化完了です。

注意 盗難・紛失した旧電話機が見つからない場合は、初期化を行わないでください。初期化を行うことで「探す」がOFFとなり、違約金の請求対象となります。

- ⚠ 初期化の前にデータのバックアップ、または交換電話機へのデータ移行をお済ませください。
- ⚠ 旧電話機は、原則として回収後、本サービスの交換電話機として再利用させていただきますので、初期化は必ず実施いただきますようご協力お願いいたします。
- ⚠ 当該データが削除されていない場合、削除されていないデータの一切の権利を放棄されたものとみなし、当該データに起因する損害についてドコモは一切の責任を負いません。
- ⚠ 初期化をされずにご返却された場合は、後日お手紙やお電話をさせていただきます場合がございます。

※旧電話機本体での初期化は、インターネットへの接続が必要となりますので、Wi-Fiに接続するか、交換電話機のUIMカードを取り外し、旧電話機へ取り付けてから実施してください。
 ※UIMカードを入れ替える際は、SIMトレイごと差し替えないでください。
 ※いずれの方法においても、旧電話機ご利用時のApple Accountでログインしてください。
 ※Apple AccountやApple Accountのパスワードをお忘れの方は、P.10のQRコードよりご確認ください。

動画で 詳しくはこちら！
 実際の画面操作をご確認いただけます。

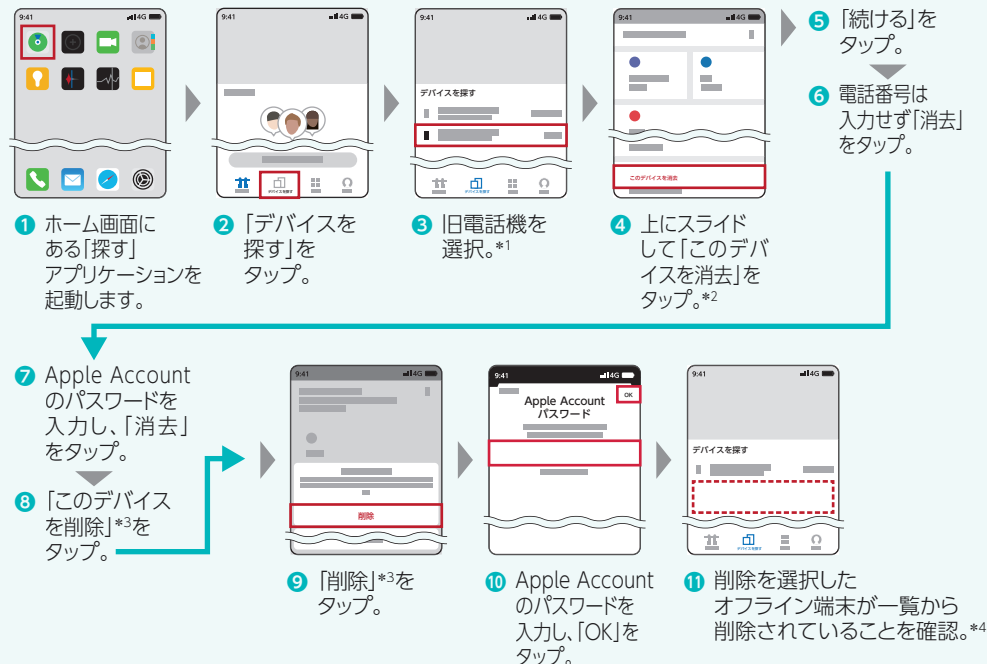


お客様の個人情報、位置情報等のプライバシーをお守りするため今回トラブルに遭われた旧電話機は以下の手順に沿い、データの消去、「探す」を必ずOFFにしてからご返送いただくようお願いいたします。

旧電話機が破損などで操作不可能な方

PC (iCloud.com) からの操作はAppleホームページをご確認ください。

■ 旧電話機が操作不可能の場合でも、
旧電話機の初期化(「探す」をOFF)をしていただく必要があります。
 交換電話機(「探す」アプリケーション)から初期化(データ消去および「探す」をOFF)



*1 電源OFF等でネットワークから切断後、一定時間経過した電話機がオフライン表示となります。
 *2 誤って「使用中」もしくは「オンライン」の端末を選択操作すると現在ご利用中の端末のデータが消去される可能性があります。ご注意ください。
 *3 一部のOSバージョンでは「解除」と表示されます。
 *4 削除した端末が一覧に残り、「20●●年●月●日に削除されます」と表示される場合がありますが問題ありません。

⚠ 旧電話機(初期化する電話機)以外を選択し、誤って初期化しないようご注意ください。

※交換電話機はUIMカードが挿入済みで電源が入っており、かつ機内モードでないことを確認してから実施してください。
 ※共通のApple Accountを複数の電話機へ登録している場合、登録済みのiPhone・iPadがすべて表示されます。
 ※「デバイスを探す」をタップ後、旧電話機が表示されない場合はそのまま終了してください。

動画で 詳しくはこちら！
 実際の画面操作をご確認いただけます。



旧電話機

6 旧電話機の返送

! ケータイデータ復旧サービスを申し込む場合
旧電話機の返送は**不要**です。

■ 旧電話機の返送方法について
同梱の返送用封筒にて、「補償受付日」より**10日以内**にご返送ください。



! 返送前に再度ご確認ください

- 記録されたすべてのデータの削除(初期化)は完了していますか?
- UIMカードやSDカードが差し込まれたままになっていませんか?
- ケータイデータ復旧サービスへの申し込み予定はありませんか?
- おサイフケータイをご利用されていた方は、ICカード内のデータ移行、データ削除はお済みですか?
- 電源は切りましたか?

- 旧電話機はドコモショップでも回収しています。ご来店の際は、来店予約をお願いします。
- 返送用封筒に貼付されているバーコード下のお問い合わせ番号(12桁)をもとに日本郵便ホームページの「追跡サービス」にて返送状況を確認できます。
- 紛失・盗難で旧電話機が発見された際は「ケータイ補償サービスセンター」「smartあんしん補償センター」までご連絡の上、ご返送ください。
- UIMカードを再発行した方で、元のUIMカードがお手元にある場合は旧電話機と一緒にご返送ください。
- ドコモ回線をご契約されていない方は、UIMカードのご返送は不要です。

※ドコモショップで回収した場合は日本郵便の「追跡サービス」はご利用できません。

※原則、契約者ご本人であることを確認した上で回収させていただきます。

※当該データが削除されていない場合、削除されていないデータの一切の権利を放棄されたものとみなし、当該データに起因する損害についてドコモは一切の責任を負いません。

※ドコモの指定する物品以外のものを送付された場合、当該物品等の一切の権利を放棄されたものとみなし、ドコモにて破棄、処分させていただきます。

※「補償受付日」は **My docomo** にてご確認ください。

■ 旧電話機をご返送いただけない場合

旧電話機をご返送いただけない場合、または、返送用封筒にて旧電話機をポスト投函された後も「ケータイ補償サービスセンター」「smartあんしん補償センター」での旧電話機到着が確認できない場合は、下記の内容で違約金を請求させていただいております。

ご契約サービス	違約金
smartあんしん補償	44,000～132,000円
ケータイ補償サービス/ ケータイ補償サービス for iPhone & iPad/ ケータイ補償お届けサービス	

※具体的な料金は月額コースごとに異なりますので、ご利用規約をご確認ください。

ケータイ補償サービス
ご利用規約



持込ケータイ補償サービス
ご利用規約



smartあんしん補償
ご利用規約



旧電話機で副回線サービスをご利用になっている場合は、以下をご確認ください。

- 交換電話機でも副回線サービスを継続してご利用になる場合は、副回線サービス受付サイトにてお客さまご自身でeSIM再発行手続きが必要です。
※継続する場合は事務手数料が発生する場合がございます。
- 交換電話機で副回線サービスを継続してご利用にならない場合は、副回線サービス受付サイトにてお客さまご自身で旧電話機の副回線サービスご解約手続きをお願いいたします。

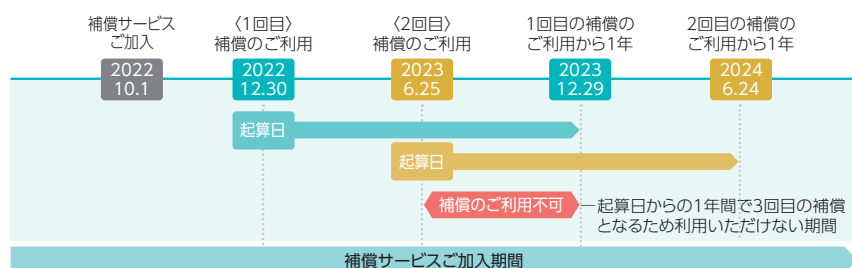


今後のサービスのご利用について

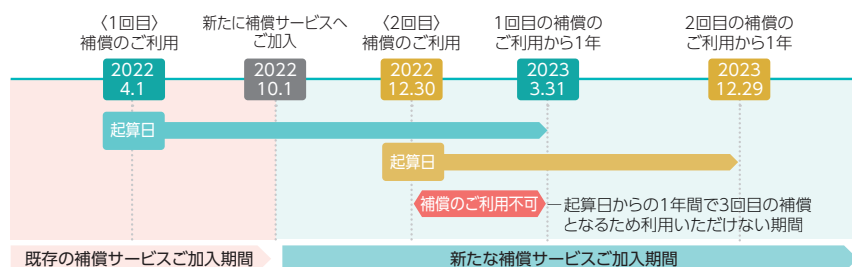
補償サービス*1(ご利用機種のご利用)は1年*2に2回*3までご利用が可能です。

ご利用は
年2回まで

■ 補償サービスに新規加入されたお客さま



■ 既存の補償サービスから継続して加入されているお客さま



- *1 補償サービスとは「ケータイ補償お届けサービス」「ケータイ補償サービス」「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」「smartあんしん補償」を指します。
- *2 ご利用機種のご利用された日が1年間の起算日となります。
- *3 サービスを一度解約し、再加入された場合でもご利用回数はリセットされません。
- ※「探す」がONになっていない場合、紛失・盗難は補償対象外となります。

My docomo から補償のお手続きができ、ご利用時のご負担金が10%割引となります。

ドコモスマートフォンから/PCから

My docomo

■ スマートフォンから

STEP 1 My docomoへログイン ▶ STEP 2 ケータイ補償/smartあんしん補償(補償の申込み)



■ PC から

<https://www.docomo.ne.jp/mydocomo/>

STEP 1 My docomoへログイン ▶ STEP 2 お困りのとき ▶ STEP 3 ケータイ補償/smartあんしん補償(補償の申込み)

受付時間:24時間(年中無休) インターネットいつでもお手続きができます。

- ※My docomoのご利用には、dアカウントの[ID/パスワード]が必要です。
- ※dアカウントの[ID/パスワード]をお忘れの方は、My docomoのトップ画面メニュー「ID/パスワードをお忘れの方」より確認方法をご案内しています。
- ※お客さまのご契約状況により、My docomoで補償のお手続きができない場合がございます。

🗨️ お客さまの声をお聞かせください

サービス向上のため、アンケートにご協力をお願いします。
お答えいただいた方に d ポイントをプレゼント!

アンケートへのアクセス方法

iPhone・iPadから

dメニュー ▶ dポイント
▶ アンケート

d POINT CLUB
dポイントクラブ
サイト



PCから

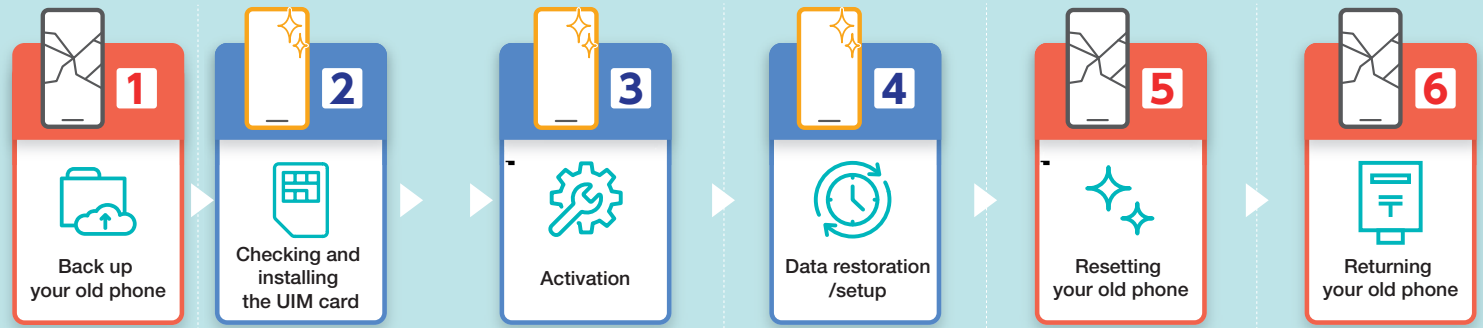
My docomo

<https://www.docomo.ne.jp/mydocomo/>

※My docomoのご利用には、
「dアカウント/パスワード」が必要です。

User manual for your new phone

Steps in the procedure



START PROCESS



Old phone

1 Back up your old phone

There are three ways of backup – “Direct transfer,” “Save in iTunes” and “Save in iCloud”.

* Subscribers those who are using Apple Pay service need to transfer the registered information to the new phone. For details on transferring information, please consult each service provider.



New phone

2 Insert the UIM (SIM) card

* To use the new phone, transfer the UIM card from your old phone. If your UIM card has been reissued, it will be delivered already inserted in the new phone, so please make sure that the new UIM card is properly inserted.

Before using your new phone, the UIM Card must be inserted. Next to the UIM Card slot tray, there is a small hole into which a SIM card ejector tool can be inserted to open it (paper-clip will also work). Once the tray slides open, please place the UIM Card from your old phone on the tray. (The SIM card ejector tool comes with the purchase of a new phone.)



New phone

3 Procedure for Starting Use

Connection procedures for users with a reissued UIM (SIM) card (iPhone only)

1 Make sure the UIM Card is inserted into the new phone, and dial “1580.”

2 Perform procedures following the voice instructions.

If you have had your UIM card re-issued, the PIN code will be set to “0000”; if you would like to check the PIN unlock code, please contact **My docomo** or the docomo Information Center.

* If you enter the wrong network PIN three times in a row, your network PIN will be locked.

* If your network PIN is locked, it is necessary to register a new one. Please contact the DOCOMO Information Center (151/0120-800-000 in Japanese only) for the registration procedure.

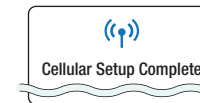
Setting up your iPhone for the first time (for eSIM users)

Note

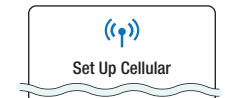
If the “Find My” feature is not enabled on the replacement device you received, please refer to page 05 of the “Important Setup Information” and enable it. “Find My” has been turned on in the new phone you have received and must remain on until you next use the service. Do not remotely reset or turn “Find My” off on your lost old phone. If you turn off “Find My,” you will be charged a penalty for breach of contract. If eSIM is reset accidentally due to malfunction of mobile communication, etc., SIM information needs to be re-issued (with charges). As you will need to visit a docomo store as well, please be careful not to delete by error.

How to set up your iPhone/iPad for the first time (Activation)

- 1 Please turn on the device and start setting up.
- 2 Select the language you want to use from the language selection screen.
- 3 Select the country or region you want to use.
- 4 If you do not have the old device, please tap “Set up without the other device.”
- 5 Select the network you want to connect to.



Screen is displayed.
(Connection will be established by completing step 7)



Screen is displayed.

- 6 Tap “Continue.”
- 7 Tap “Continue.”
* The Connection will be established by completing step 7 if the screen shows a message “Cellular Setup Complete.”

Proceed to **8**
(The connection will be established by completing step 6 and 7 after proceeding to 10)

- 8 Please tap “Use QR code.”
*This step is only for customers using an eSIM. If you are using a UIM (SIM) card, please make sure to tap “Set up later in Settings.”

- 9 Please scan the QR code.



- 10 Tap “Continue.” on “Activate eSim” screen. Proceed to 6 (Connection will be established by completing step 7)

* Depending on your model or OS version, screen transitions and operations may vary.

* If the iOS version of the new phone to which you want to restore the backup data is older than the version of the old phone that was backed up, the data cannot be restored. We recommend that you update the iOS of the new phone to which you want to restore the backup data first.



New phone

4 Data restoration/setup In case of direct transfer

* This section describes the migration procedure when you have an old phone that is still operable at hand.

- 1 Please tap "From other iPhone" and enter passcode on the old device.
- 2 Tap "Continue" on the old phone and enter passcode.
- 3 Load the screen on the old device.
- 4 Please enter the old device's passcode on the new device.
- 5 Please set up by following directions on the screen.
- 6 Tap "Continue" on the transfer screen.
- 7 Please confirm the contents of the Terms and Agreements, and tap "I agree."
- 8 Confirm the contents to transfer and tap "Continue."
- 9 Tap "Continue" on "Automatically update your iPhone" screen.
- 10 Please set up by following directions on the screen.
- 11 Please wait until the transfer is complete.
- 12 Once restoration is complete, perform operations following the screen.



Old phone

5 Resetting your old phone (Erase data, and turn off "Find My")

Note To protect your personal information, location information, and other private data, make sure to follow the steps below to erase your data and turn off "Find My" on the old phone that encountered problems before returning it.



For those who can reset with their old phone

- 1 Tap "Settings."
- 2 Tap "General."
- 3 Tap "Transfer or Reset iPhone."
- 4 Tap "Erase All Content and Settings."
- 5 Tap "Erase Once Uploading is Complete" or "Erase Immediately."
- 6 Enter your passcode.
- 7 Enter your Apple account password and tap "Erase."
- 8 When your phone displays "Hello" after restarting, it has completely reset.

* As an internet connection will be required for data reset, either connect to Wi-Fi, or reinsert your UIM Card from the new phone back to the old phone.

* For any of the methods, please make sure to log in with the same Apple Account used on your old device.

See here for details on Smart Anshin Hoshou



See here for details on Mobile Device Protection Service



For those who cannot operate their old phone due to damage, etc.

Check Apple's website for information on operating from a PC (iCloud.com).

Note

If you cannot find your lost or stolen phone, do not reset it. Resetting the phone will turn "Find My" off and you will be charged a penalty for breach of contract.

**Even if you cannot operate your old phone, you must reset it (turn "Find My" off).
Reset from the new phone ("Find My" app) (Erase data and turn "Find My" off)**

- 1 Launch "Find My" application on home screen.
- 2 Tap "Devices."
- 3 Select the old phone. *1
- 4 Tap "Erase This Device." *2
- 5 Tap "Continue."
- 6 Tap "Erase." Do not enter the phone Number.
- 7 Enter the password for Apple account and tap "Erase."
- 8 Tap "Remove This Device."
- 9 Tap "Remove."
- 10 Enter the password for Apple account and tap "OK."
- 11 Confirm that the removed "offline" device is not in the list.

*1 A device will be displayed as offline when a certain period of time passes after being disconnected from the network, such as turning off the power.

*2 Selecting either one of the "With You" or "online" option may result in data being erased on your replaced or other iOS device.



Old phone

6 Returning your old phone



Return the old phone using the enclosed envelope within 10 days including the compensation application reception date specified in "Delivered Item Details."

* If your old phone is found after being lost or stolen, please contact the Mobile Device Protection Service Center or the Smart Anshin Hoshou Center, and return the device.

* Based on the serial number (12 digits) under the bar code affixed on the envelope, you can confirm the return status via the Track & Trace service on Japan Post's website.

COMPLETE

Mobile Device Protection Service Center

Business hours: 9:00 a.m. to 8:00 p.m. (open every day)

From DOCOMO mobile phones:(without area code/prefix)

15711 (toll-free)

From landline phones etc. ☎ 0120-210-360 (toll-free)

Smart Anshin Hoshou (Mobile Device Protection Service) Center

Business hours: 9:00 a.m. to 8:00 p.m. (open every day)

From DOCOMO mobile phones:(without area code/prefix)

#8936 (toll-free)

From landline phones etc. ☎ 0120-189-360 (toll-free)