必ずご確認ください

配送交換

ご利用の手引き

はじめに　ご利用の流れ

キット内容のご確認
ご利用の流れ

❶ 故障機から交換機へのデータ移行

P.2　故障機から交換機へのデータ移行
P.4　故障機からUSIMカードや付属品を取り外す

❷ 交換機でのセットアップ

P.5　USIMカードを挿入する
P.5　一括設定のインストール

❸ 故障機の初期化

P.7　[iPhoneを探す]をオフにする
P.9　データの初期化

❹ 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

SoftBank

HT-002-2604

はじめに

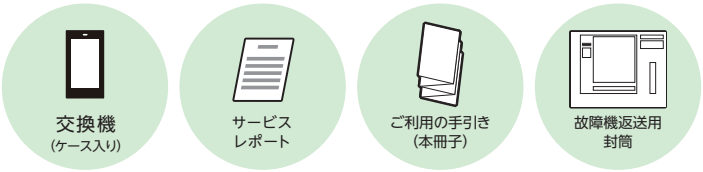
このたびは配送交換をご利用いただきありがとうございます。
お客さまの交換後機種（以下、交換機）をお届けいたします。
手引きの内容に従って返送のご準備をいただき、返送完了まで本冊子を大切に保管ください。
返却に不備がある場合、配送交換のお手続きが停止する可能性がありますので、
①〜④までの手続きについて必ずお読みください。

⚠ **本手引書における画像イメージは iPhoneのものを使用していますが、基本的な操作は iPadも同様です。**

キット内容のご確認

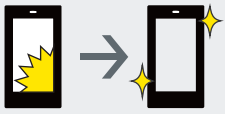
下記が全て同梱されているかをご確認ください。
交換機の入ったケースは、故障機のご返送時にもご利用いただけます

キット内容物 **合計4つ**



ご利用の流れ

1 故障機から交換機へのデータ移行



- **クイックスタートでデータ移行**
- **故障機からUSIM・付属品取り外し※**

※eSIMご利用中の場合はP4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。

2 交換機でのセットアップ

- **交換機へUSIM挿入**
- **一括設定のインストール**

※【注意】故障機のUSIMトレイを、交換機に差さないでください。

3 故障機の初期化

- **[iPhoneを探す]をオフにする**
- **データの初期化**

4 故障機のご返送

故障機を期日までにご返送いただけない場合、ならびに故障機の診断の結果、全損・改造であった場合、故障・過失の別なく、別途定める保証外交換機価格を、月々のご利用料金と合わせてお支払いいただきます。
※なお、保証外交換機価格は機種によって異なります。

❶ 故障機から交換機へのデータ移行

故障機が動作しない場合、下記をご確認ください。

iCloudあるいはiTunesでデータ移行を行う方法

https://stn.mb.softbank.jp/E9d6M

⚠ 画面が割れている状態での操作はお控えいただき、パソコンでバックアップを行ってください。

1 故障機から交換機へのデータ移行

以下をご確認ください。

Bluetooth が「オン」になっていること	Wi-Fiに接続していること	故障機、交換機の iPhone がどちらも iOS 12.4 以降であること

※下記内容は iOS 15から、iOS15にデータを移行した情報です。

1. 交換機[こんにちは]の画面を確認。上にスワイプ

2. [日本語]をタップ

3. [国または地域を選択]で[日本]をタップ

4. [クイックスタート]が表示されたことを確認

5. 故障機[続ける]をタップ

6. 故障機のカメラが自動で起動

7. 交換機に表示されるイメージ画像を故障機のカメラで読み取る

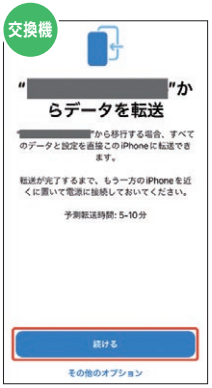
8. 故障機[新しいiPhoneの設定を完了]と表示

9. 交換機アクティベートが自動で開始

10.[Wi-Fiネットワークを選択]でご利用のアクセスポイントをタップ

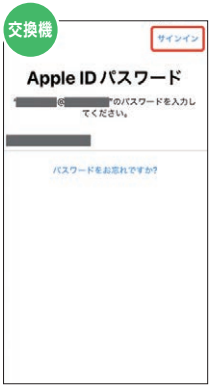
11.[Face ID]で[あとでセットアップ]をタップ

12.[パスコードオプション]をタップしてパスコードを設定

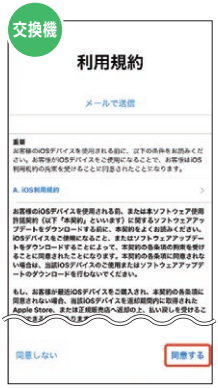


13.[続ける]をタップ

14.Apple ID が自動で設定

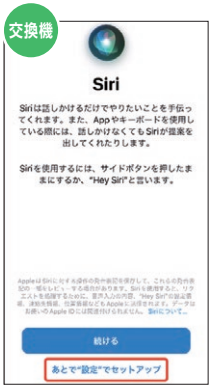


15.Apple ID のパスワードを入力し、[サインイン]をタップ

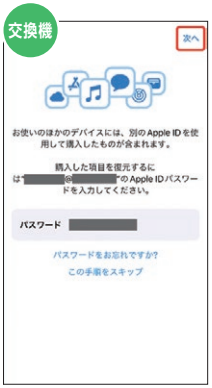


16.[利用規約]の内容を確認し、[同意する]をタップ

17.[新しいiPhoneに設定を移行]で[続ける]をタップ



18.[Siri]で[あとで"設定"でセットアップ]をタップ



19.Apple ID のパスワードを入力し[次へ]をタップ

20.交換機に[データを転送中]と表示

21.故障機にも[データを転送中]と表示

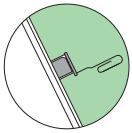
22.故障機に[転送が完了しました]と表示されたら[続ける]をタップ

23.交換機が自動で再起動

24.交換機がロック画面に切り替わり、データ移行が完了

2 故障機からUSIMカードや付属品を取り外す

故障機種のUSIMトレイからUSIMカードを取り出してください。
USIMトレイを引き出すには**ペーパークリップ**または
SIM取り出しツールをトレイの下の穴に差し込みます。
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いただいた場合、ご返却できません。
故障機から取り出したUSIMトレイは必ず故障機にお戻しください。



本体側面などにUSIMトレイがございます

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

※元のご利用機種が故障によりMy SoftBankでのeSIM再発行ができない場合、ソフトバンクショップにてeSIM再発行の手続きを行ってください。ただしご利用の故障機とは別に、故障していない端末をお持ちの場合(ご家族がご利用中の機種など)は本人確認を実施いただくことでMy SoftBankからのeSIM再発行が可能です。

❷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。

3 USIMカードを挿入する

2で取り外しをしたUSIMカードを、交換機へ差し替えてください。

※故障機から取り出した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。

⚠ USIMカード取り外しの注意事項

4 一括設定のインストール

一括設定では、Eメール(i)(○○○@i.softbank.jp)およびソフトバンクWi-Fiスポット(i)を利用するための設定を、一括で行うことができます。

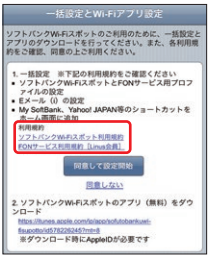
Wi-Fi通信ではインストールできませんので、Wi-Fiをオフにしてください。

モバイルデータ通信がオフになっている場合は、オンにしてご利用ください。

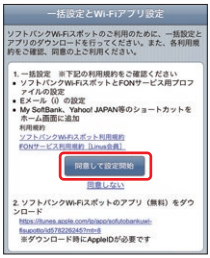
iPadの場合は、4桁のネットワーク暗証番号を入力

http://sbwifi.jp
または

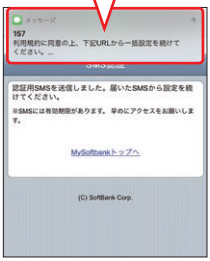
1.iPhone から上記へアクセス



2.利用規約を確認



3.[同意して設定開始]をタップ



4.画面上部の[メッセージ]をタップ

ご利用のヒント

- **Wi-Fiの切替** [設定]＞[Wi-Fi]＞Wi-Fiを(オフ)
- **モバイルデータ通信の切替** [設定]＞[モバイル通信]を選択して(オン)

Wi-Fi

iOS9以上をご利用の場合、BBモバイルポイント含むソフトバンクWi-Fiスポットの一部がご利用いただけない場合があります。iOS9以上をご利用の方は、「一括設定」に合わせて、「ソフトバンクWi-Fiスポット」をインストールしてください。

- **詳しく確認する**
  http://stn.mb.softbank.jp/a3E9G
- **ダウンロード**
  http://stn.mb.softbank.jp/Z811K

※iPhoneのみ

5.メッセージの[URL]をタップ

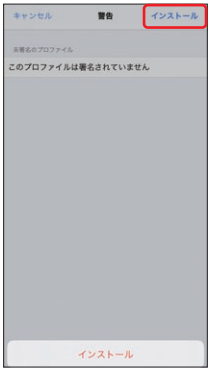
6.[許可]をタップ

7.[閉じる]をタップ

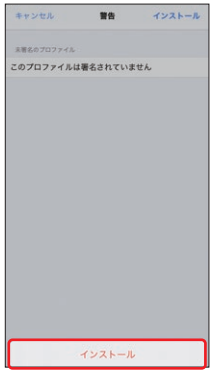
8.ホーム画面の[設定]→[プロファイルがダウンロードされました]をタップ

9.[インストール]をタップ

10.[パスコード]を入力



11.[インストール]をタップ



12.[インストール]をタップ

13.ご自身のお名前を入力し、[次へ]をタップ

14.[完了]をタップ

15.[設定が完了しました]の画面が表示され、設定完了

❸ 故障機の初期化

5 [iPhone(iPad)を探す]をオフにする

iCloud(パソコンを利用)で「iPhone(iPad)を探す」をオフにする場合、
http://stn.mb.softbank.jp/d0622をご確認ください。

⚠ [iPhone(iPad)を探す]をオフにされていない場合、故障機返送の受付ができませんので、ご自宅に返送させていただきます。

5-1 故障機で操作ができる場合

1.ホーム画面より[設定]をタップ

2.[ユーザー名]をタップ

3.[探す]をタップ

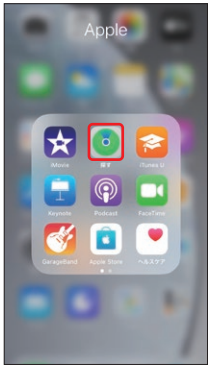
※画面上に[探す]がない場合は、[iCloud]を選択してください

4.[iPhone(iPad)を探す]をオフに切り替え、[パスワード]を入力し、[オフにする]をタップ

5-2 故障機で操作ができない場合

お届けした交換機などから、故障機の[iPhone(iPad)を探す]をオフにすることができます。

⚠ [iPhone(iPad)の消去]を実行すると、故障機の全データが初期化されます。
[iPhone(iPad)の消去]を行う前に、必ずバックアップを行ってください。



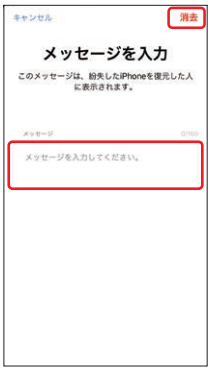
1.ホーム画面の「Apple」より[探す]をタップ

2.[デバイスを探す]より[iPhone(iPad)を探す]をオフにする端末をタップ

3.下にスクロールをして[このデバイスを消去]をタップ

4.[このiPhone(iPad)を消去]をタップ

5.接続ができる電話番号を選択し、[次へ]をタップ



6.メッセージは空欄のまま、[消去]をタップ

7.パスワードを入力し、[消去]をタップ

※故障機内の全てのデータが削除されます。

8.[このデバイスを削除]をタップ

9.[削除]をタップ

10.パスワードを入力し、[OK]をタップ

ご利用のヒント

- Apple IDとパスワードがわからない場合、Appleウェブサイトでパスワードの再設定が必要です。(https://appleid.apple.com/)
- SNSやゲームアプリの引き継ぎ方法については各社サイトをご確認ください。

6 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。

1.ホーム画面より
[設定]をタップ

2.[一般]をタップ

3.[リセット]をタップ

4.[すべてのコンテンツと設定を消去]をタップ、続けて[iPhoneを消去]をタップ

※パスコードを設定している場合、入力画面が表示されます。

再起動後に「こんにちは」という画面が表示されたら初期化が完了しています。

❹ 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。
「iPhone/iPadを探す」をオフにしているかご確認ください。

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ケースへ入れてください。

⚠ 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。
また故障機のUSIMトレイを、交換機に差していないかご確認ください。

2 お客さまの住所・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 ❶の故障機を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[iPhone(iPad)を探す]をオフにされていますか?**
- ☑ 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?
- ☑ **故障機のUSIMトレイを、交換機に差していませんか?**
- ☑ 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

パソコンやWi-Fiネットワークがなくバックアップを行う環境がありません。

電話帳などの一部データを、iCloudや「かんたんデータコピー」などの電話帳移行アプリでバックアップを行うことが可能です。

iCloudに同期（保存）する

▼設定方法詳細

［設定］＞［iCloud］より、連絡先やカレンダーなどの同期をしたい項目を（オン）にすると、iCloudへデータが保存されます。
交換機でApple IDの設定を行うとオンにした項目を復元することができます。

http://stn.mb.softbank.jp/C1q43

あんしんデータボックスで保存する お申し込み必要

▼サービス詳細

データ容量 たっぷり **500GB** 月額料 **600円** 税込

https://stn.mb.softbank.jp/o0683

＜あんしんデータボックス注意事項＞
12歳未満はお申込みをすることができません。またご利用は、日本国内に居住するお客さまに限られます。
月額料金について日割計算は行いません。

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、またはお申し込み時にお渡しした帳票よりご確認いただけます。

交換代金はいつ請求になりますか？

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。

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10:00～19:00

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

- お申し込み後のキャンセルは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ができません。
- 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。

- **［iPhone（iPad）を探す］をオフにされていない場合、故障機返送の受付ができませんので、ご自宅に返送させていただきます。**
- **故障機を期日までに返却されなかった場合、ならびに故障機の診断の結果、全損・改造であった場合、故障・過失の別なく、月々のご利用料金と合わせて別途定める保証外交換機価格をお支払いいただきます。※なお、保証外交換機価格は機種によって異なります。**

- 故障機のご返送が確認できるまでは、交換機での［自然故障］、［物損］、Appleが提供する［エクスプレス交換サービス］、［盗難・紛失プラン］、［テクニカルサポート］を含む本サービスの特典ならびに海外での利用、機種変更、MNP等、当社の他のサービス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く場合があります。

iOSのバージョン違いなどにより画面イメージが異なる場合がございます。最新の情報は当社ホームページをご確認ください。