

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

キット内容のご確認  
ご利用の流れ

#### ① 交換機のセットアップ

p.2 事前準備  
p.3 交換機の初期設定

#### ② データ移行について

p.4 データ移行について  
p.5 データ移行(交換機)  
p.6 データ移行(故障機)

p.7 おサイフケータイをご利用の場合  
p.8 MicroSDカードご利用場合など

#### ③ 故障機の初期化

p.9 データの初期化

#### ④ 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。

**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。**

## 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4つ**



交換機  
(クリアケース入り)



サービス  
レポート

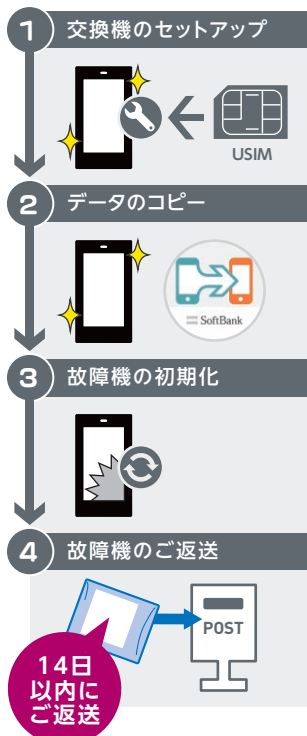


ご利用の手引き  
(本冊子)



故障機返送用  
封筒

## ご利用の流れ



- 交換機のセットアップ
- 交換機へUSIM挿入・eSIM再発行手続き※

※eSIMご利用中の場合はP2の「ソフトバンクのeSIMサービスをご利用の場合」をご確認ください。

※【注意】故障機のSIMトレイを、交換機に差さないでください。

- 「かんたんデータコピー」でデータ移行

- 故障機のデータ初期化

※eSIMご利用中の場合はP9の「ソフトバンクのeSIMご利用の場合」に記載のeSIM消去手続き方法をご覧ください。

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 交換機のセットアップ

## 事前準備

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。

### 1 故障機からUSIMカードを取り出す

### 2 交換機にUSIMカードを挿入

1で取り外しをしたUSIMカードを新しい交換機のSIMトレイに乗せて差し替えてください。



**故障機から取り出したSIM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。**

#### 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>

※元のご利用機種が故障によりMy SoftBankでのeSIM再発行が出来ない場合、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

eSIM再発行の手続きはこちら

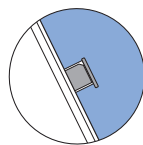


### 3 故障機から取り出したSIMトレイは故障機に戻す

**故障機から取り出したSIM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SIMトレイがごございます

**⚠️ 〈USIMカード取り外しの注意事項〉**



# 交換機の初期設定

本冊子の掲載内容はXperia 1Ⅳの画像になります。ご利用の機種によって画面表示は異なります。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。

**ステップ 1**

ようこそ  
日本語

開始する

「開始する」をタップ

**ステップ 2**

Wi-Fiに接続  
ネットワークを選択してください

Wi-Fiまたはモバイルネットワークを選択

Wi-Fiまたはモバイルネットワークを選択

**ステップ 3**

ご確認いただきたい事項

使用許諾書を確認し、承諾

使用許諾書を確認し、承諾

**ステップ 4**

アプリとデータのコピー  
アプリ、写真、連絡先、Google アカウントなど、移行するデータを指定できます。

「コピーしない」をタップ※

「コピーしない」をタップ※

**ステップ 5**

Google  
ログイン  
Google アカウントでサインインしよう。  
アカウントのメール/氏名を選択

Google アカウントでログイン

Google アカウントでログイン

**ステップ 6**

アカウント情報を取得しています

**ステップ 7**

規約を確認し、同意

規約を確認し、同意

**ステップ 8**

Google サービス  
ON/OFFを選択し、同意

ON/OFFを選択し、同意

**ステップ 9**

PIN の設定  
セキュリティ強化のため、デバイスをロック解除するためのPINを設定してください

PINコードを設定 (スキップ可)

PINコードを設定 (スキップ可)

**ステップ 10**

「Hey Google」でアシスタントにアクセス  
同意すると、Google アシスタントは、「Hey Google」を聴き取るまでスタンバイモードで待機します。

Googleアシスタントへの同意 (スキップ可)

Googleアシスタントへの同意 (スキップ可)

**ステップ 11**

デバイスのロックを解除しないでアシスタントにアクセス  
ロック画面時のGoogleアシスタントの同意 (スキップ可)

ロック画面時のGoogleアシスタントの同意 (スキップ可)

**ステップ 12**

セットアップを続けますか？  
新しい、デバイスのセットアップを完了しましょう。いろいろなことに活用できます。設定が完了したら、リマインダーを受け取ることもできます。

「続行」をタップ

「続行」をタップ

**ステップ 13**

追加するアプリ  
アプリはWi-Fiが利用可能になったときにダウンロードされます。

「次へ」をタップ

「次へ」をタップ

**ステップ 14**

システム ナビゲーション  
ジェスチャーナビゲーション  
どちらかを選択し、次へ

どちらかを選択し、次へ

**ステップ 15**

設定完了  
Xperiaスマートフォンでご利用になります

設定完了

設定完了

※本冊子ではデータ移行について、「かんたんデータコピー」アプリでのデータ移行を推奨しております。

## 2 データ移行について



本冊子では「かんたんデータコピー」というアプリケーションを使ったデータ移行方法をご案内します

<https://stn.mb.softbank.jp/z9T2m>

かんたんデータコピー  
の使い方



「かんたんデータコピー」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。

<https://stn.mb.softbank.jp/k0m12>

インストールはこちら



### 移行できるデータ



電話帳



写真



動画



音楽



メール



カレンダー



発着信履歴



SDカード

- アプリのバージョンが最新か確認してください。
- Wi-FiをONにして使用してください。
- 充電が満タンに近い状態で使用してください。

### 交換機(コピー先)の事前準備

- 交換機(コピー先)にUSIMを入れて使用してください。
- 新しいSDカードにデータをコピーする場合は、事前に交換機にSDカードを挿入してください。
- +メッセージにメールのデータをコピーする場合は、事前に交換機で+メッセージの初期設定を完了してください。

### 注意事項

- ご利用の機種によってはコピーできないデータがございます。
- 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。
- 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。

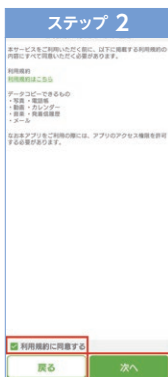


## データ移行(交換機)

交換機の「かんたんデータコピー」のアプリを起動し、以下のステップ1~15の移行手続きを進めてください。\*



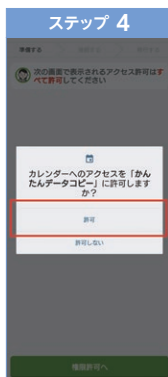
「はじめる」をタップ



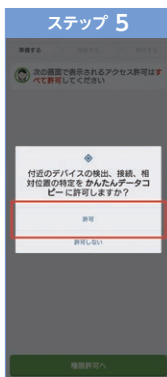
「利用規約」に同意し、「次へ」をタップ



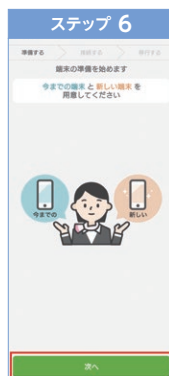
「アプリ使用時のみ」を許可する



「カレンダーのアクセス」以降を全て許可する



「付近のデバイスの検出」以降を全て許可する



今までの端末(故障機)を準備し、「次へ」をタップ



「Androidスマホ→Androidスマホ」を選択し、「次へ」をタップ



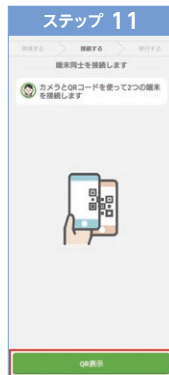
今までの端末(故障機)でアプリを起動し、「次へ」をタップ



「新しい端末」を選択し、「次へ」をタップ



両方の端末でここまで進めたら、「両方ともこの画面になった」をタップ



「QR表示」をタップ



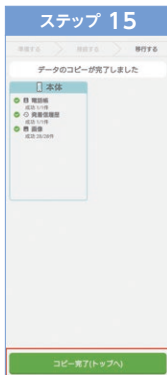
「QRコード」を故障機側のアプリで読み取る



「同意する」をタップ



データ移行を開始



データ移行完了

\*ご利用の機種・バージョンによって表示や手順が異なる場合があります。

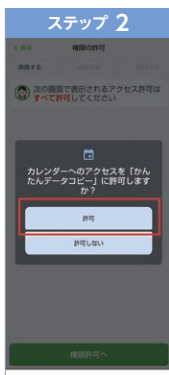


## データ移行(故障機)

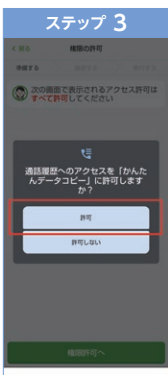
故障機の「かんたんデータコピー」のアプリを起動し、  
以下のステップ1~15の移行手続きを進めてください。\*



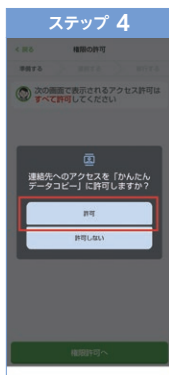
「はじめる」をタップ  
(規約に同意する)



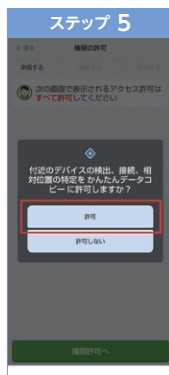
「カレンダーへのアクセス」を  
許可する



「通話履歴へのアクセス」を  
許可する



「連絡先へのアクセス」を  
許可する



「付近のデバイスの検出」  
を許可する



「電話の発信と管理」を  
許可する



「Androidスマホ→Androidスマホ」  
を選択し、「次へ」をタップする



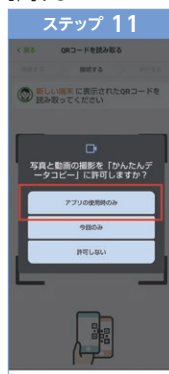
交換機側でアプリ起動



両方の端末でこの画面  
まで進める



「今までの端末」を選択し、  
「次へ」をタップ



カメラ機能が起動するので、  
「アプリ使用時のみ」を許可  
する



交換機側のQRを読み取り、  
「OK」をタップ



「本体」をタップ



移行するデータ項目を選択し、  
「本体データの選択完了」をタップ



データ移行完了

\*ご利用の機種・バージョンによって表示や手順が異なる場合があります。

## データ移行時の注意事項 ～おサイフケータイをご利用のお客さまへ～

### 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。





## MicroSDカードご利用の注意事項

### microSDカードを「内部ストレージ化して使用」している場合

- 故障機を初期化をした場合、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。

## セットアップやデータ移行で困った事があったら

### 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



**あんしん保証パックプラスにご加入の方は無料でご利用いただけます。**

※あんしん保証パックCertifiedにご加入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。

## 大切なデータを安全・簡単にバックアップ

### あんしんデータボックス お申し込み必要

写真や動画などの大切なデータを保存できるデータ保存サービスです。



ソフトバンクユーザー・ワイモバイルユーザー  
以外でもご利用可能!

データ容量  
たっぷり **500GB**

月額料  
**600円** 税込

**初回**

あんしんデータボックス  
**3ヵ月無料**  
キャンペーン実施中!

サービスの  
詳細はこちら



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

○推奨環境および専用アプリケーションの対象機種・OSバージョンなどは、当社ホームページをご確認ください。機種によって、データの復元ができない場合、バックアップができない項目がある場合、1ファイルあたりアップロードできる上限がある場合および自動バックアップができない場合があります。詳細は当社ホームページをご確認ください。※1 キャンペーンの終了時期は未定となります。終了時期は、当社ホームページなどでご案内します。過去に本キャンペーンが適用されたことがないことが必要です。無料期間中にご自身で解約しない限り、有料契約に自動的に更新されますので、ご注意ください。(4ヵ月目以降は月額料600円(税込))

## ③ 故障機の初期化

### データの初期化



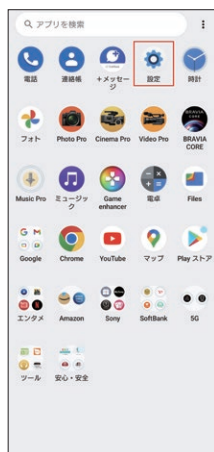
データの初期化を行うと全てのデータが消去されますのでご注意ください

#### 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消去の手続きを行ってください。

<https://stn.mb.softbank.jp/m2c8m>

eSIMの消去方法は  
こちら



1.アプリケーション一覧より[設定]を選択



2.[システム]を選択



3.[リセットオプション]を選択



4.[全データを消去(出荷時リセット)]を選択



5.[すべてのデータを消去]を選択



6.[すべてのデータを消去]を選択

## ④ 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、故障機を返送用封筒にいれてください。



故障機のSIM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

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？
- ☒ 故障機のSIM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

### 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ませ。

### 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。

### 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。
- **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。