

必ずお読みください

購入履歴ログインについて

- 必ずご契約者さまご本人が手続きしてください。
- 「お申し込み受付完了」画面の表示をもちまして、お客さまからのお申し込みは受け付け完了となります。
お申し込み受け付け後、当社からお客さまに「確認メール」をお送りいたしますので、万一 24 時間以内に「確認メール」が届かない場合は、お手数ですが「[UQ mobile お客さまセンター](#)」にお問い合わせください。
- 「確認メール」宛先に携帯メールアドレスを指定される場合は、あらかじめ「@kddi.com」ドメインからのメールを受信可能に設定いただきますようお願いいたします。
- 機種変更のお手続き時に「au ID」によるログインが必要です。ログインするには、「au ID」とその「パスワード」を入力していただきます。
- 以下のお手続き当日は、UQ mobile オンラインショップへご変更内容が反映していないため、お手続き翌日以降に UQ mobile オンラインショップへログインしてご購入をお願いいたします。
【電話番号変更、改姓、改名、譲渡、承継】
- au ID を変更もしくは使えない状態になりますと、UQ mobile オンラインショップへログインできませんので、あらかじめご了承ください。
【解約、MNP 解約、一時休止等】
- ログインすると以下のようなサービスがご利用いただけます。
 - 保有のポイント数が確認できます。
(ただし同日中に他のサービスや商品にポイントをご利用された場合、ポイント数が正しく反映されない場合があります。また本サイトにてポイントを利用し商品をご購入された場合、直ぐにはポイント数が減算されません。保有のポイント数を超えるご注文をされた場合は、ご注文をキャンセルさせていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。)
 - ご注文頂いた履歴をご確認いただけます。(購入完了から 6 ヶ月間)
 - 商品をお気に入りに登録できます。
- お客さまの UQ 通信サービスのご利用状態により、ログインが出来ない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 預託金をお預かりしているお客さまにつきましては、本サイトをご利用いただくことができません。預託金を返還させていただいた場合、または過去に同一のご契約で預託金をお預かりし名義変更された場合も、預託金の返還または名義変更から 36 ヶ月間が経過するまでは、ご利用いただくことができません。
- ご自身以外の第三者が使用する可能性のあるパソコンをご利用の場合は、ご利用終了時、必ずログアウトしてください。
- 各画面の上部にお客さまの氏名カナが表示されている間は、ログインした状態にあります。ログアウトする場合は、全てのブラウザを閉じて終了するか、ログアウトを選択することにより、ログアウトを完了することができます。

- ログインした後に画面を操作せずに 30 分程度が経過すると、自動的にログアウトになります。ご注文内容を入力途中で購入手続きが完了していない場合、カートに入れた商品の内容はクリアされます。

[au ID について](#)

スマートフォンなど UQ 通信サービス契約を伴う商品のご購入について

- 新しくご契約される場合、5G 対応となりますが、4G LTE 料金プランでのご契約の方、ご自身でお使いいただいている機種が 5G 対応ではない場合は 4G LTE となり、サービスエリアが異なります。ご利用になるエリアのサービス状況を UQ ホームページでご確認のうえ、お申し込みください。
- 当サイトでは一部お手続きいただけない料金プランがあります。
- 一部の商品やご加入状況などにより一括払いのみの場合や分割支払いでもお支払い回数を制限させていただく商品がございます。
- 個別割賦販売契約約款に基づく分割支払いの場合、翌々月より UQ 通信サービスのご利用料金に合算して請求させていただきます。
- 商品購入に伴い、事務手数料として 3,300 円（税込）が別途かかります。初回のご利用料金と併せてご請求させていただきます（一部機種からの機種変更は 2,200 円（税込））。
- ※au からのりかえ（MNP）のお客さま
UQ モバイルと au 間の番号移行にかかる手数料が無料になりました。
- 新規または他社から乗りかえ（MNP）のお申し込みにおいて、月々の UQ 通信サービスのご利用料金のお支払いは、クレジットカードからの引落としとさせていただきます（ご利用開始後、変更可能です。）。
- 機種変更でご購入いただけるお客さまは、口座振替もしくはクレジットカード払いのご登録が完了しているお客さまに限らせていただきます。
- お客さまの UQ 通信サービスのご利用状態により、お手続きできない場合があります。
- ご購入いただく機種代金に関わらず、送料は無料となります。
- 以下に該当する場合は本サイトではお手続きいただけません。あらかじめご了承ください。
 - 未成年名義でのご契約の場合
 - 法人名義でのご契約の場合 [法人のお客さま向けご案内サイトはこちら](#)
 - 月々のご利用料金のお支払方法が「払込用紙」での機種変更の場合
 - ご利用中の機種が「修理中」での機種変更の場合
 - UQ mobile 通信サービスをご契約中のお客さまの SIM カード/eSIM の変更（再発行）、SIM カードから eSIM への変更の場合
 - 商品ご予約後～本申し込みまでの間に、譲渡・家族間譲渡を行った場合
 - その他、お申し込み状況により、ご予約・ご注文をキャンセルさせていただく場合がございます。
- お申し込み受付完了後に当社規定による審査を実施させていただきます。審査に数日かかる場合がございますのであらかじめご了承ください。なお、審査の結果により、お申し込みを承れない場合があります。

他社から乗りかえ（MNP）の場合、移転元事業者との契約の解約は、MNP 予約番号を発行された日ではなく、当社でご契約いただいた回線への切替えが行われた日となります。回線の切替えが月を跨いだ場合には、移転元事業者の解約も月を跨ぐこととなります。

この場合、移転元事業者との契約に基づき、以下の料金が発生する場合がございますので、ご注意ください。

- 解約となった月のご利用料金（日割りでない場合があります。）
- 解約となった月が定期契約の更新期間の経過後である場合は、定期契約の契約解除料。
※具体的な金額については、移転元事業者にてご確認ください。
- 新規・他社から乗りかえ（MNP）の場合、ご契約者さま情報に登録された契約者住所によってご契約先が異なります。
KDDI 株式会社：沖縄県以外のご住所
沖縄セルラー電話株式会社：沖縄県のご住所
※機種変更の場合、新規・MNP（他社から乗りかえ）時の契約先との契約となります。
- 機種変更・au/povo1.0 から乗りかえの場合、不正購入防止のため、認証番号による本人確認を行っております。
※「注文を確定する」を押した後に、お申し込みの電話番号宛に SMS で認証番号をお送りします。カウンター表示される有効期限内に認証が完了しない場合、最初からお手続きいただくこととなります。
- クーポンによる端末購入代金値引きについては、一括での値引きとなります。
- 「KDDI/沖縄セルラー電話回線を利用した MVNO 事業者」からの乗りかえ(MNP)のお客さまは「MNP 予約番号の有効期限」内に回線の切り替えが必要です。
※「MNP 予約番号の有効期限」が失効した場合は、お届けの商品へ回線切り替えが出来ないため、ご注文が取り消しとなり、商品を返品いただきます。

au +1 collection ・ オプション品のご購入について

- au オンラインショップでのご購入となります。以下からお申込みください。
URL : <https://shop.uqmobile.jp/shop/transition/accessories/>
※ご購入に関する注意事項については [au ホームページ「au +1 collection ・ オプション品のご購入について」](#) でご確認ください。

デジタルコードのご購入について

- au オンラインショップでのご購入となります。以下からお申込みください。
URL : <https://shop.uqmobile.jp/shop/transition/digitalcode/>
※ご購入に関する注意事項については [au ホームページ「デジタルコードのご購入について」](#) でご確認ください。

商品代金のお支払い

- 商品代金のお支払い方法は、以下のとおりです。

商品		お支払い方法			
		一括			分割
		au かん たん決 済	クレジッ トカード	代金 引換 え	通信料金との 合算請求
スマートフォン (iPhone 含む) ケータイ au Certified	新規・他社 から乗りか え	—	○ 注 1)	—	○
	機種変更	—	○	—	○
UQ SIM/eSIM で の契約	新規・他社 から乗りか え	—	○ 注 1)	—	—

- ※au Certified 製品は KDDI でのご契約となります。(沖縄セルラー電話株式会社でのご契約の場合はご購入いただけません)
- 商品代金には、消費税が含まれております。
- 「Ponta ポイント」をお支払いにご利用いただけます。
- 商品には、「Ponta ポイントが利用可能」なものと「Ponta ポイント利用対象外」のものがあります。各商品の販売ページにてご確認ください。なお、「Ponta ポイント利用可能」の商品は予告なく変更となる場合があります。

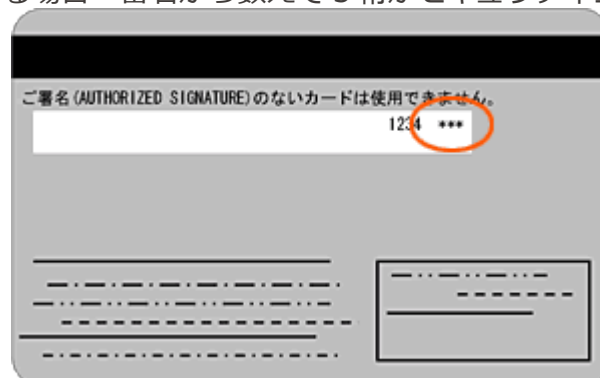
クレジットカード

- ご利用可能カード VISA・MasterCard・JCB・アメリカン・エクスプレス
- プリペイド方式のクレジットカードにつきましては、『本人認証サービス (3D セキュア)』に対応したカードのみご利用いただけます。『本人認証サービス (3D セキュア)』への対応状況につきましては、クレジットカード発行会社にお問い合わせください。

- デビットカードは、「VISA デビットカード」「Mastercard デビットカード」「JCB デビットカード」がご利用いただけます。(J-Debit カードはご利用いただけません。) 注文完了時点で引き落としが行われますが、ご注文をキャンセルされた場合のご返金には日数を要する場合があります。詳細については、各カード発行元にお問合せください。
- クレジットカードの名義はお申し込み者ご本人であることが条件となります。
- 本サイトでは、クレジットカードをお支払い方法に選択されたお客さまの個人情報(クレジットカード番号等)を、クレジットカード与信管理等を行う決済代行会社(英国及び EU 圏含む)に提供しますので、あらかじめご了承ください。
- お申し込み者が法人名でクレジットカード名義が個人名である場合は、お申し込みをお受けすることができません。
- お支払い時期は、各クレジット会社の引き落とし時期に準じます。
- 本サイトでは、同一クレジットカードで同月内にご購入可能な金額の上限を設定させていただいております。
- 当サイトでは、安全にお買い物をしていただく為の取り組みの一環として不正利用防止の対策を行っております。
 - 不正購入と思われるご注文場合は、調査及びキャンセルさせていただく場合があります。
 - 不正購入防止の為に、『本人認証サービス(3D セキュア)』を導入しております。当サイトでの注文完了前に、クレジットカード発行会社の認証画面で本人認証を行っていただく場合がございます。本人認証時、クレジットカードの発行会社にご登録いただいている専用のパスワードをご入力下さい。本人認証確認後、当サイトでの注文が確定・完了します。
 - クレジットカード発行会社側でご本人様と判定されなかった場合や対象外カードの場合、当サイトでの注文を完了することができません。
 - 上記、キャンセル理由、調査内容、ご本人様確認の結果、本人認証サービス(3D セキュア)内容・パスワード等につきましては、ご利用不可時に本サイト内に表示される内容に沿ってお手続き頂くか、クレジットカードの発行会社にお問い合わせ下さい。
- セキュリティコードについて
クレジットカードでお支払いいただく場合にはセキュリティコードの入力が必要です。
クレジットカード番号とは別に印字されているカード裏面またはカード表面にカード番号とは別に印字されている3桁ないし4桁の番号を指します。
- セキュリティコードの印字位置について

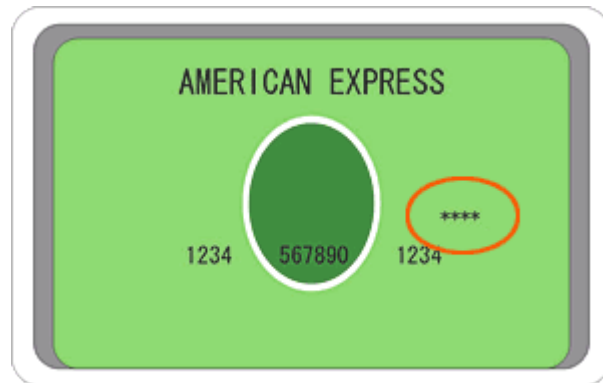
VISA / Master / JCB の場合

セキュリティコードはクレジットカード裏面の署名欄に記載されている3桁の数字です。(3桁以上記載されている場合一番右から数えて3桁がセキュリティコードになります。)



アメリカン・エクスプレスの場合

セキュリティコードはクレジットカード表面のカード番号右上に記載されている 4 桁の番号です。



ポイントサービス

一部の商品を除き、購入時の代金や送料（いずれも税込）を上限に Ponta ポイントを 1 ポイント 1 円として充当することができます。

「ポイント利用対象外」の商品のご購入時には、Ponta ポイントのご利用ができません。また、「ポイント利用対象外」の商品と「ポイント利用可能」な商品と同じカート内でご注文いただく際は、Ponta ポイントのご利用ができませんのでご了承ください。

- ログインすると、お客さまがご利用可能なポイント数が表示されます。利用可能なポイント数を上限として、オプション品のポイント交換・値引きなどが行えます。
- ご利用できるポイントはお客さまの Ponta ポイントと今まで貯まっていた au ポイントと合わせてご利用いただけます。Ponta ポイントはお客さまの au ID 単位でポイントが貯まり、かつご利用となりますが、au 通信料金を一括請求している場合、一括請求をお申し込みいただいた回線分がまとまっております。ポイントをご利用の際には、事前にポイントを保有されている方全員の同意を得た上でお申し込みください。
- ポイントをご利用される場合には、有効期限に充分ご注意ください。ご購入の際には有効期限の前日までにご注文ください。
- 当日中に他のサービスや商品に Ponta ポイントをご利用になられた場合、ポイント数が正しく反映されない場合があります。また本サイトで Ponta ポイントを使って商品と購入・交換された場合、直ぐにはポイント残高が減算されません。お持ちの Ponta ポイントを超えるご注文をされた場合は、ご注文をキャンセルさせて頂く場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ポイント交換・値引きに必要なポイント数をお持ちでなかった場合、一旦は受付とさせていただきます。後にご連絡をさせていただきます場合があります。
- Ponta ポイントをご利用して商品をご購入いただき、商品発送のご連絡をメールでお送りする前に、au 通信サービスをご解約されると、商品をお届けすることができません。ご注文は無効となりますので、ご注意ください。
ご注文前に My UQ mobile にてご利用可能なポイントを必ずご確認ください。

商品の発送

送料について

- 無料となります

お届け日について

選択いただくお届け日により異なります。

【最短でお届けの場合】

- お申し込みから 2~4 日程度でお届けします。
ただしお届けに要する日数はあくまで目安であり、ご注文時間やお届け先の地域によって異なります。
また、商品発送後のキャンセルや配送先の変更は対応致しかねます。ご了承ください。
- 出荷の翌日→ 東北・関東・中部・近畿・中国・四国
- 出荷の翌々日以降→ 北海道・九州・沖縄・その他離島

【日時指定の場合】

- ご希望された日時に商品をお届けします。
※以下の場合、日時指定をご選択いただけません。最短でのお届けのみとなります。
 - ・一部の対象外商品をご注文のお客さま
 - ・お届け先住所が離島などの地域のお客さま
 - ・受取場所を「au Style/au ショップ」を選択されたお客さま※ご注文日の翌日からお客さまご自身で注文キャンセルができなくなります。受け取り住所・選択日時をご確認の上、お申し込みください。

【新規・端末増設でお申し込みのお客さま】

お手続き完了のタイミングによってお届け前に料金が発生する場合があります。

※新規と端末増設は、以下のタイミングでご利用開始手続きが完了し料金が発生いたします。

新規：商品出荷日（eSIM のみ契約は弊社登録日）から 7 日後以降

MNP・機種変更：商品到着日（eSIM のみ契約は弊社登録日）から 7 日後 端末増設（4G→4G など SIM 交換を伴わない機種変更）：出荷翌日

※当社での登録・審査等の作業や品切れ・品不足など商品発送にお時間がかかる場合があります。日時指定を選択された場合、ご希望日に沿えない場合がありますのであらかじめご了承ください。

- スマートフォンなどの新規契約、機種変更(povo1.0 から乗りかえ含む)、他社および UQ mobile・povo2.0 から乗りかえ(MNP)は審査完了後の出荷となります。
- 道路事情等の影響などにより、遅延が発生する場合があります。

お届け先について

- 商品のお届け先は日本国内とさせていただきます。
- 注文完了後の配送先の変更および配送時の商品の転送（お届け先の変更）は承れませんのでご了承ください。

- ご注文される商品、ご契約種別によって選択できる配送先が異なります。[こちら](#)からご確認ください。

商品	ご契約種別	配送先		
		ご契約先住所	請求書送付先	au Style au ショップ ※2)
スマートフォン (iPhone 含む) au Certified ※1)	新規	○	—	○ ※3)
	他社から乗りかえ	○	—	○ ※3)
	機種変更	○	○	○
	au から乗りかえ	○	—	○
SIM カード (eSIM のみは除く)	新規	○	—	—
	他社から乗りかえ	○	—	—
	au から乗りかえ	○	—	—

- ※1) au Certified は「au Style/au ショップで受け取り」対象外となります。
- ※2)一部受け取り対象外の au Style/au ショップがございます。UQ スポットは受け取り対象外です。
- ※3)ご契約時のご本人さま確認の際に「画像アップロード」を選択された場合は対象外となります。

お届け先が、「au Style/au ショップ」の場合のお受け取りについて

※日時指定はご選択いただけません。

- 商品のお受け取り時には期日がございます。またお受け取り時には、来店者証明書類のご提示が必要です。受け取りに必要なものは以下のとおりです。

ご契約種別	受取期日	契約者本人によるお受け取り	代理人によるお受け取り
機種変更 au から 乗りか え	商品発送日より 10 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人さま確認書類（原本） ・発送完了メールのプリントアウトまたはメール画面※【au/UQ mobile】発送完了のお知らせ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人さま確認書類（原本） ・発送完了メールのプリントアウトまたはメール画面※【au/UQ mobile】発送完了のお知らせ
新規 他社か ら乗り かえ	商品発送日より7 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人さま確認書類（原本） ・発送完了メールのプリントアウトまたはメール画面※【au/UQ mobile】発送完了のお知らせ 	受け取り不可

- ※期間内にお受け取りができない場合、ご注文商品の返品手続きをさせていただきます。返品手続きが完了するまでの間は（最大 3 週間程度）、次のご注文を承ることができません。あらかじめご承知おきください。
- 郵送下取の回収キットをご利用のお客さま
 - 「契約者住所」へ 1 週間程度で回収キットをお届けします。
※契約先現住所の変更手続きがお済みでない場合、ご注文前に My UQ mobile で住所変更手続きをお済ませください。

お届け先の変更について

- 商品の発送前までに、一旦注文をキャンセルいただき、再度ご注文ください。
- 「ご契約者さまの住所」「請求書送付先住所」の住所変更は、My au でお手続きをお願いいたします。
住所変更後に新しい住所の反映をご確認のうえご注文ください。
※混雑時は住所の反映までに最長 1 日かかる場合があります。

領収書について

- クレジットカード払いの場合は、クレジットカード会社より発行される明細書に、代金引き換えの場合は、お届け時の配送伝票の控えをもって領収書に代えさせていただきます。

注文のキャンセル・修正

- 「日時指定」で購入された場合、ご注文日の翌日からご自身で注文キャンセルができなくなりますのでご注意ください。

- お申し込みのキャンセルは商品配送前にかぎり受付いたします。
「ご注文履歴」よりご注文いただいた商品の内容を確認の上、「注文をキャンセルする」をご選択ください。
なお、商品発送後は、お客さまのお手元に商品到着後の返品扱いとなります（「商品の交換・返品」をご参照ください）。
- お申し込み内容の修正は、商品発送前の場合一旦キャンセルいただき、再度ご注文ください。商品配送済の場合は、全ての商品を一旦ご返品いただいた上で再度ご注文ください。

商品の交換・返品

<お届けの商品に不備がある場合>

- 配送途中の事故などで汚れ・傷等が生じた場合や商品に不備があった場合は、交換・返品を承ります。
また、送料は当社負担とさせていただきます。
お問い合わせ先は、[こちら](#)からご確認ください。

<スマートフォンをご購入の場合（同時にアクセサリも購入された場合も含む）>

- 返品条件
 - スマートフォンを新規契約・機種変更でお申し込みされたお客さま、および同時にアクセサリを購入されたお客さまにつきましては、商品到着後 8 日以内且つ商品未開封品に限り返品をお受けいたします。
※返品をご希望で、当社の 8 日間キャンセルの適用条件を満たす場合は、ご契約のキャンセルが可能です。
詳しくは「[8 日間キャンセル\(確認措置制度\)について](#)」からご確認ください。
 - オプション品を、スマートフォンとは別に購入されたお客さまにつきましては、商品到着後 8 日以内且つ商品未開封品に限り返品をお受けいたします。

商品到着後 8 日以内の場合

（例）1 月 1 日に商品到着（eSIM の場合は注文完了）した場合、1 月 8 日まで以下に該当する場合は返品を受付できません。

- 当社の責に帰するべからざる理由により、汚れ・傷等が生じた商品
 - 商品到着後 9 日以上経過した商品
 - 開封されている商品
 - 既にご利用開始されている商品
- 注意事項
 - 返品にかかる費用については、お客さまにご負担いただきます。
 - 返品までの間に通信をされた場合、日割りの基本使用料金等、および通信された場合はその通信料を請求させていただきます。
 - 複数商品をまとめてご注文いただいている場合は、同一注文番号でご注文のすべての商品を返品いただきます。
ご購入をご希望の商品は、あらためてお申し込みをお願いいたします。

返品条件を満たす場合は注意事項をご確認のうえ、[こちら](#)へお問い合わせください。

<UQ SIM (eSIM) のみをご購入の場合>

- 返品条件
 - ・ 商品到着後（eSIM のみ契約の場合は注文完了後）8 日以内の場合
（例）1 月 1 日に商品到着（eSIM の場合は注文完了）した場合、1 月 8 日まで
 - ・ 以下に該当する場合は、返品を受付できません。
 - ・ 商品到着後（eSIM のみ契約の場合は注文完了後）9 日以上経過した場合
 - ・ 既にご利用開始されている商品
- 注意事項
 - ・ 返品までの間に通信をされた場合、日割りの基本使用料金等、および通信された場合はその通信料を請求させていただきます。
 - ・ 複数商品をまとめてご注文いただいている場合は、同一注文番号でご注文のすべての商品を返品いただきます。
ご購入をご希望の商品は、あらためてお申し込みをお願いいたします。
 - ・ UQ SIM の返品は不要です。

返品条件を満たす場合は注意事項をご確認のうえ、[こちら](#)へお問い合わせください。

<商品がお届けできない場合>

- 以下のようなケースでは、当社にて注文を全てキャンセルいたします。
その際、全て元の契約状態に戻ります。
 - ご指定の配送先住所にお届けができなかった場合
 - お届け先が、「au Style/au ショップ」で商品発送日の 10 日後までにお受け取りいただけない場合

8 日間キャンセル(確認措置制度)について

<8 日間キャンセル(確認措置制度)について>

- お客さまは、以下の場合、8 日以内にキャンセルの申告を行うことで、関連契約を解除することができます。
ご自宅の電波状況が不十分な場合
※機種変更の場合は、4G LTE から 5G へなど方式が跨る場合が対象となります。
- 契約に関する十分な説明がなされていなかったことが明らかになった場合
- 法令に基づく契約書面が交付されていない場合
- UQ mobile 通信サービスは、初期契約解除の対象です。UQ mobile 通信サービス II は、確認措置制度の対象です。

<8 日間キャンセルの申告方法>

- ①ご自宅の電波状況が不十分な場合

ご自宅（ご契約住所等）で電波のつながりやすさに問題がある場合は「[電波サポート24](#)」へご連絡ください。

ご自宅のインターネット回線が当社指定のインターネット回線である場合（詳しくは[こちら](#)）、電波改善機器を配送させていただきます（ご自宅の訪問調査は実施いたしません）。

電波改善機器着荷・起動後も、電波のつながりやすさに問題がある場合は、当社からの「電波改善機器起動のご連絡（SMS）」（au フェムトセル配送時に限る）受信日含む8日以内の間にUQお客様センターにご申告いただくことで、関連契約を解除することができます。

ただし、UQ mobile 通信サービスⅡの新規契約・機種変更の回線切り替えを行った日から8日以内に「電波サポート24」にお申込みいただく必要があります。

※ご自宅の電波のつながりやすさに問題があるが、ご自宅のインターネット回線が当社指定のインターネット回線以外のインターネット回線をご利用のお客様は電波改善機器提供、及びご自宅の訪問調査は実施しておりませんので、UQ mobile お客様センターにご申告いただくことで、関連契約を解除することができます。

※電波改善機器は5G通信サービスの電波は改善されません。

②契約に関する十分な説明がなされていなかったことが明らかになった場合

③法令に基づく契約書面が交付されていない場合

上記①②③については[こちら](#)からお問い合わせください。

保証・アフターサービスについて

- 本サイトにてご購入いただいた保証書が付属している商品については、発送の都合により保証書に「お買い上げ日」、「販売店名」が記入されておりません。商品に同梱される「納品書」をもってお買い上げ日と販売店の証明に代えさせていただきますため、商品の保証書と一緒に大切に保管してください。
- 本サイトでは、アフターサービス（解約・故障・修理等）を受付しておりません。ご契約エリアのau Style/au ショップ・UQ スポットまたは、[UQ mobile お客様センター](#)にお問い合わせください。

UQ 通信サービスの提供者およびお問い合わせ先

- お問い合わせ先は[こちら](#)