

 はじめにお読みください

Android/iOS (iPhone) 対応

初期設定手順書

SIMカードのみご契約のお客さま

本書を見ながら利用開始までの設定を進めてください

J:COM MOBILE

設定手順

ご利用を開始いただくための初期設定手順をご案内いたします。
お客さまのお申し込み内容により設定方法が異なりますのでご注意ください。
以下の手順に従って初期設定をお願いします。

新規電話番号での
ご契約

他社からお乗り換え
(MNP)

1

SIMロックを解除する [P.5](#)

2

「J:COMパーソナルID(契約者機能)」を取得する [P.6](#)

3

SIMカードを装着する [P.9](#)

4

SIMカードのチェックをする [P.11](#)

5

この先の手順を確認する [P.12](#)

6

他社からの切り替え
(MNP切替)をする

[P.13](#)

7

ネットワーク (APN) を設定する [P.17](#)

8

回線開通の確認をする [P.21](#)

J:COM MOBILEの初期設定が完了です。

動画による設定手順のご案内

初期設定手順は動画でもご確認いただけます。

下記のQRコードを読み取りご確認ください。

Android



J:COM サポート動画

URL <https://r.jcom.jp/RJGppuF>

iPhone



J:COM サポート動画

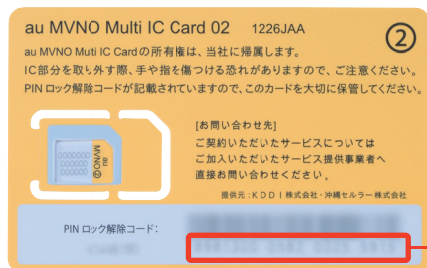
URL <https://r.jcom.jp/kcWPXDY>

⚠ 設定前にご確認ください

お客さまの電話番号のご確認方法

お手元のSIMカードの電話番号は、納品書に記載されている電話番号／ICCIDと、SIMカード本体やSIMカード台紙に記載されているICCIDを照らし合わせることでご確認ください。

〈SIMカード台紙〉



〈SIMカード本体〉

micro SIMサイズ



nano SIMサイズ



この部分にICCIDが記載されています。

納品書

出荷日 2020年10月07日

ジェイコム 太郎 様

この度は、ご注文いただきました商品にありがとうございます。
下記の通り商品をお届けいたします。

JCOM株式会社
〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-6-1
丸の内トラストタワー本館

(内容物)

№	商品名	数量	備考
1	SIMカード		■お客様電話番号: 080-1234-5678 ■ICCID: 1234567 0000 0000 1234

この部分に電話番号とICCIDが記載されています。

iPhoneをご利用になる場合

Androidの場合は、
P.5「**1** SIMロックを解除する」へお進みください。

以下の手順で、iOSを最新のバージョンにしてください。

! Wi-Fiに接続した状態で実施してください。



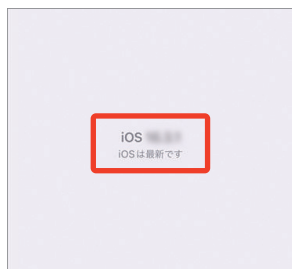
1 [設定] をタップします。



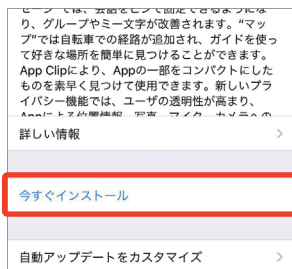
2 [一般] をタップします。



3 [ソフトウェア・アップデート] をタップします。



4 「iOS xx.x iOSは最新です」と表示されれば、最新のiOSがインストールされている状態です。P.5「**1** SIMロックを解除する」へお進みください。



5 [今すぐインストール] と表示された場合は、その表示をタップし、ソフトウェア・アップデートを実施してください。

Wi-Fiの設定方法は下記のQRコードを読み取り、サポートサイトをご確認ください。



Wi-Fiの接続方法

1 SIMロックを解除する

一部の端末にはSIMロックがかかっております。

お持ちの製品の「SIMロック解除の必要有無」をご確認ください。

既に対応がお済みの方は、次のステップへお進みください。



J:COM MOBILEの対応製品以外は動作保証外となります。
ご利用はお客さま自身のご判断をお願いします。

「SIMロック解除の必要有無」の確認方法

右記のQRコードを読み取り、「動作確認端末チェッカー」へアクセスして

「SIMロック解除の必要有無」をご確認ください。

J:COM MOBILEでご利用いただける端末を

メーカー別、キャリア別などで検索してご確認いただけます。



動作確認端末チェッカー

端末	SIMロックの解除
auの端末	
iPhone 8以降	必要ありません。そのままご利用いただけます。
iPhone 6s/7	SIMロック解除が必要です。
Android スマホ／タブレット	一部端末ではSIMロック解除が必要となる場合があります。 「動作確認端末チェッカー」をご確認ください。
docomo・SoftBankの端末	
iPhone 13以降	必要ありません。そのままご利用いただけます。
iPhone 6s～12	SIMロック解除が必要です。
Android スマホ／タブレット	SIMロック解除が必要です。 バンド(周波数帯)に関する確認が必要です。 「動作確認端末チェッカー」をご確認ください。
SIMフリー	
iPhone／Android スマホ／タブレット	必要ありません。そのままご利用いただけます。

SIMロックの解除には、移行元の携帯電話会社の

「インターネット経由での手続き」、

または「ショップでの手続き(有料)」が必要です。

「ショップでの手続き方法・手数料」や

「SIMロックの解除条件」は、右記のQRコードを読み取り、

WEBサイトをご確認ください。



SIMロック解除について

2 「J:COMパーソナルID(契約者機能)」

MNP転入をご希望のお客さまへ

他社からJ:COMへお乗り換え(MNP切替)を行うためには、「J:COMパーソナルID(契約者機能)」が必要です。「J:COMパーソナルID(契約者機能)」をお持ちでない方は、以下の手順に沿って取得をお願いします。



「J:COMパーソナルID(家族機能)」ではMNP転入手続きができませんので、ご注意ください。

既に「J:COMパーソナルID(契約者機能)」をお持ちの方は、次のステップへお進みください。

初めて「J:COMパーソナルID(契約者機能)」を登録する方

● 「J:COMパーソナルID(契約者機能)」作成につき、次のものをご用意ください。

必要なもの

- お支払い情報の下4桁の数字(口座番号またはクレジットカード番号)、機器ID(英数字12桁)、認証キー(数字6桁)のいずれかひとつ
- J:COMお申し込み時に登録した電話番号(J:COM MOBILEの番号とは限りません)またはJ:COM NETのメールアドレス(J:COM NET加入者専用)
- 登録用のメールアドレス

● 以下の手順に沿って「J:COMパーソナルID(契約者機能)」を登録してください。

1

右記のQRコードを読み取り、「J:COMパーソナルID新規発行」にアクセスします。

URL <https://id.zaq.ne.jp/pidefront/pidephp/index.php>



J:COMパーソナルID新規発行

＜ J:COMパーソナルID新規発行

J:COMパーソナルIDの新規発行は5分ほどで完了します

契約者の方はこちら

家族機能のID登録はこちら

※家族機能とは、契約者の家族がおうちのサービスの一部を利用できる機能です。詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

携帯電話番号
(半角数字、ハイフン無し)を入力

携帯電話番号

例) 08012345678

半角数字、ハイフン無し

携帯電話番号の再入力 (確認用)

例) 08012345678

メールアドレス

メールアドレス
(他社のメールアドレス可)を入力

メールアドレス

例) xxxx@jcom.co.jp

GmailやYahooなど他社のメールアドレスでも登録できます。

メールアドレスの再入力 (確認用)

例) xxxx@jcom.co.jp

次へ

2

「契約者の方はこちら」をタップします。

3

「携帯電話番号」と「メールアドレス」をそれぞれ2回入力し、「次へ」をタップします。

を取得する



開始 1 2 3 4 5 完了

ID型登録 入力完了? 確認コード入力 契約情報確認 PW設定

確認コードの入力

「[]」へ確認コードを送信しました。
コードを入力し、「次へ」ボタンを押してください。

確認コードが届かない場合、登録した番号が正しいかご確認ください。

確認コード(数字6桁)を入力

確認コード入力 必須

半角数字6桁

次へ

開始 1 2 3 4 5 完了

ID型登録 入力完了? 確認コード入力 契約情報確認 PW設定

確認コードの入力

「[]」へ確認コードを送信しました。
コードを入力し、「次へ」ボタンを押してください。

確認コードが届かない場合、登録した番号が正しいかご確認ください。

確認コードの再送は、 [こちら](#)

確認コード入力 必須

半角数字6桁

次へ

4 **3** で入力したメールアドレス宛にメールが送信されます。記載のURLへアクセスします。

5 **3** で入力した携帯電話番号宛に送信された「確認コード(数字6桁)」を入力して[次へ]をタップします。

ご契約者さまのお名前を入力

契約者名 必須

例) 田中 太郎

契約時の登録電話番号 (またはメールアドレス) 必須

☒ 電話番号 ☐ J:COM NETのメールアドレス

ご契約時に登録した電話番号を入力してください。(半角数字)

例) 0334567890

認証ができずエラーとなる場合は [こちら](#)

電話番号、またはJ:COM NETのメールアドレスを入力

お支払い情報(数字4桁)または機器ID(英数字12桁)または認証キー(数字6桁)を入力

認証キー 必須

☒ 口座番号

☐ クレジットカード番号

☐ セットトップボックスの機器ID

☐ 専用の認証キー*

J:COMのお支払いに登録している口座番号の下4ケタをご入力ください。

例) 1234 (半角数字4ケタ)

*ゆうちょ銀行を利用されている方は、口座番号の最後の4ケタの下4ケタをご入力ください。

ください。

J:COMパーソナルID 利用規約

第1章 総則

第1条 (本規約の適用)

J:COMパーソナルIDサービス (以下「本サービス」といいます) とは、J:COM株式会社及びJ:COM株式会社のグループ各社 (以下総称して「当グループ」といいます) が提供するサービス (以下「本サービス」といいます) において、お客様に統一されたIDを提供することを目的としたID提供

チェックをつける

☐ J:COMパーソナルID利用規約に同意します。

☐ 私は契約者本人です。

次へ

6 ご本人さま確認のため必要項目を入力します。利用規約をご確認、同意いただき、2箇所チェックをつけて、[次へ]をタップします。

次ページ手順 **7** へ続く

「J:COMパーソナルID(契約者機能)」を取得するの続き

パスワードの設定
パスワードを設定します。
修正する場合は「修正のため戻る」ボタンから修正して
電話番号・メールアドレスを確認
電話番号・メールアドレス確認
電話番号
メールアドレス
修正のため戻る
契約者名

パスワードを指定
パスワード
パスワード
半角英数字を組みわせを8～16桁で入力してください。
(例) Asts34D27 ☐ パスワードを表示
パスワードの再入力 (確認用)
(例) Asts34D27 ☐ パスワードを表示
性別
ご契約者さまの性別を指定
☒ 男性 ☐ 女性 ☐ その他
次へ

J:COM パーソナルID
J:COMパーソナルID発行完了
ご登録ありがとうございます。
登録内容は以下の通りです。
J:COMパーソナルID
電話番号
メールアドレス
※電話番号、メールアドレスのどちらでもログイン可能です。
アプリからご利用の方は、再度アプリを開き直し、ご利用ください。

- 7** 「電話番号」・「メールアドレス」を確認し、必要事項を入力して[次へ]をタップします。
- 8** この画面が表示されたら「J:COMパーソナルID(契約者機能)」の登録完了となります。
- 9** ご登録されたメールアドレス宛に「J:COMパーソナルID本登録完了のお知らせ」が送信されます。ご確認ください。

「J:COMパーソナルID(契約者機能)」と「パスワード」のご準備ができましたら、次のステップへお進みください。

Q 登録済みの「J:COMパーソナルID(契約者機能)」・「パスワード」がわからない

右記のQRコードを読み取り「J:COMパーソナルID(契約者機能)」の確認方法もしくは「パスワード」再設定手順をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/Jp05MM7>



ID・パスワードが
わからない

Q 「J:COMパーソナルID(家族機能)」の種別を(契約者機能)へ変更したい

右記のQRコードを読み取り変更方法をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/GszRuDG>



IDを変更する手順

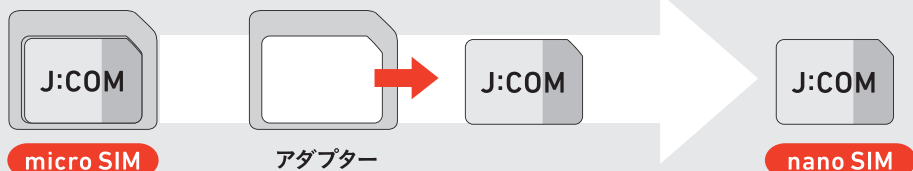
3 SIMカードを装着する

J:COMからお送りしたSIMカードの準備

SIMカードのサイズは端末ごとに異なりますので、お使いになるスマートフォンのSIMカードサイズをご確認いただき、切り取り線に沿って、台紙からSIMカードを取り外してください。

SIMカードのサイズ変更

端末によってSIMカードのサイズが異なる場合があります。
下記を参考に、SIMカードを適切なサイズに変更してください。



※金属面に触れないようご注意ください。

お使いのスマートフォンの電源をオフにしたまま、次ページの手順に沿って、SIMカードの挿し替えを行ってください。

SIMカード挿し込み口の形状は、スマートフォンによって異なります。
代表的な2種類を掲載しておりますので、当てはまる方をご覧ください、挿し替えを行ってください。

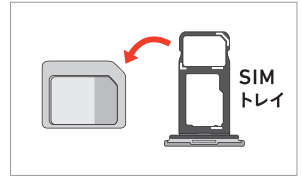
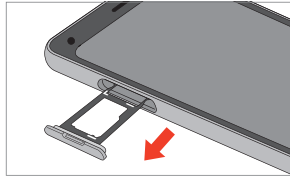
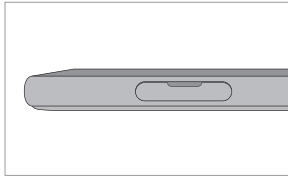
※お使いのスマートフォンに当てはまるパターンがないなど、SIMトレイを引き出す方法がわからない場合は、
端末の「取扱説明書」をご確認ください。

次ページへ続く

SIMカードを装着するの続き

SIMカードの取り外し方法

● 挿し込みタイプ

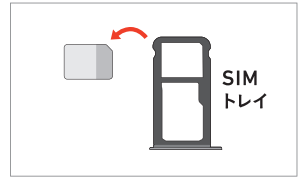
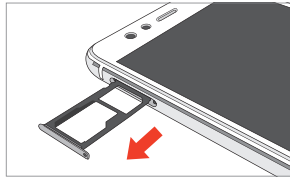
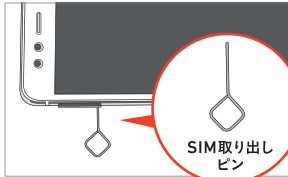


1 ディスプレイ面を上向きにしてSIMトレイのツメに指先をかけ、まっすぐ水平に引き出します。

2 SIMトレイを引き出します。

3 移行元の携帯電話会社のSIMカードを取り出します。

● ピンを挿すタイプ



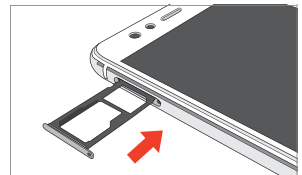
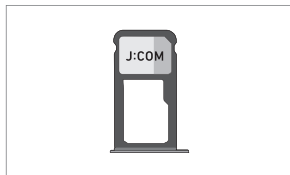
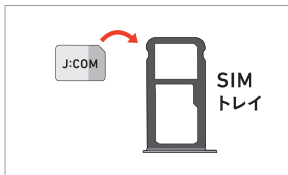
1 SIM取り出しピンをまっすぐSIMトレイの穴に挿し込みます。

2 SIMトレイを引き出します。

3 移行元の携帯電話会社のSIMカードを取り出します。

※強い力で押し込まないようにご注意ください。

SIMカードの装着方法



1 J:COMのSIMカードを端末のSIMトレイに乗せます。

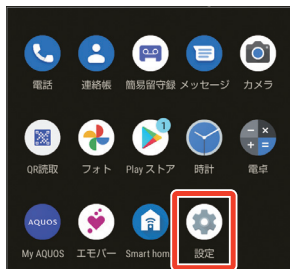
2 SIMカードの金属面を下にし、角の形状を合わせて乗せます。

3 SIMトレイをまっすぐ水平に挿し込み、しっかり押して閉じます。

※金属面に触れないようにご注意ください。

4 SIMカードのチェックをする

Android 電話番号を確認する



1 「設定」をタップします。

2 「電話番号」の項目にJ:COMで回線契約をした電話番号が表示されることを確認します。

iPhone 電話番号を確認する



1 「設定」をタップします。

2 「電話」をタップします。

3 「自分の番号」の項目にJ:COMで回線契約をした電話番号が表示されることを確認します。

SIMカードを装着しても電話番号が表示されない場合

SIMカード初期不良の可能性があるため、下記までお電話ください。

J:COM MOBILE 専用窓口

 **0120-938-362** AM9:00～PM6:00[年中無休]

自動音声ガイダンスが流れますので、「2番(設定や操作方法)」を押してください。

※YCV(横浜ケーブルビジョン)のお客さまは0120-944-153にご連絡ください。

5 この先の手順を確認する

A 「J:COMマイページ」の2段階認証の設定をSMSにしている方、未設定の方、Wi-Fi環境がない方

➡ P.9「**3** SIMカードを装着する」をご覧ください、
お乗り換え前のSIMカードに戻してから、
P.13「**6** 他社からの切り替え(MNP切替)をする」へお進みください。

B 「J:COMマイページ」の2段階認証の設定がSMS以外の方で、Wi-Fi環境をお持ちの方

➡ P.13「**6** 他社からの切り替え(MNP切替)をする」へお進みください。

C 電話番号を新規でご契約の方

➡ P.17「**7** ネットワーク(APN)を設定する」へお進みください。

● 「J:COMマイページ」

J:COMマイページは、「ご請求金額」「ご契約内容の確認」「ご契約中のサービス」「各種手続き」など、J:COMの各種サービスに関する情報がかんたんに確認できるサイトです。



6 他社からの切り替え(MNP切替)をする

他社からお乗り換え(MNP)のお客さまのみ必要な作業です。
電話番号を新規でご契約のお客さまは、
P.17「**7 ネットワーク(APN)を設定する**」へお進みください。

⚠ J:COM MOBILE MNP切替の注意事項

- 手続き後、MNP切替が完了するまで時間がかかる場合があります。
あらかじめご了承ください。
- 移行元の携帯電話会社が発行しているメールアドレスをお使いの方はご注意ください。
移行元の携帯電話会社のメールアドレスをApple IDや各種サービスのIDとして使われている場合は、MNP切替の前にIDの変更が必要です。
Apple IDの変更方法は、Appleのサイトをご確認ください。
その他サービスのID変更については、各サービスの提供事業者にお問い合わせください。
- 移行元の携帯電話会社などでフィルタリング設定をしている場合は、先にフィルタリングを解除してから、MNP切替を行ってください。
- 移行元の携帯電話会社が提供しているアプリやコンテンツ、割引などは解約とともに終了となる場合があります。
MNP切替に伴う変更点などについて、詳細は移行元の携帯電話会社へご確認ください。

「キャリアメール持ち運び」サービスに関して

移行前のキャリア(au/docomo/SoftBankなど)にて使用しているメールアドレスの継続をご希望の方は、移行前のキャリアにてMNP転出後「メール持ち運び」サービスへのお申し込みが必要です。
詳しくは右記のQRコードを読み取りご確認ください。



キャリアメール持ち運び

⚠ MNP予約番号の有効期限が過ぎている場合は、再発行が必要です。

お手数ですが、移行元の携帯電話会社にご連絡いただき、
再発行を依頼してください。
再発行の方法は右記のQRコードを読み取りご確認ください。

※再発行後は、WEBサイトでのMNP切替はできませんので、
お手数ですがP.16をご覧ください、お電話にてお手続きをお願いいたします。



再発行方法

他社からの切り替え(MNP切替)をするの続き

WEBサイトでの他社からの切り替え(MNP切替)方法

インターネットに接続しているパソコン、タブレット、スマートフォンなどが必要です。

 **iPhoneをご利用の場合は、必ずWi-Fiに接続して行ってください。**

必要なもの

- MNP予約番号の有効期限
- 今回お送りしたSIMカード台紙
- 「J:COMパーソナルID(契約者機能)」と「パスワード」

※「J:COMパーソナルID(家族機能)」ではMNP転入手続きができませんので、ご注意ください。



〈SIMカード台紙〉

WEBサイトでのMNP切替受付時間は、**AM9:00～PM9:00**です。

また、PM8:00以降にMNP切替手続きを実施された場合、切り替えが翌日になることがあります。

● 以下の手順に沿って他社からの切り替え(MNP切替)を行ってください。

- 1 「J:COMパーソナルID(契約者機能)」を使って、J:COMマイページへログインします。

URL <https://mypage.jcom.co.jp>



J:COMマイページ
ログイン

 **ワンタイムパスワード通知が届かない場合**



ワンタイムパスワードが届かない

URL <https://r.jcom.jp/BbMyvkb>

 **Google認証システムで2段階認証をするには**



「Google 認証システム」の初期設定

URL <https://r.jcom.jp/z0xvFdK>



この度はJ-COM MOBILEサービスへのお申込みをいただきありがとうございます。
他社からのお乗り換え（MNP）のお客さまは[こちら](#)からMNP転入のお手続きをお願いいたします。

ここをクリック

- 2 ログイン後、ページ上部に表示されているお知らせ欄の、
[こちら]をクリックします。

1日目



開通お手続き中

<新規に電話番号を取得のお客さま>
商品到着後、すぐにご利用いただけます。

<他社からのお乗り換え（MNP）のお客さま>
商品が到着しましたら、以下よりMNP転入のお手続きをお願いいたします。
お手続き完了後にご利用いただけます。

MNP転入のお手続きは[こちら](#) >

ここをクリック

- 3 遷移先のページで、
[MNP転入のお手続きはこちら]をクリックします。

下記の情報を入力して「次へ」ボタンを押してください。
必須 がついている項目は必須入力になります。

ICCID(下4桁) 半角数字で入力してください。	必須	※お手持にないSIMカードを見ながら入力してください。 	SIMカードのICCID(下4桁)を入力してください。
MNP予約番号有効期限	必須	年 月 日	MNP予約番号の有効期限を入力してください。

戻る

次へ

以下の場合、[次へ]ボタンを押した後に、エラーメッセージが表示されます。正しい情報を入力し直してください。
・ICCIDやMNP予約番号有効期限が異なる場合

- 4 「MNP転入のお申し込み」画面が開きます。
必要項目を入力して[次へ]をクリックします。

次ページ手順 5 へ続く

他社からの切り替え(MNP切替)をするの続き

ご契約者名	ご契約回数番号

「送信する」ボタンを押すと、通知用メールアドレスに発行完了メールが届きます。

ICCID (14桁)	発行日
MNP予約番号有効期限	2020/11/17

◀ 戻る
送信する

- 5 表示内容を確認して
[送信する]をクリックします。

受付番号: 000-1234567-001-000-00000000

MNP切替申請のお申込みが完了しました。
メールを送信しました。

※表示画面が異なる場合があります。

- 6 お申し込み完了です。
- 7 お乗り換え前のSIMカードを端末に装着しているお客さまは、P.9「**3** SIMカードを装着する」をご覧ください、J:COM MOBILEのSIMカードを装着してください。

⚠ MNP切替は、通常、数分間で完了します。ただし、切り替え完了までにお時間がかかる場合もありますので、ご了承ください。

WEBサイトでのMNP切替ができない／MNP予約番号を再発行した場合

J:COM MOBILE 初期設定専用窓口

0120-367-056 AM9:00～PM6:00[年中無休]

MNP切替後に通信ができない場合

J:COM MOBILE 専用窓口

0120-938-362 AM9:00～PM6:00[年中無休]

自動音声ガイダンスが流れますので、「**2番**(設定や操作方法)」を押してください。

※YCV(横浜ケーブルビジョン)のお客さまは0120-944-153にご連絡ください。

7 ネットワーク (APN) を設定する

Android ネットワーク (APN) の設定方法

※設定手順はご利用中の端末やOSのバージョンによって異なります。

画面表示や項目名などが下記の手順と異なる場合は、端末の「取扱説明書」で設定方法をご確認ください。

⚠ Wi-Fiを切断した状態で実施してください。



1 「設定」をタップします。



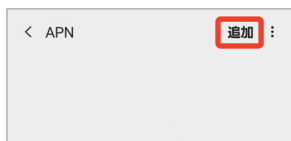
2 「接続」をタップします。「Wi-Fi」と「Bluetooth」を「オフ(白く無効)」にします。



3 「モバイルネットワーク」をタップします。
※データ通信がオフ(無効)の場合は、オン(有効)にしてください。



4 「APN」または「アクセスポイント」をタップします。



5 画面右上の「追加」をタップします。



6 「アクセスポイントを編集」の各項目に左記設定値を入力します。

※すべての値が入力必須ではないことがあります。
※左記の入力が正しく行われない場合、通信ができません。ご注意ください。



APN設定を行っても、回線が開通しない場合は、端末の再起動、SIMカードの抜き差しをお試しください。また、お客様の端末がJ:COMの動作確認端末であるかのご確認(P.5)を、今一度お願いいたします。



7 画面右上の「保存」をタップし、「保存」をタップします。



8 作成されたAPN「jcommobile」の ☒ が選択されていれば、設定完了です。

※選択されていない場合は、タップで選択できます。

ネットワーク(APN)を設定するの続き

iPhone

ネットワーク(APN)の設定方法

※iOSのバージョンにより表記が異なります。

⚠ Wi-Fiを切断した状態で実施してください。

- 1 Wi-Fiを切断します。
- 2 画面上部にアンテナバー  と4Gマーク **4G** または5Gマーク **5G** が表示されているか確認します。
データ通信(インターネット)が利用できるか確認します。

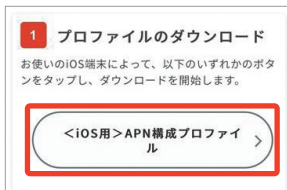
データ通信(インターネット)が利用できたら **3** 以降の設定は不要です。

⚠ Wi-Fiを再接続した状態で実施してください。

- 3 Wi-Fiを再接続します。
- 4 上記QRコードを読み取り、
サポートサイトからプロフィールをダウンロードしてください。



ネットワーク設定



- 5 [**<iOS用>APN構成プロファイル**] をタップします。
- 6 [**許可**] をタップします。
- 7 [**閉じる**] をタップします。



8 ホーム画面に戻り、
「設定」をタップし
ます。



9 「一般」をタップし
ます。



10 「VPNとデバイス管
理」をタップします。

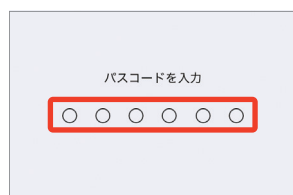


11 「JCOM MOBILE」を
タップします。

※このとき、J:COM MOBILE以外の携
帯電話事業者のプロファイルが表示
された場合は、削除が必要です(削除
方法は、P.20をご確認ください)。



12 「インストール」を
タップします。



13 「パスコード」を入力
します。

※表示されない場合があります。



14 「次へ」をタップし
ます。



15 「インストール」を
タップします。



16 「インストール」を
タップします。



17 「完了」をタップし
ます。

ネットワーク(APN)を設定するの続き

iPhone

APN構成プロファイルの削除方法

※iOSのバージョンにより表記が異なります。



**他社のプロファイル(APN)を設定している場合、J:COM MOBILEのAPN設定を完了できません。
必ず他社のプロファイル(APN)が設定されていないかご確認ください。**

※APN構成プロファイルを削除する場合、プロファイルに紐づいたメールやメモなどが削除される場合があります。



1 [設定] をタップします。



2 [一般] をタップします。



3 [VPNとデバイス管理] をタップします。



4 他社の構成プロファイル(APN)をタップします。



5 [プロファイルを削除] をタップします。



6 「パスコード」の入力を求められた場合は、画面に従って入力します。



7 [削除] をタップします。



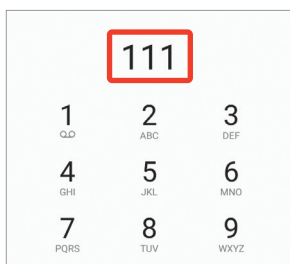
8 削除の完了です。

8 回線開通の確認をする

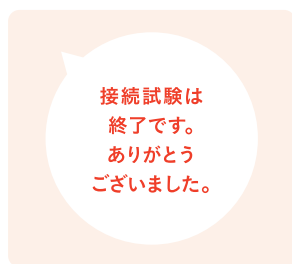


1  または[電話]をタップします。

※アイコンの位置や形状、画面は端末やお客さまの設定により異なります。
※画面はAndroidの画面です。



2 「111」に開通確認の電話をかけます。



3 「接続試験は終了です。ありがとうございました。」のアナウンスが流れます。以上でMNP転入手続きは完了です。

切り替えの確認ができない場合は、以下をお試してください。

- ・スマートフォンを再起動する。(電源を再度オフにしてからオンにする)
- ・設定から[機内モード]をオンにしてから、オフにする。

ご契約の確認は「J:COMマイページ」へ

スマホやパソコンからご契約内容の確認・お手続きができます^{*1}

ご請求金額の確認^{*2}

月々の
請求料金を
確認したい



支払い方法を
確認／変更
したい

ご契約内容の確認／ 各種お申し込み・お手続き^{*3}

オプション
内容を
確認したい



オプションを
申し込みたい

^{*1} マイページのご利用には「J:COMパーソナルID(契約者機能)」の設定(P.6参照)が必要となります。

^{*2} 当月のご請求金額は毎月15日以降にご確認いただけます。

^{*3} システムメンテナンスのため、ご利用いただけない場合があります。お手続きの内容により、一部受け付けられない場合があります。

ご確認はこちら

URL

<https://mypage.jcom.co.jp>



J:COMマイページ

初期設定サポートについて

訪問によるサポートについて



「電話などでは設定方法がわからない」

「訪問してほしい」

そんな時は「訪問サポート」もあります。

※「訪問サポート」はご利用になれないエリアがございます。詳しくはお問い合わせください。

※機種変更のお客さまは有料のご案内になります。

遠隔操作による初期設定サポートについて

「えんかくサポート」はサポート担当者がお客さまの端末を一時的に遠隔操作し、各種サービスの設定をするためのサポートです。サポートのご利用にはアプリのインストールが必要です。また、事前に下記QRコードを読み取り、サポートを受ける端末の対応状況をご確認ください。

「えんかくサポート」(有料)にご加入の方へ提供しております。

「えんかくサポート」の主な対応内容

- APN設定
- MNP設定
- Wi-Fi設定(J:COM NET加入者限定)

※一部の機能は対応できないことがあります。またiOS・Androidの一部機種については画面共有となり、お客さま自身による画面操作が必要となります。

アプリインストールは
こちら



遠隔サポートアプリ

推奨環境・動作環境の
ご確認はこちら



えんかくサポート

「えんかくサポート」で初期設定をご希望の場合

J:COM MOBILE 初期設定専用窓口



0120-367-056

AM9:00～PM6:00[年中無休]

※J:COM 大分エリアのお客さまは、大分ケーブルテレコムまで直接お問い合わせください。

よくあるお困りごと

Q. 通話料が高額になってしまいました

A. 通話の切り忘れによる長時間通話の可能性あります



電話の切り忘れによる長時間通話が原因で、通話料が高額になってしまうケースが増えています。通話終了時は必ずをタップして通話を終了してください。切り忘れ防止のため、必要に応じて下記の手順を参考に「通話タイマー lite」の設定をお願いします。

● 「通話タイマー lite」の設定方法 ※iPhoneは非対応となります。

1 「Play ストア」から「通話タイマー lite」をインストールし、起動します。

※初回起動時のみ「更新」「利用規約」「権限の許可」が表示されますので、[更新] [開く] [同意] [許可] をタップしてください。

2 [通話終了設定] をタップして「ON (緑)」にします。

3 通話を強制的に終了する時間をタップで選択します。

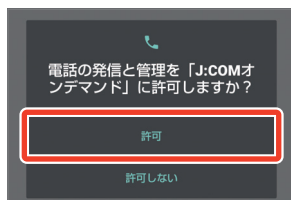
4 「事前アラート」を使用したい場合は、[事前アラート] をタップして「ON (緑)」にします。

※「事前アラート」は、手順 **3** で設定した通話終了時間の30秒前に、「ププ」という音で通話終了をお知らせする機能です。

Q. 確認画面が表示された場合はどうしたらいいですか？

A. 表示された画面の内容を確認して下記を参考に対応してください

● 権限の許可



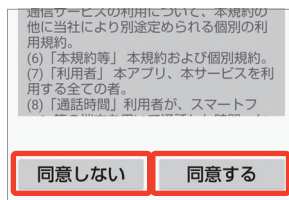
アプリや機能の初回起動時に、「アクセス権限の確認画面」が表示されることがあります。アプリや機能を正常に動作させるために必要ですので、[次へ] [許可] [OK]などをタップして承認してください。

● アプリの更新



アプリ起動時に「Play ストア」アプリが起動し「アプリの更新画面」が表示されることがあります。新機能の追加や不具合の修正、セキュリティ強化のために必要なものですので、[更新]をタップしてください。

● 利用規約



アプリを利用するために「利用規約」への同意が必要になる場合があります。初回起動時に「利用規約」が表示された場合は、利用規約を確認した上で、[同意しない] [同意する]などをタップで選択してください。

※画面は参考です。アプリや機能によって、表示される内容や文言は異なります。

お困りごとの解決なら 「J:COMサポート」サイトへ

「J:COMサポート」サイトをご利用ください。
トラブルの解決方法や各種サービスのご利用方法も
ご確認いただけます。



J:COM MOBILE
サポート



Web 24時間受付

ジェイコムサポート

検索

cs.myjcom.jp

チャットでもお応え可能！

「J:COMサポート」サイトのページに表示される
「自動チャット」からもご質問にお応えします！

J:COM チャットサポート



ご不明点はございませんか？

自動チャットで相談する

■ お問い合わせ窓口



お電話

J:COM MOBILE 専用窓口



0120-938-362 AM9:00～PM6:00[年中無休]

※営業時間は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

YCV (横浜ケーブルビジョン) 専用窓口



0120-944-153 AM9:00～PM6:00[年中無休]

※営業時間は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

※YCV以外のお客さまからのご入電は、お答えできない場合があります。



メール

J:COM MOBILE 専用窓口

j-mobile-support@jupiter.jcom.co.jp

⚠ 他社で購入された端末に関するお問い合わせは、J:COMのサポート対象外です。

※2024年9月末現在（一部除く）。※画面・イラストはイメージです。画面は予告なく変更となる場合があります。※TM and © 2024 Apple Inc. All right reserved. 「Apple」「Apple」ロゴ、「iPhone」、「iTunes」、「macOS」は、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iOSは、米国およびその他の国におけるCisco社の商標または登録商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。「App Store」は、Apple Inc.のサービスマークです。※QRコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。※「Google」および「Google」ロゴ、「Google Play」、「Google Play」ロゴ、「Google Chrome」「Gmail」は、Google LLCの商標または登録商標です。※その他、会社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。一部申請中のものを含みます。



JPT-L2-0195