

初期化マニュアル iOS・Android・ハンドセット

※Android、ハンドセット、インターネット接続環境のないiOSのマニュアルは裏面で参照ください。

本資料は端末返却に際し必要な端末の初期化（工場出荷時の状態に戻す）作業についてのマニュアルです。
※端末返却前にレンタル端末送付書記載の「電話番号」「端末識別番号」「機種」と同一かを確認の上ご返却ください。

チャットでお問い合わせください

お悩みですか？

チャットですぐにお答えします

なるほどねー

閉じる

チャットを始める

携帯電話のご契約やご利用に関するお問合せはサポートサイトをご活用下さい。
※各機種ごとの初期化方法はオンラインマニュアルでもご確認いただけます。

ソフトバンク レンタルヘルプデスク

検索

サポートサイト
<https://u.softbank.jp/33jAgcP>

オンラインマニュアル
<http://help.mb.softbank.jp/pc/index.html>



レンタル端末ご返却の流れ

当社では「電話番号（MSN）」と「端末識別番号（IMEI）」を紐付けてシステム管理しております。
組合せが異なる場合など当社からご連絡差し上げる場合がございますので、
ご返却前の「端末識別番号（IMEI）」の確認にご協力ください。

モバイル端末レンタルサービス条項 より抜粋

(1) 契約者は、次の(A)、(B)のいずれかに該当する場合、本件モバイル端末または付属端末にかかる蓄積データ等の一切を消去し、かつ、本件モバイル端末または付属端末のロックを解除し、工場出荷時状態に戻した上で、当社が別途定めるその他の返却条件にしたがって本件モバイル端末または付属端末を下記の該当する期限までに当社所定の窓口へ返却するものとします。なお送料は項番13 (3) に定める場合を除き、契約者の負担とします。

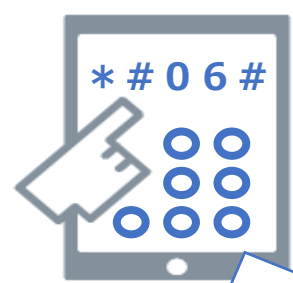
(A) 理由の如何を問わず、レンタルサービス契約が終了したとき： 解約日から8週間以内

(B) 代替機が発送されたとき（紛失等により本件モバイル端末または付属端末が契約者の管理下でない場合を除く）： 当社が代替機を発送した日から8週間以内
(2) 契約者が上記(1)に定める手続きにより本件モバイル端末または付属端末の返却を行わない場合、契約者は別表4 に定める未返却の場合における損害金を、当社に支払うものとします。

解約後に本件モバイル端末または付属端末の紛失等が発覚した場合も紛失等の扱いとはなりません。なお、項番13(5)に定める代物機器の給付をもって当該損害金の支払いに代えることを当社が承諾した場合、項番13(5)及び(6)の規定を準用するものとします。

(3) 当社は、上記(1)の本件モバイル端末または付属端末の返却に際し、契約者が蓄積データ等の消去を行わなかったことにより、契約者又は第三者に生じた損害（FeliCa を用いたサービスやシステムが利用できなくなる場合を含むが、これらに限られない）につき一切の責任を負わないものとします。

STEP1 返却端末の識別番号を確認する



電話番号入力画面で
「*#06#」と入力

コメ・シャープ・ゼロ・ロク・シャープ

※IMEIと IMEI 2 がある端末は「IMEI」をご確認ください。

STEP2 ロックを解除、初期化する



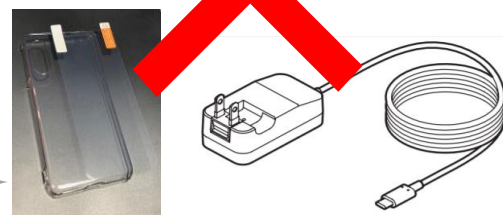
返却端末は
必ずデータ消去してください

STEP3 USIMカード、アクセサリ類を取り外す

▼USIMカード、情報媒体

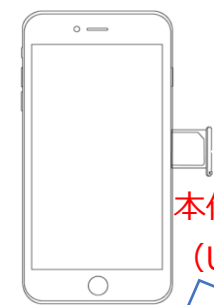


▼アクセサリ類



※本体付属品（USIMトレイ、電池、本体カバー）は本体に装着してください。

STEP4 端末を梱包、返却する



本体付属品は装着する
（USIMトレイほか）

端末本体+本体付属品
を返却してください

※配送伝票控えはお手元に保管してください。

iOSのお客様向け ※インターネット接続環境が必要です

- ・事前にAppleID・PWをご準備ください。
 - ・Apple Watch を iPhone とペアリングしている場合は、Apple Watch のペアリングを解除してください。
- ※不明な場合はAppleサポートをご参照ください。 <https://support.apple.com/ja-jp/>



1. iCloudからサインアウトします。

ホーム画面から、「設定」>「ユーザー名」をタップします。



「サインアウト」をタップします。



Apple ID のパスワードを入力して、「オフにする」をタップします。



※ID・PWが不明な場合はAppleサポートにお問合せ下さい

「サインアウト」をタップし、iCloud からサインアウトすることを確定します。



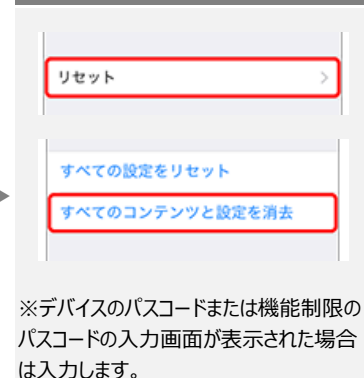
※コピーは残さないで下さい

2. すべてのコンテンツと設定を消去します。

ホーム画面から、「設定」>「一般」をタップします。



「リセット」>「すべてのコンテンツと設定を消去」をタップします。



※デバイスのパスコードまたは機能制限のパスコードの入力画面が表示された場合は入力します。

「[デバイス] を消去」をタップします。



※2回表示される場合があります。

自動的に再起動します。



データが完全に消去されるまで数分かかる場合があります

Androidのお客様向け

- ・「おサイフケータイ®」のデータは削除されません。各社の機種変更用メニュー参照しデータ移行してください。
- ・機種、Androidのバージョンによって操作方法が異なる箇所がありますがご了承ください。

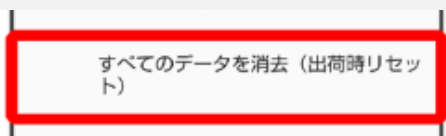
端末の [設定] アプリを起動します。



[システム] または[詳細設定]内、[リセットオプション] を選択します。

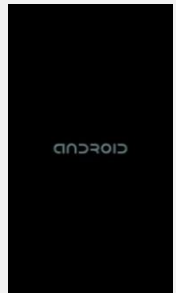


[すべてのデータを消去 (出荷時リセット)] を選択します。

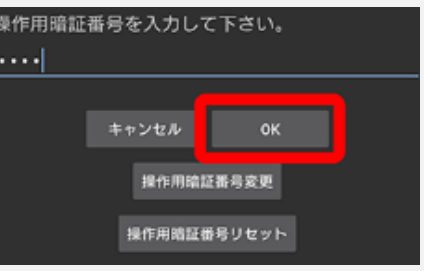


※[携帯電話をリセット]ほかポップアップがでる場合は、タップし工程を進めます。

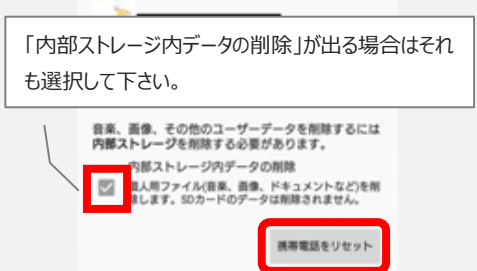
再起動完了、端末の初期化完了です。



操作暗証番号を入力し、[OK]を選択します。



「内部ストレージ内データの削除」が出る場合はそれを選択して下さい。



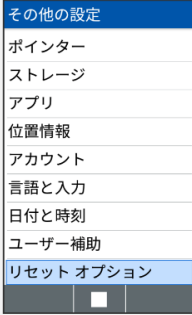
ハンドセットのお客様向け

- ・オールリセット（初期化）されたデータは元に戻せません。入手したS!アプリも全て削除されますので予めご了承ください。
- ・初期化手順はメーカーごとに異なります。取扱い説明書等を参照のうえ、工場出荷状態に初期化をお願いします。
- ・USIMカードを挿した状態で作業してください。

センターボタンを押下し、メニュー画面を表示させます。



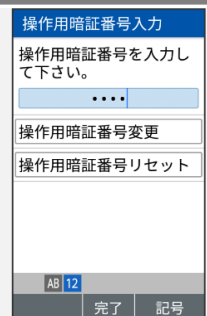
[設定]ボタンを選択し、[その他の設定>リセットオプション]を選択します。



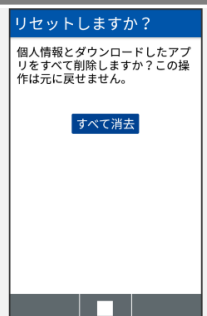
[すべてのデータを消去>モバイル端末をリセット]を選択します。



ご契約時に設定した暗証番号を入力します。
※初期の暗証番号は 9999 です。



[すべて消去]を選択します。
端末が再起動され、初期化完了です。




インターネット接続環境のないiOSのお客様向け

- ・モバイル端末ではアクティベーションロックの解除ができません、PCから解除対応をお願いします。
 - ・初めて iCloud にログインするPCでは「2ファクタ認証用の認証番号の取得」を求められます。
- ページ下部「補足資料」参照の上、認証済み端末（返却端末）より認証番号を取得してください。



iCloudへサインインします。
https://www.icloud.com/



「認証番号の入力」画面が表示されるので、認証番号を入力します。



※初回ログイン時のみ表示されます
ページ下部「補足資料」参照ください

「[デバイス] を探す」をタップします。



再度Apple ID のパスワードを入力しサインインします。



画面上部「すべてのデバイス」をクリックし、対象のデバイスをクリックします。



「アカウントから削除」をクリックします。
表示されない場合は、対象のデバイスの名前の右側に表示される「×」をクリックします。



※オフラインの場合デバイス名の下に「オフラインです」と表示されます。

「削除」をクリックし、完了です。



※補足資料※ 返却端末から「2ファクタ認証用の認証番号」を取得する



①ホーム画面から、[設定]>[ユーザー名]をタップします。



②[パスワードとセキュリティ]をタップします。



③[確認コードを取得]をタップします。



④2ファクタ認証画面に入力する確認番号が表示されます。

