

## SIM購入～出発まで

### 1 SIM挿入時

#### (1) SIMなし/ SIM無効と表示されます。

ご利用いただいている端末のSIMロック解除が完全に完了されているかご確認ください。デュアルSIM対応端末の場合、スロット1に挿入し、更にスロット1を優先に設定してください。SIMトレイを抜き、柔らかい布で拭いた後再度挿入してください。それでもSIMを認識しない場合はH.I.S.モバイルヘルプデスクにご連絡ください。

### 2 プラン購入

#### (1) 「プランを購入できない状態です」と表示されて、購入できません。

過去に購入したプランのダウンロードが完了していません。切り替えページで「再ダウンロード」ボタンをタップし、ダウンロードを完了してください。  
※インターネット環境が必要です。

#### (2) プランを購入後にプランのダウンロードがうまくできません。

切り替えページの更新アイコンをタップしてください。ページがリロードされ、購入済みのプランが表示されます。もし、プランの国名の下に、「再ダウンロード」ボタンが表示されていたらタップして、ダウンロードを再開してください。  
※インターネット環境が必要です。

#### (3) プラン購入時に「変なSIMがアクティベートされていません」と表示されます。

SIMを端末から抜き出し、優しい布でSIMの金属面を綺麗したらSIMを端末に戻します。その後端末を再起動し、インターネットがある環境でアプリを起動してください。

#### (4) 7日以上プランを購入したい時はどうすればいいですか？

7日間購入後、再度プランを7日目の24時間が終わる少し前（インターネットが使える状態の時）に購入してください。 ※インターネット環境が必要です。

#### (5) プランが正常に購入できたか知る方法はありませんか？

プランが正常に購入できている場合、H.I.S.モバイルからメールが届きますので、ご確認ください。

## 出発～現地滞在中

### 3 SIMの切り替え

#### (1) 変なSIMに切り替えると、SIMを認識しなくなります。

SIMロックが解除されていません。キャリアにて、SIMロックを解除後も機種やキャリアによっては更に再起動やPINコード入力や設定などをしないと完全にロックが解除されない場合があります。  
※インターネット環境が必要です。

#### (2) 購入したプランが切り替えページに表示されません。

ご利用いただいている機種を再起動し、インターネットに接続している事を確認後、アプリを起動してください。切り替えページの更新アイコンをタップします。ページがリロードされ、購入済みのプランが表示されます。それでも表示されない場合は数回繰り返しお試しください。

#### (3) プランが切り替わりません。

端末の再起動をお試しください。

#### (4) SIMが切り替わったかの確認方法

端末の設定 > 端末情報 > 端末の状態 > 電話番号（またはSIMの状態）の画面で表示されている番号を確認してください。日本国内で利用している電話番号が表示されている場合は国内SIMが選択されています。その他の番号（+65xxxxxxxxや+01xxxxxxxxなど）が表示されている場合は変なSIMが選択されています。

#### (5) SIMの切り替えができません。

端末の再起動をお試しください。

### 4 インターネットが利用できない

#### (1) 正しいAPNを入力するのに利用できません。

正しくアルファベットが入力されているか、全て小文字になっているか、前後にスペースが入っていないか等、ご入力いただいたAPNを再度ご確認ください。

それでもインターネットが利用できない場合は以下をご確認ください

●端末の設定 > 無線とネットワーク内のモバイルネットワーク > 通信事業者 > 手動を選択。通信事業者名がいくつか出てきますので、「国別APN・キャリア一覧」から正しい通信事業者を選択してください。

●データローミングがONになっているか、機内モードがOFFになっているかご確認ください。

●端末のアプリ検索からSIM ToolKitを検索し起動してください。  
Hen na SIM > Multi Number Switch > 購入したプラン名を選択 > YES > OK を選択し、端末を再起動してください。

●端末の設定 > 無線とネットワーク内のモバイルネットワーク > 優先ネットワークタイプ > GSM/WCDMAを選択してください。

#### (2) 今まで通信できていたのに、急にできなくなりました。

正しいAPN情報が設定されていないと国によって、4Gエリアから3Gエリアに移動した際、インターネットが接続できなくなる事があります。APNの設定が正しくされているか再度ご確認ください。

#### (3) 圏外表示になっています。

正しいAPNが入っているか確認後、端末の設定 > 端末情報 > 端末の状態 > 電話番号（またはSIMの状態） > 購入したプラン番号が表示されているか確認してください。表示されていない場合は端末を再起動してください。それでも圏外のままの場合はH.I.S.モバイルヘルプデスクにお問い合わせください。

#### (4) H.I.S.モバイル、iij mio、mineoなど格安SIM（MVNO）

正しいAPNが入っているか確認後、端末の設定 > 端末情報 > 端末の状態 > 電話番号（またはSIMの状態） > 購入したプラン番号が表示されているか確認してください。表示されていない場合は端末を再起動してください。それでも圏外表示の場合はH.I.S.モバイルヘルプデスクにお問い合わせください。

## 帰国

### 5 帰国後

#### (1) 日本に戻り、国内SIMに切り替えようとしたが切り替わりません。

端末の再起動を何度かお試しください。

#### (2) 日本に戻り、国内SIMに切り替えたのに利用できません。

端末のアプリ一覧からSIM ToolKitを起動します。  
Hen na SIM > Multi Number Switch > My Phone Number > YES > OK と押します。  
端末を再起動してお試しください。

### 6 その他

#### (1) SIMロック解除後の設定

機種により、SIMロック解除の手続きだけでは完全にロックが解除されず、以下の設定が必要な場合があります。

ドコモ・ソフトバンク：キャリア以外のSIMに入れ替える。または変なSIMを選択する。選択すると初期設定が始まり、解除完了となる。※Wi-Fi環境必須。

au：設定ファイルの更新後（自動的に開始される）解除完了となる。※Wi-Fi環境必須。

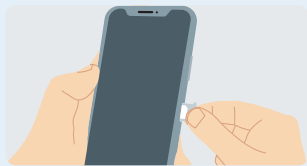
#### (2) 久しぶりに利用しようと思ったら変なSIMが認識されません。

SIMを端末から抜き、柔らかい布でSIMの金属面を拭き、SIMを端末に戻します。その後、端末を再起動してください。

# 変なSIM 利用の流れ

## 「変なSIMプラスチェック」の場合

飛行機内にてSIMを入れ替えてください。(2つあるタイプの場合はスロット1へ入れる。)



\*「貼るタイプのSIM」は入れ替えの必要はありません。

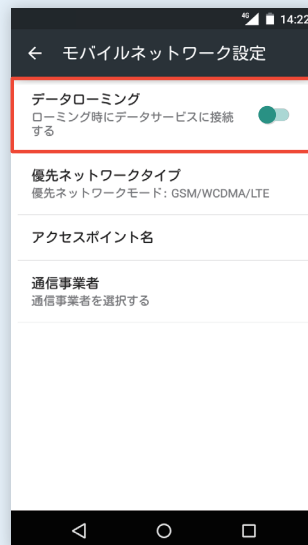
抜いたSIMは帰国時に使いますので、なくさないよう、大切に保管してください。紛失された場合、契約会社からSIMを再発行してもらうまで日本国内で電話やインターネットが利用できません。

現地に到着したらご利用になる国の「このプランを使う」をタップする。



右上に続く

端末の「設定」→「モバイルネットワーク」をタップし、「データローミング」をONにします。



「データローミング」の下にある「アクセスポイント名 (APN)」→をタップします。「国別APN一覧」を参照し、正しいAPNが入力されているか確認してください。



端末の再起動後、インターネットをご利用いただけます。

お問い合わせ **HISモバイル** ヘルプデスク

03-6435-9021 受付時間：9:00～18:00(日本時間) 通話料はお客様負担となります。

his-mobile@mvno.ne.jp メールでのお問い合わせは次の項目をご記載ください。

- (1) お名前
- (2) H.I.S. モバイル ID (ご登録いただいているメールアドレス)
- (3) 変なSIMのMaster ID (20桁の数字)
- (4) 渡航地域・国
- (5) 利用端末メーカー名と機種名 (例：メーカー名 HUAWEI 機種名 P10 light)
- (6) プラン番号 (プラン購入済みの方)
- (7) お問い合わせ内容 (1.SIM挿入 2.プラン購入 3.SIMの切り替え 4.インターネットが利用できない 5.帰国後)

2018年10月現在。本書の内容は予告なく変更する場合があります。

BSG1099PC

ver.201810