分からないときは、聞いてください

このノートの書き方や、スマホ・パソコンの困りごとは、オトスマにLINEで相談できます。困っている画面の写真を送るだけで大丈夫です。**初回のご相談は無料**です。

LINEで相談する

オトスマのホームページ

このノートを人に見せない・写真に撮らない。なくしたときは、書いてあったサービスのパスワードを、すぐに変えましょう。

このノートは、オトスマ（静岡県袋井市）が作りました。ご家庭やお店で、自由に印刷してお使いください（販売はできません）。
2026年10月版　https://otosuma.jp/

スマホ・ネットの大事なことを1冊に

わたしの IDとパスワード帳

機種変更のとき・困ったとき・もしものときに、家族も見つけられるように。

「困ったときの解決ガイド」つき

なまえ

書きはじめた日

しまってある場所

オトスマ

このノートの使い方

IDやパスワードを、紙に書いて、家にしまっておくためのノートです。

1 家の決まった場所にしまう
持ち歩かない。写真に撮らない。スマホの中にも入れない。

2 書かないものがある
キャッシュカードの暗証番号と、マイナンバーカードの暗証番号は、このノートにも書きません。

3 変えたら、すぐ書き直す
鉛筆で書くと直しやすい。変えた日は「変えた記録」のページに。

4 しまった場所を、信頼できる家族にだけ伝える
入院したときや、もしものときに役に立ちます。

書き方のコツ 0(ゼロ)とO(オー)、1(いち)とl(エル)は、まちがえやすい文字です。
大文字には「大」、小文字には「小」と小さく書きそえると、あとで迷いません。

分からないことメモ

相談の前に書いておくと、早く、安く聞けます。困った画面の写真も撮っておきましょう。

いつ　　どの画面で

何をしたら

どうなった

どうしたい

いつ　　どの画面で

何をしたら

どうなった

どうしたい

変なアプリ・修理に出す前に

変なアプリを入れてしまった・広告がしつこい

まず
- アプリのアイコンを長押しして、削除する
- ホームページの「通知」を許可していたら、ブラウザの設定で止める
- iPhoneで「プロファイル」を入れてしまったら、設定 → 一般 →「VPNとデバイス管理」から削除

だめなら
- 分からなければ、さわらずに相談

修理に出す前に

まず
- **中のデータは消えるつもりで**、写真・LINEのバックアップをとる
- Apple ID・Googleのパスワードを、このノートで確かめる
- 補償サービスに入っているか確かめる（契約の書類・携帯電話の会社）

修理はどこへ？

まず
- メーカー（Appleなど）や、メーカーが認めた修理店
- 携帯電話の会社のお店
- 街の修理店（総務省の「登録修理業者」かを見ると安心）

買いかえのめやす　4～5年。OSの新しい版が来なくなったら、買いかえを考えましょう。

もくじ

このノートの使い方	2
わたしのスマホ	4
Apple ID（iPhone・iPad）	5
Googleアカウント（Android・Gmail）	6
携帯電話の会社のID	7
LINE（ライン）	8
メールアドレス	9
家のWi-Fi	10
ネットの買い物・お金のアプリ	11
毎月払っているもの	12
そのほかのサービス	13～18
変えた記録	19
困ったときの連絡先	20
困ったときの解決ガイド	
まずこの順番　／　原因は大きく3つ	21・22
電話の困った	23
ネットにつながらない・遅い	24
画面・電池・熱の困った	25
容量・写真・LINEの困った	26
ニセの警告・あやしいメールと電話	27
パスワードを忘れた・入れない	28
なくした・ぬれた・落とした	29
変なアプリ・修理に出す前に	30
分からないことメモ	31

わたしのスマホ

スマホの種類

☐ iPhone　☐ Android（アンドロイド）　☐ らくらくスマホ

機種の名前 設定 → 一般 → 情報 などで見られます

電話番号

携帯電話の会社

料金プラン

契約している人の名前

買った日

買ったお店

画面のロックの番号 書くかどうかは、家族と相談して決めましょう

なくした・ぬれた・落とした

スマホをなくした

まず
- 家族のスマホやパソコンで探す。iPhone：icloud.com/find　Android：android.com/find
- 音を鳴らす。見つからなければ、ロックする

だめなら
- 携帯電話の会社に電話して、回線を止めてもらう
- 警察に届ける。パスワードを変える（このノートが役に立ちます）

水にぬれた

まず
- すぐに電源を切る。充電しない
- ケースを外して、水気をやさしくふく

だめなら
- 乾いてから電源を入れる。おかしければお店へ

しない
- ドライヤーの熱い風で乾かさない。お米の袋に入れない

落として画面が割れた

まず
- ガラスで指を切らないよう、透明のテープをはる
- 動くうちに、写真やLINEのバックアップをとる

だめなら
- 修理に出す（次のページ）

パスワードを忘れた・入れない

Apple IDのパスワードを忘れた

まず
- 自分のiPhoneの「設定」→ いちばん上の自分の名前 から変えられます（画面のロックの番号を使います）
- 変えたら5ページに書き直す

Googleのパスワードを忘れた

まず
- ログインの画面の「パスワードをお忘れの場合」から。登録した電話番号に、確認のコードが届きます

画面のロックの番号を忘れた

まず
- 何度もまちがえると、しばらく使えなくなります
- 最後は「初期化（中身を全部消す）」になります。だから、ふだんから写真を預けておく

しない
- 当てずっぽうで、何度も入れない

乗っ取られたかも（知らない通知、友だちに変なメッセージ）

まず
- パスワードを変える。二段階認証をオンにする
- 友だちに「わたしからの変なメッセージは開かないで」と伝える

Apple ID（iPhone・iPadの人）

iPhoneを使うためのIDです。機種変更のときに、かならず聞かれます。

Apple ID（メールアドレス）

パスワード

確認コードが届く電話番号

作った日・メモ

パスワードを忘れたときは iPhoneの「設定」→ いちばん上の自分の名前から、もう一度設定できます。分からなければ相談を。

Googleアカウント（Androidの人・Gmail）

Androidのスマホ、Gmail、Googleフォト、YouTubeで使います。

Googleアカウント（Gmailのアドレス）

パスワード

確認コードが届く電話番号

再設定用のメールアドレス

メモ

2年使わないと消えることがあります　写真を預けている人は、ときどきGoogleフォトを開きましょう。

ニセの警告・あやしいメールと電話

「ウイルスに感染」と画面いっぱいに出た・音が鳴る

まず
- ニセの警告です。ウイルスには、かかっていません
- 表示された番号に電話しない。画面を閉じる
- 閉じられないときは、電源を入れなおす

だめなら
- 電話してしまったら、お金を払わない。言われたアプリを入れない
- 相談：IPA 情報セキュリティ安心相談窓口 03-5978-7509（平日の昼）

「荷物を届けられませんでした」「料金が未払い」のSMS・メール

まず
- リンクを押さない
- 確かめたいときは、いつも使っているアプリや公式のページから見る

押してしまった・入力してしまった

まず
- パスワードを入れた → すぐに変える
- カードの番号を入れた → カードの裏の番号に、すぐ電話
- 変なアプリを入れた → 30ページ

「警察」「役所」「携帯電話の会社」を名乗って、お金やカードの話

まず
- いったん切る。家族に話す
- 警察の相談　#9110　／　消費者ホットライン　188

しない
- その場でお金を振り込まない。カードを渡さない

容量・写真・LINEの困った

「容量(ストレージ)がいっぱい」と出た

まず
・写真と動画を預け先(Googleフォト・iCloud)に入れる
・預けられたことを確かめてから、スマホから消す
・使っていないアプリを消す

だめなら
・LINEの設定の「データの削除」で、キャッシュ(一時的なデータ)を消す。トークは消えません

LINEで届いた写真が見られない

まず
・日がたつと見られなくなります。届いたら、すぐに保存する

だめなら
・送った人に、もう一度送ってもらう

写真をまちがえて消した

まず
・すぐなら戻せます。iPhoneは写真の「最近削除した項目」、Googleフォトは「ゴミ箱」から
・日数が過ぎると戻せません

動画が多くて、すぐいっぱいになる

まず
・動画は写真の何十倍も場所をとります
・大事なものだけ残して、ほかは預け先へ

携帯電話の会社のID

料金を見たり、プランを変えたりするときに使います。

会社

☐ ドコモ(dアカウント)　☐ au(au ID)　☐ ソフトバンク
☐ ワイモバイル　☐ 楽天モバイル　☐ そのほか(　　)

ID

パスワード

契約の暗証番号(4けた) お店で聞かれることがあります

お客さまセンターの電話番号

メモ

LINE（ライン）

スマホを買いかえるとき、トークを引き継ぐのに使います。

LINEに登録している電話番号

メールアドレス

パスワード

トークのバックアップのPINコード（6けた）

引き継ぎのメモ 最後にバックアップした日など

画面・電池・熱の困った

画面が固まった・押しても動かない

まず ・強制再起動をする（21ページに書いたやり方）

画面が真っ暗のまま

まず ・電池切れかも。30分ほど充電してから、電源を入れる

電池の減りが早い

まず ・画面を少し暗くする。使っていないアプリを閉じる
・電池は2～3年で弱ります。設定の「バッテリー」で状態が見られます

だめなら ・電池の交換を、お店や修理先に相談

スマホが熱い

まず ・使うのをやめて、ケースを外し、日かげで休ませる
・充電しながら使わない

しない ・冷蔵庫や保冷剤で冷やさない（中に水がつきます）

電池がふくらんだ・画面が浮いてきた

まず ・すぐに使うのをやめ、充電しない。お店へ

しない ・押して戻さない。ふつうのごみに出さない（火が出ることがあります）

充電できない

まず ・ほかのケーブル・充電器でためす
・さしこむ穴のほこりを見る（強くかき出さない）

ネットにつながらない・遅い

どこでもつながらない・「圏外」と出る

まず
- 機内モード（飛行機のマーク）がオンになっていないか
- 家族のスマホも同じなら、携帯電話の会社の障害かも。少し待つ
- 建物の奥は電波が弱い。窓ぎわへ

だめなら
- 電源を入れなおす
- 直らなければ、携帯電話の会社のお店へ

家でだけ、つながらない・遅い

まず
- ルーター（Wi-Fiの機械）のコンセントを抜いて10秒、さし直して数分待つ
- スマホのWi-Fiをいったん切ってみる。それで見られるなら、原因は家のWi-Fi

だめなら
- 回線の会社に電話する（10ページのお客さま番号を用意）

外で、急に遅くなった

まず
- ギガ（データの量）を使い切ったかも。月の終わりに多い
- 携帯電話の会社のアプリやページで、残りを見る

しない
- 「ギガが足りません」というメールやSMSのリンクは押さない

LINEなど、1つのアプリだけ使えない

まず
- そのサービスの障害かも。ほかのアプリは使えるか見る
- アプリを最新にする

メールアドレス

メール 1

どこのメール

☐ 携帯電話の会社　☐ Gmail　☐ Yahoo!メール　☐ プロバイダ
☐ そのほか

メールアドレス

パスワード

メール 2

どこのメール

☐ 携帯電話の会社　☐ Gmail　☐ Yahoo!メール　☐ プロバイダ
☐ そのほか

メールアドレス

パスワード

家のWi-Fi

ルーター（Wi-Fiの機械）の横や裏のシールに書いてあります。

Wi-Fiの名前（SSID・ネットワーク名）

パスワード（暗号化キー）

2つめの名前とパスワード 名前が2つある機種もあります

回線の会社

お客さま番号

ルーターの置き場所・買った年

ルーターは4～5年がめやす 遅い・よく切れるときは、買いかえも考えましょう。

電話の困った

相手の声が小さい・聞こえない

まず
- 話している最中に、横の音量ボタン「＋」を押す
- 耳に当てる場所を少しずらす（声は画面のいちばん上から出ます）
- 画面の「スピーカー」を押すと、耳から離しても聞こえる

だめなら
- ケースやフィルムが、声の出る穴をふさいでいないか
- イヤホン（Bluetooth）につながったままになっていないか

相手に、わたしの声が届かない

まず
- 通話の画面の「消音（マイクに斜めの線）」がオンになっていないか
- スマホの下のはし（マイクの穴）を指でふさいでいないか

だめなら
- 電源を入れなおす

電話が鳴っても気づかない

まず
- 消音（マナーモード）や「おやすみモード」になっていないか
- 着信音を大きく、聞きやすい音にする（家族と一緒に）

知らないうちに電話がかかっていた

まず
- 画面のロックをかける（ポケットやかばんの中で、さわってしまうため）
- 横のボタンを何度も押すと、緊急の電話がかかる設定があります。家族と見ておく

原因は、大きく3つ

「壊れた」と思ったら、どこに原因があるかを考えると、何をすればいいかが分かります。

1 スマホの本体
落とした、水にぬれた、電池が古くなった、熱くなった。
→ お店・修理に相談

2 スマホの外
携帯電話の会社の障害、家のWi-Fi(ルーター)、LINEなどサービスの障害。
→ 待つ・ルーターを入れなおす

3 スマホの中
設定、アプリ、ニセの警告、古くなったOS(スマホの基本のソフト)。
→ 設定を見る・入れなおす・相談

じつは壊れていないことが多い
機内モードがオン／消音になっている／ギガを使い切った／容量がいっぱい／熱くなって一時的に遅い／パスワードのまちがい

わたしの携帯電話の会社の「障害情報」の見方 「会社の名前　障害情報」で調べると出てきます

ネットの買い物・お金のアプリ

サービス

ID・メールアドレス

パスワード

サービス

ID・メールアドレス

パスワード

書かないもの クレジットカードの番号・裏の3けたの番号は書きません。

毎月払っているもの

使っていないのに払いつづけていないか、ときどき見直しましょう。

サービスの名前	月いくら	いつから	やめ方のメモ

困ったときの解決ガイド

スマホがおかしいとき、まずこの順番

1. **あわてない**
   「壊れた」と思っても、設定やギガのことで、じつは壊れていないことが多いです。

2. **まわりの人も使えない？**
   家族のスマホも使えないなら、携帯電話の会社の障害かもしれません。会社のホームページの「障害情報」を見るか、少し待ちます。

3. **設定を見る**
   機内モード（飛行機のマーク）がオンになっていないか。音が鳴らないなら、消音（マナーモード）になっていないか。

4. **電源を入れなおす**
   画面が固まったら「強制再起動」。やり方は機種でちがうので、家族やお店に聞いて、下に書いておきます。

5. **ギガ・料金・容量**
   ギガを使い切ると遅くなります。「容量がいっぱい」と出たら、写真を預けて軽くします。

6. **それでもだめなら相談**
   このノートと、困っている画面の写真を持って、家族・お店・オトスマへ。

わたしのスマホの強制再起動のやり方

困ったときの連絡先

家族（名前）　　電話番号

家族（名前）　　電話番号

携帯電話の会社のサポート（電話番号）

スマホを買ったお店

いつも相談する人・お店

オトスマ　LINEで相談できます（裏表紙のQRコード）。困っている画面の写真を送ってください。

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード　0と O、1と l、大文字・小文字を分かるように

メモ　作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード　0と O、1と l、大文字・小文字を分かるように

メモ　作った日・二段階認証の電話番号など

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

変えた記録

パスワードを変えたら、ここにも書いておきます。

日付	何を変えた	メモ

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

わたしのIDとパスワード帳

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

そのほかのサービス

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など

サービスの名前

ID・メールアドレス・電話番号

パスワード 0とO、1とl、大文字・小文字を分かるように

メモ 作った日・二段階認証の電話番号など