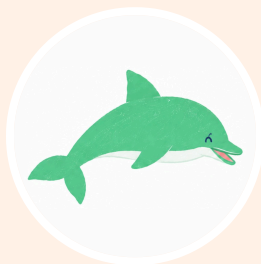


スマホ・ネットの大事なことを1冊に

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

しまっている場所

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I(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。

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
二セの警告・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

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。

わたしのIDとパスワード帳

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。

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

メールアドレス

メール 1

どここのメール

- ☐ 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。

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

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

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

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

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。

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、下にご書いておきます。

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

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

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

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

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。ふうふうのごみに出さない(火が出る可能性があります)

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)

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

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

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

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)

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。

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

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/>