

お店のSNS・ホームページ・レジを守る

お店の アカウント管理ノート

「あの人しか分からない」をなくして、人が入れかわっても困らないお店に。

「困ったときの解決ガイド」つき



店名

管理する人

しまっている場所

このノートの使い方

お店のアカウントは「お店のもの」。だれか1人の頭の中だけにしないためのノートです。

1 お店共通のメールで作る
スタッフ個人のメールで作ると、辞めたときに入れなくなります。

2 管理できる人を2人以上に
オーナーと、もう1人。1人しか分からない状態をなくします。

3 人が辞めたら、その日のうちに
権限を外し、パスワードを変えます(19ページ)。

4 二段階認証の電話番号は、お店で受けられる番号に
辞めた人のスマホに確認コードが届く、をなくします。

5 鍵のかかる場所にしまう
レジ横や壁にはらない。写真に撮らない。

書かないもの キャッシュカード・クレジットカードの暗証番号やカード番号は
書きません。

もくじ

このノートの使い方	2
お店の基本	4
Googleアカウント・Googleマップ	5
Instagram(インスタ)	6
LINE公式アカウント	7
ホームページ・ドメイン	8
レジ・キャッシュレス決済	9
予約・口コミのサイト / そのほかのSNS	10・11
パソコン・Wi-Fi・プリンター	12
そのほかのサービス	13~17
だれが管理している？	18
人が入れかわるとき	19
変えた記録 / 困ったときの連絡先	20・21
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	22・23
お会計が止まった	24
ネット・Wi-Fiが切れた	25
SNSに入れない・乗っ取られた	26
Googleマップ・口コミの困った	27
ホームページ・メールの困った	28
詐欺・あやしい営業	29
パソコン・お店のスマホの困った	30
トラブルの記録	31

■ お店の基本

店名・屋号

住所

お店の電話番号

営業時間

お店共通のメールアドレス アカウントはこのメールで作る

そのメールのパスワード

責任者(オーナー)

副責任者

Googleアカウント・Googleマップ

Googleマップのお店の情報(ビジネスプロフィール)を管理します。

お店のGoogleアカウント

パスワード

確認コードが届く電話番号

オーナー

管理者

オーナー確認をした日

メモ

情報が勝手に変わっていたら お客さまの「修正の提案」や、Googleによる更新ことがあります。管理画面で確かめて、まちがいなら直します。

Instagram(インスタ)

アカウント名(@から始まる)

ログインのメール・電話番号

パスワード

二段階認証

☐ SMS ☐ 認証アプリ ☐ まだしていない

管理する人

つながっているFacebookページ

「公式サポート」を名乗るDMや電話は詐欺 乗っ取られたら、
instagram.com/hacked から手続きします。

LINE公式アカウント

アカウントの名前

ベーシックID(@から始まる)

ログインの方法

☐ LINEのアカウント ☐ メールアドレス(ビジネスID)

ログインのメール・パスワード

管理者

料金プラン

メッセージが送れないとき 無料のプランは、月に送れる通数が決まっています(2026年は月200通)。

ホームページ・ドメイン

ホームページのアドレス(URL)

ドメインの会社

ドメインの更新日(期限)

サーバーの会社・契約番号

サーバーの更新日

管理画面のアドレス・ID・パスワード

作った人・会社の連絡先

更新を忘れると、ホームページもメールも止まります 更新日はカレンダーにも入れておきましょう。

レジ・キャッシュレス決済

サービス(PayPay・Airペイなど) _____

ログインID

パスワード

問い合わせの電話番号・加盟店の番号

サービス(PayPay・Airペイなど) _____

ログインID

パスワード

問い合わせの電話番号・加盟店の番号

入金口座は、銀行名と支店名だけをメモ。口座の暗証番号は書きません。

予約・口コミのサイト

サイト(ホットペッパー・食べログなど) _____

ID

パスワード

担当・メモ

サイト(ホットペッパー・食べログなど) _____

ID

パスワード

担当・メモ

そのほかのSNS

X(旧Twitter)

アカウント名・ログイン

パスワード

Facebook

アカウント名・ログイン

パスワード

TikTok・YouTube

アカウント名・ログイン

パスワード

パソコン・Wi-Fi・プリンター

パソコンのログイン(名前・パスワード)

お店のWi-Fi(名前・パスワード)

お客さま用Wi-Fi(名前・パスワード) お店用とは分けておくとう安心

回線の会社・お客さま番号

ルーターを買った年

プリンター・複合機の会社・問い合わせ番号

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

だれが管理している？

サービスごとに、だれが入れるかを一覧に。「1人だけ」の行がないか見ます。

サービス	オーナー	管理者	使う人	見直した日

■ 人が入れかわるとき

辞める人がいるとき(その日のうちに)

- ☐ SNS・Googleマップ・LINE公式の権限を外す
- ☐ みんなで使っていたパスワードを変える
- ☐ 二段階認証の電話番号を、その人のスマホから変える
- ☐ お店のパソコン・タブレットからログアウト
- ☐ このノートの「だれが管理している？」を直す

新しく入る人がいるとき

- ☐ パスワードを教えるのではなく、その人のアカウントで「招待」する
- ☐ 必要な権限だけにする(全部の管理者にしない)
- ☐ お店の決まり(書いてよいこと・だめなこと)を伝える

メモ

変えた記録

日付	何を変えた	だれが	メモ

困ったときの連絡先

責任者

電話番号

副責任者

電話番号

レジ・決済のサポート

回線・ルーターのサポート

ホームページを作った人・会社

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

お店で困ったとき、まずこの順番

1 お客さまを先に

決済が止まったら現金や別の支払い、予約が見られないなら紙で。お客さまを待たせない手を先に。

2 お店だけ？

サービスの障害かもしれません。サービスのホームページの障害情報や公式のSNSを見ます。

3 つながりを見る

お店のWi-Fi・回線が切れていないか。ルーターの電源を入れなおして1分待ちます。

4 ログインできない

このノートでIDとパスワードを確かめる → 再設定。乗っ取りなら公式の手続きへ。

5 記録する

いつ・何が起きたか・どうしたかを、31ページの「トラブルの記録」に書いておきます。

6 相談する

画面の写真と、このノートを手元に。サービスのサポート・作った会社・オトスマへ。

原因は、大きく3つ

止まった場所が分かると、だれに連絡すればいいかが分かります。

1

機械

レジのタブレット、カードの読み取り機、ルーター、パソコン、プリンター。

→ 入れなおす・買った会社へ

2

お店の外

回線の会社、決済の会社、Instagram・LINEなどサービスの障害。

→ 障害情報を見る・待つ

3

中身・契約

設定、ログイン、アプリの更新、権限、支払いの期限切れ(カードの期限など)。

→ このノートで確かめる・直す

じつは壊れていないことが多い

ルーターの電源が抜けた／アプリの更新待ち／登録したカードの期限切れで止まった／ドメインの期限切れ／辞めた人のスマホに確認コードが届いている

よく使うサービス	障害情報の見方(ページ・公式のSNS)

お会計が止まった

QR決済・カードが通らない

まず

- ・その場は、現金やほかの支払い方をご案内する
- ・お店のWi-Fi・回線を見る(次のページ)
- ・決済の会社の障害情報・加盟店向けのお知らせを見る

だめなら

- ・読み取り機・タブレットの電源を入れなおす。アプリを最新に
- ・決済の会社のサポートへ(9ページの加盟店の番号を用意)

まちがえて二重に払ってもらった・取り消したい

まず

- ・その場で、決済のアプリの「取り消し(返金)」をする
- ・やり方が分からなければ、決済の会社のサポートへ。31ページに記録

しない

- ・お客さまのカードや番号を預かって、あとで処理しない

レジのタブレットが動かない

まず

- ・充電・電源の入れなおし・アプリの更新
- ・その間は、紙に売上をメモする

ふだんの用意 おつりを多めに／手書きの領収書／「ただいま現金のみ」の貼り紙を、このノートにはさんでおく

ネット・Wi-Fiが切れた

お店のWi-Fiが、全部つながらない

- まず** ・ルーターと回線の機械(ONU)のランプを見る。赤やオレンジは異常
- ・電源を抜いて10秒。回線の機械 → ルーターの順にさして、数分待つ
- ・回線の会社の障害情報を見る
- だめなら** ・回線の会社へ(12ページのお客さま番号を用意)

すぐに決済をつなぎたい(一時しのぎ)

- まず** ・お店のスマホの「テザリング(インターネット共有)」で、読み取り機やタブレットをつなぐ
- しない** ・長く使うとギガが減ります。直ったら切る

お客さまから「Wi-Fiがつかない」

- まず** ・パスワードが変わっていないか。店内の案内の紙と同じか
- ・つなぐ人が多いと遅くなります
- だめなら** ・お店用とお客さま用を分ける。ルーターは4～5年がめやす

SNSに入れない・乗っ取られた

Instagramに入れない

- まず** ・ログインの画面の「パスワードを忘れた」から
・乗っ取られたら、instagram.com/hacked から手続き
- だめなら** ・取り戻したら、パスワードを変えて、二段階認証をオンに

「アカウントが停止されます」「認証バッジ」のDM・メール

- まず** ・リンクを押さない。返事をしない
・本物のお知らせかは、アプリの設定の「Instagramからのメール」で確かめられる

LINE公式アカウントに入れない・送れない

- まず** ・ログインの方法(LINEかメールか)を7ページで確かめる
・送れないときは、月に送れる通数の上限かも
- だめなら** ・管理者の一覧に、知らない人がいたら外す

辞めた人しか入れない

- まず** ・その人に連絡して、オーナーの権限をお店の人に移してもらう
・できなければ、公式のサポートへ(時間がかかります)
- だめなら** ・だから「管理できる人を2人以上に」(2ページ)

Googleマップ・口コミの困った

営業時間や電話番号が、勝手に変わった

- まず** ・お客さまの「修正の提案」や、Googleによる更新のことがあります
- ・管理画面(ビジネスプロフィール)で確かめて、まちがいなら直す

悪い口コミがついた

- まず** ・落ち着いて、短く、ていねいに返信する(言い訳をしない、お客さまの個人情報を書かない)
- ・うそ・関係のない内容・差別などのルール違反なら「報告」する
- だめなら** ・消してもらえるのは、ルール違反のものだけです
- しない** ・口コミと引きかえの割引や、お金で口コミを頼まない
(Googleのルール違反、ステマ規制にもかかります)

前の担当者がオーナーで、管理できない

- まず** ・ビジネスプロフィールの「アクセス権をリクエスト」から申し込む

「Googleから」と名乗る、上位表示の営業電話

- まず** ・Googleは、検索やマップの上位表示を約束しません。その場で契約しない

ホームページ・メールの困った

ホームページが見られない

まず

- ・ドメインとサーバーの更新日を見る(8ページ)
- ・サーバー代を払うカードの期限が切れていないか
- ・サーバーの会社の障害情報を見る

だめなら

- ・作った人・会社へ

知らないページや文字が出る(書きかえられた)

まず

- ・管理画面のパスワードを変える
- ・作った人・会社に連絡して、バックアップから戻す

お店のメールが届かない・送れない

まず

- ・迷惑メールのフォルダを見る
- ・メールの容量がいっぱいになっていないか
- ・ドメインの期限が切れていないか

詐欺・あやしい営業

ドメインやサーバーの「更新」の請求書・メール

- まず** ・契約している会社か、8ページで確かめる
- ・知らない会社からなら、払わない・返事をしない

取引先から「振込先が変わりました」のメール

- まず** ・メールに返信せず、前から知っている電話番号で確かめる
- しない** ・メールに書いてある電話番号にかけない

パソコンに「ウイルスに感染」と出て、音が鳴る

- まず** ・二セの警告。表示の番号に電話しない
- ・Escキーを長押しして全画面を戻し、右上の×で閉じる。だめなら再起動
- だめなら** ・相談:IPA 情報セキュリティ安心相談窓口
03-5978-7509(平日の昼)

「今だけ」「今日中に」と急がせる電話・訪問

- まず** ・その場で決めない。「担当者と相談します」と言って切る
- ・困ったら、消費者ホットライン 188

パソコン・お店のスマホの困った

「ファイルが開けない」「お金を払えば戻す」と出た

- まず** ・すぐにネットから外す(LANケーブルを抜く・Wi-Fiを切る)
・警察(#9110)やIPAに相談する
- しない** ・お金を払わない

パソコンが遅い・固まる

- まず** ・再起動する。更新(アップデート)をする
・サポートが終わった古いWindowsは、買い換えを

プリンターが印刷しない

- まず** ・用紙・インク・電源を見る
・パソコンと同じWi-Fiにつながっているか
・印刷待ちの書類を消して、プリンターを入れなおす

お店のスマホ・タブレットをなくした

- まず** ・ほかの機械から探す・ロックする(iPhone:
icloud.com/find Android:android.com/find)
・お店のSNS・決済からログアウトして、パスワードを変える

ふだんの用意 大事なデータは、ネットから外した場所(外づけのドライブなど)にも残しておく

トラブルの記録

起きたことを書いておくと、次に同じことが起きたとき、すぐに動けます。

[illegible]

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/>