

スマートフォン教室テキスト 第一部

基本編



東京都

はじめに

総務省の通信利用動向調査によると、スマートフォンの世帯保有率は、2020年において86.8%となっています。2010年は9.7%でしたから、急速に利用者が増えていることがわかります。電車に乗っていると周囲の全員がスマートフォンを見ている、ということも結構あります。それだけ、便利で有益なサービスが受けられているからでしょう。

一方で、いわゆるガラケーは、各キャリアのサービス（3G回線）が終了される予定であり、また、各端末メーカーも、すでに新機種を生産していないようです。使い慣れたガラケーからスマートフォンに切り替えるのは面倒ではありますが、このテキストに出会ったのを、1つのきっかけにしてみたいはいかがでしょうか。

本テキストは、基本編と活用編に分かれており、基本編は、初めてスマートフォンを利用する方や、初心者の方や、ガラケーからの切り替えを検討されている方を対象としています。また、活用編は、スマートフォンをさらに活用して行きたいとお考えの方を対象としています。本テキストが少しでも皆さまのお役に立てれば幸いです。

商標について

本文中に記載されている会社名、製品名等は、各社の登録商標または商標です。本文中ではTM、(R)マーク等は明記していません。

※Apple、Appleのロゴ、OS、は、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。

※Google、Googleロゴ、Android、Androidロゴ、Gmail、Gmailロゴ、Chrome、Chromeロゴ、Google Duo、Google Duo ロゴ、Google Pay、

Google Pay ロゴ、GBOARD、Google 検索、Google ドキュメント、Google スプレッドシート、Google スライドは、Google LLCの商標または登録商標です。

※Microsoft、Outlook、は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※LINEおよびLINEロゴ、LINE公式アカウント、LINE公式アカウントロゴは、LINE株式会社の商標です。

※Zoomの名称、ロゴは、Zoom Video Communications, Inc.の米国および日本を含むその他の国における商標または登録商標です。

※Facebookは、Facebook, Inc.の商標または登録商標です。

※TWITTER、TWEET（ツイート）、RETWEET（リツイート）、TwitterのロゴはTwitter, Inc.またはその関連会社の登録商標です。

※「Yahoo!」および「Yahoo!」のロゴマーク、「Y!」のロゴマークは、米国Oath Inc.の登録商標または商標です。

※ウイルスバスターは、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。

※Norton、LifeLock、およびLockManロゴは、NortonLifeLock Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※「docomo」の名称、およびロゴは、株式会社NTTドコモの登録商標または商標です。


※「au」の名称、およびロゴは、KDDI株式会社の登録商標または商標です。





※「SoftBank」の名称、およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンク株式会社の登録商標または商標です。

※QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です

※Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの登録商標です。

目次

 **操作マーク(※このマークのあるページは実際にスマートフォンを操作してみます)**

1. 電源のボタンでできること.....3 
 - 1-1 電源ボタンの入れ方/1-2 電源の切り方/1-3 スリープモードにする/1-4 スリープモードを解除する
2. ボタン操作の仕方9 
 - 2-1 スマートフォンの主な機能/2-2 ホームボタン/2-3 ステータスバー/2-4 コントロールセンターの表示/
2-5 音量ボタン/2-6 マナーモードに設定する方法/2-7 画面の回転を設定する方法
3. 文字入力の方法.....18 
 - 3-1 スマートフォン基本操作/3-2 文字入力の仕方/ 3-3 キーボードの切り替え
4. 電話のかけ方22 
 - 4-1 電話番号を直接入力してかける/4-2 着信履歴(ちやくしんりれき)を使ってかける/4-3 電話帳(連絡先)からかける/
4-4 電話の受け方/4-5 新しく連絡先を登録する/4-6 着信履歴に残った通話先を登録する
5. メールの送信・受信.....30 
 - 5-1 メールの種類/5-2 Gmail(ジメール)の特徴とメリット/5-3 Gmailを使って作成してみよう/
5-4 Gmailで受信したメールを読もう/5-5 メールに写真を添付しましょう/
5-6 SMS(エスエムエス)を作成してみよう/5-7 SMSを受信してみよう
6. 購入時の注意点.....41
 - 6-1 購入時の注意点/6-2 必要機能の見分け方/6-3 意思表示カード
7. 迷惑メール対策47
 - 7-1 迷惑(めいわく)メールとは/7-2 迷惑メールの事例 /7-3 迷惑メール対策 /7-4 LINEの迷惑メッセージとは/
7-5 LINEの迷惑メッセージ事例/7-6 LINEの迷惑メッセージ対策
8. スマホ利用におけるトラブル事例と回避策.....56
 - 8-1 スマホトラブル事例一覧/8-2 電話でのトラブル事例/8-3 メールでのトラブル事例/8-4 カメラでのトラブル事例/
8-5 検索(けんさく)・閲覧(えつらん)でのトラブル事例/8-6 メッセージアプリでのトラブル事例/8-7 SNSでのトラブル事例/
8-8 動画視聴でのトラブル事例/8-9 オンラインショッピングでのトラブル事例/8-10 インターネットトラブル事例

1. 電源ボタンでできること



1-1 電源の入れ方①



電源ボタンの位置は機種により異なります

- ① 電源ボタンを2～3秒押し続けます
(長押しと言う)



音量ボタン



電源ボタン



端末が振動したら
指を離します。

- ② しばらくすると端末が振動し、
起動(きどう)を開始します



次ページへ続く

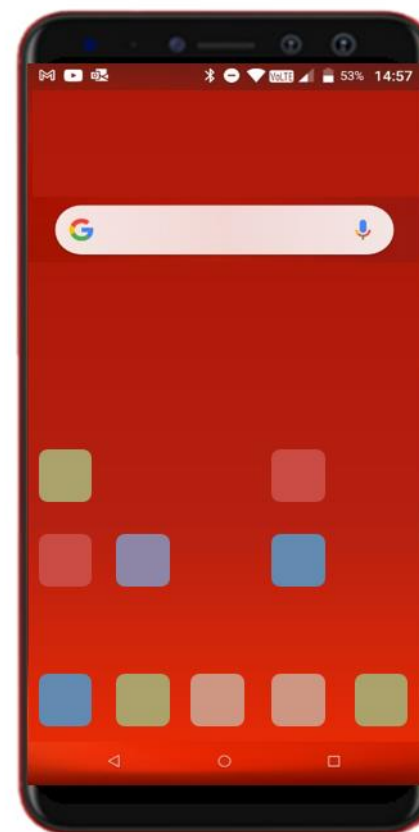
1-1 電源の入れ方②



③ この画面が表示されたら下にある鍵マークの所を下から上にスライドします



④ これでスマホは起動しました

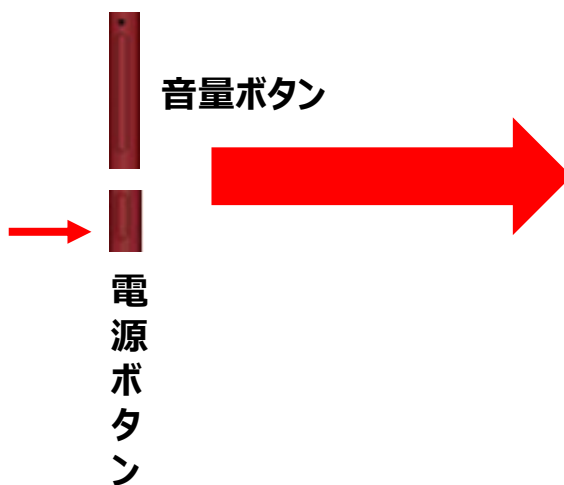


1-2 電源の切り方



- ① 電源ボタンを2~3秒押し続けます
(長押し)

- ② 「電源を切る」をタップすると電源は
切れます



1-3 スリープモードにする

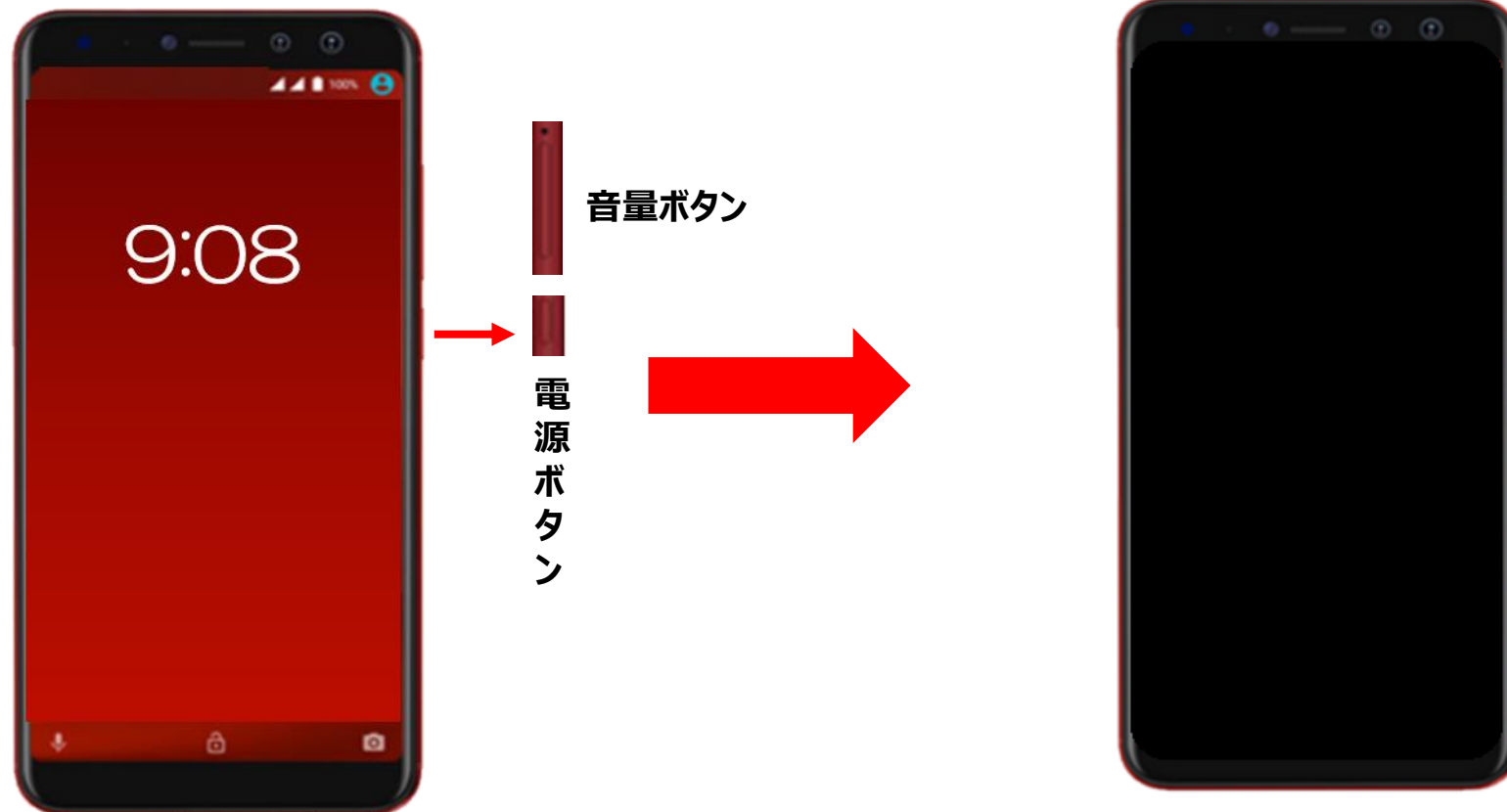


スリープモードとは・・・画面の表示を消して、誤操作を防止したり、消費電力を抑えることができます
一定時間操作をしないと、自動的にスリープモードになる機種もあります

※ 電源オフの状態と異なり、着信時には通知が表示され、すぐに応答可能です

① 電源ボタンを軽く押します
(1秒以内)

② 「スリープモード」へ移ります

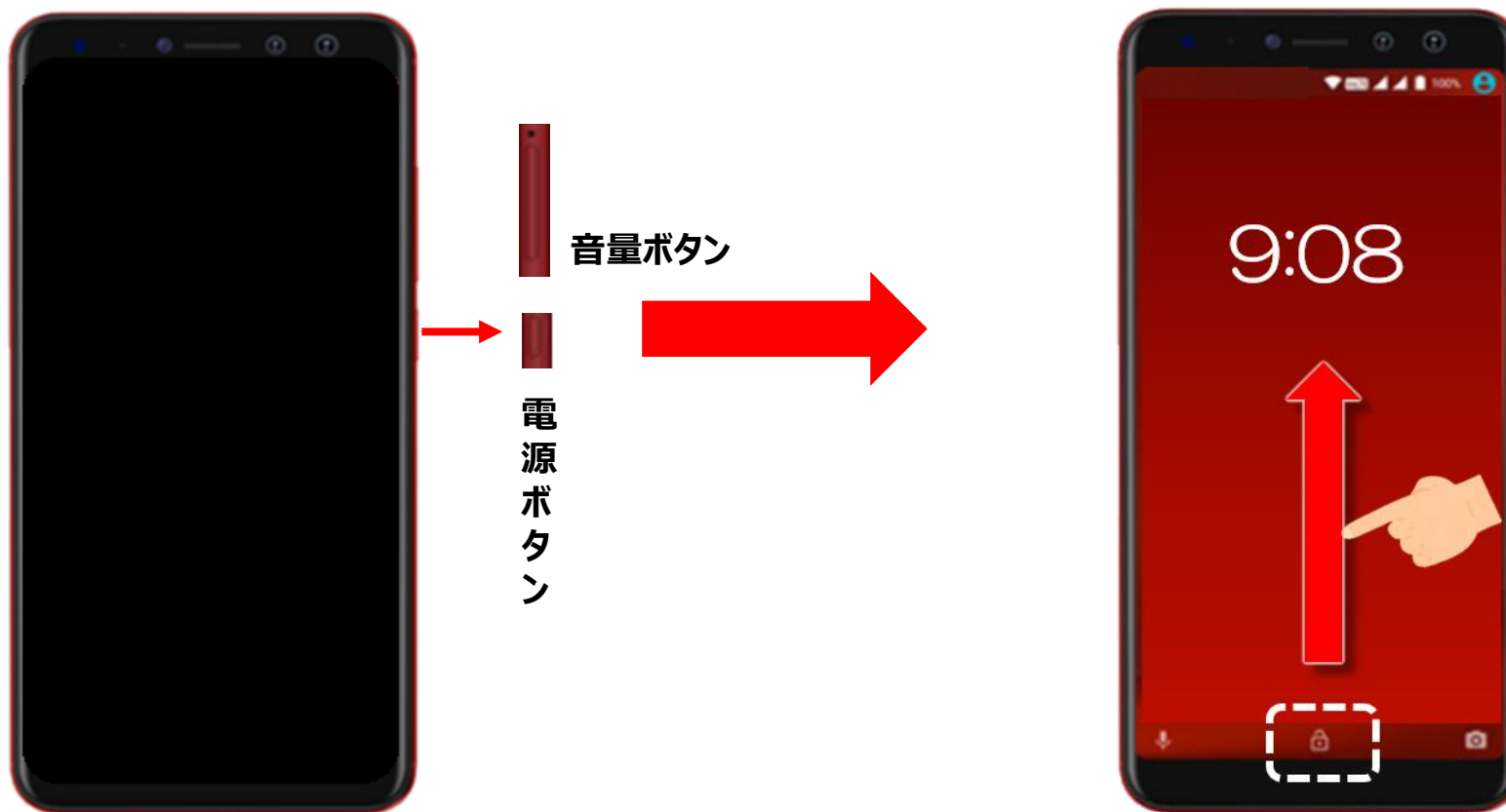


1-4 スリープモードを解除する



① 電源ボタンを軽く押します
(1秒以内)

② この画面が表示されたら下にある鍵マークの所を下から上にスライドします



豆知識

スマホの充電タイミングは、過放電を防ぐ20%になったタイミングが最適で、過充電しないように80%で止めるのが電池を長持ちさせるコツです！

2. ボタンの操作の仕方



2-1 スマートフォンの主な機能

スマートフォンの主な機能です（機種により異なります）



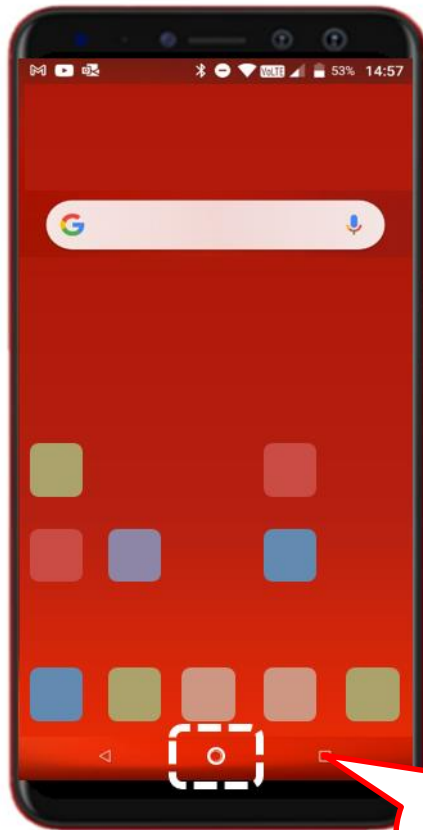
2-2

ホーム画面に戻りたいときや、 別アプリを開きたいときは

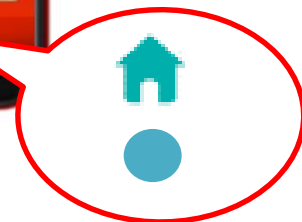


何かをする時にはホームボタンをタップしましょう

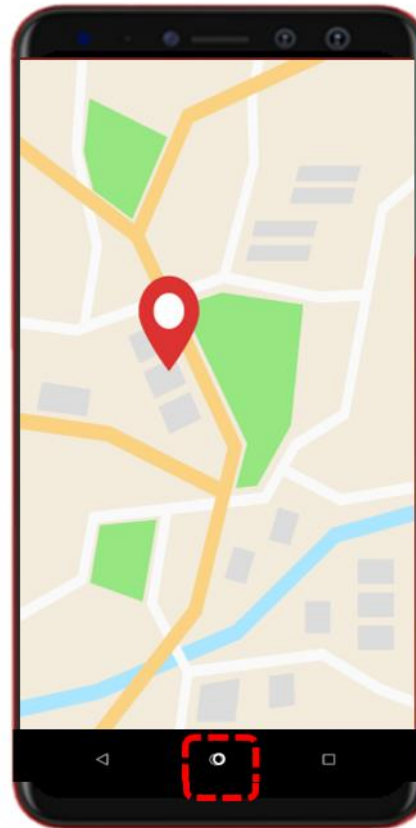
- ① ホームボタンをタップすると
ホーム画面になります



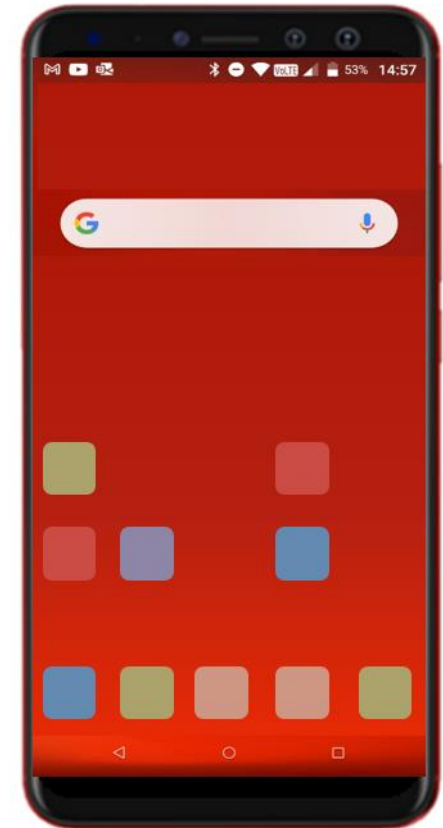
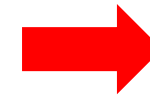
ホームボタン



- ② 別のアプリを開きたいときはホームボタン
をタップするとホーム画面に戻ります



ホームボタンをタップする



2-3 ステータスバー

ステータスバーとは画面の一番上にあり、各種の情報や通知が来ている事を知らせてくれます

ステータスバー



メールが届いているお知らせ



Wi-Fi(ワイファイ)のステータス状況



通信電波の状況



電池の容量が53%

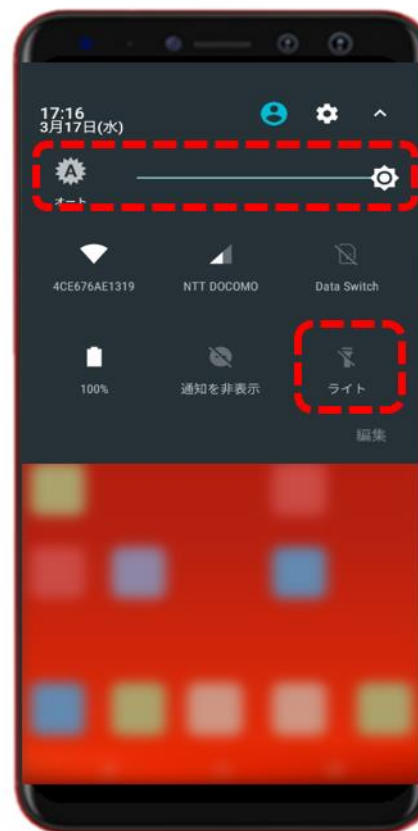
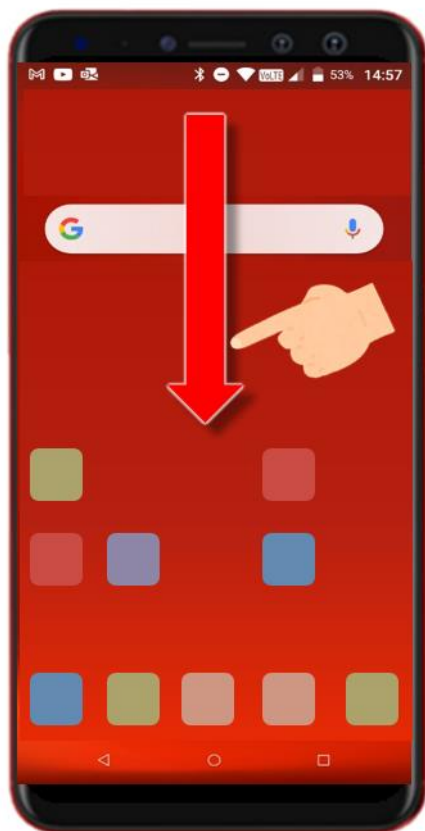
2-4 コントロールセンターの表示



コントロールセンターとは各種の設定変更が出来る画面です

① 画面の上部から下にスライドします

② コントロールセンターが表示され画面の明るさ等の各種の設定がすぐに出来ます



画面の明るさを調節

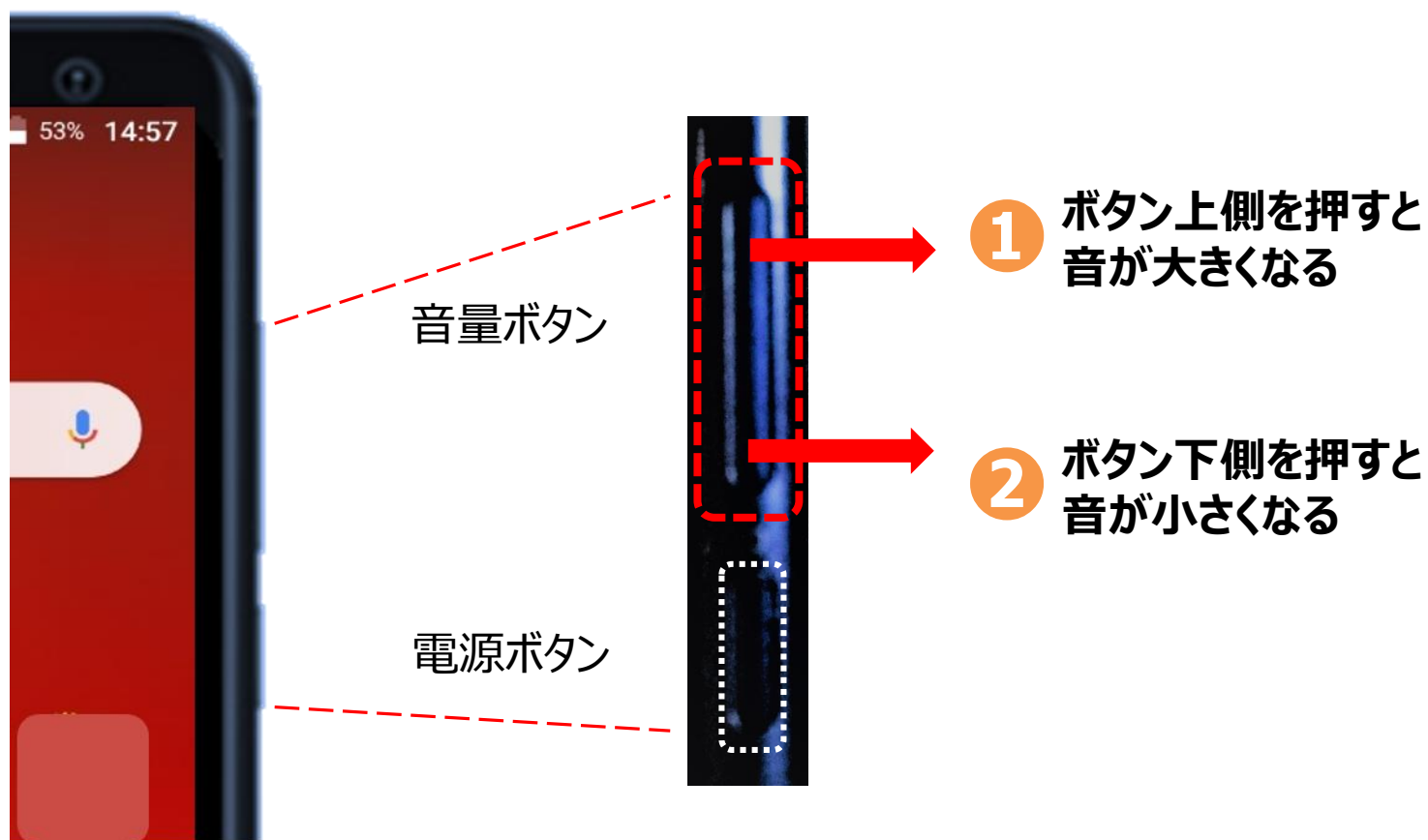
ライトは停電やすぐ灯を付けたい時に大変便利

2-5 音量ボタン



音量ボタン

機種によっては左側面にある機種もありますが、大体は右側面についています

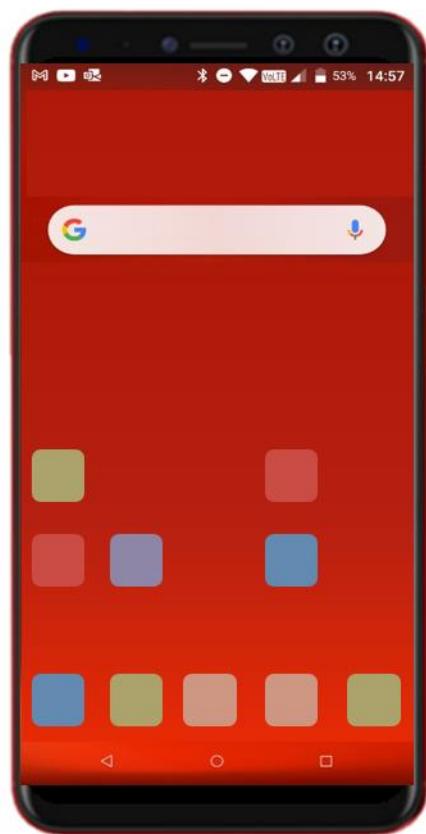


2-6 マナーモードに設定する方法①



音量ボタンでマナーモードに設定する方法

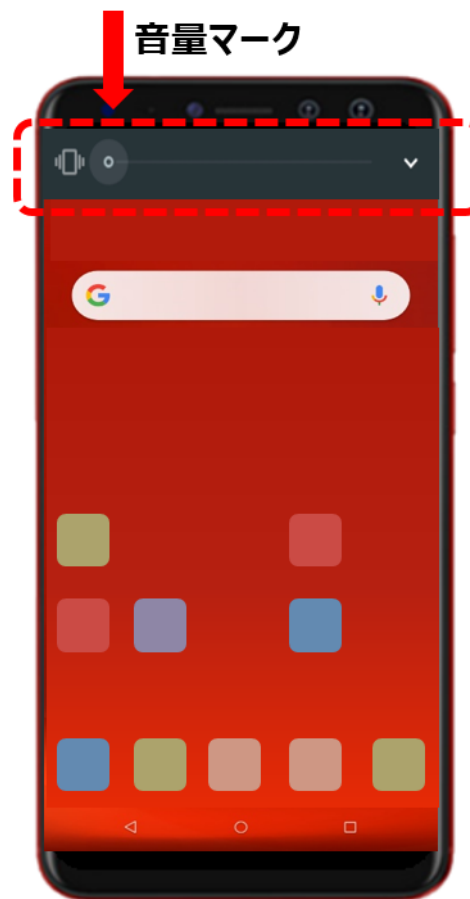
マナーモードに設定する時



音量ボタン

1

音量ボタン下側を押し続ける



2

音量マークが左端になればマナーモードになります

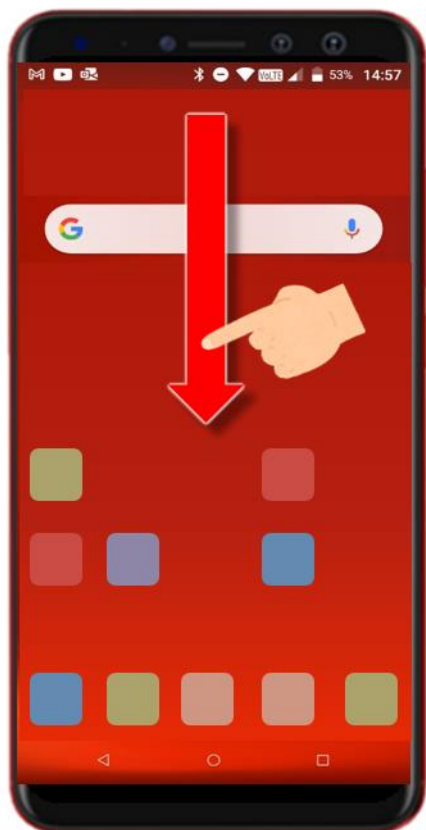
3 マナーモードは音量ボタンの上側を音量マークが右端になるまで押し続ければ解除します

2-6 マナーモードに設定する方法②

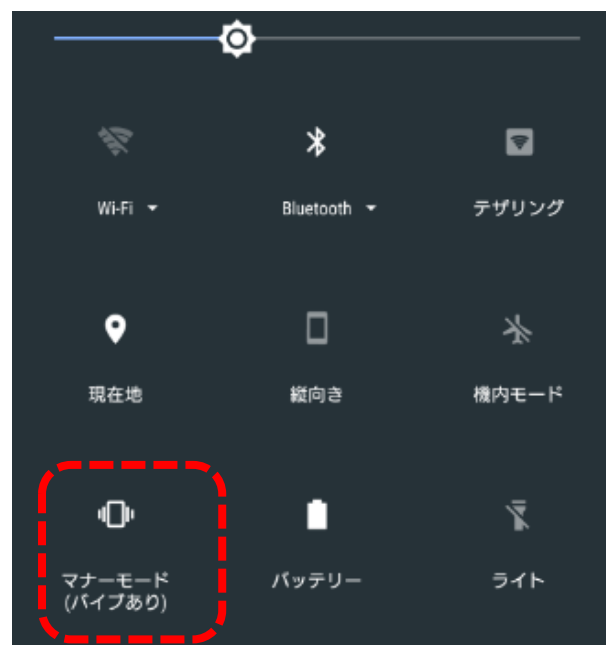


コントロールセンターからマナーモードに設定する方法

- 1 画面の上部から下にスライドし
コントロールセンターを表示



- 2 マナーモードボタンをタップすることで、
設定が変わります



(OFF)
音が鳴ります



(バイブあり)
音が鳴らず振動で
お知らせします



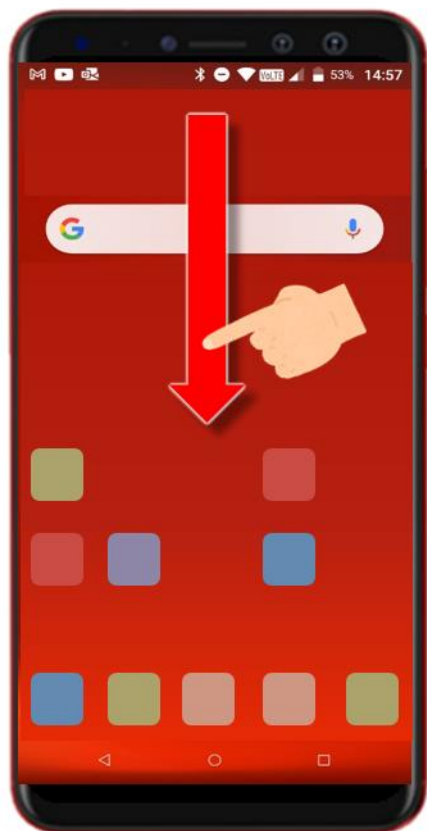
(バイブなし・サイレント)
音が鳴らず
振動もしません

2-7 画面の回転を設定する方法



コントロールセンターから画面の回転設定を行う方法

- 1 画面上部から下にスライドし、コントロールセンターを表示



- 2 縦向き（固定）または自動回転を選択します



3. 文字入力の方法



3-1 スマートフォン基本操作



基本の操作方法と名称

●タップ



指でトんとたたく動作
※トントンと2回行うことを
ダブルタップと呼ぶ

●スワイプ



画面上で指を
滑らせる動作

●ドラッグ



指でずらして
動かす動作

●フリック



指で画面を
さっとこするような動作

●ピンチイン



2本の指で画面を
つまむような動作

●ピンチアウト



2本の指を合わせて
つまんだ状態から画面
を広げるような動作

3-2 文字入力の方法



色々な入力方式

【フリック入力】

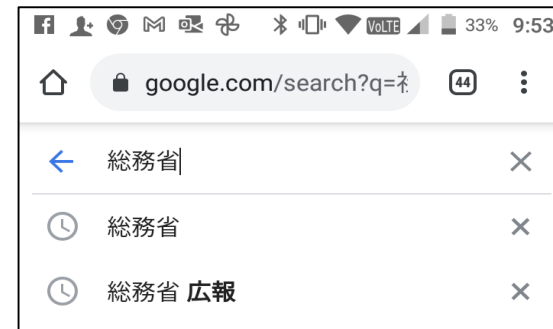


- 1 「あ」から上に指をフリック
- 2 「う」の表示に変わる



「う」の文字が入力

【音声入力】



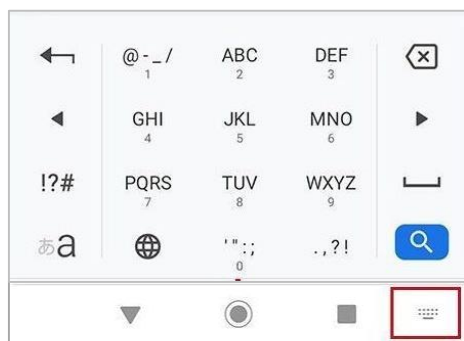
- 1 マイクのマークをタップ
- 2 音声で言う

3-3 キーボードの切り替え



キーボードの配列を切り替えます (各社により異なります)

1 キーボードの変更



1



Gboardが一般的

2 配列を選択



1 2 キー



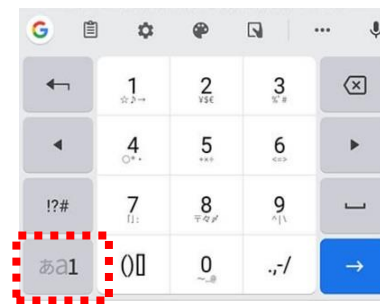
QWERTY (クワージー)

3 タップして入力を切り替え



3

英語入力



数字入力

もしこのアイコンが
無くて多言語も使用
したい場合

1 「設定」アイコンをタップ



2

「キーボードを追加」を
をタップし次の画面で
言語を選択

4. 電話のかけ方

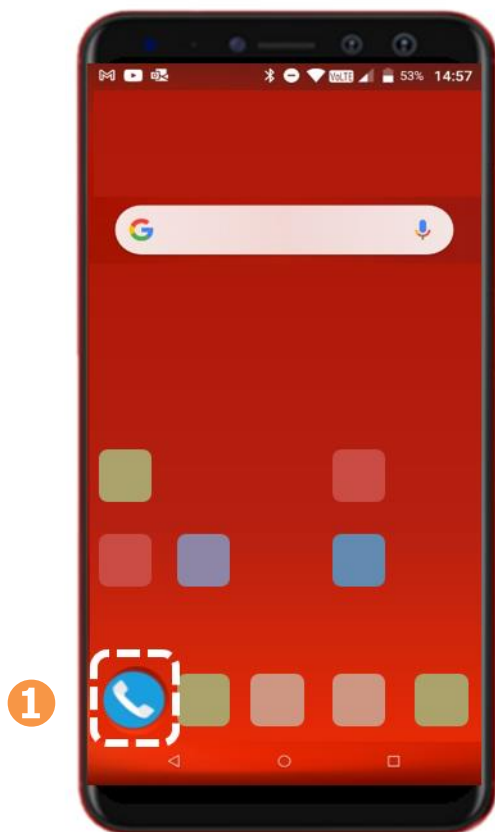


4-1 電話番号を直接入力してかける①

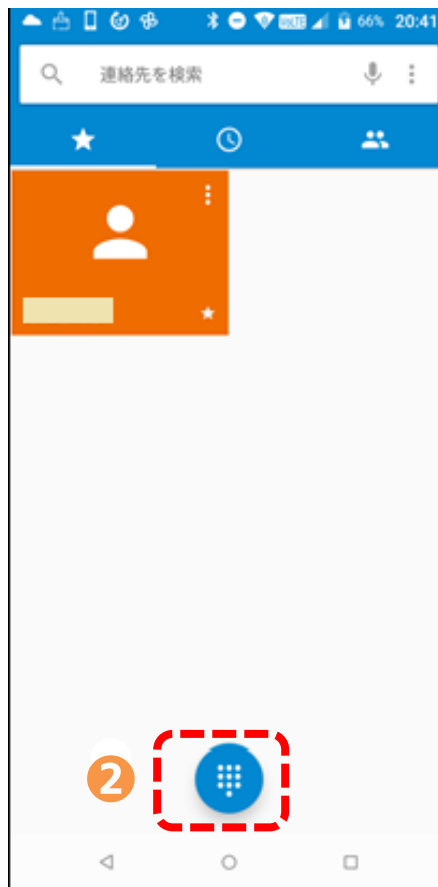


番号を入力してかける方法です

① 電話をかけるには「電話」アプリをタップします



② 下部のメニューの「キーパッド」をタップします



③ 電話番号をタップして入力します



④ 電話番号を入力後受話器マークをタップして発信します

次ページへ続く

4-1 電話番号を直接入力してかける②



* 表示については各メーカーによって異なります

5 「発信中」の表示が「通話中」になると
電話がつながります



6 電話を切る時は赤い受話器マーク
をタップします

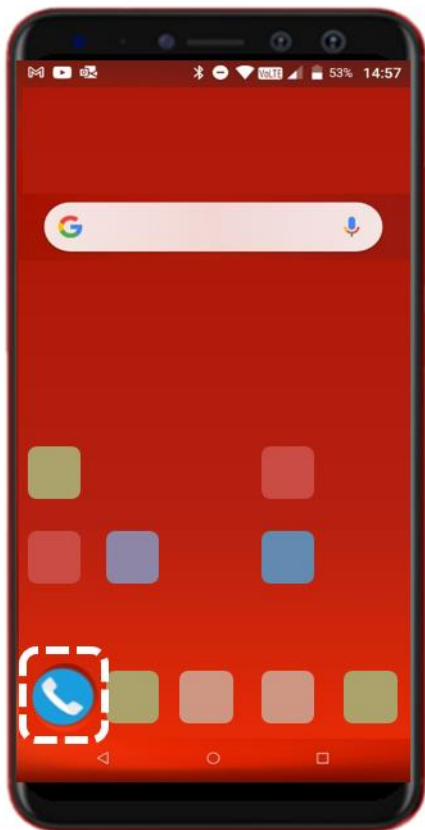


4-2 着信履歴(ちゃくしんりれき)を使ってかける



いままで電話がかかってきた着信履歴を使ってかける方法です

① 「電話」アプリをタップします



② 着信履歴 (時計マーク) をタップします



③ かけたい相手の受話器マークをタップすれば電話がかかります



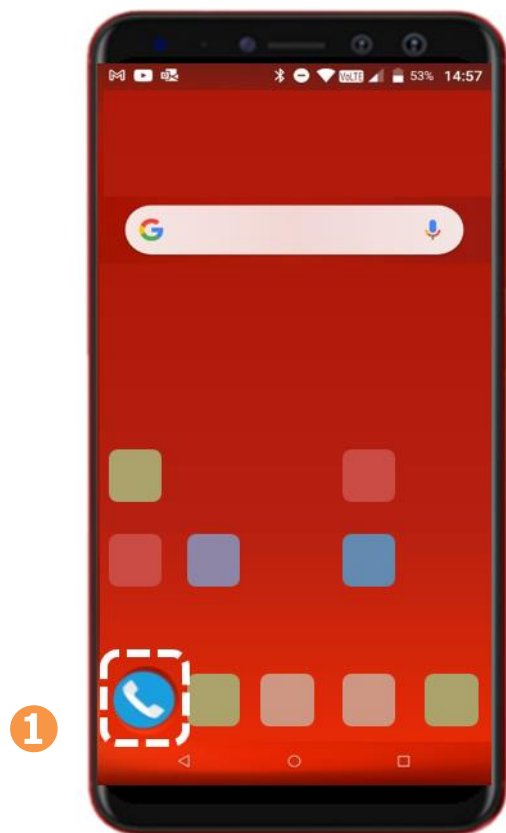
かかった後はP24と同じです

4-3 電話帳（連絡先）からかける



電話帳（連絡先）からかける方法です

① 「連絡先」アプリを
タップします



② かけたい相手をタップ
します



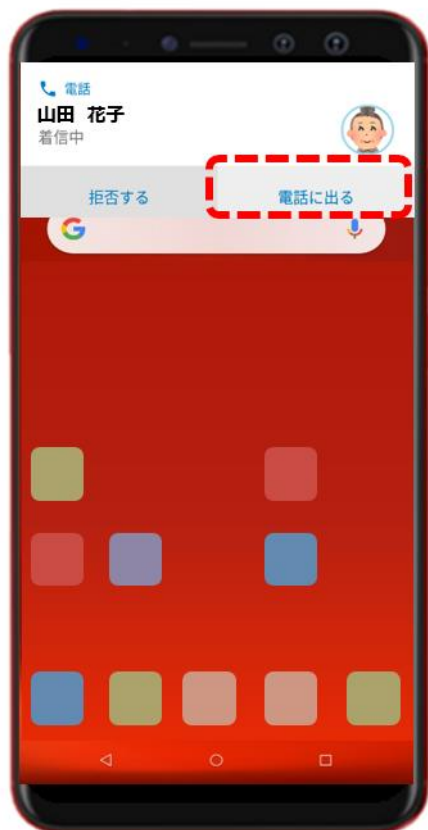
③ 受話器マークがある電話番号を
タップすれば電話がかかります



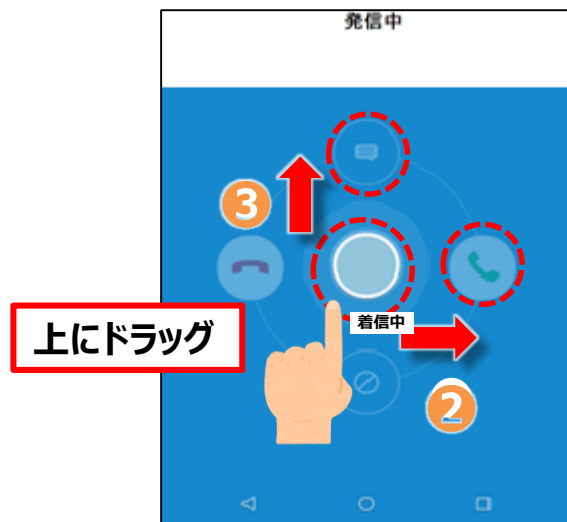
4-4 電話の受け方



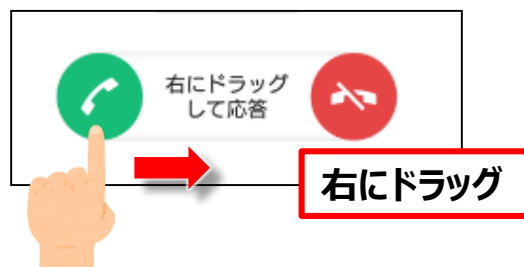
1 スマホを操作中に電話がかかってきたら
「電話に出る」をタップすれば電話に出られます



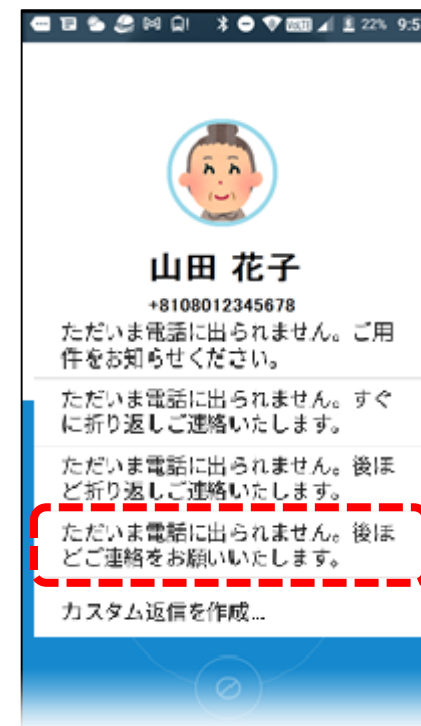
2 スリープ中にかかってきたら
真ん中の丸のマークを右の緑の電話マークまでドラッグすれば、電話に出られます



別端末の例



3 電話に出られない時
真ん中の丸のマークを上へのメモマークにフリックするとメッセージが送れます



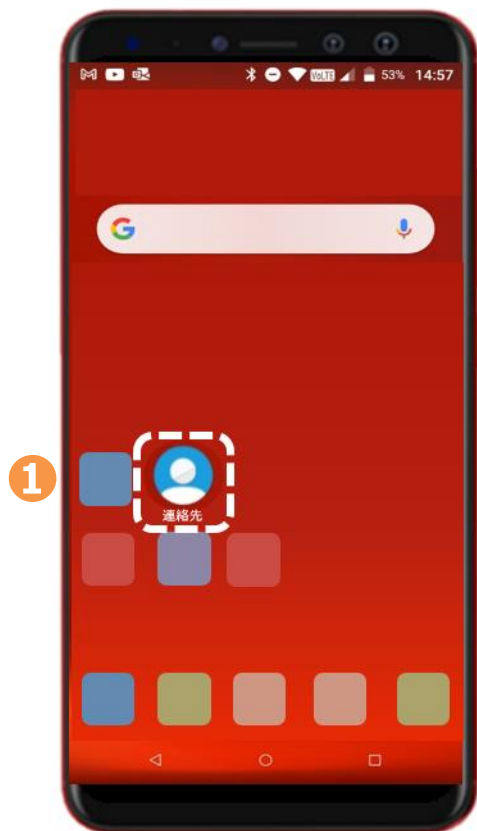
4 メッセージを選択します

4-5 新しく連絡先を登録する



電話帳（連絡先）に新しく電話番号を登録

1 「連絡先」アプリを
タップします



2 下にある「新しい連絡先を
登録する」アイコンを
タップします



3 名前等の登録情報を入
力したら 4 をタップします



4-6

着信履歴(ちやくしんりれき)に残った通話先を登録する



着信履歴に残った通話先を使って連絡先に登録する方法です

- ① 「電話」アプリをタップします
- ② 着信履歴をタップします
- ③ 「新しい連絡先を作成」をタップすると登録画面が表示されますので同じように登録してください



5. メールの送信・受信



5-1 メールの種類

メールの種類		詳細	送受信料金
電子メール (Eメール)	キャリアメール	 <p>docomo、au、SoftBank の携帯会社が提供する電子メールサービスです。携帯会社(キャリア)を変更するとアドレスは引き継ぎません。</p>	送信・受信共に文字数や添付ファイルに応じたデータ通信料
	フリーメール	 <p>Google、Yahoo! JAPAN、Microsoft等が提供し、無料でアドレスを作成出来る電子メールサービスです。パソコンでも受信が出来たり、携帯の機種変更をしても継続して使用出来ることがメリットです。</p>	※写真を添付(受信)すると通信料は高くなります。
ショートメッセージサービス (SMS)		<p>電話番号を用いてメッセージを送受信するサービスで、電話番号を宛先として指定します。 1通当たり全角最大670文字まで送信が可能です。</p>	<p>【送信】 1～70文字で1回あたり3円</p> <p>【受信】 無料</p>

5 - 2 Gmail(ジメール)の特徴とメリット

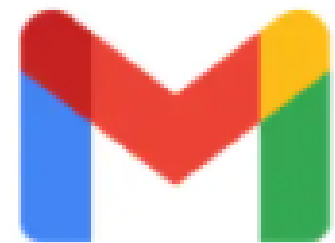
Gmailを使ってメールを送信する方法です

Gmailは、Android(アンドロイド)のスマートフォンでは、購入時からインストールされていることが多い、フリーメールのアプリです

Gmailの特徴とメリット

GmailとはGoogle（グーグル）が開発したWebブラウザを使った無料のオンラインEメールサービスで、世界で現在10億人以上が使用しています。

インターネット接続サービスを提供している会社（プロバイダー）や携帯会社は関係なく使用できますので、事前にアドレス、メールをバックアップしておけばスマホの機種変更をしても今まで通りに使用することが出来ます。



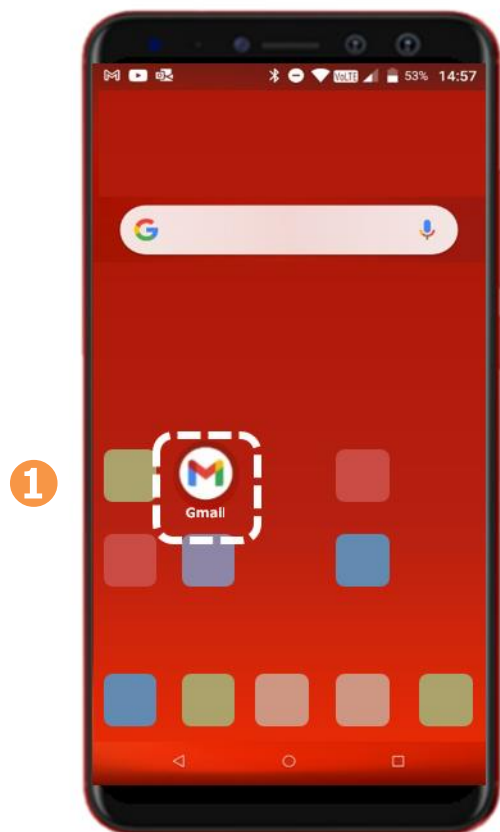
Gmail

5-3 Gmailを使って作成してみよう①



メールを作成しましょう

① 「Gmail」アプリをタップします



② 新しいメールを作成するには「作成」アイコンをタップします



③ メール「作成」画面が表示されたら、「To」の欄にメールアドレスを入力

④ 件名を入力して、メールを作成



5-3 Gmailを使って作成してみよう②

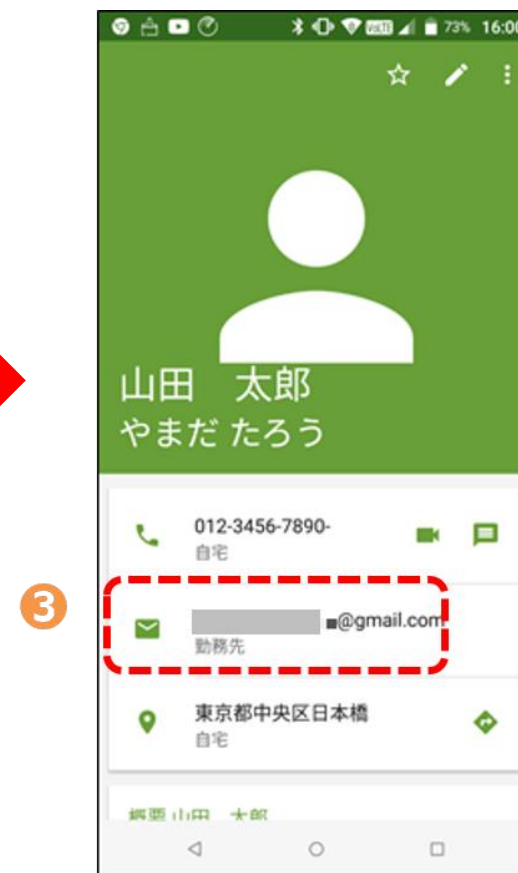
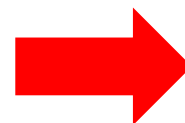
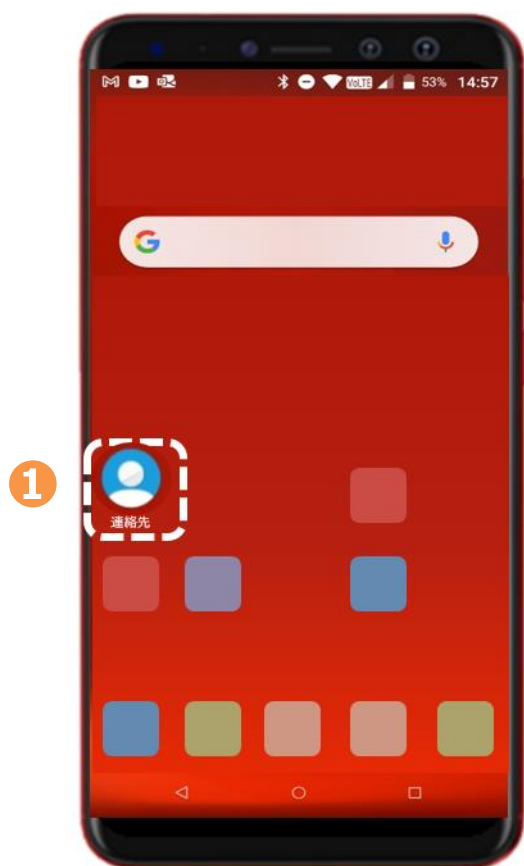


電話帳（連絡先）からメールする方法です

① 「連絡先」アプリをタップします

② メールしたい相手をタップします

③ メールアドレスをタップすればメールの作成が出来ます

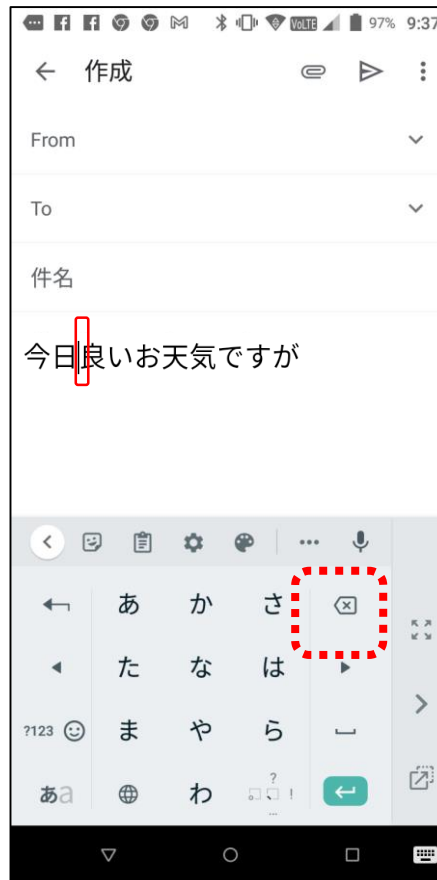


5-3 Gmailを使って作成してみよう③



文章を訂正する方法です

- 1 「が」の右にあるカーソルを  で「ほ」の右まで移動
- 2 削除アイコン  をタップして「ほ」を削除
- 3 カーソルの位置から「は」を入力すれば文字の訂正は終了



2



3

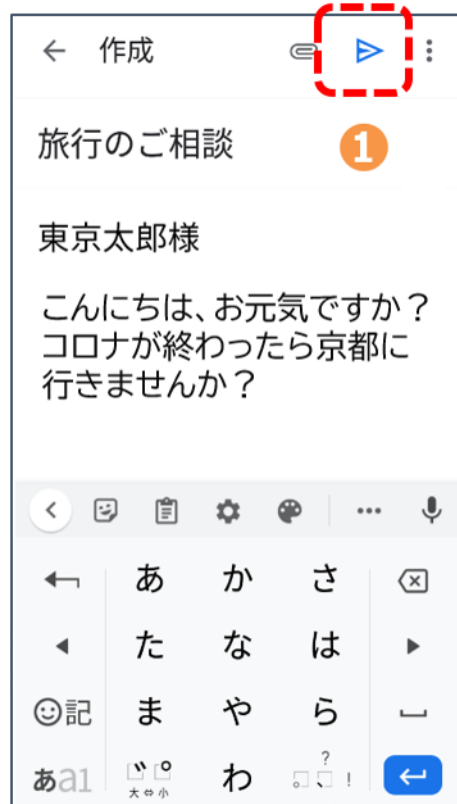
- 4 カーソル位置に戻すには  をタップ

5-3 Gmailを使って作成してみよう④



メールを送信して送信済みの確認をします

1 本文を入力したら、上部右の紙飛行機の「送信」アイコンをタップして送信します

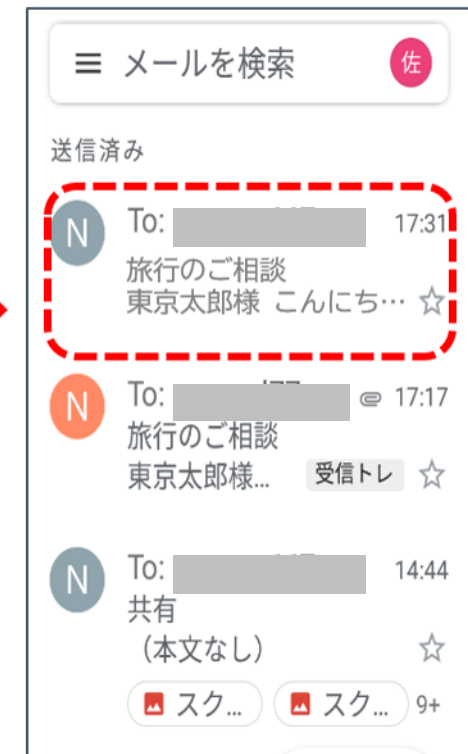


2 「メールを検索」の左のアイコンをタップします



3 「送信済み」をタップします

4 メールが送られたかの確認が出来ます



5-4 Gmailで受信したメールを読もう



受信したメールを確認する方法です

1 「メールを検索」の左のアイコンをタップします



2 「すべての受信トレイ」をタップ



3 読みたいメールを見つけてタップします



4 本文が表示されます



5-5 メールに写真を添付(てんぷ)しましょう



メールに写真を付けて送ってみよう

- 1 メール作成画面で右上のクリップ型の「添付」アイコンをタップします
- 2 添付したい画像のある場所をタップ
- 3 添付したい「写真」をタップします
- 4 メールに写真が添付されたので送信しましょう

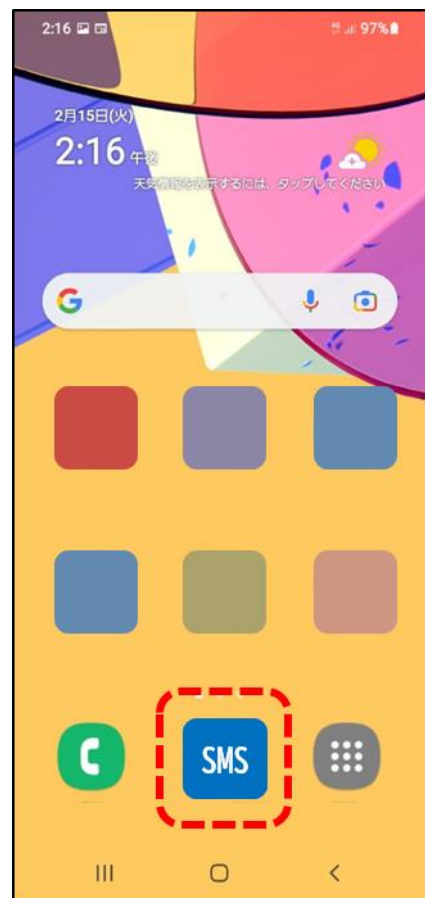


5-6 SMS(エスエムエス)を作成してみよう

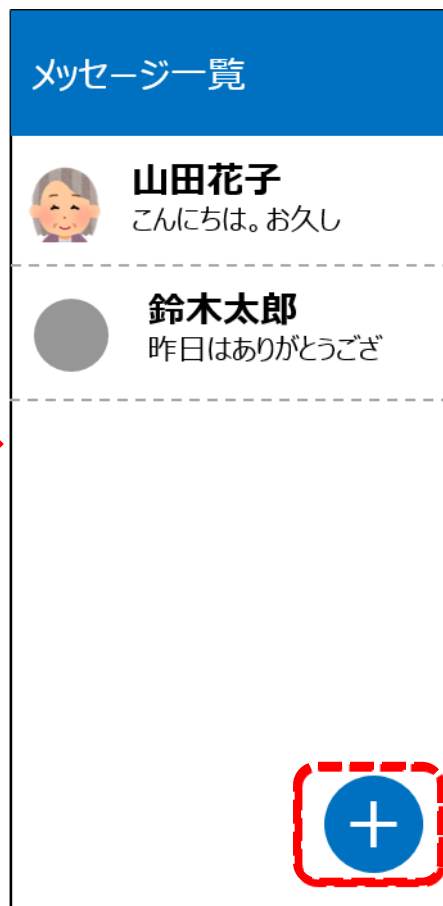


SMSを作成しましょう

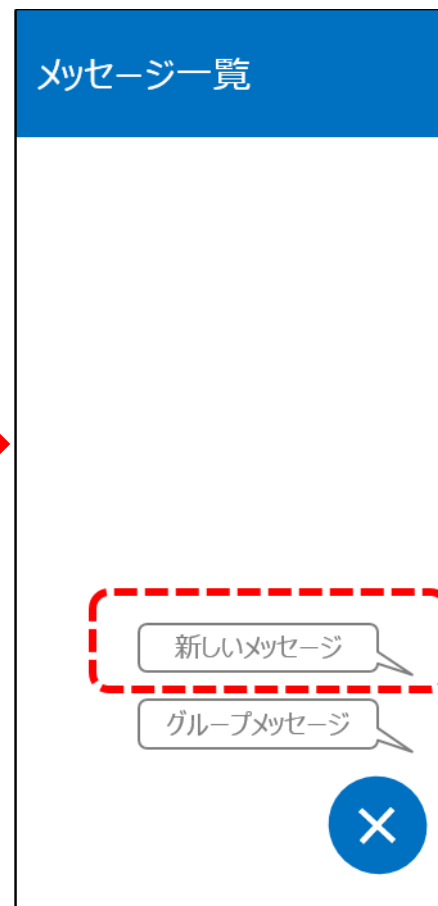
1 「SMS」のアイコンをタップ



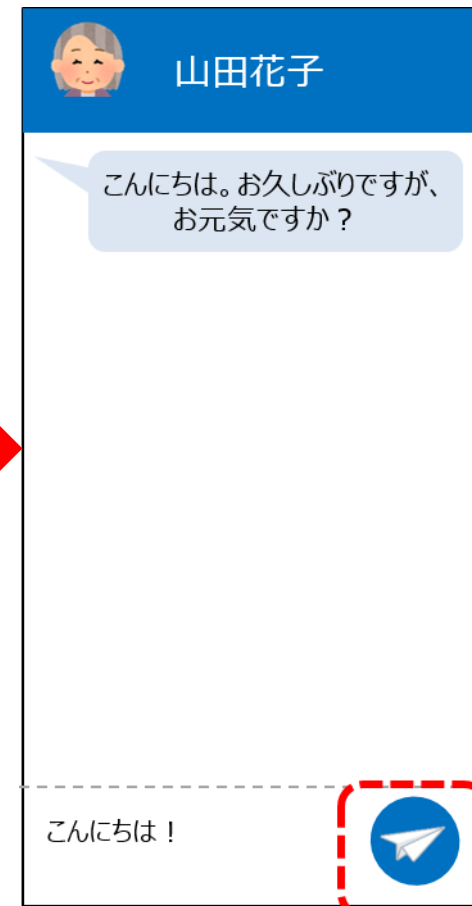
2 右下にある“+”アイコンをタップ



3 “新しいメッセージ”をタップ



4 相手を選択し“メッセージを入力”に文章を入力し送信マークをタップ

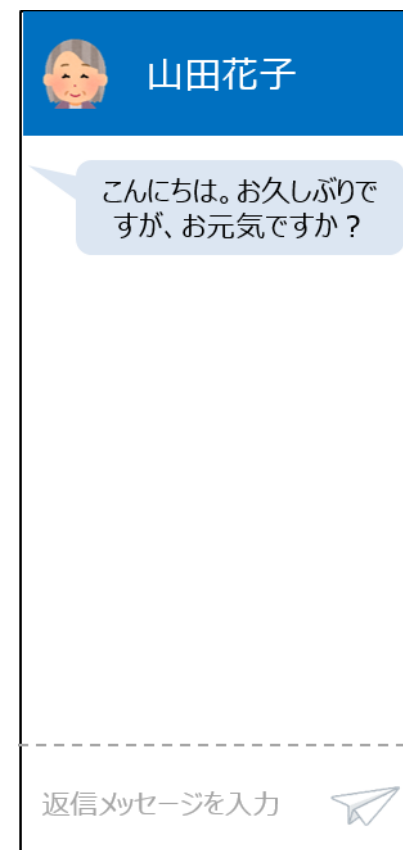
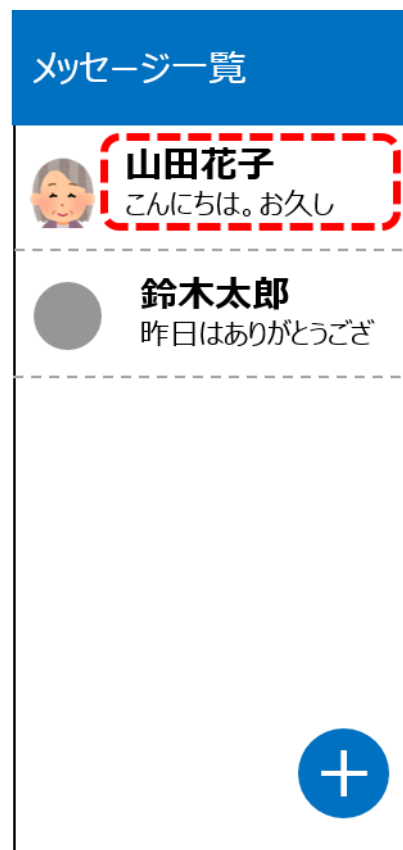
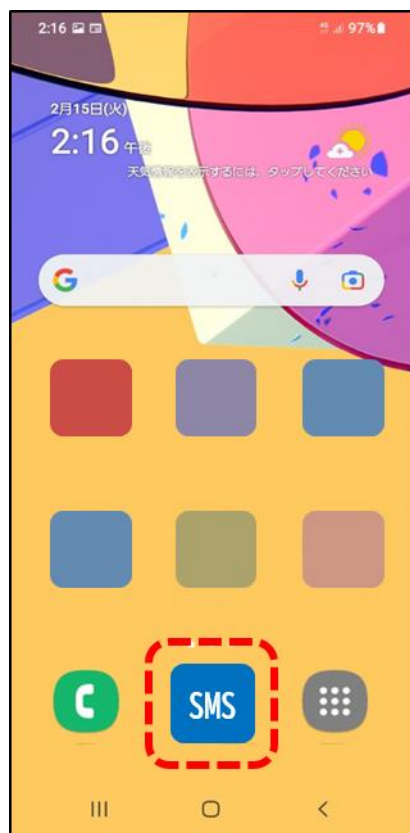


5-7 SMSを受信してみよう



メッセージを受信しましょう

- 1 「SMS」のアイコンをタップ
- 2 確認したい「氏名」をタップ
- 3 メッセージが表示されます



6. 購入時の注意点



6-1 購入時の注意点①

スマホは種類が多く、購入時はどれを選べば良いか迷ってしまいがちです。これらの3つの注意点をあらかじめ頭に入れながら、自分にぴったり合った一台を見つけましょう。

① 実際にショップで手にとってみる

スマホを購入するときは、実際にショップで手にとってみるのがおすすめです。実際に目で見て操作性を確かめながら、じっくりと好みの機種を検討していきましょう。

・画面の大きさと持ちやすさ

スマホは、機種によってサイズや重さがさまざま。そのため、手にとったときの持ちやすさも異なります。画面は大きいほど見やすいものの、手が小さい方は落としそうになってしまうかもしれません。そのため、手になじみ、落としても壊れにくい仕様のスマホを選択するとより安心です。



次ページへ続く

6-1 購入時の注意点②

② 契約時に不要なオプションをつけない

スマホの契約時、さまざまなオプションを勧められることがあります。破損や紛失した場合の補償サービスは、ぜひ付けておきたいところです。しかし、なかには自分にとって不要なオプションサービスもあります。

・課金サービス

特に、初回月は無料でも、翌月から課金されてしまうサービスは注意が必要です。解約のタイミングや方法がわからずにいると、そのまま料金を払い続けてしまうことになります。
課金サービス例：月額制の音楽サイト、ゲームサイト 等

・Wi-Fiの購入やレンタル

スマホと同時にWi-Fiの購入やレンタルサービスを勧められることもあります。必要なものであれば構わないものの、内容がよく理解できずに契約すると、月々の料金が高くなってしまうケースもあります。可能であれば、家族など信頼できる方が内容を確認してから契約に進むようにしましょう。
※直近1年間だけでなく、2年後、3年後の料金も確認しましょう。

・スマホの付属品

スマホのカバーや画面保護フィルムは、落下時の故障を防ぐために有効な付属品です。携帯ショップだけではなく、家電量販店等で探すと、ショップより安価に購入が可能なケースがあります。

次ページへ続く

6-1 購入時の注意点③

③ 使いやすいシンプルな端末を選ぶ

自分に合った使いやすいシンプルな端末を選ぶようにしましょう。
必要以上にハイスペックなものを購入しても、結局扱えなくなってしまうかもしれません。
事前にスマホの利用目的を見極めておけば、より自分に合った機種が選択できます。

・画面が見やすく操作が簡単

スマホはガラケーに比べてボタンが少なく「どれを押せばいいかわからない」というケースも考えられます。

・サポート体制

困ったときに備えて、サポート体制が充実している携帯電話会社を選ぶと良いでしょう。
携帯電話会社ごとにサポート内容が異なり、オペレーターによる電話サポートや訪問サポートなど多岐にわたります。

次ページへ続く

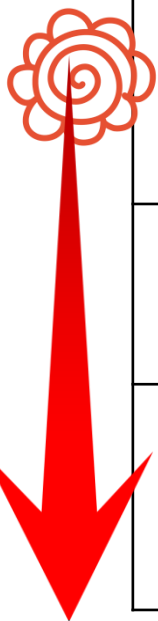
6-2 必要機能の見分け方

スマホ選びのポイント

スマホは基本的に価格が高くなるほどスペックが高くなり、特に価格が高くなるほどカメラ性能が向上します。以下で紹介する一般的なモデルでも十分、撮影は可能であるため、本当に必要な機能が確認しましょう。最初に予算を決めておき、予算以上の端末を購入しないように気を付けます。

【価格帯の選び方】

価格帯	モデル	要素
4万円以下	一般的なモデル	<ul style="list-style-type: none">・連絡ができれば良い・検索機能が使えれば良い・動画閲覧(えつらん)はあまり行わない・オンラインゲームは行わない
5~8万円	ミドルスペック	<ul style="list-style-type: none">・動画閲覧やオンラインゲームをかなり行いたい
9万円以上	ハイスペック	<ul style="list-style-type: none">・プロ並みの写真を撮りたい(4K動画など)・高画質でサクサクプレイが可能なゲーミングスマホが欲しい



店員さんに勧められると迷ってしまう！
という不安がある方は、意思カードを
購入時にお店で提示してみましょう

スマホ購入時意思カード

私の購入予算は
全部で



3万円です。

また、月額(永年)は最大で

2千円です。

それ以上の案内は不要です。

6-3 意思表示カード

スマホ購入前に記入し販売店へ提示します

(点線に沿って切り取り見本に沿って希望金額を記入)

スマホ購入時意思表示カード

私の購入予算は全部で



3

万円です。

また、月額（永年）は最大で

2

千円です。

それ以上の案内は不要です。

見本

スマホ購入時意思表示カード

私の購入予算は全部で



万円です。

また、月額（永年）は最大で

千円です。

それ以上の案内は不要です。

スマホ購入時意思表示カード

私の購入予算は全部で



万円です。

また、月額（永年）は最大で

千円です。

それ以上の案内は不要です。

7. 迷惑メール対策



7-1 迷惑(めいわく)メールとは

迷惑メールとは、知らない相手から届く見知らぬサイトなどの広告・勧誘メールのことを指します。
なぜ迷惑メールが届くようになるのか理解することが対策のカギとなります！

迷惑メール（例）


見極めのポイント

- ・ 登録していないアドレスから来ている
- ・ 添付ファイルが付いている
- ・ URL(ユーアールエル)が記載されている

⇒ **知らないアドレスからの添付ファイルは開かない！**
URLは開かない！

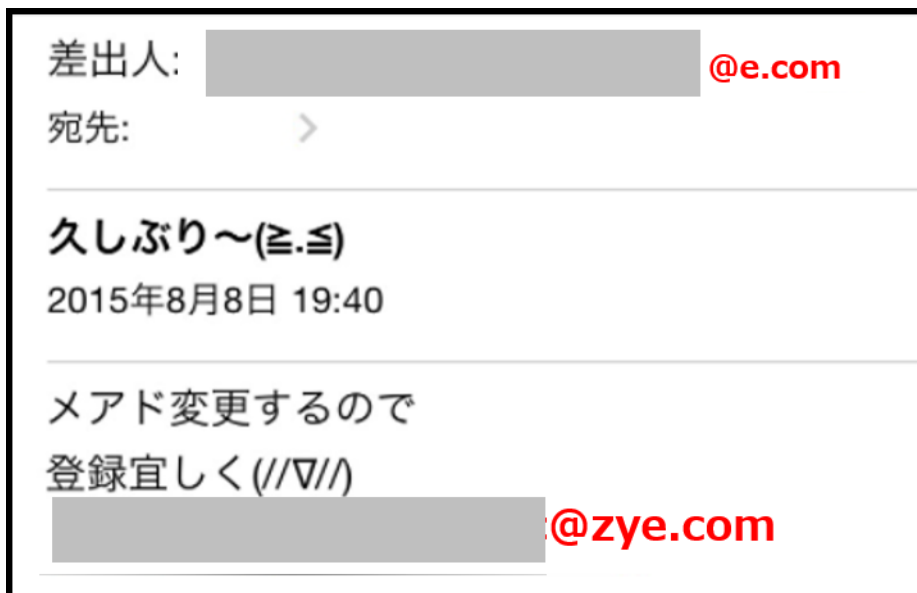
注意

電子メールだけではなく、SMS(ショートメッセージサービス)による迷惑メールも増加しています。
電子メール同様、知らない番号からのメールは危険だと思いませんか！

『60秒』
たったこれだけの時間が
「あなたの人生を大きく変える」言われたら…
あなたはどう思いますか？
しかも、必要なのは1台の【パソコン】と【60秒の時間】だけ。
一度ボタンをクリックして
あとは60秒の時間が過ぎるのを待つだけで…
あなたの人生が大きく変わります。
AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA
→ 
これまで既に【合計22名】が
『大嫌いな会社を辞めたり』
『フリーターが月に300万稼いだり』
『主婦が旦那の5倍も稼いだり』
文字通り人生を変えました。

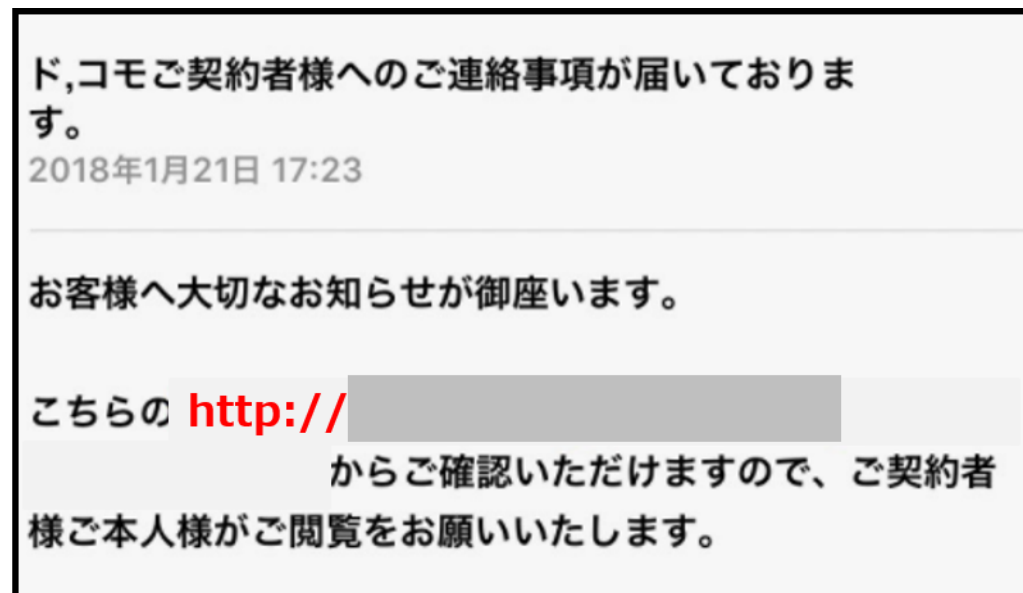
7-2 迷惑メールの事例

知人を装った内容



※メールをしてしまうとアドレスが特定され、
詐欺(さぎ)に使用される可能性があります。

携帯電話会社を装った内容



※URLをタップした後に個人情報の入力を促して個人情報を
抜き取られる可能性があります。

届いたメールやSMSが迷惑メールか気になる場合は
最新の迷惑メール(SMS)事例を確認しましょう。


一般社団法人
日本データ通信協会 Japan Data Communications Association
迷惑メール相談センター



7-3 迷惑メール対策①

■ 迷惑メールが届く主な原因

- ・短くてわかりやすいメールアドレス
- ・信用できないサイトへのアクセスや登録
- ・インターネット、SNS上へのメールアドレスや電話番号の記載

 迷惑メールが届いたら、以上の原因に心当たりがないかをまず確認して、当てはまる場合には、すぐにメールアドレスの変更をおすすめします！

■ 対策

(1) 迷惑メールを防ぐポイント

- ・推測されにくいメールアドレスを使用しましょう。
- ・インターネット上へのメールアドレスの公表や見知らぬサイトの会員登録や応募は控えましょう。

(2) 迷惑メールを受け取ってしまったら

- ・身に覚えのないメールは無視しましょう！これだけで被害は抑えられます！受け取っただけでは、被害はおきません。
- ・万が一、メールの内容を見てしまっても、記載されているURLをクリックしたり、添付ファイルを開いたりしなければ被害は抑えられます。
- ・不審なメールには安易に返信をしてはいけません。(メールアドレスが流出します！)

7-3 迷惑メール対策②

もし迷惑メールを受信したら…

① 迷惑メールを受信

迷惑メールに記載のあるサイトへの接続は絶対に行わないでください。万が一、接続をしてしまった場合は、自分のスマホの不正利用の可能性がないかを契約している携帯電話会社に問い合わせをご確認ください。また、各種IDやパスワードを入力してしまった場合、あわせてIDやパスワードを変更していただくことをおすすめします。

② 迷惑メールを防ぐスマホの設定

各携帯電話会社には、迷惑メール対策としてなりすましメールや悪意のあるサイトへ誘導するようなメールをブロックすることができる、「迷惑メールフィルター設定」や「メールの拒否、許可設定」のサービスがあります。

※各携帯電話会社により設定方法が若干異なります。

迷惑メールが大量に送られてくるようになったら早急に、契約している携帯電話ショップに行き、相談の上、対応することをおすすめします。

③ 迷惑メールの申告

各携帯電話会社では、契約者からの迷惑メール申告を受け付けています。

内容によっては、携帯電話会社が、迷惑メール送信業者等に対して、サービスの利用停止や国と連携した、警告・措置命令なども行い、迷惑メール撲滅(ぼくめつ)に繋げています。

7-4 LINEの迷惑メッセージとは

迷惑メッセージとは・・・

LINEでも迷惑メッセージが届く場合があります。知らない人からLINEが届いた場合、それは迷惑メッセージである可能性があります。相手が知らない人であれば、安易に返信したり通話をするのはやめましょう。

迷惑トーク（例）



注意

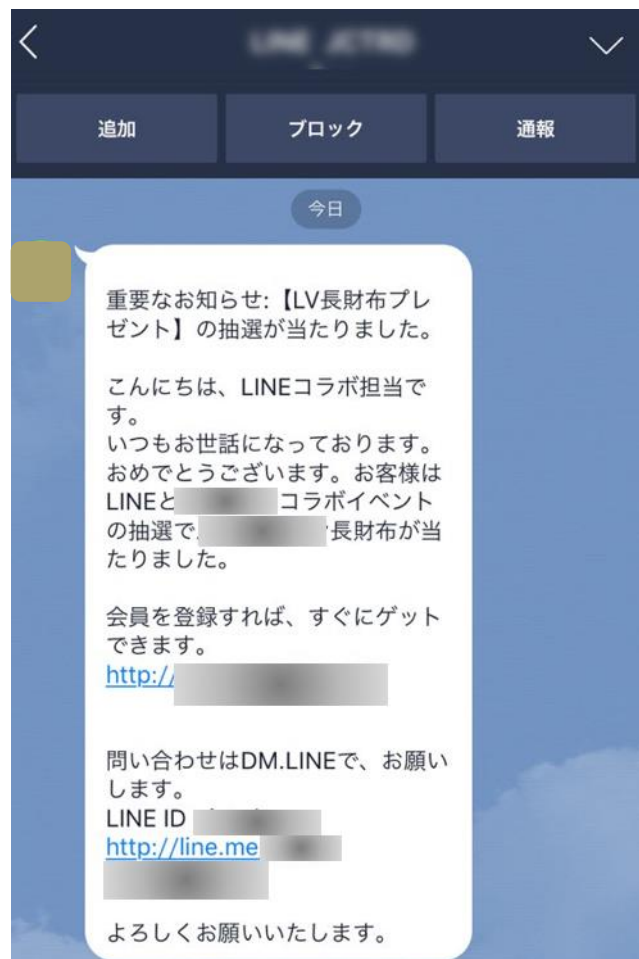
安易に返信したりURLを開いたりしない

知らない相手からのメッセージにURLが書かれている場合は、絶対に開かないようにしましょう。（URLを絶対にタップしない）

既読を付ける程度であれば問題ありませんが、URLを開くことで不正なサイトなどに誘導し、個人情報を取られるなどの被害に遭う可能性もあります。

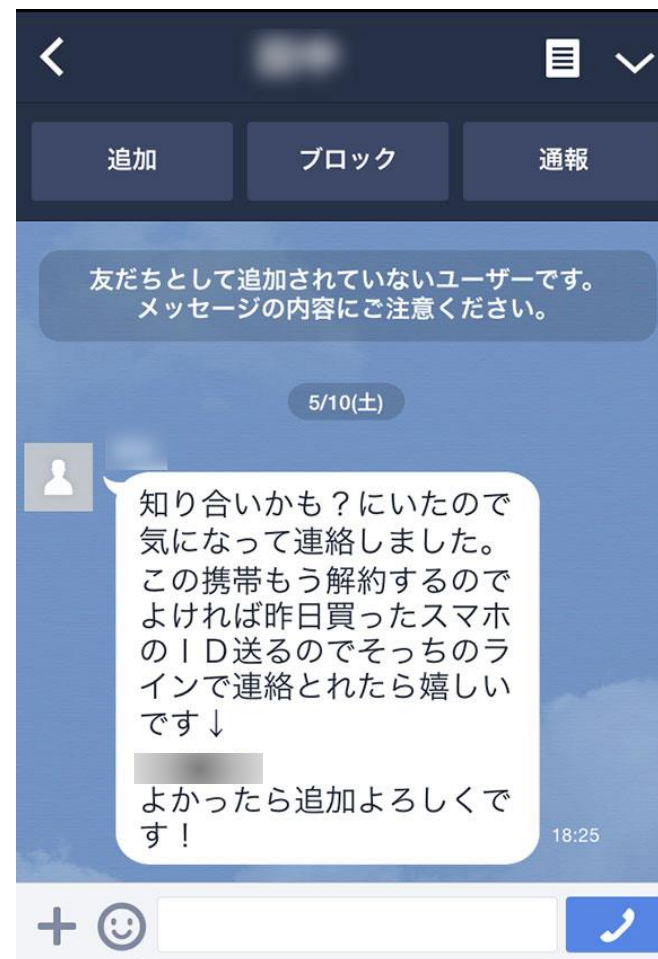
7-5 LINEの迷惑メッセージ事例

当選を装った内容



※URLをクリックすると不正サイトに誘導される危険性があります。

知人を装った内容



※連絡をしてしまうとLINEアカウントの乗っ取り被害などに遭ってしまう危険性があります。

7-6 LINEの迷惑メッセージ対策①

LINEを使っていて、友達ではない見知らぬユーザーから突然トークメッセージが届いたり、時には電話までかかってきたりするケースもあります。LINEでこうした迷惑メッセージ・電話が来てしまう原因を紐解きつつ、以後受信しないように拒否する設定などの対策を紹介します。

勝手に友だち追加される主な原因としては、具体的に以下のようなケースが想定されます。

	考えられるケース	対策
1	ID検索で自分のLINE IDがヒットして友だちに追加された	IDによる友だち追加を許可しない設定にする
2	相手が自分の電話番号を保有しており、友だちとして自動または手動で追加された	電話番号による友だち追加を許可しない設定にする
3	機種変更などで友だちの電話番号が変わった後、その電話番号を別の人が取得した	友だち以外からのメッセージを受信しない設定
4	同グループ内にいる友だちでないユーザーから追加された	相手が同じグループに属していたり、友だちが別の友達にあなたを紹介していたりというケースがほとんどである為、設定上も未然に防ぐことはできない
5	トーク上で自分の「連絡先」が共有（紹介）されて追加された	
6	自分のQRコードやURLが流出した	万が一流出してしまった場合でもQRコードを更新することで対応可能

7-6 LINEの迷惑メッセージ対策②

もし迷惑メッセージを受信したら…

① 迷惑アカウントを通報してからブロックする

突然メッセージを送ってくるユーザーはスパム業者などであることも多く、何も返信せずこちらの情報を与えないのが基本です。その上でブロックしてしまえばよいのですが、不快な内容や頻度が高い場合などには、通報ボタンから運営に悪質なアカウントであることを知らせましょう。

ブロックしても相手はそもそも知らないユーザーなので特段気にする必要もないですし、知られることもありません。ブロックおよび通報後は、ブロックリストから完全に削除しておきましょう。

② 友だち以外からのメッセージ受信拒否

それでも、また別のユーザーから迷惑メッセージ・電話が届く可能性はあります。自分が友だち追加していない人からのメッセージ（電話）を受信しない設定も用意されています。

手順は簡単です。LINEの「ホーム」タブで設定ボタン→プライバシー管理と進み、メッセージ受信拒否の設定をオンにしましょう。以後、友だち以外からのメッセージをすべて拒否できます。

③ 電話番号やID検索などによる「友だち追加許可」の設定を見直す

ID検索や電話番号による友だち自動追加の機能は便利ですが、見知らぬユーザーに不用意に友だち追加されるリスクもあります。スパム業者などが適当に電話番号を自身の電話帳に登録し、その番号が偶然にもあなたの電話番号だった場合、形式上あなた（のアカウント）は相手のLINE友だちとして追加されることとなります。このため必要に応じて、友だちへ追加されることを制限する設定も検討しましょう。

8. スマホ利用におけるトラブル事例と回避策



8-1 スマホトラブル事例一覧

事例		トラブル内容（こんな時は）	参考頁
8-2	電話(通話)①	公共の乗り物の中で自分のスマホの着信音が鳴ってしまい、他人から「うるさいと」言われトラブルになった	58P
8-2	電話(通話)②	誰からの電話か確認せず出てしまうことで、勧誘やいたずらなど迷惑電話を対応してしまった（非通知の電話は特に注意）	59P
8-3	メール	架空請求、当選、登録情報確認依頼、ウイルス注意喚起等のメールが届いて見てしまった	60P
8-4	カメラ	スマホで撮影した写真をインターネット等に公開したら、個人が特定されてトラブルが生じた	61P
8-5	検索・閲覧	インターネット上に掲載された情報を信用したら詐欺(さぎ)の被害にあった	62P
8-6	メッセージアプリ	メッセージアプリで知らない人からの詐欺や勧誘にあって困った	63P
8-7	SNS①	閲覧した記事の内容が誹謗中傷的な要素を含んでいたが自分も同感したので再投稿した所、重大事件へと発展し自分も責任を取る事になった	64P
8-7	SNS②	嫌な事を投稿したが、他人が見て気分が良くないと思い、翌日に消そうとしたところ、自分の投稿は消せたが、既に他の人にも拡散されており投稿を完全に消す事が出来なくなった	65P
8-8	動画視聴	1か月無料という言葉だけを見て、有料サービスを複数契約したところ、2か月目に多額の利用料となってしまった	66P
8-9	オンラインショッピング	「安い！」と思って購入してみたが定期購入の契約になっており、商品が不要な月でも関係なく商品が送られてきて困った	67P
8-10	インターネット	その他インターネットトラブルに関する最新の知識を身につけたい	68P

8-2 電話でのトラブル事例①

事例：公共の乗り物の中や多くの人がいる中で、自分のスマホの着信音が鳴ってしまうことで、他人から「うるさいと」言われトラブルになるケースがあります。

こんな時のトラブル回避策は??

・出かける前や乗り物に乗る前に、着信音などの動作の設定を変更しておきましょう！

やっておきたいこと



- ・「マナーモード」設定！ ←着信音を消すことができます。
- ・「機内モード」設定！ ←4Gや5Gの電波を止めます。

▶ トラブル回避のために、いつでも着信音を消せるように自分のスマホを確認しておきましょう。

8-2 電話でのトラブル事例②

事例：電話がかかってきたとき、誰からの電話か確認せずに、うっかり間違っ出てしまうことで、勧誘やいたずらなど、迷惑電話を対応してしまうことでトラブルに巻き込まれるケースがあります。
このほとんどが、心当たりがない番号や番号非通知から電話がかかってきたものです。

こんな時のトラブル回避策は??

・基本的には、出なくても大丈夫！・着信履歴が残っていても、かけ直さない！

やっておきたいこと



・いつも連絡している人は、電話帳に登録しておくこと。

▶ うっかり間違っ出てしまったけれど、勧誘やいたずらなど、迷惑な電話ならすぐに切る。そして、その番号を着信拒否設定にしておきましょう。

8-3 メールでのトラブル事例

事例：文字の誤変換によるトラブル。「至急変身願います⇒（至急返信願います）」、「極悪人ください（ご確認ください）」などメールを誤送信してしまい、相手の気分を害してしまうことがあります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・メールを送る際には必ず件名、本文を読み直しましょう。
- ・送信先となる宛先を必ず指差し確認（ゆびさしかくにん）しましょう。

知っておきたいこと

- ・メールの操作ミスによる個人情報漏洩は年々増加傾向にあります。
- ・誤変換してしまうと相手に正しく内容を伝えられません。

▶メールの操作ミスの中でも多いのが宛先ミスによる誤送信です。
「宛先は、あわてず、ゆっくり、毎回しっかり確認してから送信しましょう」



8-4 カメラでのトラブル事例

事例：スマホで撮影した写真などをインターネット等に公開することで、個人が特定されトラブルが生じる場合があります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・写真や動画を共有・公開するなら位置情報付加をオフに設定すること。
- ・写真に個人情報特定できるものが写り込んでいないか必ずチェックすること。

知っておきたいこと



- ・スマホのカメラはかなり高画質、一見大丈夫そうでも拡大すればくっきり見えたりします。楽しい思い出がトラブルに発展しないように、くれぐれも気をつけましょう。

- ▶ 写真や動画には自動的に場所の情報がデータとして保持する機能があります。それらの情報を記録しないように位置情報付加をオフにした場合でも、写っている物や憶測できる情報から個人を特定されることがあります。

8-5 検索・閲覧でのトラブル事例

事例：インターネット上には有益な情報がある一方で、悪意ある情報を掲載する人もいます。安易にその情報を信用してしまうことで詐欺(さぎ)の被害にあうケースがあります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・根拠のない情報やウソや悪意のある情報がたくさんあることを常に意識しましょう。

知っておきたいこと



- ・悪意のあるサイトは、興味を引く誇張したタイトルなどを記載します。ついクリックをしてしまうことで詐欺にあうことが多発しています。
- ▶ 検索・閲覧の傾向から、好みの情報が優先的に表示されるようになります。趣味嗜好(しゅみしこう)に合うからと、うのみにせず冷静に見極めましょう。

8-6 メッセージアプリでのトラブル事例

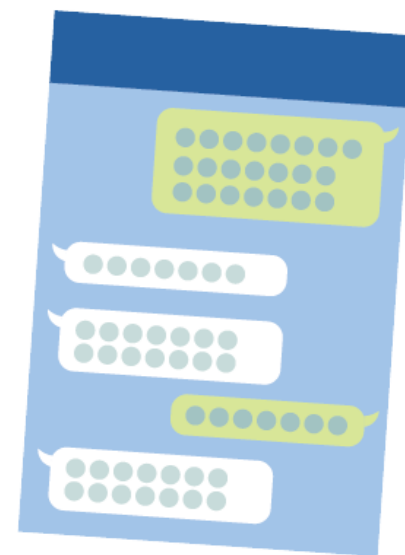
事例：友だちを追加する機能が、詐欺(さぎ)や勧誘等のトラブルにつながるケースがあります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・設定で「友だち自動追加」をオフにしましょう。
- ・「友だちへの追加を許可」もオフにしましょう

知っておきたいこと

「友だち自動追加」は、あなたのスマホに登録してある人を自動で友だち登録する設定、「友だちへの追加を許可」は、あなたが登録されている相手のスマホへの友だち登録を許可する設定です。オンオフを確認し、必要であれば設定の変更をしましょう。



8-7 SNSでのトラブル事例①

事例：SNSは公的な情報もありますが個人の意見や情報なども多数発信されています。中には、個人に対しての誹謗中傷(ひぼうちゅうしょう)へと繋がり、取り返しのつかないトラブルになるケースもあります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・閲覧した情報が、実は悪質な広告だったりする可能性もあります。悪意を悟られないよう巧みに仕組まれた誘導に注意が必要です。
- ・他人の情報を広める（再投稿する）ときは、あなた自身にもその内容に責任が生じる可能性があることを意識したうえで行いましょう。

知っておきたいこと

- ・フェイク情報や悪質な投稿(とうこう)に惑わされないよう、信憑性(しんぴようせい)を判断することが重要です。自分で判断できない場合は、信用できる家族、友人に相談しましょう。
- ▶ 自分のコメントではないものを誰かに教えた場合であっても、それが根拠のない悪質な虚偽(きよぎ)投稿で何らかの被害が生じた場合、大元の発信者同様の責任に問われることもあります。



8-7 SNSでのトラブル事例②

事例：一度インターネットに情報を書き込んでしまったら、全ての回収、削除は不可能で永久にインターネット上に書き込んだ情報が残ってしまいます。結果、個人情報および権利侵害等のトラブルに繋がります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・あなたの個人情報と他人の権利侵害に気をつけましょう。
- ・イラついたときや飲酒時の投稿は正常な判断が出来ない状態のため行わない。
- ・投稿する前に“必ず”最終確認しましょう。
そのときの感情に任せて書き込むなど、安易な気持ちで投稿することは厳禁です。

知っておきたいこと



・「知り合いしか見ていない」という感覚は大間違いです！

- ▶ 投稿した情報がコピー・拡散されてしまったら、全ての回収・削除は不可能。検索の性能が高まった現代では、あなたの投稿を多くの人が見る可能性があることを意識してSNSを利用しましょう。

8-8 動画視聴でのトラブル事例

事例：手軽に楽しめるようになった動画視聴でもトラブルが発生することがあります。有料、無料を確認せずに利用することでの高額請求トラブルや、違法動画を視聴することでの、著作権侵害（ちよさくけんしんがい）のトラブルに巻き込まれるケースがあります。

こんな時のトラブル回避策は??

- ・有料、〇か月無料、無料をしっかりと事前確認してから利用すること。
- ・違法にアップロードされている動画等を、違法と知りながらダウンロードはしないこと。
(著作権侵害に該当し、投稿者でない自分も罰せられます)

知っておきたいこと



- ・懐かしいテレビ番組を提供するサービスも増えてきましたが、動画のデータ通信量は膨大です。Wi-Fiをうまく使って視聴しないと、スマホの料金プランによっては、高額請求に繋がります。

8-9 オンラインショッピングでのトラブル事例

事例：商品の詳細や支払い方法などについて誤認しやすいので注意が必要です。
「安い！」と思って購入してみたら定期購入の契約になっていて、毎月商品が送られてくるというトラブルが多くなっています

こんな時のトラブル回避策は??

- ・信頼できるサイトや販売者を選びましょう。
- ・安すぎる価格など気になる点があれば要注意、衝動(しょうどう)買いは厳禁。
- ・商品の内容や説明をしっかりと読みましょう。

知っておきたいこと



・ショッピングモール、オークション、フリマなどのサイトは、運営が大手企業でも出店者はさまざま、取引は慎重に！

8-10 インターネットトラブル事例

インターネットトラブルに遭(あ)うまえに

下記のサイトでは、よくあるインターネットトラブル事例が掲載されています。最新の事例を確認しトラブルに遭わないよう心がけましょう。

総務省

安心安全なインターネット利用ガイド

- ・日常生活の中で気をつけたいこと
- ・友達や社会との関わりの中で気をつけたいこと
- ・友達や社会との関わりの中で気をつけたいこと
- ・個人情報について気をつけたいこと
- ・ネットでの取引で気をつけたいこと
- ・著作権に関して気をつけたいこと
- ・ゲームで遊ぶなら気をつけたいこと
- ・SNSで発信するなら気をつけたいこと
- ・ネットを介したコミュニケーションで気をつけたいこと



https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/

警視庁

インターネットトラブル

- ・よく寄せられる相談事例
- ・誹謗・中傷・個人情報の流布
- ・インターネット利用詐欺



<https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/sodan/nettrouble/index.html>

国民生活センター

相談事例

- ・スマートフォンに関する相談
- ・オンラインゲーム
- ・出会い系サイト
- ・アダルト情報サイト
- ・インターネット通販、オークション



https://www.kokusen.go.jp/sodan_topics/index.html