



地域スマホ相談員 育成講座

特定非営利活動法人 川崎スマートライフ推進会
2025年12月





ご挨拶

特定非営利活動法人 川崎スマートライフ推進会 について

高齢者のIT活用の支援を目的に2013年より無料のスマホ講習会をスタート。

講習開催回数計500回以上、延べ5,000人以上に講習。
日本で一番丁寧なスマホ講習を目指し活動中。

現在、川崎市内の公共施設各所市において定期的に無料のスマホ講習会を開催中。



本講座の目的

地域スマホ相談員として活動される皆様に
「よきスマホの相談相手」になって頂く

そのために活用できる知識・ノウハウを提供



本日の内容

1. スマホ相談対応で大事なこと
2. 知っておくべき基礎知識
3. よく聞かれる相談内容と対処方法
4. スマホのトラブルへの対処方法



スマホ相談対応で大事なこと



①ITリテラシー



私たちの「当たり前」は通用しない

大半のスマホ相談者は、私達が当たり前に持っている
スキル/知識を必ずしも持ち合わせていない

- コピー＆ペースト
- インターネット検索
- WiFi, ブラウザ, SNS, etc..

初めて手にするコンピュータが「スマホ」という前提
で対応した方が良い



専門用語の使用を避ける

意味を理解していないカタカナ用語は頭に入り難いため
専門用語はなるべく使わずに、別の表現に置き換える

- スクロールして下さい⇒上下に動かして下さい
- ブラウザ・アプリ⇒インターネットを見るアプリ
- SSID⇒WiFiの電波の名前
- アクティベートする⇒有効化する
- スキャン⇒読み取る
- クラウド上に⇒インターネット上に

横文字単語/英単語はできるだけわかり易い表現で



よく出てくる用語を理解してもらう

スマホを利用していると割とよく出てくるIT用語

- アカウント
- ログイン, IDとパスワード,
- お気に入り/ブックマーク, 共有, etc..

スマホでよく使われるこれら用語は、その概念を説明してあげた方が良い

用語解説例

アカウント :

サービスを利用するための登録情報または登録口座のこと

ログイン/サインイン :

サービス利用の際に自分のアカウント情報を入力し本人確認を行うこと

お気に入り/ブックマーク :

気に入った情報を登録しておくこと

共有 :

写真、動画、ファイル、Webページなどを他者に見てもらうこと

ダウンロード :

データをスマホに取り込む/保存すること

インストール :

ダウンロードしたアプリをスマホで使えるように設定すること



②質問・相談への対処方法



やってあげる？やり方を教える？

相談内容から相談者にとって最適な解決方法を考える

- 一度やってしまえば済む問題はやってあげる
 - LINEの友だち自動追加をオフにする
- 繰り返し必要となりそうな操作は教えてあげる
 - LINEの友だち追加の方法

やってあげれば済む問題はその場で解消してあげる



何から答えてあげる？

- ・ 聞きたいことが幾つもある
 - ・ 一つの質問から別の質問に派生していく
-
- 一通り聞いた上で対応の優先順位を考える
 - 重要と思われること、急いだ方が良いこと
 - その場で解決できるか否か
 - 解決に時間を要する問題は状況に応じて対処

相談内容の重要性を客観的に判断してあげる



答えられない質問・相談

- 再現可能な事象か？
 - たまたま起きた事象についての解決は難しい
- 問題の根幹は別のところにないか？
 - 見えている事象以外に問題はないか？
- 知らない、答えが分からない
 - ネット検索でその場で調べる
 - スマホ機種名+事象キーワードで検索

スマホの問題が気になって眠れない。。。
なるべく宿題にせずその場で解決してあげる



③何を聞けば良いか分からぬ



スマホを買ったばかりで・・・、スマホ初心者で・・・
「何を聞いたらいいいかもわかりません」

そんな方には以下の3つから教えてあげる

- ① メール&文字入力
- ② カメラ
- ③ インターネット検索

通話以外のスマホの基本機能から教えてあげる



スマホ操作を教えるコツ



①仕組みよりも入力とその結果



スマホの機能や操作のメカニズムを理解してもらうのは、 ハードルが高い（でも理屈を知りたがる人が多い）

- 理論/仕組みの説明はさておき、
 - こういう場合は、ここを押して下さい
 - ここを押すと、@@@@@が出てきます
 - こんな時は、こんなマークを探して押して下さい
 - そうすると、こうなります

インプットとアウトプットを明確に教えてあげる



②操作パターンを感覚的に



スマホの操作には様々なパターンがあることを知ってもらう

- 文字を入力したい時は空白の文字入力スペースを探す
 - 入力スペースを押すとキーボードが出てくる
- やりたい操作のボタンやメニューが見つからない場合は、
 - 画面上に「・・・」マークを探す
 - 画面上の空白部分をタッチしてみる
 - 画面を上下、左右にスクロールしてみる
- 画面の上方から下へ、下の方から上へ「シュツ」
 - メニューや通知が出てくる（機種による）

画面を見せながら感覚的に覚えてもらうのが効果的



③スマホは怖くありません



多くのシニアはスマホ利用にあたり以下のことを恐れている

- 間違った操作でスマホが壊れてしまう
- 間違った操作で料金が発生してしまう
- 自分の個人情報が漏れてしまう
- 詐欺などのトラブルに巻き込まれてしまう

これら↑は事実でしょうか？？



スマホ講習では以下について必ず強調しています

- 間違った操作でスマホが壊れてしまう
 - ボタン操作でスマホが壊れてしまう事は基本的にない
- 間違った操作で料金が発生してしまう
 - 「課金」の確認無しで料金が発生する事はない
- 自分の個人情報が漏れてしまう
 - 自分の情報が勝手に公にさらされる事はない ※SNSは注意が必要
- 詐欺などのトラブルに巻き込まれてしまう
 - 何もせずトラブルに巻き込まれることは基本的にない



④許可・同意について



スマホの画面上に急に「同意しますか？」「許可しますか？」と出てくると、どうしていいか分からず怖くなってしまう。

- 新たに入れたアプリを使うとき
- サービスへの申し込み、登録を行うとき
- アプリやOSをアップデートするとき
- 広告

同意・許可の大半は上記4パターン

同意/許可の判断

アプリを初めて使う時/アプリ・OSアップデートの時

- 許可/同意を求められたら応じる
 - 写真、カメラ、マイク、位置情報へのアクセスなど
 - 応じないとアプリの利用/アップデートができない
 - 「トラッキング」については許可しない

その他のケース

- 広告の可能性を疑う ※右上に×印があれば広告
- 何に対する許可/同意なのか確認する



スマホ相談における注意点



相談トラブル防止のための注意点

- 個人情報に触れる際に了解を得る
 - 写真フォルダを開く
 - メールアプリを開く
 - 契約内容を確認する
- 操作を頼まれた場合、あらかじめリスクを伝える
 - データがリセットされてしまう可能性
 - UIや操作性が変わってしまう可能性
- 決済手続きは代行しない
- 個人的な繋がりは持たない

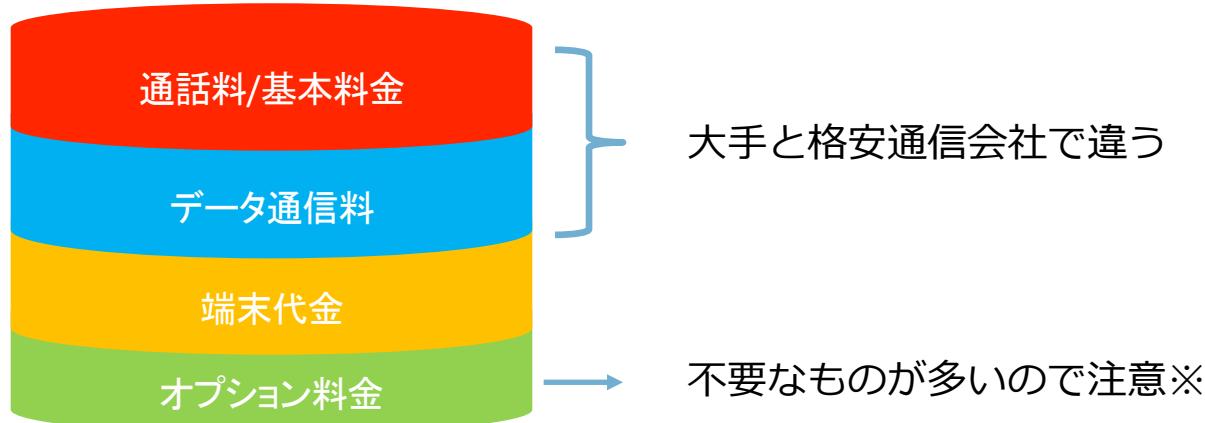


スマホ相談で知っておくべき基礎知識



1. 契約・料金について

スマホ料金の内訳



料金の見直しポイント：

①データ通信量

月々のスマホ利用料金の30～50%はデータ通信料

②オプション料金



スマホの契約・料金関連のあるある

- 契約内容、日々の料金、その内訳を分かっていない
- 必要以上の契約になっている（データ通信量）
- 意識せず不要なオプションに多数加入している
- 長電話により料金が高くなってしまう

スマホ相談者にはこういった方が比較的多い

- 通信会社の料金表示が割引前提で不正確
- 通信会社の料金プランがコロコロ変わる

通信会社にもいろいろと問題がある



2. データ通信・WiFiについて

データ通信の目安

データ通信量月1GBの契約でどのくらいのデータ通信が可能か？

動作	例	回数
ウェブサイトを見る	ヤフージャパンのトップページ	3,400回
電子メールを送る	300文字程度	204,800回
LINEで通話する	音声通話を1分間	333回（5時間半以上）
動画を見る	動画を1分間	55回（55分）

動画を見なければ月1GBの契約で十分

※アプリの更新などでもデータ通信するので注意

どんな契約プランを選べば良いか？

- データ通信料：一番安いプランを選べばOK（※動画を見ない方）
1ヶ月利用可能なデータ通信用量 1GB～5GB
1ヶ月の料金 ¥1,000～¥3,000円が目安

通信会社	金額/月 ※最安プラン定価
Yモバイル	3,058円/5GB
楽天モバイル	1,078円/3GB
UQモバイル	900円 ※よく分からず
NTTドコモ	550円/0.5GB→新規受付終了 2,500円/4GB
ソフトバンク	2,980円/1GB
au	4,928円/1GB

電話会社の料金表示は要注意！！ 最大割引した場合の金額が大半

WiFi

- WiFi（ワイファイ）に接続して通信する分にはデータ通信料はかからない（無料）
- 全てのスマホはWiFiに接続できる
- 大量のデータ通信を行う動画の視聴などは、WiFiに接続して行うのが一般的
- 動画を見ない/LINE通話をしない人にWiFiは不要





3. セキュリティについて



セキュリティに関するポイント

- セキュリティ・アプリ、オプションは必要ない
 - 自分の行動でリスクを無くせる
 - 悪質なセキュリティ・アプリもある
 - スマホの動作が鈍くなる、バッテリー消耗

- 最低限スマホをパスワードでロックする
- メールの案内に従わない、URLをクリックしない
- 広告表示をクリックしない
- 定期的にOS、アプリをアップデートする
- 怪しいアプリを入れない（ゲーム、スマホ最適化など）

セキュリティ対策はこれで十分



4. 生成AIアプリについて

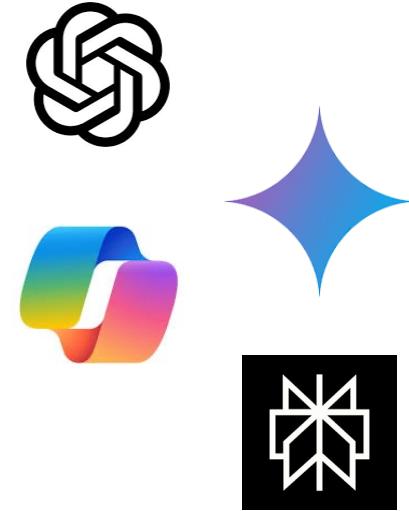
生成AIアプリ

代表的な生成AIアプリ

- OpenAI 「ChatGPT」
- Google 「Gemini」
- Microsoft 「Copilot」
- Perplexity

どれも無料で利用可能（有料版もあり）

PCでもスマホでも使うことができる





生成AIアプリ

生成AIアプリを使うと何ができる？

- ・情報検索
- ・翻訳
- ・作文、要約
- ・対話（受け答え、アイデア出し、各種提案など）
- ・画像や音声、動画の自動生成

これらが誰でも簡単にできてしまう



生成AIアプリの活用

- ・調べる：出てくる答えが分かりやすい
- ・相談する：意見をもらう、アイデアをもらう
- ・作る：文章を作る、画像・動画を作る
- ・翻訳する

題材を与えてこれら↑を実行してもらうこともできる

- ・音声で聞いて音声で答えてもらうこともできる
- ・繰り返し考えてもらうことができる

かなり使えるようになってきているので高齢者におすすめ



生成AIアプリの注意点

- ・最新の情報に若干疎い、たまに間違える
- ・入力した情報が運営企業に利用されてしまう可能性がある
- ・意図せず著作権を侵害してしまう場合がある
→画像、動画、音楽、文章の生成などは要注意

個人情報などを入力せず、情報検索、アイデア生成、相談など、個人レベルで日常生活で利用する分には大きな問題はありません。



よく聞かれる相談内容と対処方法



1. パスワード



パスワードが必要となる質問は多い

しかし、パスワードが分からず先に進めなくなってしまう

- アプリを入れたい（特にiPhoneの場合）
- 各種サービスへのログイン
- マイナンバー関連
- その他

パスワードで行き詰まってしまった場合は

下記いずれかの対応で対処する

1. パスワードの再設定がすぐに可能か確認
2. 思い当たるパスワードでチャレンジ
3. パスワードの仕様を確認（桁数、英数字、大文字など）
4. 別アカウントを作成
5. 契約書類で確認
6. 家族に確認



パスワードの重要性について理解してもらう

パスワードについて教えてあげたいこと

- パスワードが必要となるケースは様々
- パスワードは全て同じではない
- パスワードの種類も様々（数字のみ、英数字、8桁以上）
- パスワードは自分が設定したものと、予め決められたものがある
- パスワードは1文字でも間違えると受け付けられない
- パスワードは必ずどこかに記録しておく必要がある（頭の中以外）



パスワード関連のポイント

スマホ講習では以下について必ず強調しています

- パスワードが分からなくなっても対処する方法が必ずある
 - しかし、それは手間と時間がかかり自分ではできない場合がある
- パスワードは忘れないように必ずメモを残す
 - メモを残す際は後から見て分かるように残す
- パスワードは同じものを使いまわしても構わない
 - しかし、安全上なるべく数パターンを使い回す



2. 文字入力



文字入力のよくある質問/よくあるおかしな文字入力

- キーボードの出し方が分からない
- キーボードの変え方が分からない
- 絵文字の出し方が分からない
- 一字一句全て入力する（予測変換を使わない）
- 入力を間違えると全て消してやり直す

文字入力の基本的な操作を知らない方が多い

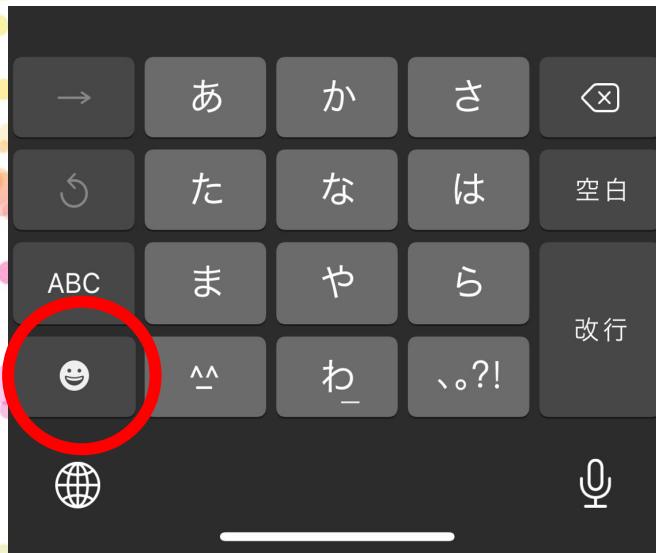
入力する文字、キーボードの変換



文字、地球、キーボードのマークで変更できます

入力する文字、キーボードの変換

顔のマークや「絵・記・顔」で絵文字を出して選ぶことができます。





キーボード/変換の便利な使い方

➤ 予測変換

- 文字を 1 文字、 2 文字入力すると、自動的に様々な変換候補が表示される
 - よく使う言葉が優先的に表示される
 - どこに表示されるか教えてあげる

➤ 一般的な変換

- 言葉で絵文字を呼び出せる 例) 花、涙、雨
- 数字入力で時間、日付などに変換
 - 例) 1212→12時12分、12:12、12月12日、12/12

なるべく「音声入力」をお勧めする

➤ 音声入力のコツ

- ・音声入力ボタンを押したらすぐに話し始める
→事前に入力する言葉を考えておく
- ・入力が終わったら（話し終わったら）、再度ボタンを押して音声入力を終了する





3. メール関連



よくあるケース

- メールの種類を理解していない
- 複数のメールアプリを使い分けることができない
- 受信メールの削除の方法が分からぬ
- SMS/MMSを使い続いている
- パソコンでしかメールを見れない

メールについて基本的なことを理解していない方が多い



メールの種類

1. SMS(ショートメッセージ、携帯メール)
携帯電話番号宛に送信できるメール
70文字以内3円/一通、最大670文字30円/一通
2. MMS (携帯電話会社から与えられたメール)
@docomo.ne.jp, @softbank.ne.jp, @ezweb.ne.jp,
3. 一般的なメール(PCメール,Gmail,Yahooメールなど)
設定すれば様々な機器で利用可能
4. アプリメール(アプリを入れている人同士のメール)
iMassage, LINE, Messenger, など



メールの使い分け

1. SMS(ショートメッセージ、携帯メール)

有料なのでなるべく使わない

携帯電話番号しか知らない人への連絡手段

詐欺メールの受信リスクが高い

2. MMS (携帯電話会社から与えられたメール)

基本的に使用しないことを推奨

詐欺メールの受信リスクが高い

3. 一般的なメール(PCメール,Gmail,Yahooメールなど)

GmailなどWebメールと呼ばれるものを推奨

4. アプリメール(アプリを入れている人同士のメール)

スマホはこれが一番おすすめ (LINEなど)



4. アプリの取り扱い



アプリの入手に関する注意

- iPhoneの人はApple IDとパスワードを忘れないように
- Androidの人は「アカウント設定の完了」と出てきたら「スキップ」を選択
- アプリを入れ過ぎない
- なるべく人のおすすめアプリを利用する
- スマホの調子が悪くなったらアプリを削除する
 - 熱、バッテリー消費など



アプリの削除に関するアドバイス

- 使用しないアプリはどんどん削除する
 - 勝手にデータ通信を行う場合がある
 - ストレージを無駄に消費する
 - プリインストールされているアプリの大半は不要
- アプリの削除はアイコンの「長押し」
- 削除できないアプリは「無効」にする (Android)
- 削除したアプリは必ず再度インストールできる



5. 設定関連



よくある設定メニューに関する質問

- 画面が暗い、画面がすぐ消えてしまう
 - 設定メニューの画面設定で明るさ、スリープタイムを変更可能
- 音、光、アイコンなどのお知らせを止めたい
 - 設定メニューの通知設定で変更可能
- 文字の表示を大きくしたい
 - 設定メニューでテキストサイズを変更可能



6. LINE関連



LINEピンポイントで教えてあげたいこと

- 「友だち自動追加」のOFF
- 「友だちへの追加を許可」のOFF

※スマホの連絡先/アドレス帳を利用する機能を停止する

※上記機能を知らずに「ON」にしている高齢者が多い

友だち追加の方法は対面を前提にQRコードを利用

友だち ×

友だち自動追加



端末の連絡先に含まれるLINEユーザーを自動で友だち追加します。同期ボタンをタップすると、現在の連絡先の情報を同期できます。

友だちへの追加を許可



あなたの電話番号を保有しているLINEユーザーが自動で友だちに追加したり、検索することができます。

非表示リスト

ブロックリスト

OFFの状態
自動追加されない

緑色になっていると
ONの状態
自動追加される



7.マイナンバーカードとマイナポータル



マイナンバーカード：利用メリット

- 各種行政手続きのオンライン申請
- コンビニなどでの各種証明書の取得
- 給付金等の受取口座の登録
- 健康保険証(マイナ保険証)としての利用
 - 受付手続き、診療情報の一元化
- 運転免許証(マイナ免許証)としての利用
- 年金手続きの簡素化
 - 年金受給状況や納付記録の確認など
- 本人確認（身分証明書）
 - 免許証、パスポートの代わりとして

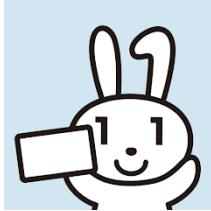


マイナンバーカード：申請方法

- 郵送、オンライン、証明写真機、区役所窓口
 - オンライン（スマホ/PC）または窓口がおすすめ
- 交付申請書と顔写真が必要
- 申請から交付通知書発送まで1~2か月程度
 - マイナンバーカードセンター又は区役所の窓口で受取
- 設定したパスワードを忘れない
 - パスワードが分からなくなるとマイナンバーカードを利用できません

マイナンバーカードとマイナポータル

- マイナンバーカードをスマホで利用するときに使うのが
アプリ「マイナポータル」です。
- 「マイナポータル」を利用すると以下のようないくつかの手続き
が可能です。
 - 各種本人証明/情報参照
 - 医療関連手続き/情報参照
 - 各種行政手続き(子育て、介護等、転出届など)



スマホでマイナポータルを使う

カードの読み取り

- 登録した 4 行の暗証番号を入力

パスワードの入力

利用者証明用電子証明書のパスワード

[パスワードが分からない](#)



- スマホでマイナンバーカードを読み取り
(カードの上にスマホを置く)



スマートフォン背面上部をマイナンバーカードとあわせて、読み取り開始ボタンを押してください。

[読み取りかたを確認](#)



以上の操作で自分の情報をを使った各種手続が可能に



マイナンバーカードに関する注意点

- マイナ保険証の利用には登録が必要
(令和7年12月1日に紙やカードの健康保険証の期限が満了)
 - 薬局、病院の窓口（おすすめ）
 - マイナポータル・アプリ
 - セブンイレブンのATM
 - 支援コーナー(区役所、マイナンバーカードセンター)



マイナンバーカードの更新

- カードの有効期限は申請から10回目の誕生日、搭載される電子証明書の有効期限は5回目の誕生日
- 有効期限の3か月前の翌日から更新手続可能
- 有効期限の2~3か月前にJ-LISから更新案内が届く
- 電子証明書の更新は、カードを持参してマイナンバーカードセンターまたは区役所窓口で暗証番号を入力し更新
- カードの更新は、直近の写真でカードを作成する必要があるため、改めて申請が必要



8.川崎市のサービス



川崎市役所のオンライン手続

- オンラインでいつでもどこからでも行政手続きができる
- 個人向けと事業者向けのサービスがある
- 3,000種類以上の手続きがオンラインでできる
 - 各種証明書の請求、粗大ゴミの収集、水道使用手続き、転出届など
- サービス利用には利用者登録やマイナンバーカードが必要な場合がある
- オンラインで行った行政手続の履歴を確認できる手続きもある

**役所に出向かず手続きできる点が大きなメリット
「オンライン手続かわさき e-KAWASAKI」で検索**

川崎市公式LINEアカウント

- 川崎市が運営するLINEアカウント
- 市政情報やイベント情報、川崎市民向けのアプリなどを案内
- [LINEで友だち追加](#)すると川崎市公式LINEアカウントを閲覧可能
- 友だち追加の方法
 - QRコードを読み取る
 - LINE友だち検索で探す @kawasakicity
- ※QRコードはLINEアプリ以外でも読み取れます



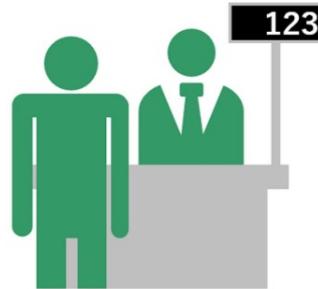
川崎市公式LINEアカウントのメニュー



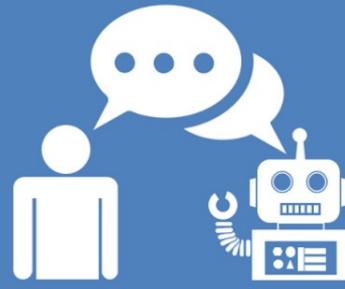
市政だより



窓口混雑情報



AIチャットボット



オンライン手続
かわさき



ツール





かわさきアプリ（全て無料で利用可能）

- 川崎市ごみ分別アプリ
- かわさき防災アプリ
- かわさき防犯アプリ
- かわさきイベントアプリ
- かわさき子育てアプリ
- かわさきTEKTEK
- かわさき市立図書館アプリ
- かわさき上下水道アプリ



9. その他



アプリの広告を消したい：よく口にする要望

- 無料アプリには広告がつきものである事を理解してもらう
 - 基本的に広告は消せない
 - ポップアップ型の広告は消せる→右上の✖印
- 画面いっぱいにやたらと広告が出てくるアプリ
 - 質の良いアプリとは言えないので利用を控える
 - スマホ最適化アプリ、ゲームアプリなどに多い

無料のアプリは広告料によって運営されている



表示されるメッセージの意味が分からない

- メッセージが表示される背景を確認
 - 届いたメールのメッセージ
 - アプリインストール時のメッセージ
 - アプリ利用中のアプリからのメッセージ
 - スマホ本体の通知メッセージ
- 無視して済むメッセージは無視（あとで、スキップ、etc）
- 許可/同意を求めるものは注意！



身に覚えのないメールが届く

- 身に覚えのない、送信元に心当たりのないメールは無視する
 - フィッシング詐欺の可能性
 - 銀行や宅配業者からメールで重要な連絡が来ることは無い
 - メールに記載されているURLをクリックしない
 - メールに記載されている電話番号に電話しない
- メールを開封して何かが起こる事は無い
 - しかし、URLや添付ファイルをクリックしてはダメ！



スマホのトラブルへの対処方法



スマホ操作で困った。答えは必ずスマホ画面の中に！

- 対処法
 - ボタンやアイコン、メニューらしきものを押してみる
 - 画面を上下、左右にスライドしてみる
 - 画面の空白部分を触ってみる
 - 戻る＜ 進む＞ ボタンを押してみる

必ずどこかに問題の突破口があります！



スマホ操作で困った。画面の中に答えが見つからない。。

- 対処法
 - Googleで検索してみる
 - 例) スマホ 画面 明るさ 設定
 - 例) LINE 友だち 追加

Google検索で殆どの問題は解消できる！
検索技術が何よりも重要！



スマホ操作で困った。画面の中に答えが見つからない。。

- 対処法
 - YouTubeで検索してみる [\(できる方は\)](#)
 - 例) スマホ 画面 明るさ 設定
 - 例) LINE 友だち 追加

どんな問題でも何かしらの動画が見つかるはず！
動画で見れば分かりやすく理解可能！



スマホ操作で困った。画面の中に答えが見つからない。。

- 対処法
 - 生成AIで検索してみる
 - 例) スマホの画面の明るさ設定の方法を教えて
 - 例) LINEで友だちを追加する方法を教えて
 - ChatGPT, Gemini, CoPilotがおすすめ

かなり細かく手順を教えてくれる。
まれに間違うこともあるので、注意は必要！



スマホやアプリの不調に関する対処法

- スマホ/アプリの動きが遅い/重い
 - スマホの再起動
 - OS/アプリのアップデートを確認
- スマホが熱くなる/固まる/バッテリーの減りが早い
 - スマホの再起動
 - 最近入れたアプリの削除

多くの事象は再起動で解消されることが多い



アプリの不調に関する対処法

- スマホのOSのバージョンを確認
 - OSが最新の状態でない
 - OSがアプリに対応していない
- アプリの更新を確認
 - アプリが最新の状態でない
- アプリを入れ直す
 - 一旦アプリを削除して再インストール

アップデートや再インストールで解消されることがある



質疑応答



以上で講習を終了します。

皆様お疲れ様でした。