

スマホサポーターとは

国が目指す「誰一人取り残されない人に優しいデジタル社会」の実現に向けて、地域の団体や周囲の身近にいるスマホの操作に困っている人に対して、スマホの利用方法を教えることが出来る人。

デジタルを
日常で利用
している

デジタル活用
に前向き
である

利便性を
普及・周知する
意欲がある

スマホ
初心者さんに
寄り添える

偏りなく
正しい知識
がある

危険性と
対策を
理解している

スマホ初心者
(初級者)



スマホサポーター
(中～上級者)



スマホ講師
(上級者)



身近な存在
共助の関係



知識や活用方法
接し方を伝授



伝え方

① ゆっくりはっきり丁寧に

- ・ 10秒で45文字程度を話すくらいのスピードを意識する
- ・ 大切なところは強調して丁寧に伝える
- ・ 相手にちゃんと伝わるようにはっきりと

② 専門用語は言い換えて説明

- ・ カタカナ用語はなるべく避けて
わかりやすい言葉に変換して説明

※用語を知って慣れてもらうことも大切です。
相手のスキルに合わせて正しい用語も
教えてあげましょう。

10秒チャレンジ

スマートフォンは危険性を
しっかりと理解して正しく使
えば安全で便利に利用するこ
とができます。(45文字)

言い換えチャレンジ

スクリーンショット →

アイコン →

タップ →

スワイプ →

SMS →

(P106：記入例を参照)

伝え方

③ 基本の方法1つを短く説明

- ・複数のやり方があっても、簡単で基本的な方法を1つだけ伝える
- ・どんな時でも確実に操作ができる再現性のある方法がベスト
- ・説明は端的に短文で。ゴールまでを一気に伝えず順を追って。

④ イメージできる利用シーンを交える

✕ 機能や操作がわかる → 利用できる

○ 機能や操作がわかる + **利用するイメージができる** → 利用できる

利用シーンチャレンジ

例) たとえば、急な停電時などにスマホのライトを使えば、手元に懐中電灯がなくても緊急時に役立ちます

カメラの拡大 →

画面のロック →

(P106：記入例を参照)

接し方

① スマホの便利さや楽しさを感じてもらう

【鉄則】 自分がスマホ利用を楽しむこと&スマホを教えることを楽しむこと

- ・ スマホを使うメリットを理解してもらう（スマホにしかないメリットであればなお良し）
- ・ 生活に活かせる身近な機能から慣れてもらう
- ・ スマホ利用が前向きになるようなサポートが役割（スマホを完璧に使えるようになってもらうことが目的ではない）

スマホだからできることを考えてみよう！ 

- 計算機が使える → NG（スマホでしかできない機能ではない。電卓があればスマホの計算機を利用する必要がない。）

（P106：記入例を参照）

【事実】
スマホで
地図が見れる

【機能】
スマホが
道案内をしてくれる

【メリット】
初めての場所でも
ひとりで迷わずに行ける！

接し方

② 共感と寄り添い

- ・うなずきや相槌などの傾聴姿勢を示し、最後まで話を聴く（途中でさえぎらない）
- ・相手の言葉を復唱し共感の言葉を伝える
- ・講師と生徒のような関係でなく、あくまで同じ立場（仲間）として寄り添う

③ 【自分でできるようになるため】のサポート

- ・本人の代わりにすべて操作 & 解決 してしまわない（本人ができることを奪わない）
- ・本人が自分でできるようになるためのスキルアップのサポートをする
- ・ゴールだけではなくゴールにたどりつける方法やコツを教えてあげる

④ できない時やわからない時はいっしょに考える

- ・わからない時は知っているふりをせずに正直に伝えていっしょに考える
→ 【いっしょに考えてくれる人がいる事】が初心者さんには心強い！
- ・操作マニュアルを確認したり適切な相談先を案内してあげよう

最初は自分も苦手
だった事や難しい
と思っていた経験
を話してあげると
GOOD！



注意点

① プライバシーに関わる情報の取り扱いに配慮する

- ・ 個人情報入力の際は画面をのぞき込んだりしない
- ・ パスワードは必ず本人に決めてもらう（パスワード作成のコツを伝えるのはOK）
- ・ 特別な理由を除き、個人情報の代理打ち込みはしない（特にパスワード）
- ・ 本人の許可を得ずに、または本人の見ていないところでスマホを勝手に操作しない

不信感を抱くような行動は避けましょう！

【プライバシーに関わる内容例】

- | | | |
|--------------------|------------------|---|
| ○ 特定の個人を識別できるもの | 氏名や住所、生年月日電話番号 等 |  |
| ○ 個人識別符号を含むもの | 生体認証、マイナンバー 等 |   |
| ○ 金融機関情報 | 口座情報、クレジットカード等 |  |
| ○ スマホに関連したプライベート情報 | 検索履歴、アカウント情報 等 |  |

注意点

② 根拠のない情報は共有しない

- ・ 偏った自分の考えや、根拠のない情報（誰かから聞いた、ネットでみた）のみを伝える事は避ける
- ・ わからない事は「わからない」と回答してOK→いっしょに考える（曖昧な事を言わない）
- ・ 自分で解決しようのない場合は、適切な相談先を案内する

③ 料金が発生するサービス等は注意

- ・ 料金が発生する事を事前に本人に案内し承諾を得たうえで実行
- ・ 金額や支払先、支払い方法を確認

例）ダウンロード時などの通信料、かけ放題対象外の通話料、LINEスタンプ購入、有料サービスの登録 など

④ 違法なスマホ利用やモラルに欠ける行為はお断り

- ・ 即座にお断りしてOK
- 例）違法なチケット転売や、著作権侵害にあたる行為 など
- ・ なぜダメなのかを説明したうえで、適切な対応を提案

注意点

⑤ スマホ内データの取り扱い

- ・写真や連絡先など大切なデータを安易に削除しないよう注意する
- ・削除からさらにゴミ箱内データを削除すると復元ができないので注意
- ・アプリのアンインストール時は事前にアプリ内データのバックアップ状況とログインに必要な情報を確認
- ・データの保存先に注意（本体ではなく外部ストレージやクラウドの利用をおすすめ）

トラブル対処法

状況	ネットが遅い、繋がらない		
想定原因	Wi-Fiの通信環境	モバイル通信の環境	通信量の制限
対応	電波の切り替え	利用場所を変える	データ利用量を確認のうえ、必要に応じてデータ量を追加
方法	設定＞インターネットでWi-Fiをオフにして利用。	Wi-Fiが利用できる場合は接続。それ以外の場合は移動して利用場所を変更。	各キャリアのサイトorアプリ（マイ○○）からデータ量を確認。有料でデータ量を追加するか、Wi-Fi環境での利用をおすすめ。

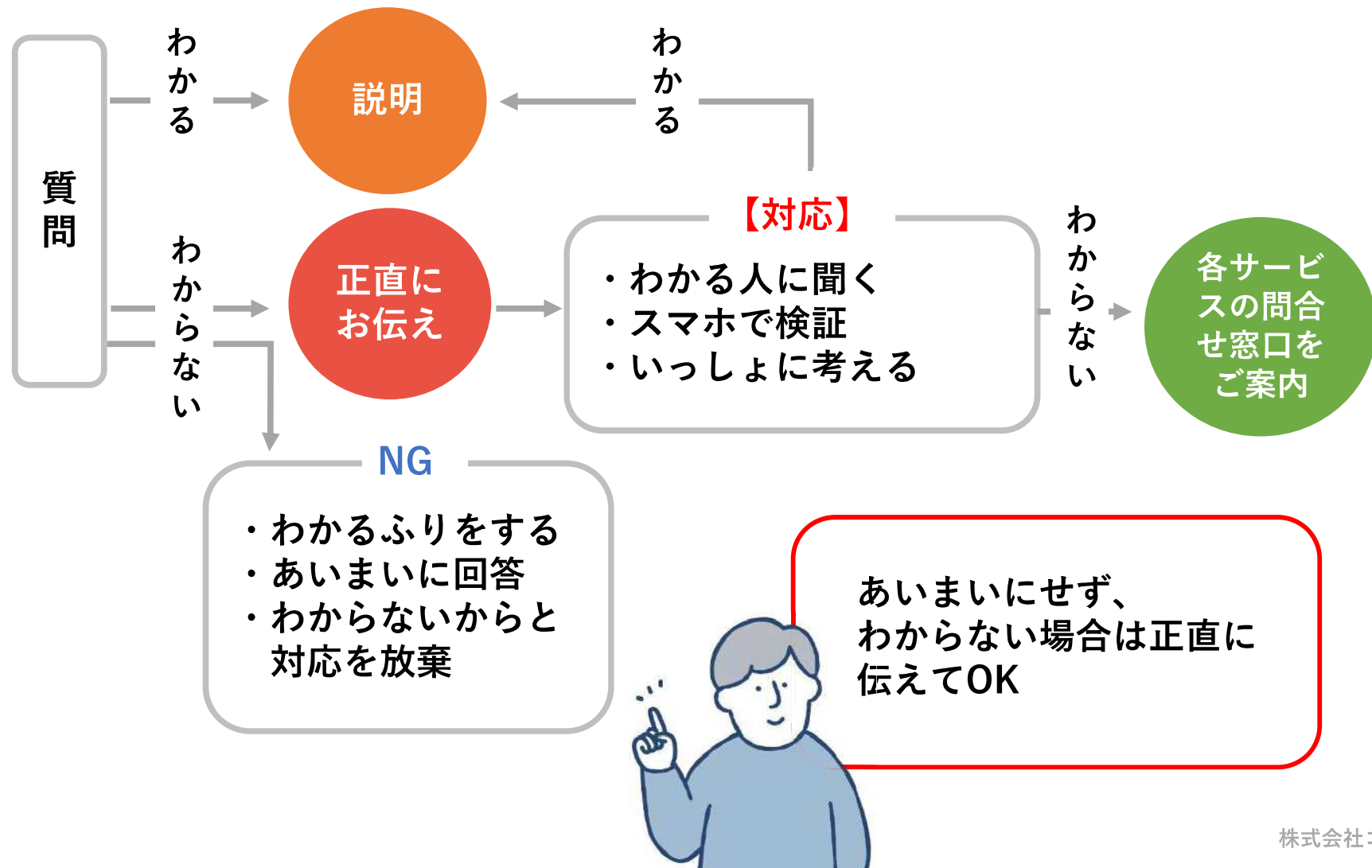
注意点

状況	アプリがエラー/フリーズ		本体がエラー/フリーズ		
想定原因	バージョンが古い	一時的な不具合	容量の制限	一時的な不具合	故障
対応	アプリのバージョン更新	アプリのタスク終了	ストレージ確保	本体の再起動	修理
方法	AppStore/Playストアのアカウント管理画面のバージョンアップ可能なアプリ一覧から更新。 または対象のアプリ名で検索して更新。	【iPhone】 画面最下部から真ん中へスライドして2秒ほど停止させ、下から上へスライド 【android】 タスクボタンをタップして、下から上へスライド	設定＞（一般）＞ストレージで残容量を確認して、アプリや写真を削除。 ※SDカード対応機種はSDカード利用を推奨。	【iPhone】 電源ボタンと音量ボタンを長押し 【android】 電源ボタンと音量ボタンの上を長押し ※再起動を行うと操作途中のデータは削除される可能性があります。	キャリアやメーカーなど適切な相談先を案内 ※修理代金が発生する場合あり

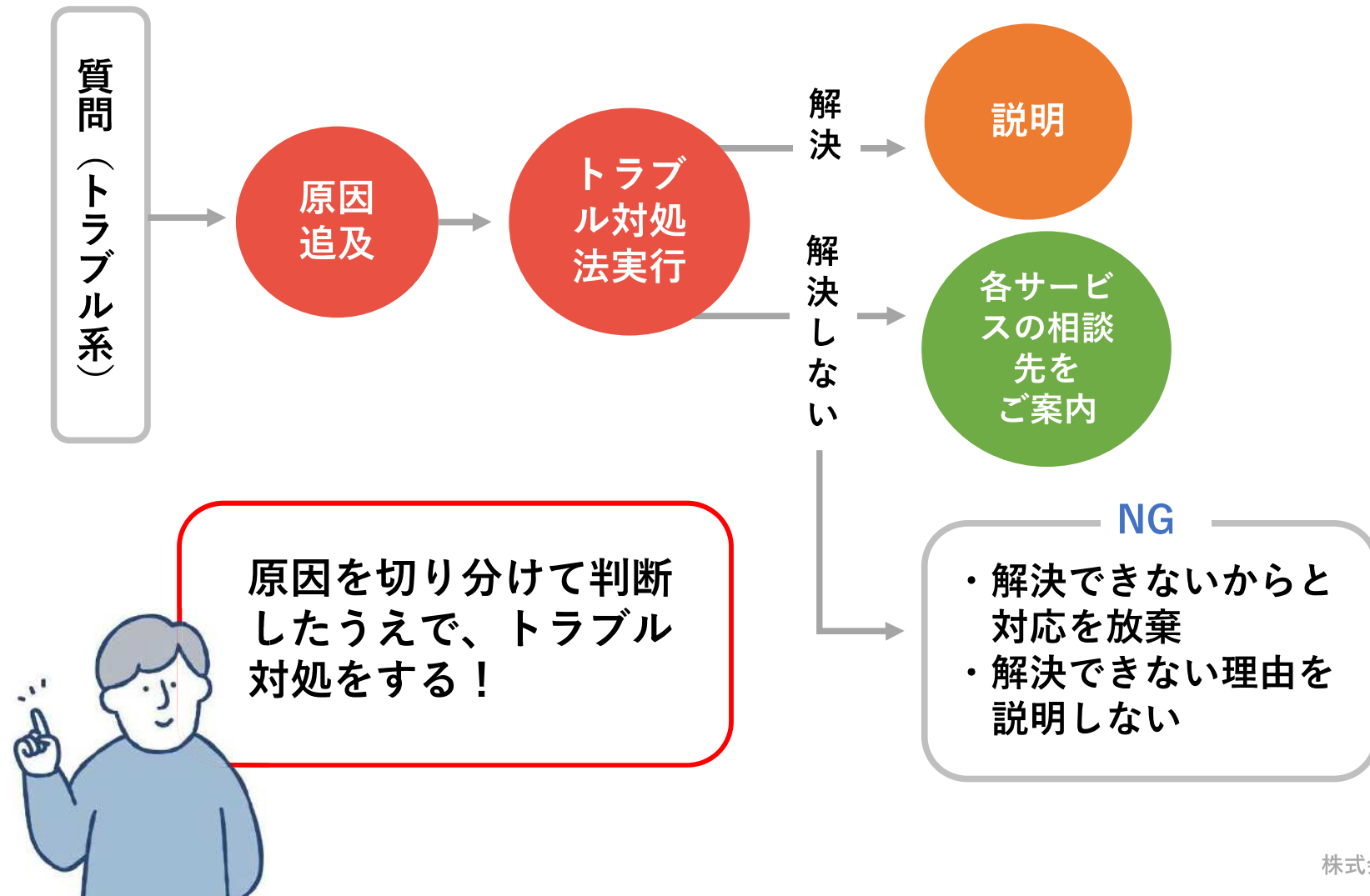
※上記対応でも解決できない場合は、適切な相談先を案内 ※機種によって操作が異なる場合があります。

■ 対応フローまとめ 【パターン① わからない内容の対応】

例：自分が利用していないアプリや機能について等



■ 対応フローまとめ 【パターン② 解決しようのない内容の対応】



ロープレチャレンジ

STEP
1

スマホ用語の意味を説明してみよう

★伝え方のコツに意識

STEP
2

スマホ操作を教えてみよう

★操作説明の伝え方のコツに意識

STEP
3

相談対応を想定して質問に答えてみよう

★接し方や対応時のながれや注意点を意識

ロープレチャレンジ

次ページに解説例あります

STEP
1

スマホ用語の意味を説明してみよう ★伝え方のコツに意識

【例題1：ログインとは】

【例題1：Wi-Fiとは】

★どんな場面で使うのか、どんなメリットがあるのかを説明に加えてみよう！

ロープレチャレンジ

【解説例 1：ログインとは】

スマートフォンやインターネットのサービスを利用する際に、自分のアカウント（ページ）に入るための手続きです。例えば、メールや自分のためたポイントを確認する時にログインが求められます。ログインするには、IDやパスワードを入力する必要があります。これにより、システムがあなたが本人であることを確認し、個人設定や情報にアクセスできるようになります。ログインすることで、あなた専用の情報や設定が保存され、安全に利用できるようになります。

【例題 1：Wi-Fiとは】

無線でインターネットに接続する電波（技術）です。データ容量が多くても追加料金がかからない利点がありますが、自宅やカフェのWi-Fi環境があるエリアでしか利用できません。一方、モバイル通信（4Gや5G）は携帯電話会社のネットワークを使ってインターネットに接続する方法で、外出先でも使えますが、データ容量に応じて料金が発生することがあります。

ロープレチャレンジ

STEP
2

スマホ操作を教えてみよう

テーマ：カメラの利用方法を教える

内容		説明	ポイント
1	導入	・スマホで撮影する場面や 利用例を紹介	★使ってみたいと思わせる ★具体的な利用シーンをイメージさせる
2	撮影の 操作説明	・スマホの持ち方 ・アプリの起動 ・撮影の方法 ・撮影のコツ	★自分の当たり前を捨てる ★指示するだけでなく操作のコツやヒントを伝える ★再現性のある1つの方法のみ
3	機能紹介	・拡大やフラッシュ	★具体的な利用シーンとメリットを交えて ★専門用語は言い換えて
4	閲覧の 操作説明	・撮影した写真の確認 ・削除	★一連のながれを想定して
5	注意点	・保存容量やマナー等	★マイナスイメージになりすぎないように (ダメな使い方<正しい使い方)

ロープレチャレンジ

STEP
2

スマホ操作を教えてください

テーマ：カメラの利用方法を教える

メモ

ロープレチャレンジ

STEP
3

サポーターとして相談対応を想定して質問に答えてみよう

★接し方や対応時のながれや注意点を意識

【相談対応の一連のながれ】

1

挨拶・自己紹介

- ・笑顔で明るく
- ・話しやすい雰囲気づくりに努める

「こんにちは。担当する〇〇です。
よろしくお願いします。」

2

聞く

- ・相談内容を丁寧にヒアリング
- ・共感しながらコミュニケーションをとる

「どういった事でお困りで
しょうか？」

3

理解する

- ・要望（目的）をしっかり把握
- ・問題の原因を特定

「〇〇で困ってるんですね。では
操作方法をお伝えしますね！」

4

説明する

- ・要望に応じて操作方法や解決策
をわかりやすく伝える

「順番に説明していきます。分からない
ところがあれば教えてくださいね。」

5

確認する

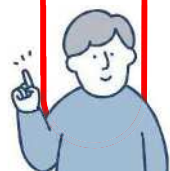
- ・相談者が理解、納得したか確認する
- ・場合によっては複数回、説明や実践を行う

「不明点や不安なことは
無いですか？」

ロープレチャレンジ①

2～3人でペアになって実践してみましょう

相談者の設定：80代前半、スマホ歴1年、超初心者、スマホ用語が苦手

サ
ポ
ー
タ
ー

こんにちは！お願いします。どのようなお悩みでお困りですか？

こんにちは。お願いします。
スマホの基本操作が全然わからなくて・・・
ニュースアプリを入りたいんです。

ニュースアプリですね！それでは、アプリのインストール方法を一緒にやってみましょう。

操作説明をしてみましょう

できましたね！不明点はないですか？

はい！わかりました。ありがとうございます。
ところでアプリを取得する際の注意点はありますか？

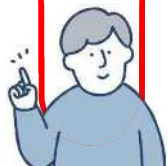
注意点を説明してみましょう

自宅に帰ってから、是非復習してみてくださいね。
今日はありがとうございました。やってみます！
ありがとうございました。相
談
者

ロープレチャレンジ②

2～3人でペアになって実践してみましょう

相談者の設定：70代後半、スマホ歴3年、初心者、スマホは最低限しか利用していない

サ
ポ
ー
タ
ー

こんにちは！お願いします。どのようなお悩みでお困りですか？

こんにちは。
LINEで友達にスタンプを送りたいんだけど、スタンプって
お金がかかるんでしょうか？

LINEスタンプの料金について説明してみましょう

そうなんですね！では、利用方法を教えてください。

スタンプの利用方法ですね！それでは、スタンプ送信を一緒にやってみましょう。

操作説明をしてみましょう

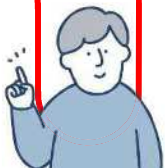
ばっちりです。不明点はないですか？

よくわかりました！
ありがとうございました。相
談
者

ロープレチャレンジ③

2～3人でペアになって実践してみましょう

相談者の設定：60代後半、スマホ歴6年、操作はできるがスマホへの不安感が強い

サ
ポ
ー
タ
ー

こんにちは！
どのようなお悩みでお困りですか？

詐欺メールなのか、そして個人情報の
漏洩について説明してみましょう

詐欺メールの対処法や今後の対策を説明しましょう

心当たりのない不審なメールを間違えて開いてしまいました。これは詐欺メールでしょうか？詐欺メールなら、私の個人情報が全て漏洩してしまったのでしょうか・・・



そうですか。これからどのように
対策すればいいのでしょうか？

わかりました！ありがとうございました。
気を付けて利用します。

相
談
者

【チャレンジ①】**【ニュースアプリの操作方法】**

「iPhoneの方は『App Store』、Androidの方は『Playストア』を開いてください。上にある検索欄に『ニュース』と入力して、『SmartNews』というアプリを探します。見つけたら『入手』または『インストール』をタップすればOKです。ダウンロードが終わると、ホーム画面にアプリが表示されますよ。」

【注意点の文言】

「アプリは『無料』と書かれていれば基本的に料金はかかりませんが、中にはアプリ内でお金がかかるものや、広告が出るものもあります。信頼できるものだけ使いましょうね。迷ったときは、誰かに相談するのも安心ですよ。」

【チャレンジ②】**【LINEスタンプの料金】**

「LINEスタンプには、無料で使えるものと、有料のものがあります。無料のスタンプでも楽しく使えますし、有料のスタンプは買う前に金額が表示されるので安心してくださいね。」

【スタンプの操作説明】

「メッセージ入力欄の右側にある顔マークをタップしてみてください。好きなスタンプを選んで送信すると、そのまま送れますよ。」

【チャレンジ③】**【詐欺メールかどうか、個人情報の漏洩について】**

「これはよくある詐欺メールのひとつです。リンクを開いただけなら、すぐに個人情報が漏れることは少ないですが、名前や口座番号などを入力した場合は注意が必要です。まずは落ち着いて、どんな操作をしたかを思い出してみましょう。」

【詐欺メールの対処法と今後の対策について】

「不審なメールやSMSが来たときは開かずに削除しましょう。特に『荷物が届きません』『支払いが必要です』など不安をあおる内容には注意です。心配な場合は、公式サイトや本物の電話番号を確認するようにしましょう。」

用語	説明 言い換え
アイコン	マーク、絵柄
アカウント	インターネットを利用するための権利 主にIDとパスワードで構成される
アップロード	インターネット上にデータを送る⇔ダウンロード
アプリ	アプリケーションの略 機能
アンインストール	アプリの削除
インストール	アプリを使える状態にする
オンライン	インターネットに接続している状態⇔オフライン
カーソル	文字が打てる場所を示すもの棒（ 1 ）が点滅しているところ
キーボード	文字盤
キャリア	ドコモやau、ソフトバンク、楽天モバイルなどの通信事業者
クイック設定パネル	設定画面※Androidでよく使う機能を集約している場所を指す
コントロールセンター	設定画面※iPhoneでよく使う機能を集約している場所を指す

用語	説明 言い換え
ステータスバー	画面上部にあるスマホの今の状態が確認できる場所 ※ステータス=状態
スライド（スワイプ）	画面に指を付けたまま上下左右に滑らす操作
ダウンロード	（アプリや写真などのデータを）スマホに取り込む⇔アップロード
タップ	画面を指で一回軽くたたくように押す動作
デフォルト	初期設定
バージョン	型番※本の第●版のように更新されると数字が変わる
バックアップ	控え※紛失や水濡れ・破損などで万一、データが消えても対処できるように控えておくこと
ピンチイン/アウト	指2本を使い、画面を縮小/拡大する操作
ブックマーク	お気に入り登録機能しおり
ブラウザ	インターネットに接続してホームページの閲覧や検索などをするための機能
フリック入力	文字の入力方法の一つ 上下左右に指を払う（はじく）ようにして文字を入力する方法
プロバイダ	インターネットを供給している会社

用語	説明 言い換え
ホームボタン	ホーム画面に戻るボタン
ホーム画面	待ち受け画面最初の画面
マナーモード	音を鳴らさない設定
リターンマーク	戻るボタン ※「↶」「←」「<」※ 機種により異なる
ログイン	IDとパスワード等を入力して自分のページに入ること
ロングタップ（長押し）	画面を指で1、2秒押し続ける操作
通信料	インターネットやメールをすると発生する通信料金
App Store （アップストア）	iPhone用のアプリを提供している場所 アプリのお店
Apple ID （アップルアイディー）	iPhoneApple社のサービスを利用するときに使うアカウントのこと
Bluetooth	無線規格の1つで近距離で音声やデータを通信する仕組み（例：ワイヤレスイヤホン）
cookie	サイトを閲覧したユーザー情報を一時的に保存する仕組み
eメール（イー・メール）	エレクトロニック・メールの略電子メール

用語	説明 言い換え
Google Playストア (グーグルプレイストア)	Androidスマートフォン用のアプリを提供している場所
GPS (ジー・ピー・エス)	グローバル・ポジショニング・システムの略 位置測定システム現在地を測定する機能
iCloud (アイクラウド)	iPhone用のデータ保管場所
ID (アイ・ディー)	サービスやシステムの登録者や利用者を識別するためのユーザー名 口座の口座番号のようなもの
OS (オーエス)	オペレーティング・システムの略 パソコンやスマートフォンを動かすシステム
QRコード (キューアール)	クイック・レスポンス・コードの略 四角形の平面 (2次元) になったバーコード
SDカード (エスディー)	写真などの情報を保存しておける小さなチップ
SMS (エス・エム・エス)	ショート・メッセージ・サービスの略 電話番号宛てに送るメール
SNS (エス・エヌ・エス)	ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略 LINEなどインターネット上で交流ができるサービス
URL	インターネット上の住所にあたるもの
webサイト (ウェブサイト)	インターネット上にある情報がまとまったページ
Wi-Fi (ワイファイ)	無線でインターネットに繋ぐこと

【言い換えチャレンジ】

スクリーンショット	→	スマホの画面に表示されている内容を画像として保存する機能
アイコン	→	アプリのマークや絵柄
タップ	→	ちゃんと画面を短く軽く触る操作
スワイプ	→	指を軽く触れたままスライドする操作
SMS	→	ショート・メッセージ・サービスの略電話番号宛てに送るメール

【利用シーンチャレンジ】

- カメラの拡大 → お孫さんの運動会の時など遠くの人や風景を撮影したい時に、ピンチ操作で拡大すれば遠くからでも必要な部分のみを撮影することができて便利です。
- 画面のロック → スマホをどこかで落とした時に誰かに拾われたとしても、画面ロックでスマホにカギをかけておけば、スマホの中身をみてデータを盗まれたりすることを防げるため安全です。

【スマホだからできることを考えてみよう】

- ・ 地図アプリは目的地までの道のりを音声などでリアルタイムで教えてくれる
- ・ 検索アプリは撮影したお花の写真からその花の名前などを調べることができる
- ・ カレンダーアプリは予定時刻の前にスマホが通知で教えてくれる