

すみれさんのわくわくインターネットライフ～スマホ紛失編～

スマートフォンを紛失したり、盗まれたときに備えて、事前にどのような対策をとる必要があるでしょうか。また実際に紛失したとき、どのように対処すればよいでしょうか。シニア女性すみれさんが、賢い少年ちよっと待ってくんのアドバイスを受けながら、スマホの紛失・盗難に備える知識を得ていきます。



紛失に備えてやっておくこと

- スマホを購入したショップの電話番号を手帳などに控えておく
- アカウントのユーザー名とパスワードを控えておく
- 第三者にスマホの中を見られないように、スマホにロックをかける（パスワードや顔認証など、画面ロック機能を設定しておく。）
- スマホやスマホケース裏などに氏名・固定電話番号を書いておく。

スマホを探すアプリで遠隔で音を鳴らしたり、ロックをかけたりできるよ。

チェック!



紛失してしまったときにできること

- 「スマホ」の位置を「探す(アプリ)」で探す。
(紛失したスマホに電源が入っていない場合は、探せません)
- 紛失したら速やかに携帯電話会社(キャリア)に連絡する。
- キャッシュレス決済アプリやクレジットカード、個人情報漏えいの恐れがあるサービスを利用している場合は、事業者に連絡して、各々のサービスを利用停止にする。

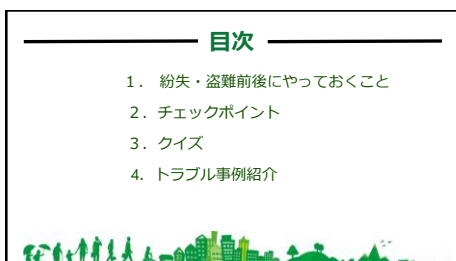
スマホを紛失した場合、携帯電話会社や警察に連絡することはもちろん、SNSのパスワードを変更したり、スマホで利用しているアプリ会社やクレジットカード会社にも問い合わせましょう。

スマホ紛失1



スマートフォンを紛失したり、盗まれたときに備えて、事前にどのような対策をとっていればよいか、また実際に紛失したときの対処方法についてお話します。すみれさんというシニア女性が、ちょっと待ってくんのアドバイスを受けながら、スマホの紛失・盗難に備える知識を得ていきます。

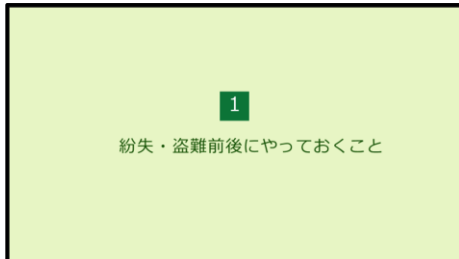
スマホ紛失2



目次です。

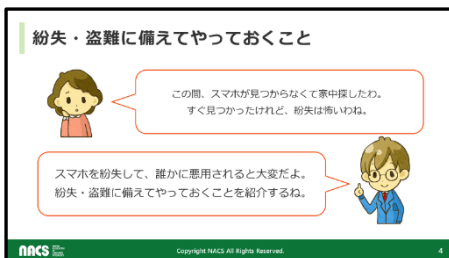
1. 紛失・盗難前後にやっておくこと
2. チェックポイント
3. クイズ
4. トラブル事例紹介、についてです。

スマホ紛失3



1、紛失・盗難前後にやっておくこと です。

スマホ紛失4



すみれさんは、スマホが見つからなくて家中探したようです。幸いすぐ見つかったようですが、紛失は怖いと言っています。

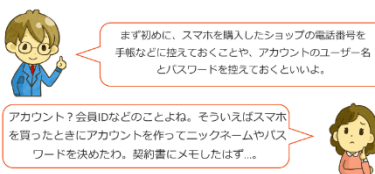
スマホを紛失して、誰かに悪用されると大変なので、ちょっと待ってくんが、紛失・盗難に備えてやっておくことを紹介してくれるようです。

スマホ紛失5

紛失・盗難に備えてやっておくこと

まず初めに、スマホを購入したショップの電話番号を手帳などに控えておくことや、アカウントのユーザー名とパスワードを控えておくといひよ。

アカウント? 会員IDなどのことよね。 そういえばスマホを買ったときにアカウントを作ってニックネームやパスワードを決めたわ。契約書にメモしたはす...



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 5

まず初めに、スマホを購入したショップの電話番号を手帳などに控えておくことが必要とっています。また、アカウントのユーザー名とパスワードを控えておくといひともっています。

アカウントとは、会員IDなどのことです。スマホを購入する際に、アカウントを作ってニックネームやパスワードを決めるのですが、アカウントを作ったことを忘れることもあるので、きちんとメモしておくといひでしょう。

スマホ紛失6


紛失・盗難に備えてやっておくこと

1-1 画面ロック機能を活用する

アンドロイド
パスワード、パターン、PINコード、顔認証、指紋認証、スマートロック

アップル (iOS)
パスワード、パターン、PINコード、Face ID、Touch ID、スマートロック

第三者にスマホの中を見られないように、ロックをかけておくといひよ。パスワードをかけたり、顔認証や指紋認証など本人以外開けられないようにする方法があるよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 6

ちょっと待ってくんは、第三者にスマホの中を見られないように、スマホにロックをかけることを勧めています。ロックとは、スマホを契約者本人以外開けられないようにすることです。

スマホのロックのかけ方には、パスワードや、顔認証・指紋認証などの生体認証などさまざまな方法があります。

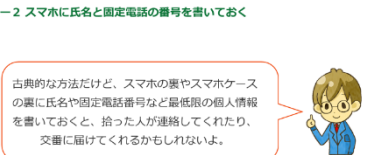
アンドロイドでは、パスワード、パターン、PINコード、顔認証、指紋認証、スマートロックなどと呼びます。とAppleでは、パスワード、パターン、PINコード、Face ID、Touch ID、スマートロックなどと呼びます。

スマホ紛失7

紛失・盗難に備えてやっておくこと

1-2 スマホに氏名と固定電話の番号を書いておく

古典的な方法だけど、スマホの裏やスマホケースの裏に氏名や固定電話番号など最低限の個人情報を書いておく、拾った人が連絡してくれたら、交番に届けてくれるかもいひよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 7

次に、古典的な方法ですが、スマホの裏やスマホケースの裏に氏名や固定電話番号など最低限の個人情報を書いておく方法があります。スマホを拾った善意の方が連絡してくれたり、交番や駅などに届けてくれる可能性もあります。

スマホ紛失8

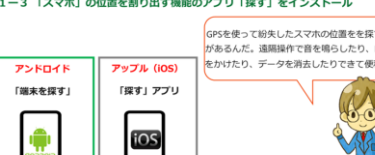
紛失・盗難に備えてやっておくこと

1-3 「スマホ」の位置を割り出す機能のアプリ「探す」をインストール

アンドロイド
「端末を探す」

アップル (iOS)
「探す」アプリ

GPSを使って紛失したスマホの位置を探す機能があるんだ。遠隔操作で音を鳴らしたり、ロックをかけたり、データを消去したりできて便利だよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 8

また、GPSを使って紛失したスマホの位置を探す機能を使う方法もあります。Androidでは「端末を探す」、iPhoneでは「探す」機能(アプリ)で紛失したスマホの位置を割り出すこと等ができます。

たとえば、GPSにより、スマホが現在どこにあるかを特定することができます。


遠隔操作で「スマホの音を鳴らす」こともでき、家の中でどこに置いたかわからない時にも便利です。

スマホの悪用を防ぐため、遠隔操作でロックをかけて、アクセスを制限することもできます。ロック画面には発見者へのメッセージが表示できるほか、電話番号を設定して発見者にコールしてもらうこともできます。また、隔操作で、スマホに入っているデータを消去することもできます。

スマホ紛失9

紛失・盗難に備えてやっておくこと
アプリ「探す」は、紛失スマホの電源が入っていることが条件

スマホを探すためには、紛失したスマホの電源が入っていること、位置情報（GPS）がオンになっていることが必要だよ。スマホの電池が切れてしまうと通信はできないよ。すみれさん、次に具体的な方法を教えるね。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 9

紛失したスマホの電源が入っていないと検索ができません。スマホの位置はGPS情報に紐付いているためです。

またデータ通信が可能であることも必要な条件です。紛失したスマホを探す、別のスマホやパソコンが必要ですよ。

そして、紛失したスマホのアカウントとパスワードを把握していることが条件です。

スマホ紛失10

紛失・盗難に備えてやっておくこと
① Androidのスマホで「端末を探す」機能の設定

① アプリをインストール
② 位置情報をオン
③ 「端末を探す」をオン
これで準備OKだよ。

Android
端末を探す



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 10

Androidのスマホで端末を探す場合、Androidでは、Google Playの検索窓に「端末を探す」と入力し、[インストール]をタップします。

アプリをインストールしたら、次はスマホの位置情報をONにしましょう。設定方法は[設定]>[セキュリティ]>[位置情報]をONにし「端末を探す」をONにします。。念のため、スマホの[設定]>[セキュリティ]>[端末を探す]をONになっているか、確認しましょう。

スマホ紛失11

紛失・盗難に備えてやっておくこと
② iPhoneで「端末を探す」機能の設定

① 「設定」アプリをタップ。
② 「自分の名前（アカウント）」をタップ
③ 「探す」をタップ。
④ 「iPhoneを探す」をオン。

Apple ID
探す



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 11

iPhoneで端末を探す場合です。

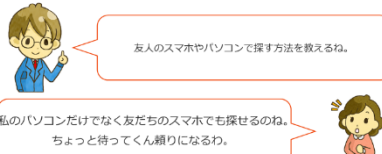
- ① [設定]アプリをクリック。
 - ② [自分の名前(アカウント)]をタップ。
 - ③ [探す]をタップ。
 - ④ [iPhoneを探す]をオンにします。
- ※: 位置情報もオンにしておきます。
これで、事前の準備はできました。

スマホ紛失12

紛失したとき（友人のスマホやパソコンで探す）

友人のスマホやパソコンで探す方法を教えるね。

私のパソコンだけでなく友だちのスマホでも探せるのね。ちょっと待ってくん頼りになるわ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved. 12

では次に、友人のスマホやパソコンで紛失したスマホを探す方法を案内します。

スマホ紛失13

紛失したとき（友人のスマホやパソコンで探す）

①アンドロイドのスマホで紛失したアンドロイドスマホを探す



- ①「デバイスを探す」アプリを起動。
- ②自分のGoogleアカウントが表示されたら「続行」他の人のスマホを探すにはゲストとして「ログイン」をタップ。
- ③「パスワード」を入力。遠隔で音を鳴らしたり、データを消したりできるよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved 13

- Android スマホでAndroidのスマホを探す場合、
- ①[デバイスを探す]アプリをタップして起動します。
 - ②自分のGoogleアカウントが表示されていることを確認して[続行]をタップ。他の人のスマホを探す場合は[ゲストとしてログイン]をタップして探します。
 - ③[パスワード]を入力。


また、紛失したスマホの「音を鳴らす」こともできます。スマホの着信音を最大音量で5分間鳴らします（マナーモードやバイブレーションモードに設定している場合でも着信音が鳴ります）。

「デバイスを保護」をタップしてロックをかけたり、メッセージや連絡先電話番号をロック画面に追加できます。また「デバイスの消去」をタップすれば、スマホのすべてのデータを完全に削除できます。


スマホ紛失14

紛失したとき（友人のスマホやパソコンで探す）

②パソコンでアンドロイドのスマホを探す



- ①Google検索画面⇒画面右上の点が9つの[Googleアプリ]をタップ。
- ②「アカウント」をタップ。
- ③上部の「セキュリティ」⇒「お使いのデバイス」の探したい「スマホ」をタップ。
- ④「デバイスを探す」をタップ。右画面に現在の位置、左に操作メニューが出てくるよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved 14

- パソコンでAndroidのスマホを探す場合、
- ①Google検索画面⇒画面右上の点が9つの[Googleアプリ]をタップ。
 - ②[アカウント]をタップ。
 - ③上部の[セキュリティ]⇒「お使いのデバイス」の探したい[スマホ]をタップ。
 - ④ [デバイスを探す]をタップ。右画面に現在の位置、左に操作メニューが出ます。

スマホ紛失15

紛失したとき（友人のスマホやパソコンで探す）

③iPhoneのスマホでiPhoneを探す
(端末により設定が若干異なる)



- ①「探す」アプリをタップ。
- ②「デバイスを探す」（または「自分」「おぼろげな場所」）をタップ。
- ③探す目的のデバイス（または「最新のAppleのデバイス」）をタップ。AppleIDとパスワードを入力する。紛失したスマホの場所を探し、[サウンドを再生]で紛失したiPhoneを鳴らしたり、「端末としてマーク」の下の「有効にする」をタップすると端末をロックできる。また、「このiPhoneを消去」をタップすると、遠隔ですべてのコンテンツと設定を消去できるよ。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved 15


iPhoneでiPhoneを探す場合ですが、OSのバージョンにより多少異なります。

- ①[探す]アプリをタップして起動します。
 - ②下のメニューの[デバイスを探す]をタップ。
 - ③目的のデバイスをタップ。
- これで上部に地図、下部にメニューがあらわれます。[サウンドを再生]で紛失したiPhoneを鳴らせます。[紛失としてマーク]の下の「有効にする」をタップして端末をロックし、位置情報を確認できます。また端末を見つけた人にメッセージを表示して伝えられます。[このiPhoneを消去]ですべてのコンテンツと設定が消去されます。

スマホ紛失16

紛失したとき（友人のスマホやパソコンで探す）

④パソコンでiPhoneを探す



パソコンでもiPhoneを探せるわ。

- ①iCloudにアクセスし、Apple IDでサインイン。
- ②「iPhoneを探す」をクリック。
- ③「すべてのデバイスの右のV」をクリックし、デバイスを選択。出てきたメニューで操作すればいいのね。



NACS Copyright NACS All Rights Reserved 16

- パソコンでiPhoneを探す場合、
- ①iCloudにアクセスし、Apple IDでサインイン。
 - ②[iPhoneを探す]をクリックする。
 - ③[すべてのデバイスの右のV]をクリックし、デバイスを選択。出てきたメニューで操作します。

スマホ紛失17

3. 探すアプリが使えなかったら


スマホを無効化する方法

① 携帯電話会社（キャリア）に連絡
速やかに「回線停止手続き」を取る。

② キャッシュレスアプリのサービス停止
「おサイフケータイ」Suica、nanaco
などは電源が入ってなくても使える
ので、直ちに停止する。

③ 個人情報漏えい対策
メール、SNSのパスワードはすべて
変更する。SNSサービスはパソコンや
タブレットなどでログインし、
設定変更できる。

携帯電話会社に連絡することももちろん、
クレジットカードの情報が入っているら、
クレジットカード会社にも
連絡が必要だね。



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 17

充電がなくなった等で位置の特定ができなかった時はスマホを極力無効化する手段をとりましょう。

① 携帯電話会社に連絡し、速やかに「回線停止手続き」を取りましょう。携帯電話会社（キャリア）の連絡先をメモしておきましょう。

② キャッシュレスアプリのサービスを停止します。特に「おサイフケータイ」機能は電源Offでも使えるため、確実にサービス停止してください。例えばSuicaやnanacoはロックがかかっても読み取り機にかざせば使えます。その他のキャッシュレスアプリは第三者が使うためにはロック解除、アプリのパスワードが必要ですが、念のため使用は停止した方が良いでしょう。



③ 個人情報漏えいの恐れがあるサービスを利用停止しましょう。メール、LineやFacebook、TwitterなどのSNSのパスワードはすべて変更しましょう。多くのSNSサービスは、パソコンやタブレットなどの別端末からログインすることで、特定端末のログインを解除できます。

スマホ紛失18

3. 探すアプリが使えなかったら

紛失しないことが一番だけど、紛失・盗難に備えて
さまざまな対策ができることが良くわかりました。

備えあれば憂いなし、とまではいかないけれど、
対策を知っていることは本当に大切だよ。
チェックポイントも見えてね。



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 18

紛失しないことが一番ですが、紛失・盗難に備えてさまざまな対策ができます。

備えあれば憂いなし、とまではいきませんが、対策を知っていることは本当に大切です。

スマホ紛失19

2

チェックポイント

チェックポイントです。

・パスワードや顔認証など、画面ロック機能を設定しておく。

・スマホやスマホケース裏などに氏名・固定電話番号を書いておく。

・「スマホ」の位置を「探す（アプリ）」をインストールしておく。


・紛失したら速やかに携帯電話会社（キャリア）に連絡する。

・キャッシュレス決済アプリやクレジットカード、個人情報漏えいの恐れがあるサービスを利用している場合は、事業者連絡して、各々のサービスを利用停止にする。

スマホ紛失20

チェックポイント

- パスワードや顔認証など、画面ロック機能を設定しておく。
- スマホやスマホケース裏などに氏名・固定電話番号を書いておく。
- 「スマホ」の位置を「探す（アプリ）」をインストールしておく。
- 紛失したら速やかに携帯電話会社（キャリア）に連絡する。
- キャッシュレス決済アプリやクレジットカード、個人情報漏えいの恐れがあるサービスを利用している場合は、事業者連絡して、各々のサービスを利用停止にする。



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 20

スマホ紛失21



3. クイズです。

スマホ紛失22



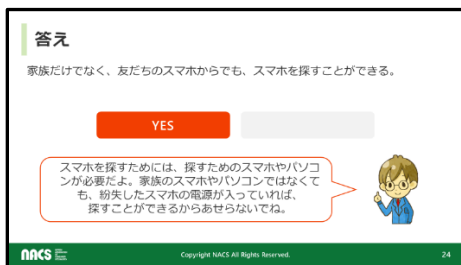
ふりかえりとして、2問クイズをします。

スマホ紛失23



第1問、家族だけでなく、友だちのスマホからでも、スマホを探すことができる。
YES,NOどちらでしょうか。
(手を挙げてもらうなどする)

スマホ紛失24



答は、YESです。
家族だけでなく、友だちのスマホからでも、スマホを探すことができます。
ただし、スマホを探すためには、探すためのスマホやパソコンが必要です。また、家族のスマホやパソコンに限らず、紛失したスマホの電源が入っていれば、友だちのスマホからでも、探すことができます。

スマホ紛失25

2 問目

スマホを紛失した場合、携帯電話会社に連絡すればすべて止めてもらえるので、それ以外何もしなくてよい。

YES NO



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 25

2問目です。

スマホを紛失した場合、携帯電話会社に連絡すればすべて止めてもらえるので、それ以外何もしなくてよい。YES,NOどちらでしょうか。

(手を挙げてもらうなどする)

スマホ紛失26

答え

スマホを紛失した場合、携帯電話会社に連絡すればすべて止めてもらえるので、それ以外何もしなくてよい。

NO

携帯電話会社や警察に連絡することももちろん、SNSのパスワードを変更したり、悪用に備えてSuicaやクレジットカード会社にも連絡が必要です。



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 26

答はNOです。

スマホを紛失した場合、携帯電話会社に連絡したり、交番に届けることはもちろん、SNSのパスワードを変更したり、悪用に備えてSuicaやクレジットカード会社にも連絡が必要です。

スマホ紛失27

4

トラブル事例紹介

nacs Copyright NACS All Rights Reserved.

最後に、トラブル事例を2つご紹介します。


スマホ紛失28

事例 1

スマホを紛失したので交番に届けたが、携帯電話会社に届けなかったところ、高額な通話料を請求された

スマホを紛失したのですぐ交番には届けたが、スマホを2台持っており、あまり使わないので携帯電話会社には連絡しませんでした。翌月、高額な通話料を請求されました。払うべきですか。

携帯電話会社に停止を申し出ている通話料金の支払い義務はあります。交番に届けただけでは携帯電話の通信・通話を止めることはできません。まず、携帯電話会社に連絡することや、SNSのパスワードを変更したり、悪用に備えて交通系ICカード、クレジットカード会社等にも連絡が必要です。



nacs Copyright NACS All Rights Reserved. 28

事例1は、スマホを紛失したので交番に届けたが、携帯電話会社に届けなかったところ、高額な通話料を請求された、という事例です。

スマホを紛失したのですぐ交番には届けましたが、スマホを2台持っており、あまり使わないので携帯電話会社には連絡しませんでした。翌月、高額な通話料を請求されました。払うべきですか。

交番に届けただけでは携帯電話の通信・通話を止めることはできません。携帯電話会社に停止を申し出ている通話料金の支払い義務はあります。まず、携帯電話会社に連絡することや、SNSのパスワードを変更したり、悪用に備えて交通系ICカード、クレジットカード会社等にも連絡が必要です。

スマホ紛失29

事例 2

スマホを紛失したが翌日に警察から連絡があり戻ってきた。第三者に使われ、高額の商品の請求をされた。支払いたくない

スマホを紛失しましたが、翌日警察から連絡があり戻ってきました。パスワードをかけていましたが、単純なパスワードのため解読され、高額商品を買われていました。

生年月日や単純なパスワードにしていると、第三者に見破られやすいので注意が必要です。パスワードと顔認証などの「生体認証」などを組み合わせた多要素認証を設ける事業者も増えています。パスワードは第三者に類推されないものを選ぶことや、顔認証などの生体認証を加えましょう。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

29

事例2は、スマホを紛失したが翌日に警察から連絡があり戻ってきた。第三者に使われ、高額の商品の請求をされた。支払いたくない。

スマホを紛失しましたが、翌日警察から連絡があり戻ってきました。パスワードをかけていましたが、単純なパスワードのため解読され、高額商品を買われていた、という事例です。

生年月日や単純なパスワードにしていると、第三者に見破られやすいので注意が必要です。パスワードと顔認証などの「生体認証」などを組み合わせた多要素認証を設ける事業者も増えています。パスワードは第三者に類推されないものを選ぶことや、顔認証などの生体認証を加えることが大切です。

スマホ紛失30



これで、スマホ紛失についての講座を終わります。