

# あんしんして使うために

## 対策しておけば怖くない！ スマホを利用するときの 心配ごと回避術



初期設定をしよう

機種変更したら

あんしんして使うために

スマホでできること

利用状況の確認や手続き

心配ごと  
**1**

### 迷惑メールが届いて困る



心当たりのないメールには、絶対に「返信しない」「URLにアクセスしない」「添付ファイルを開かない」が鉄則。事前に迷惑メールの拒否設定をしておくにあんしんです。

これで解決！

迷惑メール  
対策設定

詳しくは  
P.16へ

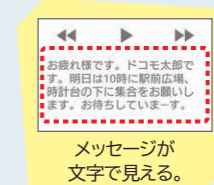
あんしん  
セキュリティ

詳しくは  
P.33へ

心配ごと  
**2**

### 電話に出られないときどうしよう

電車の中や会議中の着信・・・そんなときは留守番電話サービスが便利です。あわせてドコモ留守電アプリをインストールしておけば伝言メッセージの再生・保存はもちろん、見える留守電機能を利用して文字で確認することもできます。



これで解決！

伝言メッセージを「声」と「文字」で確認できる  
ドコモ留守電アプリ



心配ごと  
**3**

### 知らない番号から着信がある

ワン切りなど知らない電話番号からの着信や、繰り返しかかってくる迷惑電話は拒否登録をすればブロックできます。



これで解決！

あんしん  
セキュリティ

詳しくは  
P.33へ

迷惑電話を拒否  
迷惑電話  
ストップサービス



非通知電話を拒否  
番号通知  
お願いサービス



●各サービス内容について、詳しくは該当ページまたはQRコードからアクセスしてご確認ください。  
●各サービスの料金やお申込みについて、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。

※画面はイメージです。

〔各サービスは対応デバイスであっても機種やOSのバージョンによってはご利用になれない場合があります。〕

対策しておけば怖くない!

# スマホを利用するときの心配ごとと回避術

## 心配ごと 4 スマホの操作がわからない

専門のオペレーターがスマホ・タブレットの操作方法を案内してくれるサービスや、通信につながる機器の困りごとをサポートしてくれるサービスがあります。

これで解決!

あんしん遠隔サポート

詳しくは P.33へ

ネットトータルサポート

詳しくは P.34へ

※接続設定時の操作方法のみ対応



## 心配ごと 6 危険なサイトや危険なWi-Fiへのアクセスが不安

フィッシング詐欺などの危険なサイトへのアクセスや、危険なWi-Fiへの接続はしないようにあらかじめ対策しておきましょう。

これで解決!

あんしんセキュリティ

詳しくは P.33へ

## 心配ごと 5 スマホが壊れた! なくした!

データのバックアップや補償サービスへの加入などあらかじめ対策しておく、万が一のときもスムーズに対応できます。

これで解決!

データのバックアップ

詳しくは P.17-18 P.26へ

オンライン修理受付サービス

詳しくは P.38へ

おサイフケータイの機能を停止  
おサイフケータイロック



ケータイ補償サービス

詳しくは P.33へ

ケータイデータ復旧サービス

詳しくは P.38へ

遠隔からスマホの初期化やデータを消去  
遠隔初期化



ケータイトラブル診断

詳しくは P.38へ

なくしたスマホが探せる  
ケータイお探しサービス



遠隔でスマホをロック  
おまかせロック



## 心配ごと 7 ウイルス感染が怖い

ウイルスの侵入ルートは、アプリやWebサイトなどさまざま。まとめてブロックできるサービスを活用しましょう。

これで解決!

あんしんセキュリティ

詳しくは P.33へ



## 心配ごと 8 子どもにスマホを持たせて大丈夫?

お子さまがスマートフォンを持つ際には、有害なサイトやアプリの利用を制限するフィルタリングサービスを必ず活用しましょう。また、地図で居場所を確認できるイマドコサーチを利用すれば、お子さまと連絡がつかないときでもあんしんです。

これで解決!

spモードコンテンツ決済・ドコモ払い/d払い  
ご利用限度額設定  
または利用停止

詳しくは P.34へ

インターネットやアプリの  
トラブルから守る  
フィルタリングサービス



お子さまの居場所を確認  
イマドコサーチ



⚠️ 各サービス内容について、詳しくは該当ページまたはQRコードからアクセスしてご確認ください。  
各サービスの料金やお申込みについて、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。

各サービスは対応デバイスであっても機種やOSのバージョンによってはご利用にならない場合があります。

初期設定をしよう

機種変更したら

あんしんして使うために

スマホでできること

利用状況の確認や手続き

# スマホ・タブレットの利用に必要な あんしんをしっかりと備えよう。

## あんしんパック 「3つのあんしん」をまとめておトクに利用しよう。

1 **あんしん遠隔サポート** 月額料金:400円 + 2 **あんしんセキュリティ** 月額料金:200円 + 3 **ケータイ補償サービス** 月額料金:500円\*

月額料金合計:1,100円が **380円引** **720円**でおトク!

詳しくは [コチラ](#)



スマホ・タブレットの操作や設定を専門のオペレーターがサポート! LINEでも問い合わせできる!

### 1 あんしん遠隔サポート [はじめてのスマートフォンでもあんしん!]


**あんしん遠隔サポートセンター**

[受付時間] 午前9:00~午後8:00 (年中無休) ※番号をよくお確かめの上、おかけください。

ドコモの携帯電話から (局番なし) **15710** (無料)  
※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから **0120-783-360**  
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

詳しくは [コチラ](#)




**あんしん遠隔サポートLINE受付センター**

「ドコモ あんしん遠隔サポート」を友だち登録するとLINEでもお問い合わせできます。

[受付時間] 24時間 (年中無休)  
[回答時間] 午前9:00~午後8:00 (年中無休)  
※回答時間外にお問い合わせいただいた内容は、回答時間内順次回答いたします。  
※回答にお時間をいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

LINEでのお問い合わせについて詳しくは [コチラ](#)




迷惑メールやウイルス、危険なWi-Fiをまとめてブロック!

### 2 あんしんセキュリティ [さまざまな機能でしっかりガード!]

<b>迷惑メール対策</b>	<b>アプリの個人データ確認</b>
●迷惑メールおまかせブロック*2	●あんしんスキャン (プライバシーチェック)
<b>迷惑電話対策</b>	<b>危険Wi-Fi対策</b>
●あんしんナンバーチェック*3	●あんしんスキャン (セーフWi-Fi)
<b>ウイルス対策</b>	<b>危険サイト対策</b>
●あんしんスキャン (セキュリティスキャン)*4	●あんしんスキャン (セーフブラウジング)*6
●ウイルススキャン*5	

**NEW あんしんセキュリティ** 「あんしんセキュリティ」アプリで各セキュリティ対策の動作状況の確認や設定ができます。

詳しくは [コチラ](#)



### 3 ケータイ補償サービス [故障・水濡れ・盗難・紛失などのトラブルをサポート!]

**パソコンから**

**My docomo** My docomoへログイン ▶ お困りのとき ▶ ケータイ補償 (補償の申込み)

または

**ケータイ補償お届けサービスセンター**


[受付時間] 午前9:00~午後8:00 (年中無休) ※番号をよくお確かめの上、おかけください。

**電話から** (注)

ドコモの携帯電話から (局番なし) **15711** (無料)  
※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから **0120-210-360**  
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

詳しくは [コチラ](#)



(注)トラブルに遭われた日から30日以内にご連絡ください。盗難、紛失の際は利用中断、警察に届出の上、ご連絡願います (警察にお届けの際の受理番号、受付担当者、届出警察署名、日時などを確認させていただきます)。

## あんしんパックプラス ネットトータルサポートとセットでさらに充実!

あんしんパック 月額料金:720円\*1 + ネットトータルサポート 月額料金:500円

月額料金合計:1,220円が **50円引** **1,170円**でおトク!  
**あんしんパック380円引とのトータルで430円引!**

詳しくは [コチラ](#)



### 通信につながる機器をサポート!



### ネットトータルサポート [専門のオペレーターがサポートします!]

- **リモートサポート** 設定など、専門オペレーターがお客さまのパソコン画面を確認しながら遠隔サポート。
- **訪問サポート** 専門スタッフが訪問し\*10、設定や操作説明、故障診断を実施。
- **修理**\*11 故障切り分け結果にもとづき、専門スタッフが訪問、その場での修理やお預かり修理。
- **データ復旧**\*12 パソコンや各種記憶媒体のデータ復旧作業。
- **買取**\*13 お客さまの機器を査定し、買取。


**ネットトータルサポートセンター**

[受付時間] 午前9:00~午後8:00 (年中無休)

**0120-825-360**

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。 ※番号をよくお確かめの上、おかけください。

詳しくは [コチラ](#)



## 子どものコンテンツ購入などの使いすぎを防ごう。

### spモード コンテンツ決済・ドコモ払い/d払い ご利用限度額設定または利用停止

スマートフォンでのコンテンツ購入・ショッピングなどをご利用になる決済サービスのご利用限度額は、お客さまご自身で設定されている場合を除き、設定可能ご利用限度額と同額に自動的に変更されることがあります。お子さまによるご利用を制限されたい場合には、以下のいずれかの方法をご利用ください。

<p><b>■ご利用限度額の設定</b></p> <p>1,000円単位でご希望の金額に設定できます。ご契約者ご自身で設定いただければ、以降、自動でご利用限度額が上がることはありません。</p> <p>※設定変更は「ネットワーク暗証番号」または「dアカウント」の認証により可能となります。「ネットワーク暗証番号」「dアカウントのIDとパスワード」をお子さまに知られないよう管理を行ってください。</p> <p><b>ご利用限度額の設定は</b></p> <p>dメニュー ▶ My docomo (お客様サポート) ▶ ログインして表示 ▶ 「ネットワーク暗証番号」または「dアカウント」を入力 ▶ 料金 ▶ 「商品など購入履歴の確認」までスクロール ▶ 決済サービスご利用明細 (spモード決済・ドコモ払い/d払い) ▶ 確認する ▶ 限度額設定変更</p>	<p><b>■決済サービスの利用停止</b></p> <p>お申込みにより決済サービスの利用停止の設定を行うことができます。(ご契約時の状態では利用可能となっています)</p> <p>※利用停止を解除するには、ドコモショップ店頭または郵送での申込みとなります。運転免許証などのご本人確認書類が必要です (未成年でのご契約の場合、親権者の同意書も必要)。</p> <p><b>ご利用停止のお申込みは</b></p> <p>dメニュー ▶ My docomo (お客様サポート) ▶ ログインして表示 ▶ 「ネットワーク暗証番号」または「dアカウント」を入力 ▶ 契約内容・手続き ▶ 「支払方法の変更などご利用料金関連サービス」までスクロール ▶ 利用停止するサービスや支払方法 (ドコモ払い/d払い) または「spモード コンテンツ決済」を選択 ▶ お手続きする</p>
--	---

\*1「ケータイ補償 お届けサービス」が月額280円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は500円、「ケータイ補償サービス」が月額330円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は550円、「ケータイ補償 お届けサービス」「ケータイ補償サービス」が月額380円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は600円です。\*2 迷惑メールの疑いのあるドコモメールを株式会社シマンテックの判定基準により判定します。「spモードメール」には非対応です。\*3 ご利用には「あんしんナンバーチェック」アプリのインストールおよび初期設定が必要です。パケット通信を利用した通話アプリの着信には対応していません。\*4 「セキュリティスキャン」については、「あんしんセキュリティ」のお申込みをされなくても無料でご利用になります。\*5 ご利用には、「データ保管BOX」アプリのインストールおよび、ウイルススキャン設定をONにする必要があります。\*6 機種にプリインストールされている標準ブラウザ (SCシリーズを除くAndroid 6.0以上には非対応)、Chromeブラウザおよび「あんしんフィルター for docomo」でご利用になります。\*7 お客さまより回収した電話機に故障修理・外側カバーの交換・品質の確認を行った上で、新品同様の状態に初期化した電話機です。\*8 お届け先や受付時間、お客さまのご契約内容などによっては1~2日以内にお届けできない場合があります。\*9 「ケータイ補償 お届けサービス」が月額280円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は950円、「ケータイ補償サービス」が月額330円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は1,000円、「ケータイ補償 お届けサービス」「ケータイ補償サービス」が月額380円の機種をご利用の場合には、月額料金合計は1,050円です。\*10 お住まいの地域やサービス利用の混雑状況によりご指定のお時間にサポートの実施が困難な場合がございます。また、一部離島などにおいては、交通費などが別途かかります。\*11 製造メーカーなどの制限事項や機種の状態によっては、修理の受付ができない場合があります。\*12 機種の状態によっては、データの一部または全部の復旧ができない場合があります。\*13 買取金額に応じたdポイントを進呈いたします (法人名義の場合はドコモポイント)。なお、機種の状態によっては、買取ができない場合があります。また、一旦買取させていただいた機器をご返却することはできません。

**各サービスの料金やお申込みについて、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。**

各サービスは対応デバイスであっても機種やOSのバージョンによってはご利用にならない場合があります。 ※表示金額はすべて税抜です。

初期設定をしよう

機種変更したら

あんしんして使うために

スマホでかんたん

利用状況の確認や手続き

# 快適に利用するために。

## 故障のリスクを減らそう。

### 故障につながる使いかた

余計な圧力や水分には気をつけよう。

- スマートフォンをポケットに入れたまま座ったり、暑い場所から急に涼しい場所へ置いたりしないようにしましょう。



### 充電トラブルの防止

USB端子の破損、水濡れ充電には気をつけよう。

- 防水対応機種の場合、水に濡れたときは取扱説明書を参照して適切に水抜きをしてください。



## アップデートや再起動などを定期的に行おう。

### アプリ/ソフトウェアのアップデート

スマホ診断アプリを使って、常に最新バージョンを利用しよう。

- Android OS/ソフトウェア/アプリを最新にすることで、新しい機能を利用できるようになり、スマートフォンの動作を安定させることができます。

### スマホ診断をダウンロード

「dメニュー」⇒「My docomo (お客様サポート)」⇒「設定(メール等)」⇒「ドコモアプリ」⇒「アプリ提供サービス一覧」の「確認する」⇒「50音順から探す」⇒「開く」⇒「スマホ診断」から入手できます。

※本ソフトウェアのダウンロードおよびアップデートにはパケット通信料がかかります。「パケット通信確認」「バージョン確認」「アプリの更新」のご利用時はパケット通信料がかかります。※機種によってはプリインストールされています。

ソフトウェアアップデートやアプリのアップデートはカンタンにできます。

アプリから  
まとめて  
チェック!

### ソフトウェアアップデート



スマホ診断TOP画面で「まずはここから!」をタップ。⇒「3.OS・ソフトウェアの更新」をタップ。

### アプリのアップデート



スマホ診断TOP画面で「まずはここから!」をタップ。⇒「2.アプリの更新」をタップ。

「ドコモアプリの確認」または「Playストアアプリの確認」をタップ。

「すべてアップデート」または「すべて更新」をタップ。

タップ・選択

### 定期的な再起動

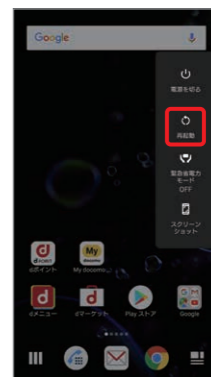
再起動して、快適に利用しよう。

- 電源の再起動や電池の脱着をすることで、一時的な動作不良が改善することがあります。



スマートフォンの動作が不安定な状態で再起動を行うと、まれにデータが消えてしまう恐れがあります。お客さまの大切なデータを守るため、こまめにデータのバックアップを取りましょう。

詳しくは P.17・18・26へ



再起動方法

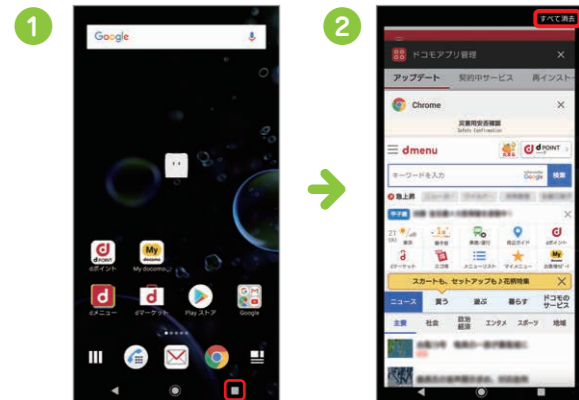
電源ボタンを長押しし「再起動」をタップ。

### 不要なデータの削除

データの空き容量を確保してスマートフォンの反応速度を上げよう。

- タスクマネージャーから不要なアプリを終了しましょう。アプリがきちんと終了されていないときや、たくさんの機能が同時に動いている場合、反応速度が遅くなることがあります。
- 不要な写真や動画はこまめに整理しましょう。「dフォト」を利用すれば、お客さま専用のクラウドストレージエリアへ大切な写真や動画を保存できます。

タスクマネージャーからの一括消去



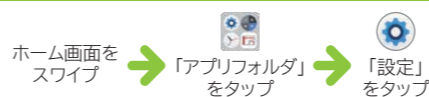
画面右下の「閉じる」をタップ。

「すべて消去」をタップ。

不要な通信/電池消費を防ごう。

- スマートフォンの利用状況を確認し、使っていないアプリやウィジェットは削除しましょう。

### 設定画面の表示方法



※アイコンのデザインは機種によって異なります。

### ストレージ利用状況の確認



設定画面で「ストレージ」をタップして確認。

### アプリ一覧の確認



設定画面で「アプリと通知」をタップし「●●個のアプリをすべて表示」をタップ。削除したいアプリを選択して「アンインストール」をタップ。

### アプリの削除



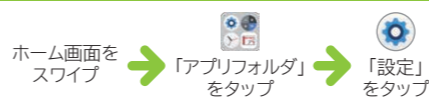
設定画面で「アプリと通知」→「●●個のアプリをすべて表示」をタップ。削除したいアプリを選択して「アンインストール」をタップ。

### 画面設定

画面設定を見直して消費電力を抑えよう。

- 画面が大きく見やすいスマートフォンですが、その分電力を消費します。画面の明るさを調節することで消費電力を抑えることができます。

### 設定画面の表示方法



※アイコンのデザインは機種によって異なります。



「画面設定」をタップ。

「明るさのレベル」「明るさの自動調節」または「スリープ」をタップ。

「スリープ」画面では、画面が暗くなるまでの時間を設定。

※操作方法は機種によって異なります。※画面はイメージです。

初期設定をしよう

機種変更したら

あんしんして使ったために

スマホで「きんぎょ」

利用状況の確認や手続き

# 故障かな?と思ったら。

## 充電ができない

充電器やご利用状況によっては、充電が遅い・できない場合があります。

- 充電器は純正品を利用しましょう。
- 充電しながら操作すると、充電時間が長くなる場合があります。



充電しながらの利用は電池の寿命が短くなる可能性があります。

充電ができたりできなかつたりと、不安定な場合は「ドコモ故障取扱窓口」へお申出ください。

純正品以外の利用



充電しながらの操作

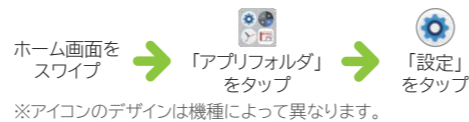


## インターネット/通話ができない

設定や操作でインターネット接続ができなくなる場合があります。

- 通信の設定を確認しましょう。「機内モード」がONになっていると、すべての通信が無効になります。
- Wi-Fiがつかない場合は以下を実施してみましょう。  
・Wi-Fi接続の再設定 ・再起動 ・SSIDとパスワードの再設定

設定画面の表示方法



〈機内モード設定〉

設定画面で「ネットワークとインターネット」をタップし、「機内モード」をタップ。

〈Wi-Fi設定〉

設定画面で「ネットワークとインターネット」をタップし、「Wi-Fi」をタップ。

## 本体が熱くなる

高性能化・小型化によって、発熱を感じやすくなっています。

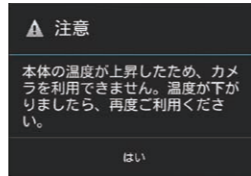
- 充電中や長時間の利用によって、スマートフォンは熱を持ちます。
- 熱くなると安全機能が働き、機能が停止することがあります。



充電中に眠ってしまうなど、スマートフォンや充電器に、意図せず長時間触れることがないようにご注意ください。



スマートフォンの安全機能が働いた場合の表示



※画面はSO-04Eのものです。

## ドコモショップでの故障受付

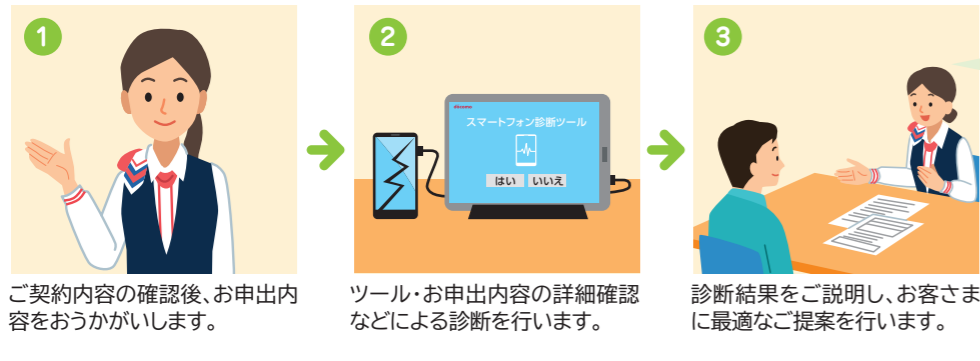
全国のドコモショップで故障を診断し、故障に対するご提案を行います。事前に来店日時を予約いただくと、優先的にご案内させていただきます。

詳しくは  
コチラ



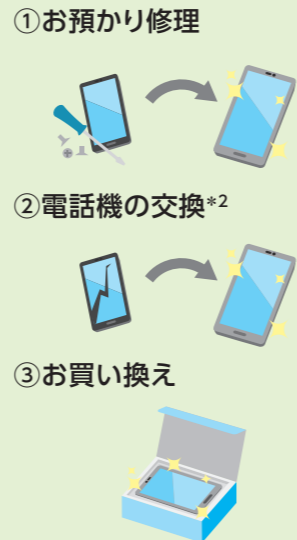
事前に用意いただくもの ●故障・破損した商品 ●商品購入時の領収書 ●契約者ご本人さまの確認書類\*1

### 受付の流れ



修理受付の場合、携帯電話のデータを初期化します。受付前に、お客さまにて必要なデータのバックアップをお願いします。データのバックアップ方法について、詳しくは P.17・18・26へ

### 故障時のご提案例



## ケータイトラブル診断

インターネットでスマホのトラブルを詳しく診断。お客さまの症状に応じて、解決方法をご案内します。

スマートフォンから dメニュー ▶ My docomo(お客様サポート) ▶ お困りのとき ▶ 故障・修理について ▶ ケータイトラブル診断

パソコンから ドコモのホームページ ▶ お客様サポート ▶ 困ったときは ▶ 故障・修理について ▶ ケータイトラブル診断



## オンライン修理受付サービス



24時間いつでも**Web**、**電話**で修理のお申込みが行えます。  
送料無料でケース(外装)交換、内蔵電池交換もOK!

※一部サービス対象外の機種、故障内容がございます。

### おすすめポイント!



### 修理受付のお申込みは

スマートフォンから dメニュー ▶ My docomo(お客様サポート) ▶ お困りのとき ▶ 故障・修理について ▶ オンライン修理受付サービス

パソコンから ドコモのホームページ ▶ お客様サポート ▶ 困ったときは ▶ 故障・修理について ▶ オンライン修理受付サービス

※Webでのお申込み時には「dアカウントのID/パスワード」が必要です。  
※システムメンテナンスなどにより、ご利用になれない場合があります。  
※ドコモ ケータイ(iモード)からはお申込みできません。

お電話にてお客さまがご利用の機種本体の状態をおうかがいいたします。修理が必要な場合、お電話でそのまま修理をお受けします。

ドコモの携帯電話から (局番なし) **113 (無料)**

※一般電話などからはご利用できません。

一般電話などから ☎ **0120-800-000**

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

※夜間など受付時間により、修理の受付は翌日以降になります。詳しくはお電話の際、スタッフにおたずねください。  
※番号をよくお確かめの上、おかけください。

## ケータイデータ復旧サービス

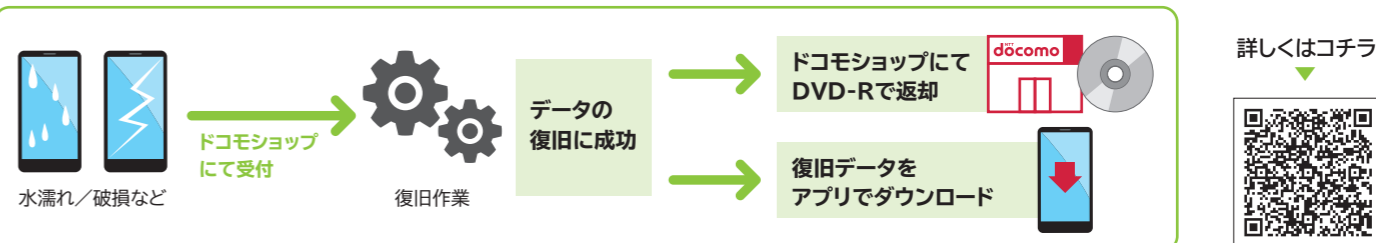
「電源が入らない!」「操作ができない!」「でもデータを取り出したい!」そんなときに。ドコモショップでお申込み後、データを復旧し返却します。

Check! 復旧データをネットでも受け取れます。  
※spモードの契約が必要です。

POINT 1 iPhone(国内で販売された機種)や古い機種もおまかせ!  
※ドコモの回線契約がなくてもお申込み可能。

POINT 2 データが取り出せなかった場合は、0円だからあんしん!

POINT 3 水濡れ/破損などの携帯電話からもデータを復旧。



※お客さまよりお預かりした携帯電話の状態(水濡れ・破損・ロックの設定状態など)やデータによっては、データ復旧ができない、または一部しか復旧できない場合があります。※対象機種については「ドコモのホームページ」でご確認ください。※一部のデータ(ダウンロードデータ、おサイフケータイのICデータなど)は本サービスの対象外となります。※お預かりした携帯電話は復旧の成否にかかわらず、作業完了後に分解処理し、再生可能な部品は、当社で再利用させていただきます。※お預かりした携帯電話のご返却には応じられませんので、あらかじめご了承ください。※当社は本サービスの実施の過程で知り得た情報について、作業完了後速やかに破壊し第三者に開示・漏洩いたしません。※そのほか詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。※iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。※iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。※TM and © 2018 Apple Inc. All rights reserved. ※画面および画像はイメージです。

初期設定をしよう

機種変更したら

あんしんして使うために

スマホでできること

利用状況の確認や手続き