

スマホ・PCトラブル解決チェックリスト

基本的な確認事項

確認項目	チェックポイント	対処方法	解決しない場合
電源状態	□ 電源は入っているか	電源ボタンを3秒以上長押しする	充電器を変えて試す
	□ バッテリー残量は十分か	30分以上充電してみる	別の充電器で試す
	□ 充電ケーブルは正しく接続されているか	抜き差しして接続し直す	別のケーブルで試す
ネットワーク	□ Wi-Fiはオンになっているか	設定アプリでWi-Fiをオンにする	Wi-Fiを一度オフにして再度オン
	□ 電波強度は十分か	ルーターに近づいてみる	ルーターを再起動
	□ 機内モードになっていないか	機内モードをオフにする	端末を再起動

セキュリティ確認事項

分類	確認項目	対処方法	解決しない場合
アカウント	□ 不正なログイン履歴はないか	ログイン履歴を確認する	パスワードを変更
	□ 二段階認証は有効か	セキュリティ設定で確認する	認証アプリを再設定
データ保護	□ バックアップは取れているか	バックアップを実行する	クラウドにも保存
	□ クラウド同期は正常か	同期状態を確認する	同期を一度解除して再設定

スマートフォンのトラブル対応

分類	確認項目	対処方法	解決しない場合
通話・通信	□ SIMカードは認識されているか	SIMカードを抜き差しする	SIMカードを清掃する
	□ モバイル通信は有効になっているか	モバイル通信設定で確認する	通信事業者の設定を確認
アプリ関連	□ アプリは最新版か	ストアでアップデートを確認	アプリを削除して再インストール
	□ 空き容量は十分か	不要なデータを削除する	大きなファイルを移動
	□ 必要な権限は許可されているか	アプリの権限設定を確認する	権限を一度無効にして再度有効化

パソコンのトラブル対応

分類	確認項目	対処方法	解決しない場合
Windows Update	□ 保留中の更新はないか	Windows Updateを確認する	トラブルシューティング実行
アプリケーション	□ 再インストールは試したか	アプリを再インストールする	別バージョンをインストール
	□ 競合するソフトはないか	タスクマネージャーで確認	疑わしいソフトを一時停止
	□ ウイルス対策ソフトは正常か	定義ファイルを更新する	フルスキャンを実行
周辺機器	□ ドライバは最新か	デバイスマネージャーで確認	ドライバを再インストール
	□ ケーブルの接続は確実か	ケーブルを抜き差しする	別のケーブルで試す

トラブル報告用記録シート

項目	記入欄
発生日時	年 月 日 時 分頃
発生時の状況	
エラーメッセージ	
実施した対策	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
解決状況	<input type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 未解決