

オンライン学科 よくあるトラブルと対処法

■ チュートリアル動画や教習動画の「視聴する」ボタンを押しても動画が再生されない

[iOS 端末をお使いの方]

- ・iOS を最新バージョンにアップデートしてください。

※端末が古い場合、iOS が最新版にアップデートできない可能性があります。その場合は別端末のご利用をお願いいたします。

(上記で解決しない場合)

- ・Google Chrome ブラウザのバージョンアップをしてください。
- ・Google Chrome ブラウザの履歴、キャッシュ削除をしてください。
- ・端末の再起動をしてください。

[その他端末をお使いの方]

- ・OS を最新バージョンにアップデートしてください。

※端末が古い場合、OS が最新版にアップデートできない可能性があります。その場合は別端末のご利用をお願いいたします。

(上記で解決しない場合)

- ・Google Chrome ブラウザのバージョンアップをしてください。
- ・Google Chrome ブラウザの履歴、キャッシュ削除をしてください。
- ・端末の再起動をしてください。

■ 動画が途中で止まって中断になってしまう

- ・端末の再起動をしてください。
- ・Google Chrome ブラウザの履歴、キャッシュ削除をしてください。
- ・ネットワーク環境をお確かめください。
- ・視聴中はなるべく他のアプリや Google Chrome のタブを閉じてください。
- ・推奨ブラウザ以外のブラウザをご使用の場合は、Google Chrome ブラウザをご利用ください。

■ iPhone 端末で、「カメラの使用を許可してください。」と出て、受講できない

- ・以下の手順でカメラの設定を行ってください。
 - ① 設定アプリを開く
 - ② 「プライバシー」をタップする
 - ③ 「カメラ」をタップする
 - ④ [Chrome]をカメラ許可状態にする

■ Android 端末で、「カメラが許可されていません」の警告が出て先に進めない

- 以下の手順で設定を行ってください。

① 端末自体の設定をする

1. Android 端末で[設定]アプリを開く
2. 設定の中の[アプリ]をタップする
3. Chrome を選択後、[権限]をタップする
(Chrome が見つからない場合[アプリをすべて表示]をタップして Chrome を選びます。)
4. [カメラ]を選択して、カメラの権限を[アプリを使用中のみ許可]を選択

② ブラウザの設定をする

1. Android 端末でオンライン学科システムを開く
2. 受けたい学科を選択して[受講する]をタップする
3. カメラの使用許可を求めるポップアップが表示されるので[許可]を選択

上記の設定でもうまくいかない場合は、以下の方法をお試しください。

1. Chrome ブラウザでオンライン学科システムを開く
2. 受けたい学科を選択して[受講する]をタップする
3. ページ URL の左側にある鍵マークをタップする
4. [権限]を選択して[カメラ]を ON にする

■ Google Chrome の履歴、キャッシュ削除方法が分からぬ

[iPhone,iPad をお使いの方]

- ① Google Chrome を開き、その他アイコン「...」をタップする
- ② [閲覧履歴データの削除] をタップする
- ③ [期間] と削除する[閲覧履歴データ]を選択
([期間] は「全期間」の選択をお勧めします。)
- ④ [データを削除] をタップする
([閲覧履歴データ] は「閲覧履歴」と「キャッシュされた画像とファイル」の選択してください。)

[Android をお使いの方]

- ① Google Chrome を開き、その他アイコン「...」をタップする
- ② 次に [閲覧履歴データの削除] をタップする
 - 閲覧履歴（開いているタブを含む）を削除するには、期間を選択して [データを削除] をタップする
 - その他の特定のデータの種類を選択するには、[その他のオプション] をタップする

[PC を使いの方]

- ① Google Chrome を開き、その他アイコン「⋮」をタップする
- ② 次に [閲覧履歴データを削除] をクリックする
([期間] は「全期間」の選択をお勧めします。)
(削除するデータの種類は「閲覧履歴」と「キャッシュされた画像とファイル」の選択してください。)
- ③ [データを削除] をクリックする

■ 端末時刻が合っていないと表示されて視聴できない

- ・以下の手順で端末の時刻設定が「自動」になっているかご確認ください。

- ①「設定」アプリを開く
- ②「システム」または「一般管理」をタップする
- ③「日付と時刻」をタップする
- ④「日付と時刻の自動設定」（または「自動日時設定」）を ON にする

(上記で解決しない場合)

- ・Google Chrome ブラウザの履歴、キャッシュ削除をしてください。
- ・端末の再起動をしてください。
- ・端末のアップデートをしてください。
- ・他に開いているアプリがあれば閉じてください。