

## ～オンライン学科教習受講でお困りの際は下記のご確認をお願いします～

### ◎ **まず初めに下記のご確認をしてください**

#### **〔アプリの方〕**

- iOSの不具合により予期せぬ動作が起こります。  
15.0、15.1をご利用の方は、必ず15.2以上にアップデートをしてください。
- スマートフォン、タブレットでのWEB版利用は動作保証対象外です。  
必ずアプリで受講してください。
- 省エネモードでは、教習動画が視聴できません。解除してください。
- おやすみモード（サイレントモード）に設定していない場合、着信があると教習動画が強制終了になります。必ず設定をお願いします。
- 通信環境が悪い場合、教習動画が途中で止まってしまったり、正常な終了ができなくなる場合があります、再受講となりますので必ず通信環境の良い場所で受講してください。

#### **〔アプリ・ブラウザ両方〕**

- キャッシュのクリアを行ってください。
- 対応ブラウザでない場合、受講できません。  
⇒対応ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge  
⇒非対応ブラウザ：Safari、Internet Explorer、Firefoxなど上記対応ブラウザ以外

### ◎ **アプリで視聴の方**

#### **〔アプリにログインができない〕**

- 教習所コード、教習生番号、パスワードを再確認してください。
- アプリを一度削除して再度ダウンロードしてログインを試してください。

#### **〔顔認証がうまくできない、動画視聴ができない、途中で止まる〕**

- カメラの角度を変えて、カメラに正対して視聴してください。  
カメラの位置が上すぎたり下すぎたりすると正常に認識されません。  
また、カメラの画角に収まっていない可能性もありますので、カメラのレンズ位置と目線を並行に高さを合わせ、カメラレンズが中央にくるようにスマホ台などを利用して調整してください。
- 顔の輪郭がはっきりとわかるようにしてください。  
(帽子やマスクをはずす、前髪をあげる、髪を結ぶ、正しい姿勢をとる等)
- 一度ログアウトして再度ログインを試してください。
- 事前に登録している顔認証用の写真と大きく変化のある状態（過度な化粧等による顔の変化、カラーコンタクトや眼鏡の有無など）の場合、NG判定になることがあります。  
当所受付窓口へ相談して、普段受講される状態での写真撮影を再度行ってください。
- 低電力モードになっていないかを確認して、解除後に再度試してください。

アプリを最新 Ver. にアップデートしてください。

アップデートが不明な場合はアプリを削除して再ダウンロードすると最新 Ver. でインストールされます。

イヤホン等は途中で抜き差しをしないでください。Bluetooth イヤホンは動画視聴が途中で止まることもあります。

#### **〔動画が正常終了できない〕**

iOS/iPadOS は 14 以上にアップデートをお願いします。13 以前は対応していません。  
iOS/iPadOS15, 0、15, 1 の方は、15, 2 以上にアップデートをしてください。

Android OS はバージョンによって正常に動作しない場合があります。

動画視聴中に通信不良状態があると正常終了できず OK 判定がでない場合があります。  
通信環境をご確認の上、再受講してください。

アプリを最新 Ver. にアップデートしてください。

アップデートが不明な場合はアプリを削除して再ダウンロードすると最新 Ver. でインストールされます。

### ◎ **WEB 版で視聴の方**

#### **〔ログインができない〕**

教習所コード、教習生番号、パスワードを再確認してください。

キャッシュのクリアをしてから再度ログインを実行してください。

対応ブラウザでない場合受講できません。

⇒対応ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge

⇒非対応ブラウザ：Safari、Internet Explorer、Firefox など上記対応ブラウザ以外。

#### **〔動画が視聴できない、途中で止まる、正常終了できない〕**

対応ブラウザでない場合受講できません。

⇒対応ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge

⇒非対応ブラウザ：Safari、Internet Explorer、Firefox など上記対応ブラウザ以外

別ブラウザや別タブを操作すると強制終了してしまいます。

あらかじめ音量や画面サイズ等の調整をしておいてください。

その他、上記アプリでの確認事項をご確認してください。

途中で動画が止まる場合は、以下の対処方法もお試してください。

##### ▼Microsoft Edge の場合

###### 1. アドレスバーに

「edge://flags/#enable-quic」と入力します。

###### 2. 「Experimental QUIC protocol」の欄を「Disabled」にして、画面下の「再起動」を押し、ブラウザを再起動します。

##### ▼Google Chrome の場合

1. アドレスバーに

「chrome://flags/#enable-quic」と入力します。

2. 「Experimental QUIC protocol」の欄を「Disabled」にして、画面下の「Relaunch」(再起動)を押し、ブラウザを再起動します。

上記のご確認の上、オンライン学科教習の受講がうまくできない場合は、営業時間内に当所受付窓口まで、お問い合わせください。