

オンデマンド受講でお困りの場合（解決策）

初めに下記枠内の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。iOS 15.0 又は 15.1 をお使いの方は必ず 15.2 以上にアップデートしてください。
- ・スマホ、タブレットでの WEB 版利用は動作保証対象外です。必ずアプリで視聴してください。
- ・省エネモードでは動画視聴はできません。解除をしてください。
- ・おやすみモード（サイレントモード）に設定をしていなければ、着信があった場合、動画が強制終了します。
- ・白色以外のマスクでは AI 認証に失敗しやすくなります。
- ・カメラにきちんと顔が映る位置に正対して受講してください。
- ・通信環境が悪いと動画が途中で停止したり、正常終了ができなくなることがあります。その場合、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。

【ブラウザの方】

- ・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：Microsoft Edge 又は GoogleChrome
※Safari 等、それ以外のブラウザからは受講できません。

1. 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みる。

【動画視聴ができない】

顔認証が失敗する場合

- ・カメラに対し正対して、顔の輪郭をしっかりと映してください。
- ・一度ログアウトして、再ログインをしてから試してみてください。
※それでもダメな場合は当校へ連絡してください。

動画がスタートしてもすぐに止まってしまう場合

- ・「低電力モード」になっていませんか？ 低電力モード解除後に試してみてください。
- ・低電力モードを解除してもダメな場合、アプリを削除後、再度ダウンロードして試してみてください。

【視聴中、NGがすぐに出てしまう】

(本人ではない)

マスクを着けている場合

- ・白色以外のマスクはAI認証されづらくなりますので、マスクの色を白に変更してください。
- ・大きなマスクなど目元まで隠されているとAI認証されづらくなります。鼻頭あたりまでマスクを下げて試してみてください。

マスクを着けていない場合

顔の輪郭がはっきりとわかるようにしてください。

※帽子をはずす、前髪をあげる、髪を結ぶ、飲食をしないなど

カメラの角度を変えて正対して視聴をする

- ・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、しっかりとカメラに収まるように調整してください。
- ・頬杖をついたり寝転がった状態等で視聴をすると、顔の輪郭に変化が生じて本人と認識されない場合があります。
- ・事前撮影をしている本人確認用の写真と大きく変化のある場合、AI判定でNGが出ることがあります。※過度な化粧や整形等による顔の変化、カラーコンタクトやメガネの有無など
その場合、当校へ連絡し普段受講をされる状態での写真撮影を再度行ってください。

(画面不在)

マスクを着けている場合

- ・白色以外のマスクはAI認証されづらくなりますので、マスクの色を白に変更してください。
- ・大きなマスクなど目元まで隠されているとAI認証されづらくなります。鼻頭あたりまでマスクを下げて試してみてください。

マスクを着けていない場合

・顔の輪郭がはっきりとわかるようにしてください。

※帽子をはずす、前髪をあげる、髪を結ぶ、飲食をしないなど

カメラの角度を変えて正対して視聴をしてください。

- ・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、しっかりとカメラに収まるように調整してください。

(受講態度)

- ・前髪が目元までかかっていると、目元がうまく認識できずに居眠り判定になる事があります。
- ・アイラインやまつげなど目元が黒すぎることによって、目を閉じていると判定されることがあります。目元がはっきりとわかるようにして受講をしてください。
- ・ノートをとる等、下を向きすぎていると受講態度でNGが出ることがあります。過度に頭を下げないようにしてください。
- ・カメラに正対していないことによって、よそ見をしていると判定されることがあります。
- ・スマートフォン画面を別モニターに映し、そのモニター側を見ているとNGになる事があります。必ずカメラが付いたスマートフォンに顔が向くようにしてください。
- ・まぶたを閉じた状態が続くとAI判定により居眠りと認識されます。通常のまばたき以外で目が

閉じたままにならないようにしてください。

【動画が途中で終了してしまう】

- ・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、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。
- ・iOS の不具合により予期せぬ動作が起こります。以前の iOS に戻すことはできませんので、15.0 にしてしまっている端末は 15.2 以降にアップデートしてください。
- ・通信環境が悪いと途中で終了してしまう可能性がありますので、通信環境を確認してください。
- ・着信があった場合、動画が強制終了してしまいます。必ずおやすみモード（サイレントモード）に設定してから視聴をしてください。

【動画が正常終了できない】

- ・iOS15.0、15.1 でバグが見つかっています。iOS15.0 以前の状態か、iOS15.2 にアップデートをしてください。
- ・動画視聴中に通信不良状態があると正常終了できずに OK 判定が出ないことがあります。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。

【AI 判定のための写真がうまく撮影されていない】

- ・iOS の不具合により予期せぬ動作が起こります。以前の iOS に戻すことはできませんので、15.0 にしてしまっている端末は 15.2 以降にアップデートしてください。
- ・スマホやタブレットのインカメラ機能を使用するため、視聴機器やカメラ機能の不具合、破損・汚れなどによって写真がうまく撮影されていない場合があります。

2. 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：Microsoft Edge 又は Google Chrome ※Safari 等、それ以外のブラウザからは受講できません。

【動画視聴ができない、途中で止まってしまう、正常終了されない】

- ・対応ブラウザでない場合、受講できません。※対応ブラウザ：Microsoft Edge 又は Google Chrome ※Safari 等、それ以外のブラウザからは受講できません。
- ・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の調整を行ってください。
- ・その他、上記アプリでの確認事項をご確認ください。

《上記内容でも解決できない場合、当校までご連絡ください》 TEL:0572-27-2356

各種エラーについて

1. システム NG の理由とその主な原因について

■途中退出（キャンセルボタン押下）

エラー原因：

視聴中に教習生がキャンセルボタンを押し、自ら受講をキャンセルした。

■途中退出（一時停止）

エラー原因：

- ・低電力モードのまま受講をしようとした。
- ・視聴中、映像をアプリ外の操作から一時停止しようとした。
- ・利用中の端末に電話着信、LINE 等のアプリの通話があった。

■視聴以外の操作が確認されました

エラー原因：

PC 版で受講中に、音量の調整や別なソフトの操作など、受講に関係の無い操作を行った。ウイルス対策ソフトなどの常駐アプリが動き、N-LINE 動作を遮断した。

■通信不良

エラー原因：

受講中に通信不良が起き、視聴の終了記録がサーバに残らなかった。

■視聴時間不足

エラー原因：

受講中に通信不良が起き、終了記録自体は残っているが、最後まで視聴できた記録は残っていなかった。

2. 特定の視聴機器においてエラーが出た場合の対応について

① AQUOS で視聴中に映像が中断する事象

SHARP 製 Android スマートフォン AQUOS を利用してオンデマンド受講を行った際に、何もしていないにも関わらず突然映像が終了する場合、スマートフォンのバッテリー設定の変更が原因になっていることがあります。

・以下の手順で「なめらかハイスピード設定」を OFF にします。

※お使いの機種によっては「なめらか倍速設定」等表現が異なります。

ホーム画面→ [設定] → [ディスプレイ] → [詳細設定] → [なめらかハイスピード表示] を OFF

・以下の手順で「長エネスイッチ」を OFF にします。

※お使いの機種によってはこの設定が無いものもあります。

ホーム画面→ [設定] → [省エネ&バッテリー] → [長エネスイッチ] →設定を OFF

② Google Pixel で視聴中に映像が中断する事象

Google 製 Android スマートフォン Google Pixel を利用してオンデマンド受講を行った際に、何もしていないにも関わらず突然映像が終了する事象が報告されていますが、スマートフォンのバッテリー設定が原因です。

以下の設定を変更することで解消しますので、ご確認をお願いします。

●設定変更箇所

ホーム画面→ [設定] → [バッテリー] → [アダプティブの設定] → [自動調整バッテリー] を OFF する。

[設定]→「セキュリティとプライバシー」→「セキュリティの詳細設定」→「アプリ固定」→「アプリ固定機能を使用」を ON する。