

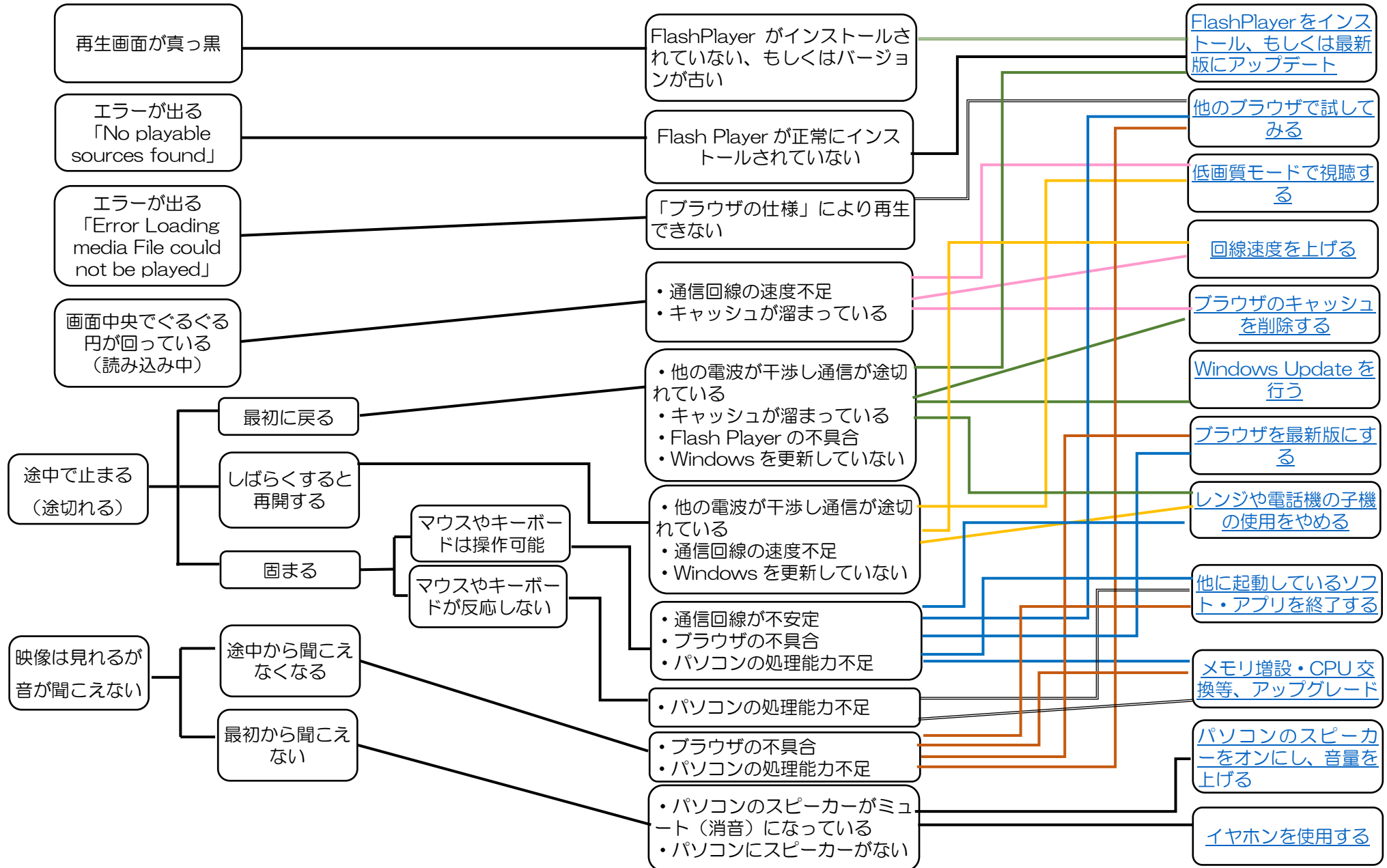
# トラブルシューティング

エラーが発生したときは、まずパソコンを再起動しましょう！再起動しても解決しないときは、以下の表を参考にしてください。

起こった現象

考えられる原因

対応策



## 対応策

1. FlashPlayer をインストール、もしくは最新版にアップデート  
以下のサイトで手順を確認してください。  
<https://helpx.adobe.com/jp/flash-player/kb/235970.html>
2. 他のブラウザで試してみる  
以下のサイトで手順を確認してください。
  - Google Chrome  
<https://support.google.com/chrome/answer/95346?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=ja&oco=1>
  - Firefox  
<https://goo.gl/xW7MTJ>
3. 低画質モードで視聴する  
以下の動画で手順を確認してください。  
<https://youtu.be/xThJ4jt5TqI>
4. 回線速度を上げる  
ご契約の通信会社・プロバイダ等にご相談ください。
5. ブラウザのキャッシュを削除する  
以下のサイトで手順を確認してください。  
[https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/a\\_id/43879/p/533/related/1](https://www.yahoo-help.jp/app/answers/detail/a_id/43879/p/533/related/1)
6. Windows Update を行う  
Windows10の方は自動で更新されますので、ご自身で Update を行う必要はありません。Windows8.1以前の方は以下のサイトで手順を確認してください。  
[https://www.microsoft.com/ja-jp/safety/pc-security/j\\_musteps.aspx](https://www.microsoft.com/ja-jp/safety/pc-security/j_musteps.aspx)

## 7. ブラウザを最新版にする

お使いのブラウザを確認し、該当するリンクをクリックして手順を確認してください。

### ●Internet Explorer の場合

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/17621/internet-explorer-downloads>

### ●Google Chrome の場合

<https://support.google.com/chrome/answer/95414?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=ja>

### ●Firefox の場合

<https://goo.gl/9l2nYQ>

## 8. レンジや電話機の子機の使用をやめる

無線 LAN ルーターの電波は 2.4 ギガヘルツの周波数を利用していることが多いのですが、電子レンジや電話機の子機が発する電磁波も同様の 2.4 ギガヘルツの周波数を使っています。

そのため、家庭内でレンジを使用しているときだけではなく、ご近所との距離が近いアパートやマンションでは、隣人がレンジを使うと Wi-Fi の調子が悪くなることがあります。また、隣人も同様の 2.4 ギガヘルツの無線 LAN ルーターを使用している場合も通信に支障をきたす場合があります。

まずは、自衛策として、インターネット中の電子レンジや電話の子機の使用を控えます。それでも改善されなければ、無線 LAN ルーターの周波数を変更する方法があります。高速無線 LAN 規格対応のルーターは 5 ギガヘルツの周波数に変更ができる場合がありますので、ご使用中の無線 LAN ルーターの説明書等でご確認ください。

## 9. 他に起動しているソフト・アプリを終了する

e-ラーニングを見るためのブラウザ以外の全てのソフトを終了させましょう。

Windows7 の方はガジェット（デスクトップにお天気が表示されたり、カレンダーが表示される仕掛けのこと）を利用しているかもしれません。ガジェットはメモリの負荷が高くパソコンのパフォーマンスに影響を与えてしまう場合がありますので、不要であれば削除しましょう。（悪用される危険性があるため Windows8 以降は廃止されています）

また、ブラウザのタブをたくさん開いてしまうとパソコンに負荷がかかります。不要なタブも閉じましょう。

## 10. メモリ増設・CPU 交換等、アップグレード

パソコンを別の物に置き換えて説明すると、メモリは机、CPU は人の頭脳のようなイメージです。机が大きいといろいろな作業を同時に行えますが、小さい机だと1つの作業を終わらせないと次の作業に移れません。ただし、いくら広い机があっても頭脳が処理しきれなければ、1 つずつ作業をこなすことになります。

そのため、パソコンの処理能力が不足している場合はメモリを増やしたり（机を大きくする）、CPU を交換したり（賢い頭脳に取り換える）する必要があります。専門的な知識が必要になりますので、お使いのパソコンメーカーのユーザーサポートやパソコンショップ等に相談するのが良いでしょう。

## 11. パソコンのスピーカーをオンにし、音量を上げる

以下の動画で手順を確認してください。

<https://youtu.be/agx7o1UyOSM>

## 12. イヤホンを使用する

パソコンにスピーカーが内蔵されていないと、パソコン上でいくら音量を大きくしても音は出ませんので、イヤホンを使用してください。また、パソコンの不調でスピーカーから音が出ない場合も、イヤホンを使用すると聞こえる場合がありますので、お試しください。