

受講レスキュー **トラブル** 解決!



【iPhone 及び iPad】音声や画像、テキストが正しく表示されない

このページでは iOS 端末(iPhone, iPad)でレッスンを受講した際に、講師側と音声や画像、テキストが正常にやり取りできない場合の解決方法をご確認いただけます。

「サーバーに接続できない」等のエラーメッセージが表示された場合も以下の項目をご確認ください。

1. 再入室をお試ください

①画面左上の「リロード」ボタンを押してください。

※改善されない場合は②以降を行ってください。

②ECC オンラインレッスンアプリを終了し、もう一度 Safari からレッスン開始を押してください。

※必ず**ホームボタンダブルクリック**、または**スワイプして**アプリを終了してください。

また、不要なアプリも同様に終了してください。

2. マイク、カメラ、モバイルデータ通信のアプリへのアクセス許可を確認ください。

①「設定」より「ECCOnlineLesson」を選択してください。

②マイク、カメラ、モバイルデータ通信を「許可」にしてください。



3. Safari の ECC オンラインレッスンページを閉じ、Safari を再起動し、ECC オンラインレッスンへログインいただき、受講開始から行ってください。

4. ご利用の端末の再起動をお試ください。

5. (特に iPad の場合)Safari の設定をご確認いただくことで改善する場合がございます。

「[【iPhone 及び iPad】Safari にてブラウザが Chrome、FireFox ではありません。と表示される](#)」をご参照ください。

6. 下記のインターネット回線状況につきまして一度ご確認ください。

※ご利用の回線が固定回線の場合

無線接続)

通信状態の良い場所での受講をお願いいたします。

無線ルーター等のインターネット機器の近くに、電子レンジ等の機器があれば電波干渉が発生することもあります。

その場合、通信の速度が低下する可能性がありますので、距離をとって設置されることをおすすめいたします。

また端末をルーターにできるだけ近づけていただくことで改善することもございます。

※ご利用の回線がモバイル回線の場合

できるだけ無線電波環境のよい場所でご受講ください。

また、モバイル回線の性質上、他のユーザーが多く利用する時間帯は影響が出やすくなります。

ご受講の時間帯や曜日など安定しそうな状況、条件をお試しください。

※通信速度制限中の場合は、制限解除後にご受講ください。

7. 上記で改善せず、トラブルが続く場合は、ご利用のルーター及び端末の**再起動**を実施ください。

※ルーターを再起動する際は、必ず電源が完全に落ちてから3分以上時間をおいて、再起動してください。

★ルーターは、常に電源を入れている状態が長期間続くと回線状態が不安定になる可能性がございます。

2、3ヶ月～半年に1回程度再起動されることをおすすめいたします。

8. 1～7をお試しいただいても改善されない場合は、お手数ではございますがECCオンラインレッスンまでお問い合わせいただきますようお願いいたします。

【お問い合わせ】support@online.ecc.co.jp