



【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)でレッスンを行った際に、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.再入室をお試しください

- 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「EccOnline」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のアプリへのアクセスを許可してください。



3.ご利用の端末の再起動をお試しください。

4.(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」](#)の手順をご参照ください。

5.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)

また、通信状態の良い場所でご受講をお願い致します。

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

その場合、データの損失や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勧め致します。

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、他のユーザーの方々が多く同時にご利用ですとどうしても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、お試しいただくことをお勧め致します。

※通信速度制限中の場合は、制限解除後にご受講ください。

6. 上記で改善せず、トラブルが続いている場合はご利用のルーター及びデバイスの**再起動**を行われることをお勧めいたします。

※再起動の際は必ずルーターの電源が完全に落ちてから3分以上時間をおいてから電源を再投入していただきますようお願い致します。

★ルーターに関しましては、常に電源を入れられている状態でしたら、回線状態が不安定になる可能性がございますので、2、3ヶ月から半年に1回程度再起動されることをお勧め致します。

7. 1～6を試し頂いても改善がない場合は、お手数ではございますがご利用の状況ならびにお試しいただいた改善方法を記載の上、ECCオンラインレッスン内お問い合わせフォームよりお問い合わせいただきますようお願いいたします。

[ログインページ](#)