

受講レスキュー **トラブル** 解決!



【Android】「通信」で映像と音声が正常に再生されない

このページでは Android 端末で受講環境チェックを行った際、「通信」の項目で映像や、声が正常に再生されない場合の解決方法をご確認いただけます。


1. ブラウザアプリのアップデートをご確認ください。

①Google Play ストアを起動、右上のプロフィール アイコンをタップ



②[アプリとデバイスの管理] をタップ



③「利用可能なアップデートがあります」を開き、Google Chrome  を探す

概要 管理

 有害なアプリは見つかりませんでした
セキュリティに関する通知: 1件

[Play プロテクトに移動](#)

 **利用可能なアップデートがあります** ← 
アップデートの保留中 (10件)

[すべて更新](#) [詳細を表示](#)

④Google Chrome  を更新

← 保留中のダウンロード

アプリ (10個) すべて更新

	Currents 7.6 MB • 更新: 8月29日	▼	更新
	Firefox 高速プライベートブラウザー 59 MB • 更新: 46分前	▼	更新
	Google ドライブ 3.5 MB • 更新: 45分前	▼	更新
	Google ニュース - 今日のヘッドライン 8.3 MB • 更新: 8月26日	▼	更新
	Google フォト 30 MB • 更新: 47分前	▼	更新
	Google Chrome: 高速で安全 68 MB • 更新: 9月7日	▼	更新
	Google Meet 21 MB • 更新: 9月7日	▼	更新
	Google TV 8 MB • 更新: 8月29日	▼	更新

2. ブラウザアプリの閲覧履歴データの削除をお試ください。

①ブラウザ画面右上(アドレスバーの右側)の縦に点(・)が三つ並んだマークをクリック

②「履歴」を開く

③「履歴」画面内の「閲覧履歴データを削除」を選択

④「詳細設定」を選び、期間を「全期間」を選択

「保存したパスワード」、「自動入力フォームのデータ」**以外**にチェックを入れて「データを削除」をクリック

⑤削除が終わりましたら、端末を再起動し、ECC オンラインレッスンへログインし、[環境チェック](#)にてご確認ください。

3. 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)

有線に変更が可能な場合はご変更をお願いいたします。

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。

有線接続)

別の端末がインターネットに接続されている場合は、ご受講中の端末のみ接続されている環境でご受講ください。

※病院や会社内、会社外からの VPN 接続での受講の場合、セキュリティの影響により講師との接続ができない場合がございます。

※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。

4. 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あります。

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。

5. 1～4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