

■通話が始まらない、connecting から進まない場合の確認事項

- ・パソコン、モバイルのブラウザは推奨ブラウザかご確認ください。
(Windows : GoogleChrom、Andoroid : GoogleChrome、iPhone/iPad/iPod : Safari)
- ・パソコン、モバイルのカメラ、マイクは正しく動作しているかご確認ください。
(参考 : Windows[\(音\)\(カメラ\)](#) Andoroid[\(音\)\(カメラ\)](#) iOS[\(音\)\(カメラ\)](#))
- ※他の音声アプリやビデオ通話システムはあらかじめ終了してお試してください。
- ・ブラウザの設定で、ビデオやマイクの使用制限がかかっていないかご確認ください。

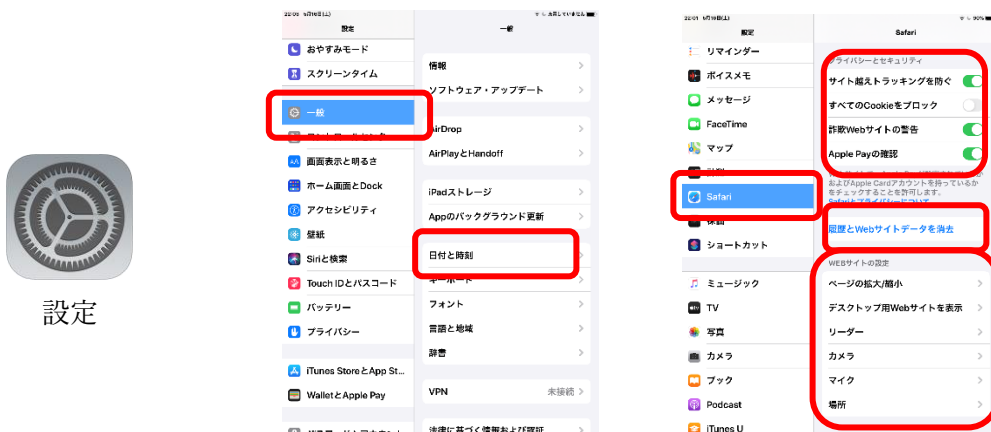
※Windows、Android (GoogleChrome) の場合

設定>サイトの設定>カメラ、マイク、音声、Cookie、Javascript ここの 5 つの項目がすべてオンになっていること、live.carekarte.jp ドメインでの使用が許可されていることを確認してください。



※iOS(Safari)の場合

1. 「設定」 > 「一般」 > 「日付と時刻」の順にタップして、「自動設定」をオンにします。
2. 「設定」 > 「スクリーンタイム」 > 「コンテンツとプライバシーの制限」 > 「許可された App」で、カメラがオフになっていないか確認します。(設定されている場合のみ)
3. 「設定」 > 「Safari」 > 「プライバシーとセキュリティ」にて「すべての Cookie をブロック」がオンになっていないか、「Web サイトの設定」にてカメラ、マイクが許可 (または確認) になっているか確認します。
4. 「設定」 > 「Safari」 > 履歴と Web サイトデータを消去してどうか確認します。



■ログインできない、ボタンが押せない、メニューが表示されない場合

- ・パソコン、モバイルのブラウザは推奨ブラウザかご確認ください。
(Windows : GoogleChrom、Andoroid : GoogleChrome、iPhone/iPad/iPod : Safari)
- ・他の端末でログインしたまま別の端末でログインされていませんか。
- ・ブラウザの Cookie のクリアを実行してどうですか。([GoogleChrome](#)) ([Safari](#))
- ・ブラウザの Javascript はオンになっていますか。([GoogleChrome](#)) ([Safari](#))
- ・ログイン時の ID/パスワードは、大文字小文字など間違えておりませんか？また入力欄を間違えてませんか？

■音が聞こえない、声が届かないなど音に関する問題の確認事項

- ・パソコン、モバイルのブラウザは推奨ブラウザかご確認ください。
(Windows : GoogleChrom、Andoroid : GoogleChrome、iPhone/iPad/iPod : Safari)
- ・パソコン、モバイルで消音やボリューム調整を行ってどうですか。
(参考 : Windows([音](#)) Andoroid([音](#)) iOS([音](#)))
- ・他のビデオチャット、テレビ会議システムを動かしていませんか。終了してから再度お試しください。
- ・マイクが外付けの場合、正しく認識しているか、抜き差しを行ってどうか。他のアプリでは動作するかどうかご確認ください。(機能や故障についてはご購入元にご確認ください。)
- ・端末に負荷をかける他のアプリケーションを終了して実施してください。
- ・上記 **■通話が始まらない、connecting から進まない場合の確認事項**も併せてご確認ください。

■映像が映らないなどビデオ映像に関する問題の確認事項

- ・パソコン、モバイルのブラウザは推奨ブラウザかご確認ください。
(Windows : GoogleChrom、Andoroid : GoogleChrome、iPhone/iPad/iPod : Safari)
- ・パソコン、モバイルのカメラ、マイクは正しく動作しているかどうかご確認ください。
(参考 : Windows([カメラ](#)) Andoroid([カメラ](#)) iOS([カメラ](#)))
- ・他のビデオチャット、テレビ会議システムを動かしていませんか。
- ・上記 **■通話が始まらない、connecting から進まない場合の確認事項**も併せてご確認ください。
- ・カメラが外付けの場合、正しく認識しているか、抜き差しを行ってどうか。他のアプリでは動作するかどうかご確認ください。(機能や故障についてはご購入元にご確認ください。)
- ・端末に負荷をかける他のアプリケーションを終了して実施してください。

◇以上の内容でも改善しない場合、お手数ではございますがお互いの使用端末の OS のバージョンやブラウザのバージョン等なるべく使用環境がわかる情報を記載の上、メールにてお問い合わせください。