

最近よくあるお問い合わせ

本マニュアルでは、最近よくあるお問い合わせの解決手順をまとめました。
以下より、該当する現象を選択してください。

2014.6.22 改定ver.

目次

- | | |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. 「トップページの各メニューをクリックしても反応が無い」 | 3 |
| 2. 動画再生画面が真っ白になる | 7 |
| 3. 「準備完了」と表示されたまま動画再生が始まらない | 13 |
| 4. 「このファイルを再生する権限はありません」
のメッセージが表示され動画再生が始まらない | 15 |
| 5. 1～3以外の現象 | 16 |

0. 【必ずお読み下さい】ユーザサポートツールが新しくなりました。



ユーザサポートツールが新しくなりました。(2014年4月30日)
最新版のユーザサポートツールでは、複雑な設定手順が必要だった
トラブルにも簡単に対応できるようになりました。

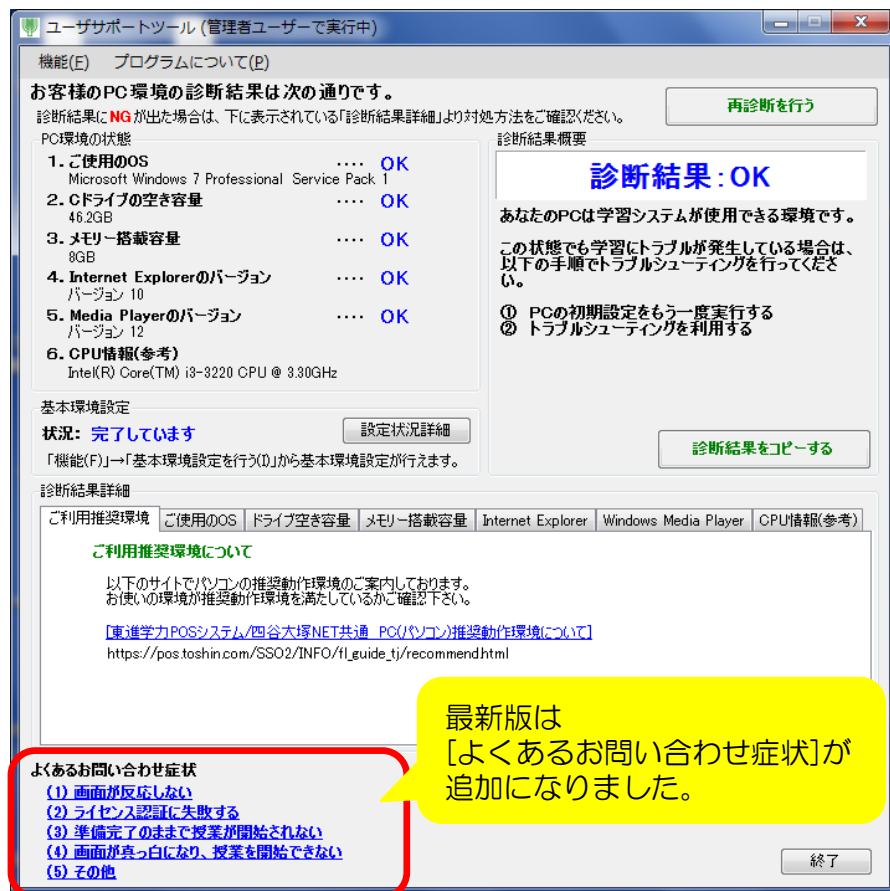
以下手順に従って最新版をインストールし、受講や画面表示のトラブルの際には
「基本環境設定」の再実行をお試しください。

(1) ユーザサポートツールのインストール方法

①以下URLをクリックするとインストールページに移動できます。

<https://pos.toshin.com/SSO2/INFO/installer/htmlpages/installer.html>

※インストールが完了しましたら、ユーザサポートツールを起動し、
以下の画面が表示されればバージョンアップ完了です。



1. 「メニューをクリックしても反応しない」

【現象】

トップページのリンクやタブ、ボタンをクリックしても反応がない（画面が変わらない）。または画面レイアウトが崩れている。

確認テスト・修了判定テストで「次へ」「採点する」ボタンが表示されない

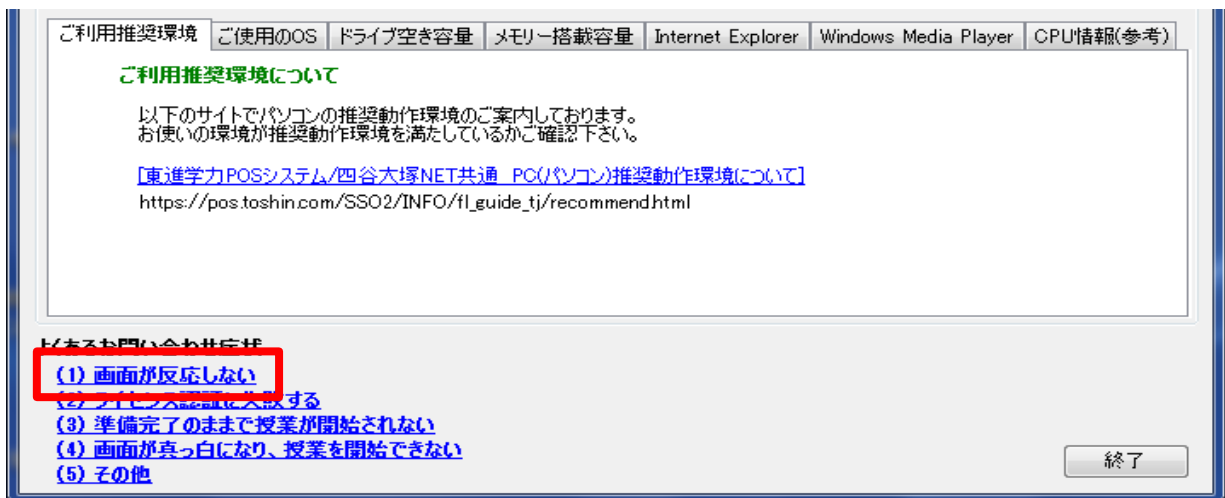
【原因】

- (1) Internet Explorerの互換表示設定が外れている
- (2) Internet Explorerの設定が保持されない
- (3) ツールバーの「アドオン」と呼ばれる追加機能によりブロックされている

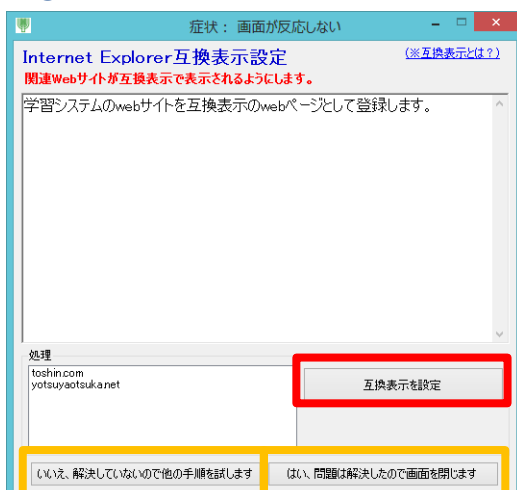
【対処方法】

(1) ユーザサポートツールにて互換表示設定を行う。

- ① ユーザサポートツールを起動し、下部の「よくあるお問合せ症状」の「(1) 画面が反応しない」を選択します。



- ② 表示される画面の設定を行い、改善されるかご確認ください。



表示される画面で[互換表示の設定]ボタンをクリックし、画面の指示に従い、設定をお試しください。

※設定後は、画面下部にある

「いいえ、…」

「はい、…」のどちらかを選択し、設定を進めてください。

1. 「メニューをクリックしても反応しない」

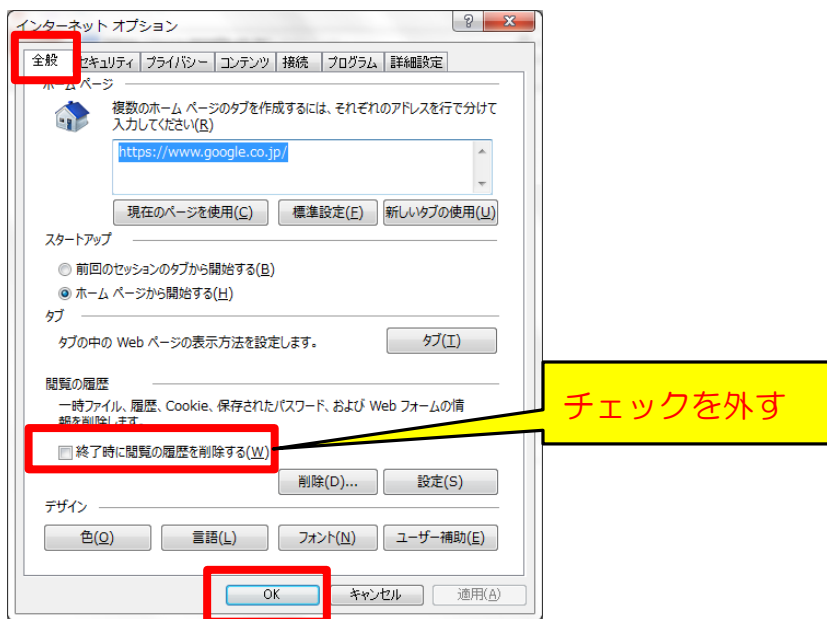
(2) Internet Explorerの設定

①Internet Explorerを起動します。

② 画面右上の歯車マークをクリックし、「インターネットオプション」を選択します。



③表示された画面の「全般」タブにて「終了時に閲覧の履歴を削除する」にチェックがされていない状態にし、「OK」をクリックします。



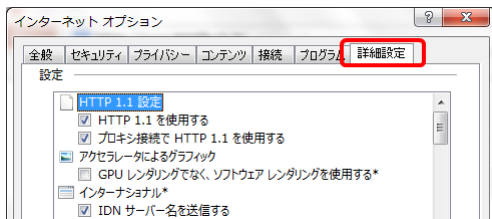
1. 「メニューをクリックしても反応しない」

(2) Internet Explorerの設定

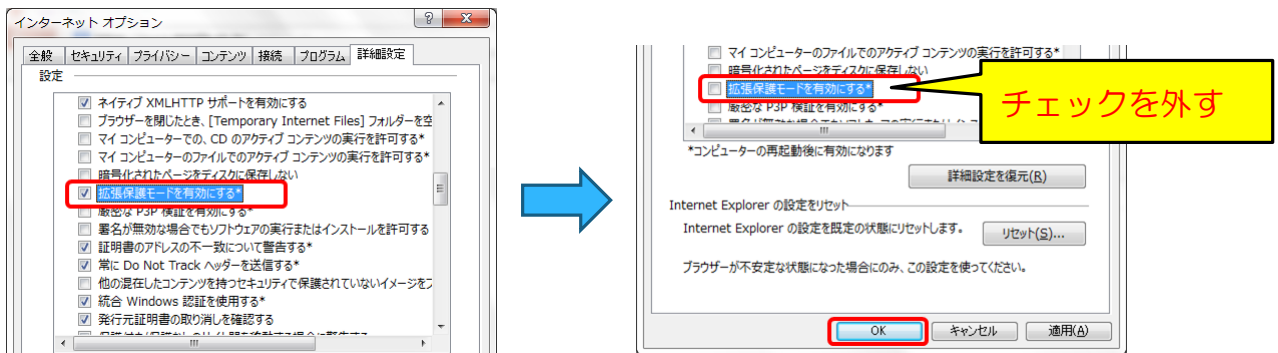
- ④ Internet Explorerの画面右上の歯車マークをクリックし、
[インターネットオプション]を選択します。



- ⑤ [詳細設定] タブを選択します。



- ⑥ 「拡張保護モードを有効にする」のチェックを外し、「OK」を押します。
※この項目が存在しない場合は、設定不要です。



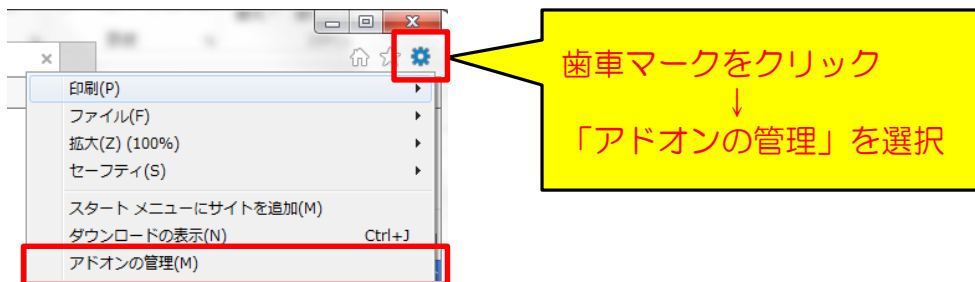
- ⑦ Internet Explorerを終了します。

- ⑧ コンピュータを再起動します。

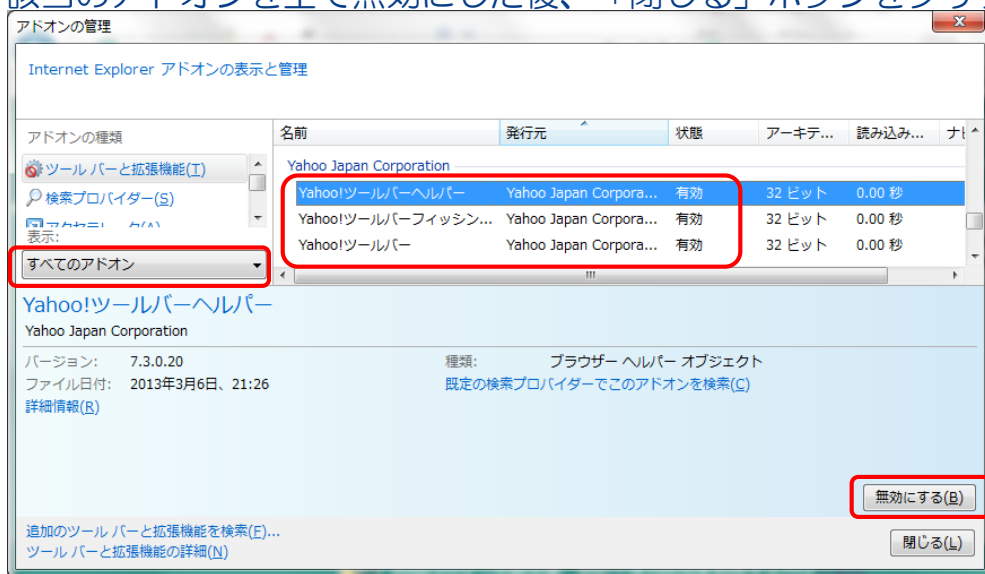
1. 「メニューをクリックしても反応しない」

(3) アドオンの無効化

- ① Internet Explorerの右上の歯車マークをクリックし、[アドオンの管理] を選択します。



- ② 「すべてのアドオン」を選択し、「有効」になっているアドオンのうち、ツールバーに関するアドオンを選択して「無効にする」ボタンを押します。該当のアドオンを全て無効にした後、「閉じる」ボタンをクリックします。



※ ツールバーのアドオンのうち、特に「Yahoo!ツールバー」においてこの現象が発生するケースがございます。

- ③ Internet Explorerを再起動し、症状が改善されるかお試しください。

2. 「動画再生画面が真っ白になる」

【現象】

受講画面にて動画再生の画面が真っ白になり、動画が再生されない。

【原因】

- (1) Internet Explorer以外のWebブラウザを使用している
- (2) スタート画面からInternet Explorerを起動している（Windows8の場合）
- (3) 動画の著作権保護ファイル（DRMファイル）が破損している
- (4) Internet Explorerの内部に問題が発生している
- (5) EMETをインストールしている

【対処方法】

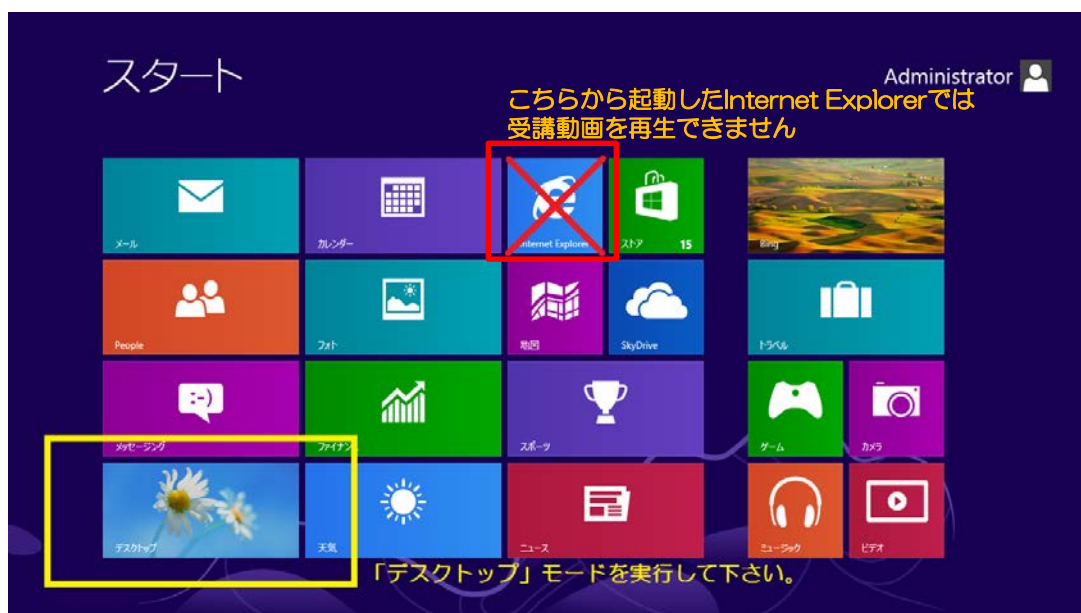
(1) Internet Explorerを使用する

受講動画を再生する場合は、Internet Explorerをご利用ください。
Internet Explorer以外のブラウザ（Google Chrome、FireFoxなど）では、動画を再生できません。

(2) デスクトップにてInternet Explorerを起動する（Windows8、8.1）

Windows8のスタート画面からInternet Explorerを起動した場合、受講動画は再生できません。

デスクトップに移動してからInternet Explorerを起動して下さい。



2. 「動画再生画面が真っ白になる」

(3) 古いDRMのフォルダ退避、セキュリティコンポーネントアップグレード

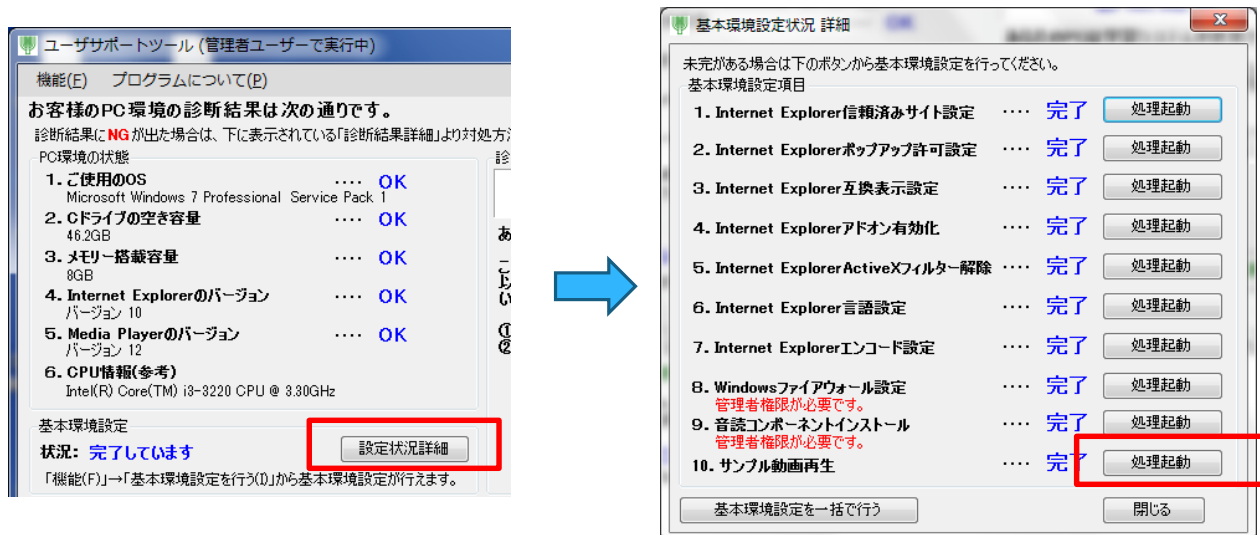
※必ず管理者(Administrator)のWindowsユーザにて実施して下さい。

① ユーザサポートツールを起動します。

※以下に「管理者ユーザにて実行中」が表示されている事を確認して下さい。



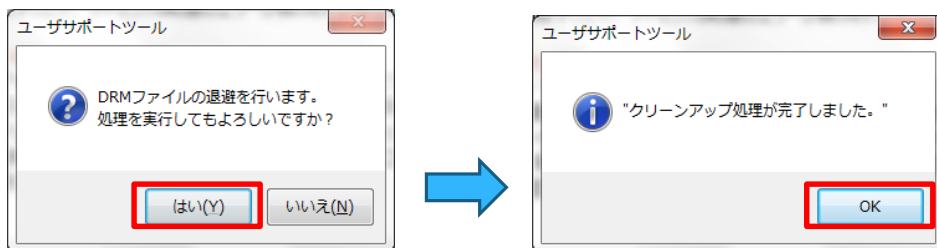
② 「設定状況詳細」の先にあるサンプル動画再生「処理起動」ボタンを押します。



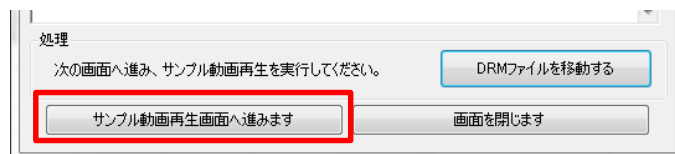
③ 「次の手順を試します」⇒「DRMファイルを移動する」の順にボタンを押します。



④ 確認メッセージ・完了メッセージが表示されたら「はい」「OK」を押します。

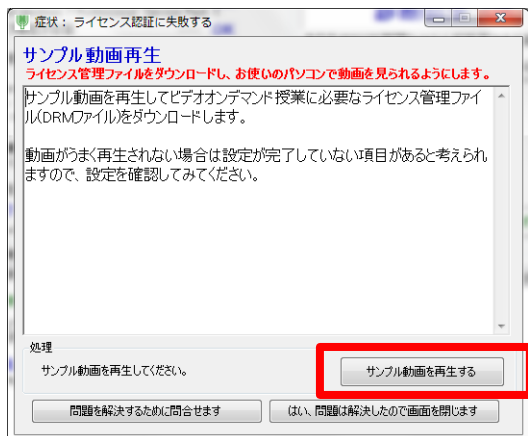


⑤ 「サンプル動画再生画面へ進みます」ボタンを押します。

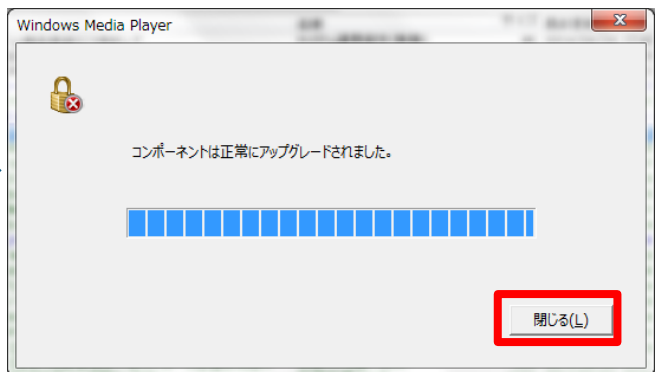


2. 「動画再生画面が真っ白になる」

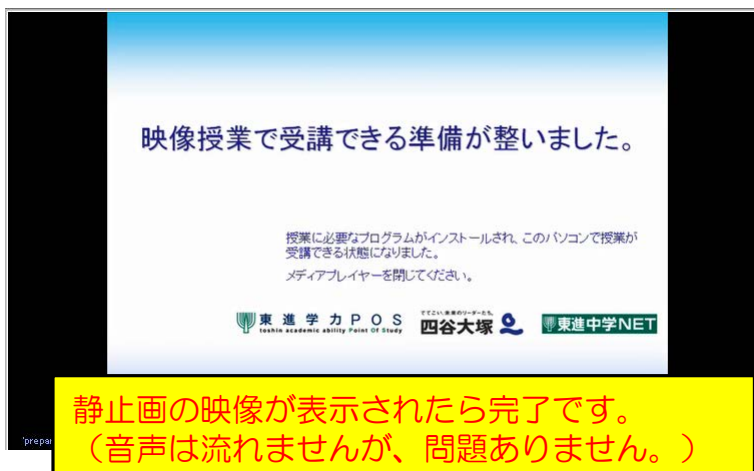
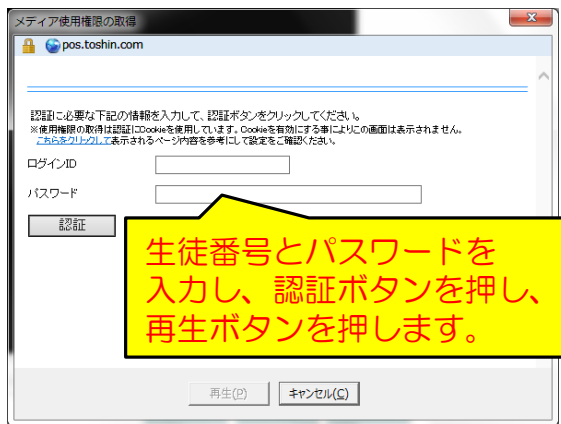
⑥動画サンプル①の再生を行います。



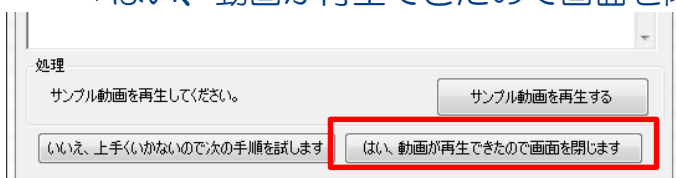
⑦アップグレードのメッセージが表示された場合はアップグレードを行います。



⑧生徒番号・パスワードを入力し、サンプルの静止画が表示される事を確認します。



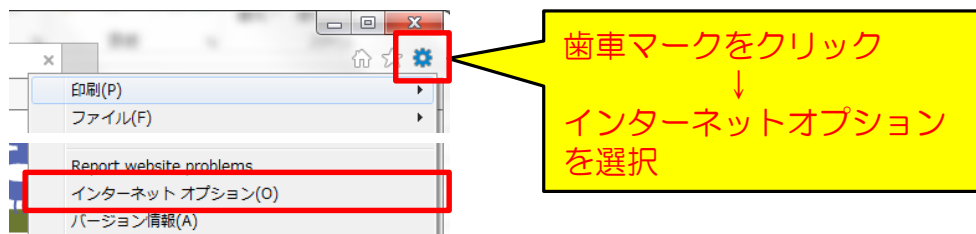
⑨サンプルの静止画を再生できた場合は、「はい、動画が再生できたので画面を閉じます」を押して下さい。



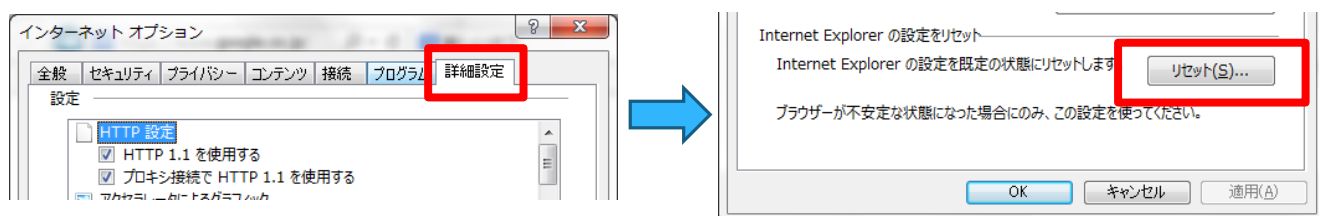
2. 「動画再生画面が真っ白になる」

(4) Internet Explorer設定のリセット

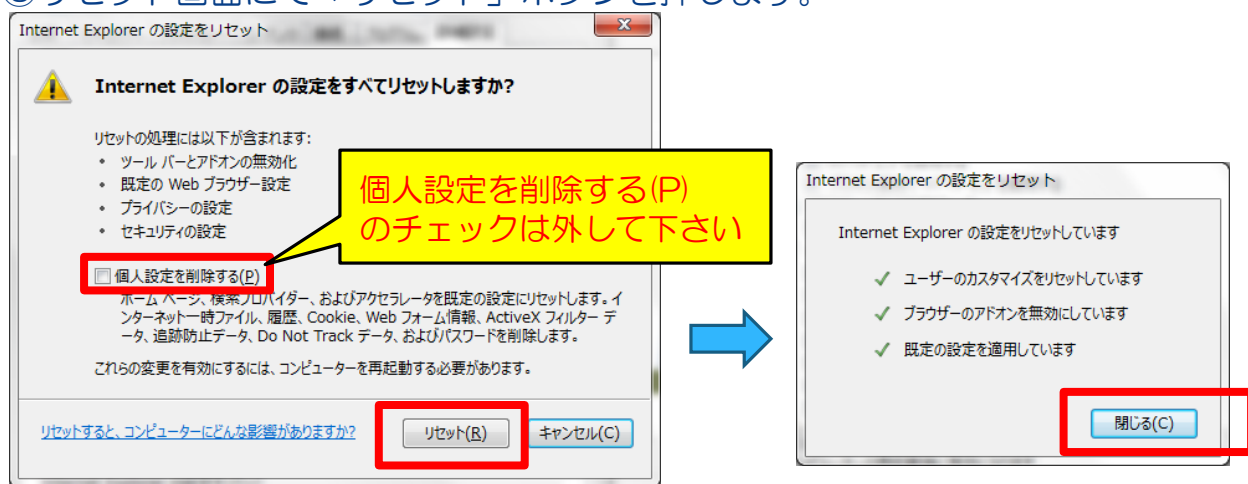
- ①Internet Explorerを起動して、画面右上の歯車ボタンをクリックし、[ツール]-[インターネットオプション]を選択します。



- ②「詳細設定」タブをクリックし、「リセット」ボタンを押します。

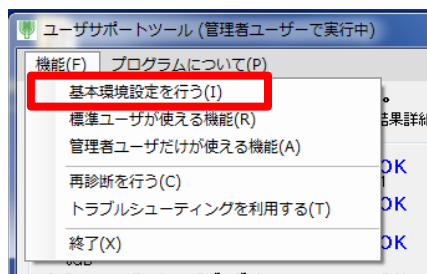


- ③リセット画面にて「リセット」ボタンを押します。



- ④Internet Explorerのウィンドウを全て閉じ、パソコン再起動を行ってください。

- ⑤ユーザーサポートツールを起動し、左上の[機能]→[基本環境設定を行う]を選択し、「はい」または「OK」を選択します。



- ⑥ユーザサポートツールを終了します。

2. 「動画再生画面が真っ白になる」

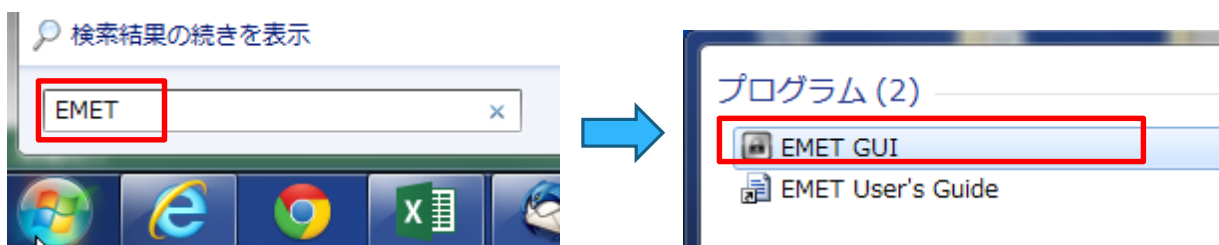
(5) EMETの設定を変更する（EMETがインストールされている場合のみ）
ご利用のパソコンにEMETがインストールされている場合、授業動画を再生できません。この場合、EMETの設定変更が必要となります。

- EMETがインストールされているか確認する方法

以下の場所にEMETのアイコンが表示されている場合は、パソコンにEMETがインストールされています。

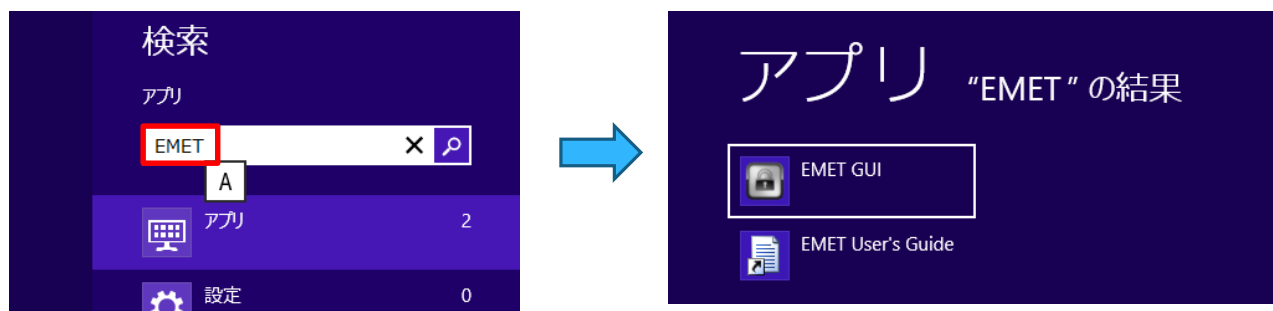
[Windows Vista、Windows7の場合]

スタートメニューの検索にてEMETの名前で検索して「EMET GUI」が検索結果に表示されるかご確認ください。



[Windows8、Windows8.1の場合]

スタート画面に「EMET GUI」のアイコンがあるかご確認ください。
(または、アプリの検索にてEMETの名前で検索してください)



EMETがインストールされている場合は、次ページの手順を実施します。
EMETがインストールされていない場合は、実施不要です。

2. 「動画再生画面が真っ白になる」

• EMET 設定変更方法

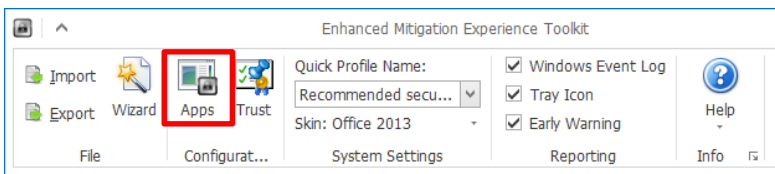
EMETがインストールされている場合は、以下の手順で設定を変更します。

EMETがインストールされていない場合は、実施不要です。

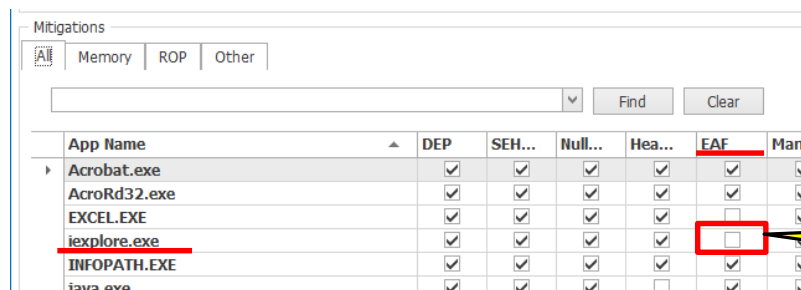
- ① スタートメニューから「EMET GUI」アイコンをクリックし、EMETを起動します。



- ② 画面上にある「Apps」マークをクリックします。



- ③ 「iexplore.exe」行の「EAF」列にあるチェックを外します。

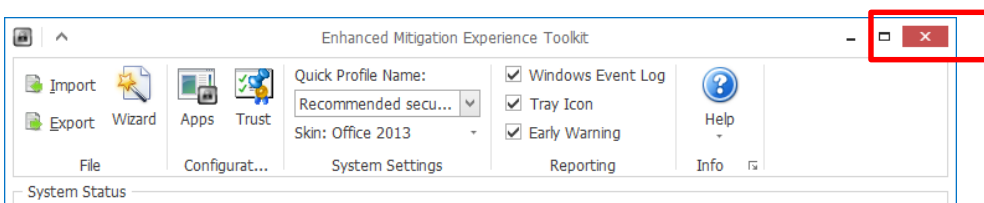


チェックを外す

- ④ 右下にある「OK」ボタンを押します。



- ⑤ Enhanced Mitigation Experience Toolkit画面右上の×印をクリックして画面を閉じます。



以上を実施の後、パソコンを再起動し、動画を再生できるかご確認下さい。

3. 「準備完了」と表示されたまま動画再生が始まらない

【現象】

動画再生画面の下に「準備完了」の表示がされたまま、動画が再生されない。

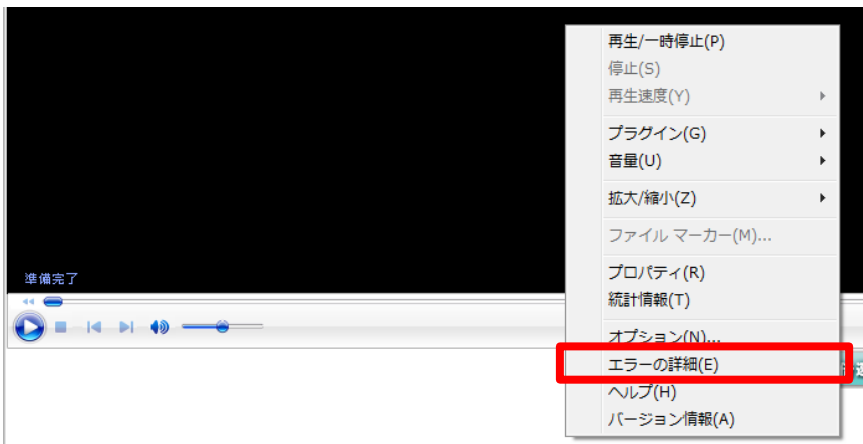
【原因】

- (1) Windows Media Playerの内部に問題が発生している
- (2) Internet Explorerの内部に問題が発生している

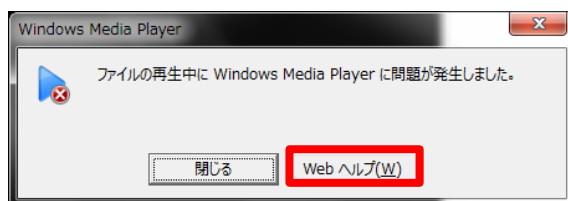
【対処方法】

(1) 「準備完了」のエラー詳細メッセージとエラーコードを確認する。

- ① 「準備完了」表示されている黒い画面をマウスの右ボタンでクリックし、表示されたメニューから「エラーの詳細」を選択します。



- ② エラーの詳細画面の「Webヘルプ」ボタンを押します。



- ③ 表示されたエラーコードを確認します。

※エラーコードが表示されない場合もあります。



3. 「準備完了」と表示されたまま動画再生が始まらない

④表示されたエラーコードに応じて以下の対応を実施して下さい。

- エラーコード「COOD11B1」の場合

⇒「2. 動画再生画面が真っ白」の対応手順を実施して下さい。

実施しても改善されない場合は、パソコン不具合の可能性がありますのでパソコンメーカーの相談窓口にご相談下さい。

- その他のエラーコードの場合

⇒②のエラーの詳細メッセージと

③のエラーコードを添えて、学力POSヘルプデスクにご連絡下さい。

4. 「このファイルを再生する権限はありません」の動画再生エラーについて

【現象】

動画再生時に以下のメッセージが表示され、動画が再生されない。
「このファイルを再生する権限はありません。」

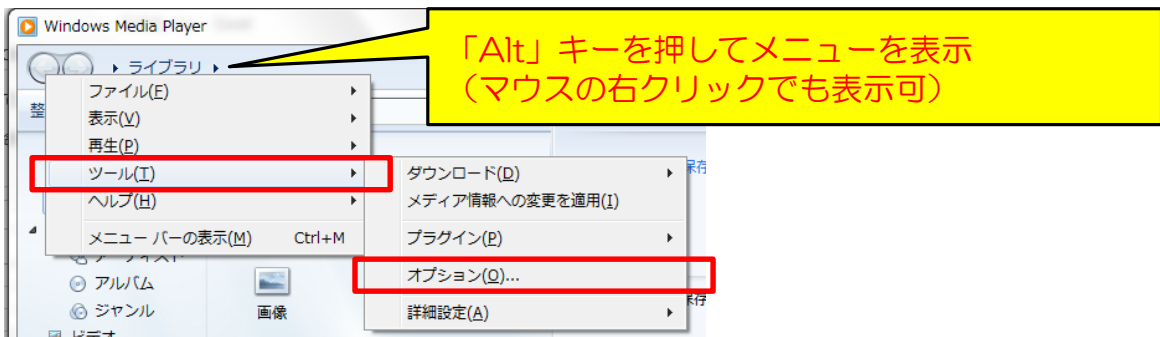
【原因】

(1) Windows Media Playerの設定が外れている

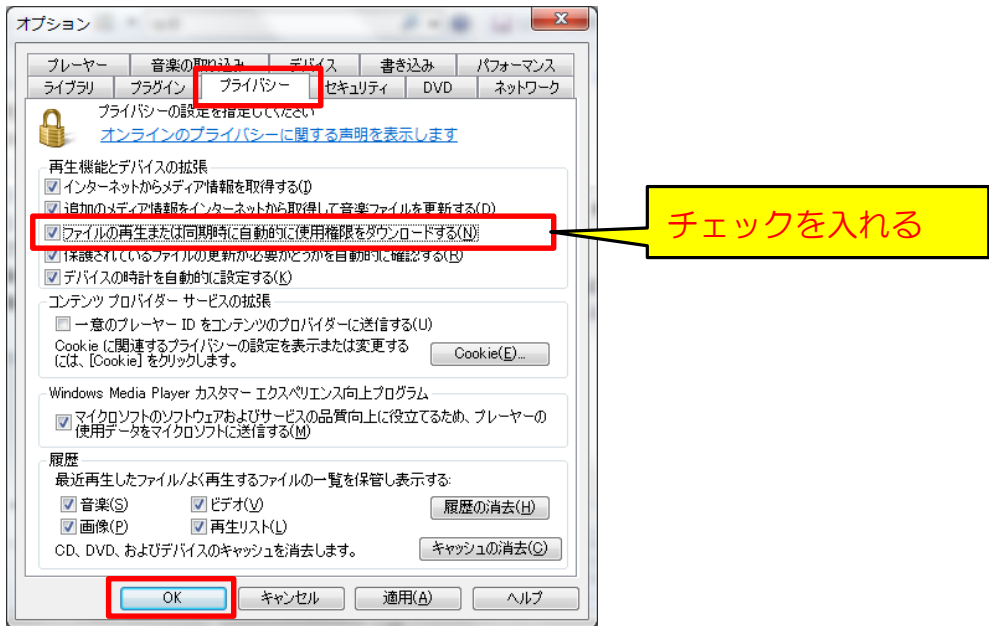
【対処方法】

(1) Windows Media Playerの設定を変更する。

①Windows Media Playerを起動し、「Alt」キーを押してメニューを表示し、「ツール」⇒「オプション」を選択します。



②オプション画面の「プライバシータブ」にある、「ファイルの再生または同期時に自動的に使用権限をダウンロードする」にチェックを入れ、OKボタンを押します。



③Windows Media Playerを終了し、受講動画を再生できるかご確認下さい。

5. 1～3以外の現象

以下のURLのサイトに「よくある質問」について記載しております。
1～4の現象に該当しない、もしくは手順をお試し頂いても解決しない場合は
「よくある質問」をご活用ください。

東進ビジネススクール（大学生・社会人対象システム）

<http://pos.toshin.com/SSO2/FAQ/BIZ/Student/index.html>

東進ハイスクール・東進衛星予備校（高校生対象システム）

<http://pos.toshin.com/PHD/PHD1/FAQ2/Student/index.html>

東進ハイスクール中等部・東進中学NET（中学生対象システム）

<http://pos.toshin.com/SSO2/FAQ/TJ/Student/index.html>

四谷大塚（小学生対象システム）

<http://pos.yotsuyaotsuka.net/FAQ/Student/index.html>

学力POSヘルプデスク

四谷大塚NETヘルプデスク より
