

# 【ヘルプガイド うまく視聴ができない場合】

2021年8月21日(土) 開催  
オンラインフォーラム  
わたしの心臓大丈夫?!

## 1. はじめに（推奨環境について）

※Internet Explorerでご視聴の場合、正常に動作しない場合がございます。

### <パソコンでご視聴いただく方>

【Windowsの場合】

推奨OS = Windows10

※Windows10以前のOSをご利用の場合、正常にご視聴いただけない場合がございます。

推奨WEBブラウザ = 最新バージョンのMicrosoft Edge , Google Chrome

【Macの場合】

推奨OS = MacOS 10.15以上

推奨WEBブラウザ = 最新バージョンのSafari , Google Chrome



Internet Explorer  
非推奨



Microsoft Edge  
(Legacy)  
非推奨



Microsoft Edge  
(Chromium)  
推奨



Google Chrome  
推奨



Safari  
推奨

### <スマートフォン、タブレットでご視聴いただく方>

端末の仕様によって異なります。

OSを最新の状態にアップデートのうえ、お客様の環境で視聴が可能か事前にテスト配信をご確認ください。

### 【通信環境について】

端末はWi-Fiもしくは有線LANでのインターネット接続を推奨しています。

3G/4G/5G/LTE回線でご視聴いただくと、データ通信量が決められた上限に達してしまう場合がございますのでご注意ください。

共有Wi-Fiをご使用の場合は、使用していない端末のWi-Fiをオフにするか、ルーターとの間に障害となるものがないかご確認ください。人混みやコンクリートに囲まれた場所での視聴も避けてください。

### 【Cookieについて】

オンライン配信サイトの機能をすべてご利用いただくため、お申し込み・ご視聴の際はご使用のブラウザのCookieの設定を有効にしてください。プライベートブラウジングやシークレットモードなどご利用されていると、正常にご視聴いただけない場合がございます。

## 2. ユーザー名・パスワードがわからない

2021年8月16日(月)以降にメールでお送りさせていただきます。

8月18日(水)を過ぎてもメールが届かない場合は、NHK厚生文化事業団までお問い合わせください。

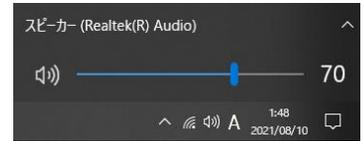
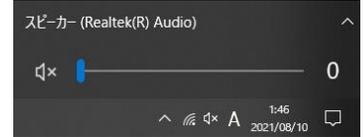
電話:03-5728-6633 (平日 午前10時~午後5時)

### 3. 配信の音が聞こえない

ご利用の端末が消音(ミュート)になっていないかご確認ください。

音量の調整はお手持ちの端末にてご調整ください。  
(本配信サイトでの音量バーなど調整機能はございません。)

#### ▼ Windows10の音量調整例



### 4. 映像と音が頻繁に途切れる

#### ◆考えられる要因

##### ① 通信が不安定

快適にご視聴いただくためには安定した通信環境が必要です。  
無線(Wi-Fi、3G/4G/5G/LTE)で接続している場合は、電波状況の良い場所に移動してみたり、有線LANでの接続に変更するなどお試しください。

##### ② 端末の動作が不安定(処理能力不足・低下)

映像を快適に視聴するために必要な端末の処理能力が不足している場合があります。  
他のアプリケーションを終了したり、端末を再起動をするなどお試しください。  
また、端末が熱をもつと処理能力が低下する場合がございますので、端末が十分に放熱される環境にてご利用ください。

※個別のお客様に起因する視聴トラブルについては配信者は一切の責任を負いかねますのでご了承のほどお願いいたします。

## 【その他 よくあるご質問】

### Q1. 配信開始時間に遅れてからの視聴は可能か

遅れてからの視聴は可能ですが、ライブ配信のため、途中から視聴した場合はその時点からの視聴となり、巻き戻しての再生はできません。

### Q2. 申し込んだ端末と別の端末から視聴は可能か

参加お申し込みいただいた端末と異なる、別の端末でもご視聴いただけます。

### Q3. 配信映像の録画・録音は可能か

録画・録音はできません。ストリーミング(再生)形式に限ってご視聴いただくものです。  
映像(音声も含む)は、著作権法などの諸法令により保護されています。インターネット上への無断転載などを行った場合、法的責任に問われる場合がございますので、マナーを守ってご視聴ください。

## 【視聴に関するご質問・お問い合わせについて】

視聴に関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。

☎ 03-3485-8572 (受付時間：午前10時～午後5時まで)

※開催当日は電話がつながりにくいことが予想されます。

視聴に関するお問い合わせはなるべく事前にご連絡ください。