

# 【 困った時は…(Q&A) 】

2022年3月6日(日)開催  
長寿の未来フォーラム  
家族と暮らす ～認知症を“ともに”生きる社会へ～

## Q.1 どうすれば視聴できますか？

視聴には事前の申し込みと、インターネットに接続できる端末(パソコン、スマートフォン、タブレット)、推奨環境(OS・WEBブラウザ)が必要です。それぞれご用意のうえ、映像・音声が適切に受信できるかどうかを確認する「テスト配信」を、是非、あらかじめライブ配信当日(3月6日)と同じ環境でご視聴ください。

### <パソコンの場合の推奨環境>

#### 【Windowsの場合】

推奨OS = Windows10

※Windows10以前のOSをご利用の場合、正常に作動しない場合があります。

※Windows11については動作検証中です。基本的には問題なくご利用いただけますが、個別の環境により正常に作動しない場合があります。

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

※Internet Explorer、旧バージョンのMicrosoft Edge(Legacy)でご視聴の場合、正常に作動しない場合があります。

#### 【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



Microsoft Edge  
(Chromium)  
推奨



Google Chrome  
推奨



Safari  
推奨



Microsoft Edge  
(Legacy)  
非推奨



Internet Explorer  
非推奨

### <スマートフォン・タブレットの場合の推奨環境>

OSを最新のバージョンに更新のうえ、「テスト配信」で動作をご確認ください。

#### 【Androidの場合】

推奨WEBブラウザ = 最新バージョンのGoogle Chrome

#### 【iOS, iPadOSの場合】

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

### 【通信環境について】

Wi-Fi(無線)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。(※ Wi-Fi接続の場合、状況により映像や音声途切れる場合があります。)

長時間の視聴になるため、3G/4G/5G/LTE回線での視聴は、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。インターネット通信料はご負担ください。

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不具合が発生する場合があります。

### 【Cookieについて】

ライブ配信サイトの機能をすべてご利用いただくため、申し込み・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をご利用されると、正常に作動しない場合があります。

## Q.2 ユーザー名・パスワードがわかりません

2022年2月28日(月)以降に『視聴に関する大切なご案内』という件名のメールでお伝えします。

3月2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「長寿の未来フォーラム」係までお問い合わせください。

問い合わせ先については、裏面「Q.8 視聴に関するご質問・問い合わせ」をご確認ください。

### Q.3 配信の音が聞こえません

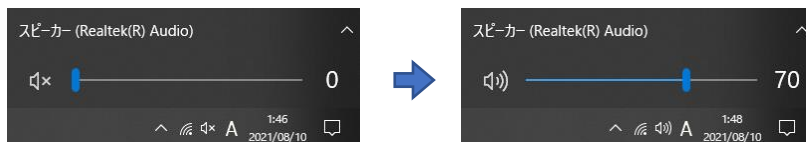
映像配信画面上に「消音を解除」と表示されている場合、クリックまたはタップして消音を解除してください。消音を解除しても音声聞こえない場合は以下をご確認ください。

- (1) 映像配信画面右下の音量調整ボタンが青く表示されているか
- (2) ご利用端末の音(サウンド)設定
- (3) ご利用端末が推奨環境であるかどうか

(1) 音量調整ボタン



(2) Windows10の音量調整例



### Q.4 映像と音が頻繁に途切れ、スムーズに視聴ができません


ご視聴には安定した通信環境が必要です。映像配信画面右下にある“画質調整ボタン”（右図）から、画質を下げてくださいと改善される場合があります。※【\*\*\* p】の数字が小さいほど画質が下がります。

なお、本フォーラムのライブ配信サイトで通信障害などが発生した場合は、視聴ページ画面上部の“掲示板”にてお知らせいたします。

画質調整ボタン



### Q.5 視聴中に電波が悪くなり、通信が切れてしまいました

通信状況が安定し、動画が読み込まれるまで少々お待ち下さい。もしくは、映像配信画面の左上にある“再読み込みボタン”をクリックまたはタップして、再読み込みをしてください。

お客様の視聴環境に起因する視聴トラブルについては、主催者は一切の責任を負いかねます。ご了承ください。

### Q.6 ライブ配信開始時間に遅れた場合でも視聴はできますか？

フォーラム開始後、途中からの視聴は可能ですが、ライブ(生)配信のため、遡っての再生はできません。

### Q.7 配信映像の録画・録音はできますか？

録画・録音はできません。ストリーミング(再生)形式に限って視聴いただけます。

映像や音声は、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を行った場合など、法的責任を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。

### Q.8 視聴に関するご質問・問い合わせ

NHK厚生文化事業団「長寿の未来フォーラム」係：2月28日(月)～3月4日(金)午後5時まで

メール：event5@npwo.or.jp 電話：03-5728-6633 (平日 午前10時～午後5時)

※3月4日(金)午後5時以降はスタッフが不在となりご対応できません。

ご不明な点がございましたら、前日(5日)・当日(6日)の午前10時～午後5時に次の番号へご連絡ください。

**前日・当日対応電話番号：☎ 03-3485-8572** <電話のみの対応となります。>

※ライブ配信当日は電話が繋がりにくいことが予想されます。

「テスト配信」をお試しのうえ、なるべく事前にお問い合わせください。