

# 【 困った時は…(Q&A) 】

2022年9月25日(日)開催  
長寿の未来フォーラム 記憶の見方が変わる  
～高齢者心理と認知症医療からひも解く～

## 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(9月25日)と同じ視聴環境でご確認ください。

### <パソコンの場合の推奨環境>

【Windowsの場合】

推奨OS = Windows10・11

※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。

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

※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。

※Internet Explorer は非対応です。

【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  
非対応

### <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]

長時間の映像・音声の受信となるため、有線LANでのインターネット接続を推奨しております。Wi-Fi(無線)接続の場合、あらかじめ、安定して高速な通信環境下にあるかご確認ください。(状況により、映像や音声途切れる場合があります。)  
4G/5G等の回線での視聴では、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。

※視聴に伴うデータ(パケット)通信料はご負担ください。

### [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 パスワードがわかりません

9月20日(火)以降に順次お届けする『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。9月21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が聞こえない場合は以下をご確認下さい。

- (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



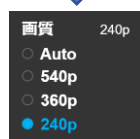
### Q.4 映像と音が頻繁に途切れ、スムーズに視聴ができません

ご視聴には安定した通信環境が必要です。Q.1内[通信環境について]をご確認ください。


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。

画質調整ボタン



### Q.5 映像と音が完全に止まりました

一時的に通信状態が不安定になっている場合がありますので、動画が読み込まれるまで少々お待ちください。改善されない場合は、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ください。それでも改善されない場合は、ブラウザの再起動や端末本体の再起動をお試しください。

お客様起因によ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。なお、本フォーラムのライブ配信サイト側のトラブルが原因で通信障害などが発生した場合は、配信画面上部の“掲示板”にてお知らせいたします。

### 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、遡っての視聴はできません。

### 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)形式に限り視聴いただけます。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：9月22日(木)午後5時まで

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

※9月22日(木)午後5時以降は、上記問い合わせ先にスタッフが不在となりご対応できません。

フォーラム前々日～当日(9月23日～25日)のお問い合わせは、次の番号へご連絡ください。

前々日・前日・当日対応電話番号 ☎ 03-3485-8572 (午前10時～午後5時)

〈電話のみの対応となります。〉

※ライブ配信当日は電話がつながりにくいことが予想されます。

当日の技術的なトラブルを避けるために、是非、あらかじめ「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。