

不具合発生時のお問い合わせについて

お問い合わせの際には、お問い合わせ内容に加えて、以下の情報のご提供をお願いします。

※ 必ずしも全ての情報をご提供いただく必要はありませんが、ご提供いただく情報が多いほど、その後の対応がスムーズになります。

- OS
 - ・ 使用OSの種類やバージョンなど

- ブラウザ
 - ・ ブラウザの種類やバージョンなど

- スクリーンショット
 - ・ エラー発生時のスクリーンショットファイルなど

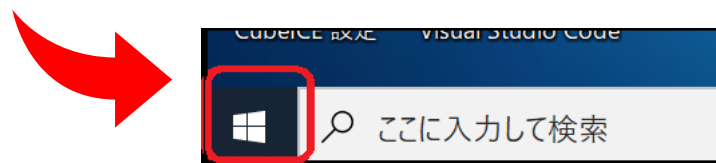
不具合発生時のお問い合わせについて

● OSのバージョン確認方法(PCをご利用の場合)

※ PCのOSの種類(Windows/MacOS)が不明な場合は、各OSごとのバージョン確認方法をご確認いただき、ご利用PCの画面に当てはまる方法をお試ください。

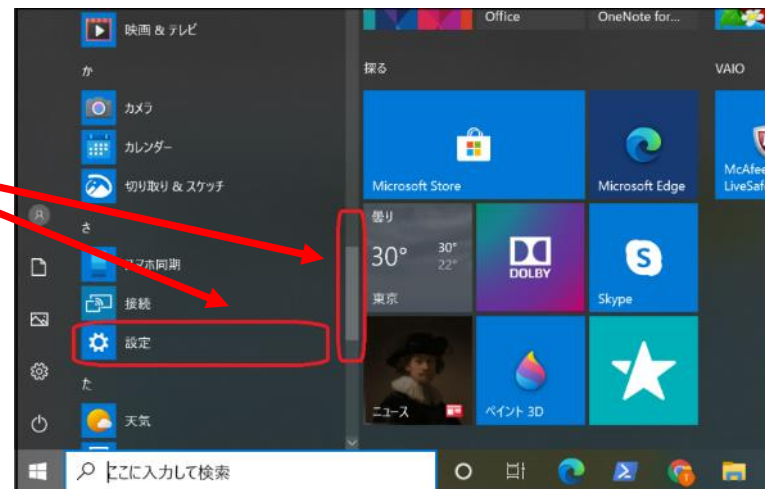
▪ Windows

- ① PC起動後の画面の左下にある
 アイコンをクリックします。

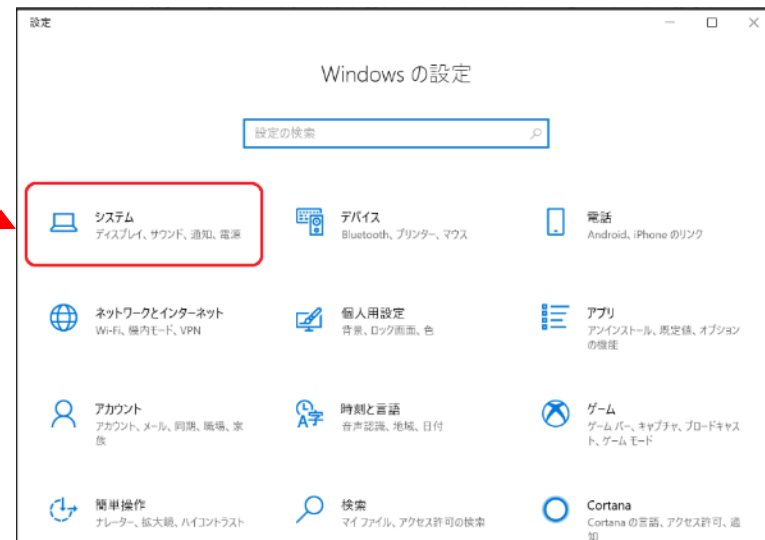


不具合発生時のお問い合わせについて

- ② アプリ一覧の右側にあるスクロールバーを下に動かし、「設定」をクリックします。

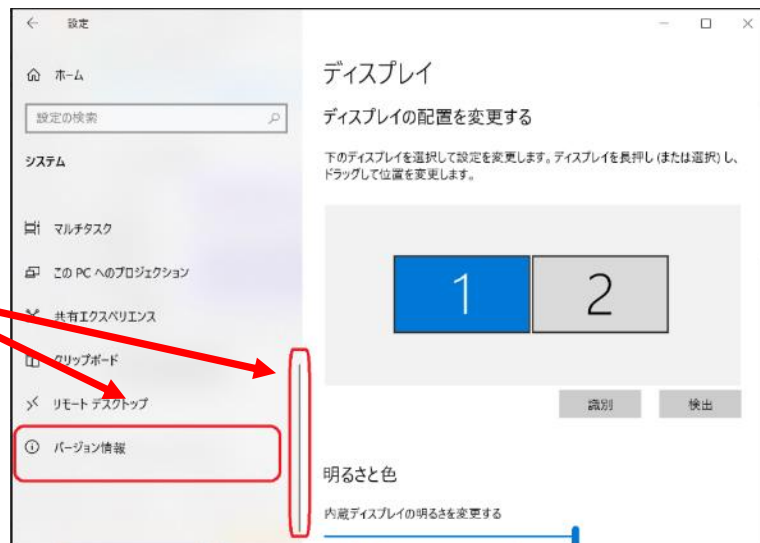


- ③ 設定画面が表示されます。左上にある「システム」をクリックします。

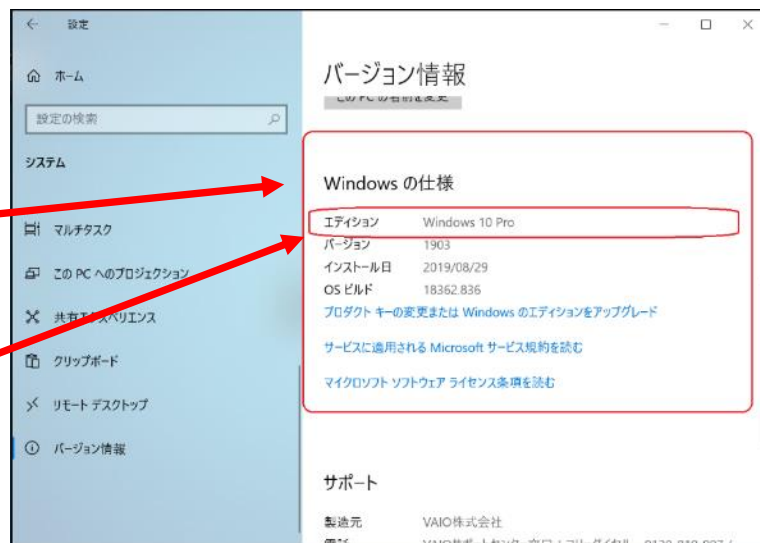


不具合発生時のお問い合わせについて

- ④ サイドメニュー右側のスクロールバーを下に動かして、「バージョン情報」をクリックします。



- ⑤ 「Windowsの仕様」項目にある、「エディション」と「バージョン」がWindowsのOSバージョン情報になります。



例) OSバージョン情報 : Windows 10 Pro

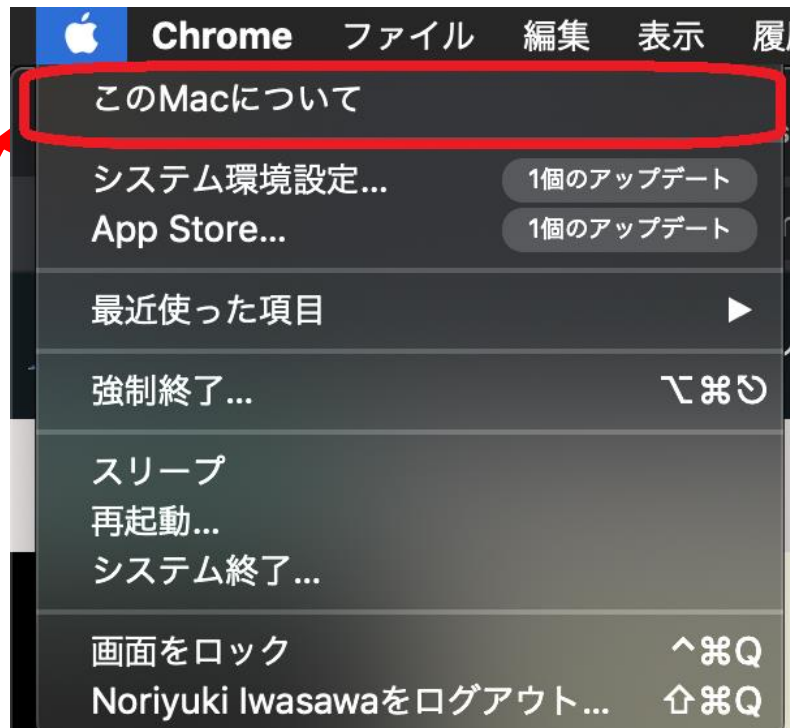
不具合発生時のお問い合わせについて

Mac OS

① 画面左上にある  アイコンをクリックします。



② 表示されるメニューから、「このMacについて」をクリックします。



不具合発生時のお問い合わせについて

▪ Mac OS

- ③ ご利用中のMacOSのバージョン情報が表示されます。

例) OSバージョン情報 : MacOS 10.1 4



不具合発生時のお問い合わせについて

● OSのバージョン確認方法(Androidをご利用の場合)

※ 画像はAndroid AQUOS Xx3 miniの画面です。

- ① Androidのメニュー画面から、「設定」をタップします。



- ② 「端末(デバイス/ソフトウェア)情報」項目が無い場合、「システム」をタップします。

※ この動作は機種によって必要がない場合があります。
「端末(デバイス/ソフトウェア)情報」項目が表示されている場合は、③へお進みください。



不具合発生時のお問い合わせについて

- ③ 「端末(デバイス/ソフトウェア)情報」をクリックします。

※ 上記の項目が見つからない場合は、
②の動作をお試しください。



- ④ 「Androidバージョン」項目に、
AndroidのOSバージョン情報が表示されます。

例) OSバージョン情報 : Android 8.0.0




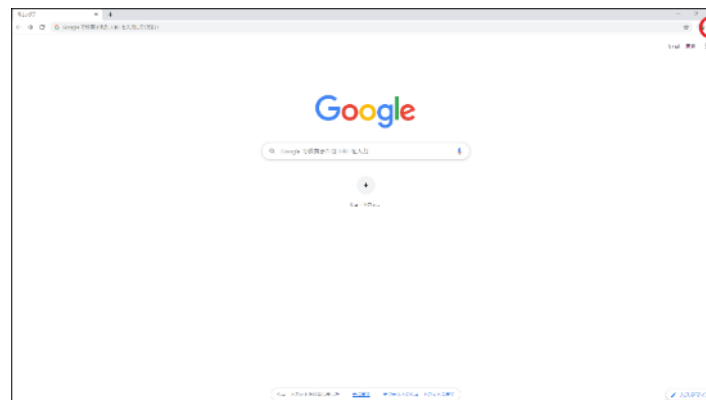
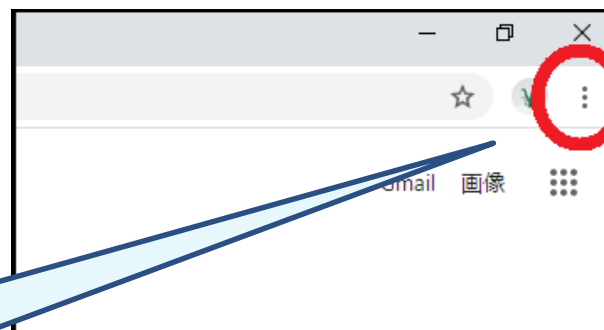
不具合発生時のお問い合わせについて

●ブラウザのバージョン確認方法(PCをご利用の場合)

▪ Chrome

- ① Googleブラウザを起動し、画面右上の3点が縦に並んだアイコンをクリックします。

ブラウザによっては、 アイコンが表示されている場合があります。



不具合発生時のお問い合わせについて

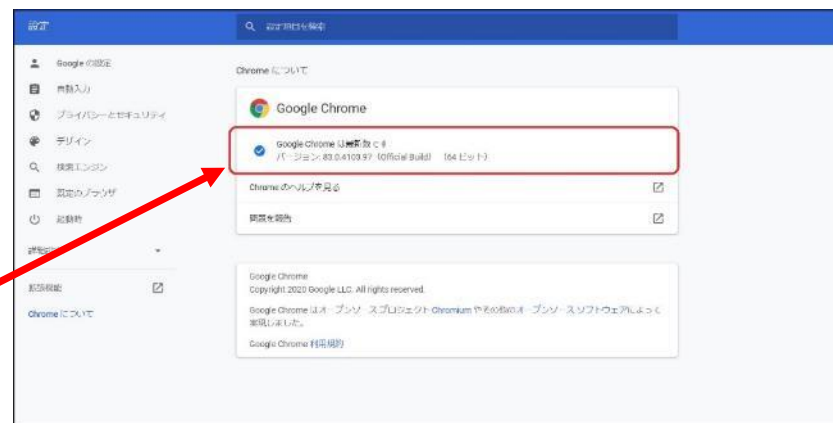
② メニューから、「ヘルプ」をクリックし、「Google Chromeについて」をクリックします。

※ ブラウザによってはメニューから直接、「Google Chromeについて」をクリックできる場合があります。




③ 「Chromeについて」項目に、Chromeのバージョン情報が表示されます。

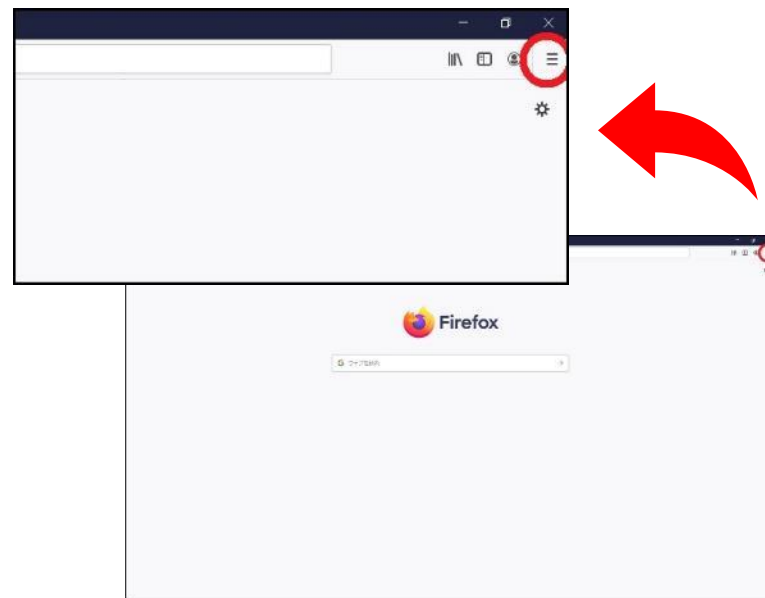
例) Chromeバージョン情報 : 83.0.4103.97



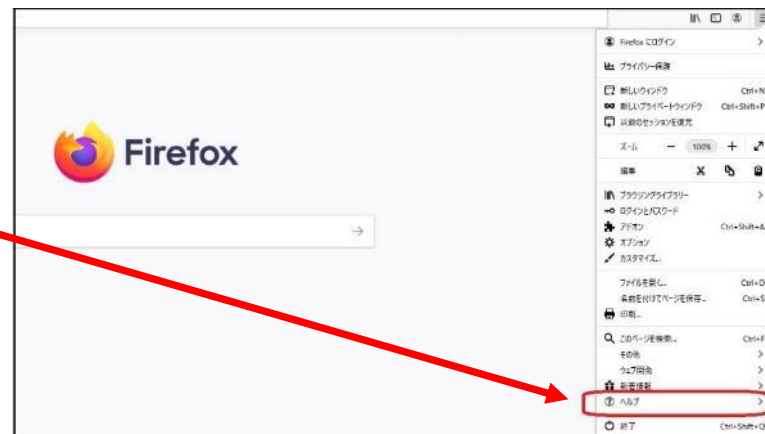
不具合発生時のお問い合わせについて

Firefox

- ① Firefoxブラウザを起動し、画面右上の  アイコンをクリックします。

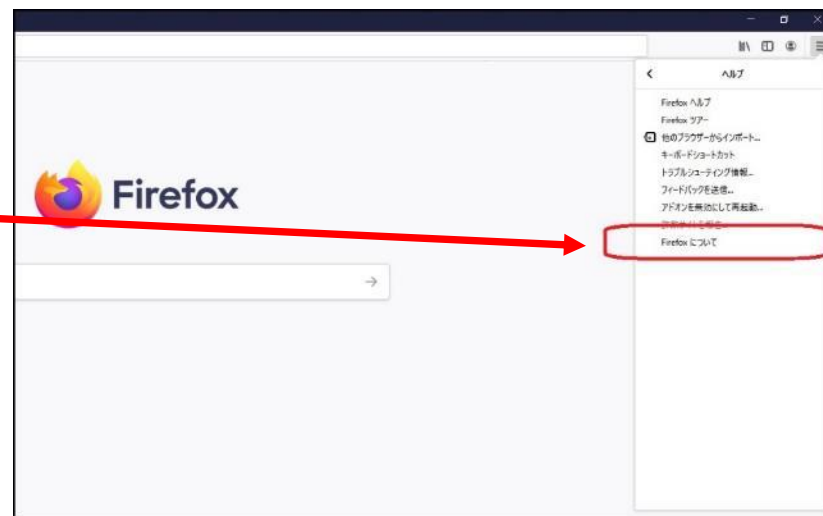


- ② メニューから、「ヘルプ」をクリックします。



不具合発生時のお問い合わせについて

- ③ ヘルプメニューから、「Firefoxについて」をクリックします。



- ④ Firefoxのバージョンが表示されます。

例) Firefox バージョン情報 : 77.0.1



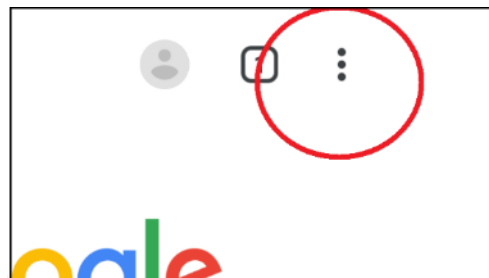
不具合発生時のお問い合わせについて

●ブラウザのバージョン確認方法(Androidをご利用の場合)

※ 画像はAndroid AQUOS Xx3 miniの画面です。

▪ Chrome

- ① Chromeブラウザを起動し、画面右上の3点が縦に並んだアイコンをクリックします。



不具合発生時のお問い合わせについて

●ブラウザのバージョン確認方法(Androidをご利用の場合)

② メニューから、「設定」をクリックします。



③ 設定メニューから、「Chromeについて」をクリックします。



不具合発生時のお問い合わせについて

●ブラウザのバージョン確認方法(Androidをご利用の場合)

- ④ Chromeブラウザのバージョン情報が表示されます。

例) Chromeバージョン情報 : 83.0.4103.101




不具合発生時のお問い合わせについて

●スクリーンショットの撮り方

スクリーンショットとは、PCやスマートフォンの画面を写したものです。撮影時には、エラー表示以外の個人情報などが写らないように、注意してください。

▪ Windows

- ① PCに撮影する画面を表示し、キーボードの[Windows()]キーを押しながら、[PrintScreen] (「Prnt Scrn」や「Prt Sc」と略されている場合もあります)キーを押します。
- ② PCの「ピクチャー」フォルダの「スクリーンショット」フォルダ内に、撮影した画像が保存されます。

不具合発生時のお問い合わせについて

▪ Mac

① PCに撮影する画面を表示し、キーボードの[command()]キーと[shift]キーを押しながら、
[3]キーを押します。



② PCのデスクトップ画面に、スクリーンショットファイルが表示されます。

▪ Android

Android 0以降のスマートフォンでは、[端末の電源キ]ーと[音量ダウン]キーを、
同時に長押しすると、スクリーンショットを撮影できます。

また、Android9.0以降のスマートフォンでは、電源キーを長押しして表示されるメニューから、
スクリーンショットを撮影することができます。