

ぐるなび大学ONLINE
トラブルシューティング

1. 参加URLが届かない

- － 迷惑メールフォルダやゴミ箱に入っている
- － 受信許可設定・ドメイン指定されている
- － メールの受信が遅れている
- － メールボックスの容量がオーバーしている

2. Zoomの参加URLに入れない

- － アプリのインストールが完了していない
- － Webブラウザのバージョンが古い・非対応
- － (ウェビナーID・パスワード・パスコード)入力を求められる
- － 通信環境が不安定な場所にいる
- － Zoom側の不具合
- － メーリングリストのメールアドレスで申込している(他の人が同じメールアドレスで参加 URLへログインしている)

3. Zoomから音が聞こえない

- － 相手、もしくは自分の音声ミュートになっている
- － ホストによって参加者がミュート設定されている
- － イヤホンがパソコンやスマホにつながっている
- － スマホの設定でZoomアプリによるマイクへのアクセスが許可されていない
- － Zoomミーティング参加時にオーディオへの参加を許可していない
- － 古いバージョンのZoomを使用している
- － 音が聞こえないのではなく、小さすぎる
- － 他のアプリが本体オーディオに干渉している
- － 使用しないはずのBluetoothイヤホンやスピーカーと自動接続されている
- － パソコンやスマホ、マイクなどのハード側に問題がある
- － スピーカーやマイクのテストを試みる(PCのみ可能)

1.参加URLが届かない

ぐるなび大学ONLINEからメールが届かない原因は、以下のようなものがあります。

1. 迷惑メールフォルダやゴミ箱に入っている
2. 受信許可設定・ドメイン指定されている
3. メールの受信が遅れている
4. メールボックスの容量がオーバーしている

原因によっては、お客様の受信するメールアドレスを別のものにしてお申込みいただくなどの必要がございます。
なお、ぐるなび大学からのご案内メールは以下のタイミングで送信されます。

- ・「お申込み完了メール」は、**お申し込み後すぐ**に送信
- ・「受講URL」は、**開催前日まで**に送信

そのため、**前日の夜までに送信メールが届いていない場合**は、まずは1～4の原因がないかご確認の上、[こちら](#)までお問い合わせください。

参加URLが届かない(1～2の回答)

1. 迷惑メールフォルダやゴミ箱に入っている

メールソフトやセキュリティ設定により、迷惑メールフォルダやゴミ箱に自動振り分け・削除された可能性があります。

差出人: **daigaku5@gnavi.co.jp**、**daigaku@mail.gnavi.co.jp**、**daigaku@daigaku.gnavi.co.jp**から、メールを受信していないか、フォルダを検索・ご確認をお試してください。

2. 受信許可設定・ドメイン指定されている

docomo、au、SoftBankなどの携帯キャリア各社のアドレスをご利用の際、セキュリティ設定等により受信拒否設定がされている場合(※1)は運営からのメールが正しく届かないことがあります。

※1) パソコンからのメールの受信を拒否(ケータイ／PHSからのみ受信設定)など

以下のドメインからのメールを受信できるよう受信リストの設定をお願いします。

受信許可ドメイン: **@gnavi.co.jp**

＜設定方法はご契約キャリアによって異なります。詳しくは各社のヘルプページ・サポートをご参照ください。＞

・[迷惑メール対策の受信リスト／拒否リスト設定 お知らせ | NTTドコモ](#)

・[受信リスト設定 | 迷惑メールフィルター機能 | au](#)

・[受信許可・拒否設定 | スマートフォン・携帯電話 | ソフトバンク](#)

ご登録されるメールアドレスがキャリアメールの場合、登録完了メールや受講URLのメールが届かない場合がございます。キャリアメール以外で受信可能なメールアドレスでご登録をされることを推奨いたします。

参加URLが届かない(3～4の回答)

3. メールの受信が遅れている

お申込み直後のメールの送信は即時処理されますが、ネットワークの状況等により時間がかかる場合があります。
しばらくお待ちいただいてから再度ご確認をお願いします。

4. メールボックスの容量がオーバーしている

ご利用のメール環境を確認のうえ、メールボックスの容量を増やすか、不要データの削除を実施してください。

1～4をお試した上でメールが届かない場合は以下よりお問い合わせください



お問い合わせ

2.Zoomの参加URLに入れない

Zoomに入れない場合は、何が原因なのかを突き止めてから対処方法を確認した方が効率的です。
まずは、Zoomに入れない・接続できない場合に考えられる5つの原因に該当がないか確認してください。

1. アプリのインストールが完了していない
2. Webブラウザのバージョンが古い・非対応
3. (ウェビナーID・パスワード・パスコード)入力を求められる
4. 通信環境が不安定な場所にいる
5. Zoom側の不具合
6. メーリングリストのメールアドレスで申込している(他の人が同じメールアドレスで参加URLへログインしている)

なお、ぐるなび大学ONLINEのセミナーは事前申込制となっております。
そのため、お申込みをされていない方はセミナーへご参加いただけませんので予めご了承ください。

Zoomの参加URLに入れない(1の回答)

1. アプリのインストールが完了していない

Zoomに入れない原因として、まずはアプリのインストールができているかどうかを確認しましょう。

Zoomではパソコン版・スマホ(タブレット)版のアプリが用意されており、インストールすることで利用可能です。

パソコンではアプリを使わずブラウザからZoomを起動することも可能ですが、基本的にはアプリ版の利用が推奨されているため、なるべくインストールを行いましょう。

パソコンの場合はWebサイトから、スマホ・タブレットの場合はアプリストアからのダウンロード・インストールが可能です。

PC)Zoomのダウンロード

- Zoomを初めて利用される方は、下記URLから事前にダウンロードをお願いいたします。
<https://zoom.us/download>
- インストールは2,3分で完了します。
- Zoomアプリがダウンロードできない方は、ブラウザからZoomにご参加いただけます
- ただし、Webクライアントには機能制限があり、Google Chrome、Firefox、Chromium Edgeの利用が推奨されます

iOS)Zoomのダウンロード

- App Storeのアイコンをタップして、検索窓にZoomと入力し検索。すると”Zoom Cloud Meetings”というスマホアプリが見つかります。

Android)Zoomのダウンロード

- Google PlayからZoomアプリを検索。Zoomと入力し検索。すると”Zoom Cloud Meetings”というスマホアプリが見つかります。

Zoomの参加URLに入れない(2の回答)

2. Webブラウザのバージョンが古い・非対応

パソコンのブラウザやスマホのバージョンが古いままで更新されていない場合は、そもそもZoomが対応していない可能性があります。ブラウザやバージョンの更新はセキュリティなどの観点からも重要となるため、定期的に情報を確認して更新するようお願いいたします。

代表的なブラウザのアップデート方法

Internet Explorer

- Windows Updateを行い、Windowsを最新の状態にすることで、同時にInternet Explorerも最新版になります。
ご利用のパソコンから「Windows Update」を行ってください。

Google Chrome

- Google Chromeを最新バージョンに更新する方法は、Googleの公式サイトでご確認いただけます。[\(詳しくはこちら\)](#)

Firefox

- Firefoxを最新バージョンに更新する方法は、mozilla supportサイトでご確認いただけます。[\(詳しくはこちら\)](#)

Safari

- Safariを最新バージョンに更新する方法は、Apple公式サイトでご確認いただけます。[\(詳しくはこちら\)](#)

Zoomの参加URLに入れない(3～4の回答)

3. (ウェビナーID・パスワード・パスコード)入力を求められる

参加URLをお送りした際に以下のように併せて情報をお送りしております。

入力を求められましたらお知らせしているIDを入力ください。

※以下は例ですので各参加URLごとにIDが異なります

■ウェビナーID

123 4567 8910

※ウェビナーIDを聞かれた場合はご入力ください

4. 通信環境が不安定な場所にいる

Zoomは独自のデータ圧縮技術により、モバイル回線でも安定して接続できるのが特徴です。

しかしながら、ある程度の通信量が必要となります。

屋内・地下など電波が弱いエリアの場合、通信環境が不安定になることでZoomに入れない可能性があります。

また機内モードがオンになっていたり、モバイル通信をオフに設定していたりする場合も、接続エラーとなってZoomに入れないことがあるので念のため確認をしてみてください。

※動画再生や視聴には、携帯・通信キャリア各社にて通信料が発生します。データ通信量が一定の基準に達した時点で、通信会社での通信速度制限が行われることがあります。

Zoomの参加URLに入れない(5～6の回答)

5. Zoom側の不具合

自分以外もZoomに入れない状態になっている場合は、Zoom側に原因があるかもしれません。

利用しているデバイスに何も問題がないようであれば、Zoomで不具合や障害が起きていないかを確認してみてください。

6. メーリングリストのメールアドレスで申込している(他の人が同じメールアドレスで参加URLへログインしている)

この原因で入れない方が多くいらっしゃいます。ご注意ください。

Zoomは同じデバイスの場合、一つのメールアドレスでしか入室ができません。

そのため、複数名様が同じメールアドレスでお申込みをされている場合、**1名様しかご参加できない状態**となります。

その場合、各自違うデバイスでそのメールアドレスでログイン頂ければ閲覧が可能になります。

2名が同じメールアドレスで申し込みをした場合、以下であれば視聴が可能です。

└ スマホでログイン — セミナー視聴

申し込みメールアドレス: daigaku@mail.co.jp =

└ PCでログイン — セミナー視聴

基本的にはデバイスを変えればお申し込み頂いたメールアドレスから視聴は可能ですが、**視聴者それぞれのメールアドレスでお申し込み**頂くようお願い致します。

3.Zoomから音が聞こえない

相手の音が聞こえないという時に考えられる原因は以下のようなものがあります。

1. 相手、もしくは自分の音声ミュートになっている
2. ホストによって参加者がミュート設定されている
3. イヤホンがパソコンやスマホにつながっている
4. スマホの設定でZoomアプリによるマイクへのアクセスが許可されていない
5. Zoomミーティング参加時にオーディオへの参加を許可していない
6. 古いバージョンのZoomを使用している
7. 音が聞こえないのではなく、小さすぎる
8. 他のアプリが本体オーディオに干渉している
9. 使用しないはずのBluetoothイヤホンやスピーカーと自動接続されている
10. パソコンやスマホ、マイクなどのハード側に問題がある

>> スピーカーやマイクのテストを試みる(PCのみ可能)

音が聞こえないことの原因は様々な理由が考えられますが、上から順番に可能性が高いものです。

Zoomから音が聞こえない(1～3の回答)

1. 相手、もしくは自分の音声ミュートになっている

こちらが一番、音が聞こえない際の原因として考えられます。

まずは音が聞こえないと言われた側(もしくは両方)のPC・スマホの画面左下のマイクのアイコンをチェックしてみてください。ミュートになっているとマイクのアイコンに赤い斜め線が入ります。

ミュートを解除して再度音が聞こえるかを確認してください。

2. ホストによって参加者がミュート設定されている

ホストは参加者を任意で音声やオーディオをミュートにしたり、解除することができます。

※ぐるなび大学ONLINEでは、視聴者の音声をミュート設定しております

※セミナーによってはチャットではなく直接質疑応答をできるよう、途中で視聴者の音声のミュート解除をする場合がありますが、許可なくミュート解除をすることはありませんのでご安心ください

3. イヤホンがパソコンやスマホにつながっている

音が聞こえないと思ったらPCやスマホにイヤホンが刺さっていた(無線接続されていた)という可能性があります。

イヤホンが接続されていると耳にイヤホンをつけていないと相手の音声は聞こえませんので一度ご確認ください。

Zoomから音が聞こえない(4の回答)

4. スマホの設定でZoomアプリによるマイクへのアクセスが許可されていない

iPhoneやAndroidスマホ、タブレットでZoomを使用する際にはアプリをダウンロードしてから参加しなくてはなりません。

初めてZoomを立ち上げた際には”このアプリのマイクへのアクセス権限を許可しますか”というメッセージが表示されているはずです。

その際に**「許可しない」を選んでしまっているとZoomミーティングが始まっても音が聞こえないという現象が起こります。**

もし音が聞こえないことがスマホやタブレット側で「許可しない」を選んでしまっているのであれば以下の方法で設定し直しましょう。

iPhoneやiPad(iOS)スマホやタブレットの場合

- “設定”アイコンをタップ
- “設定内”「Zoom」タブをタップ
- マイクをオンにする

Androidスマホやタブレットの場合

- “設定”アイコンをタップ
- “設定”内の「プライバシー」をタップ
- 「権限」内の「マイク」を選択
- Zoomを選び、“このアプリのマイクへのアクセス権限”をオンにする

Zoomから音が聞こえない(5～6の回答)

5. Zoomミーティング参加時にオーディオへの参加を許可していない

Zoomに参加する際には必ず”他のユーザーの音声を聞くにはオーディオに参加してください”とアプリから許可を求められます。

この際に誤って「許可しない」を選択しているとオーディオ機能が働かないので音が聞こえないということになります。「許可しない」を選んだ場合は画面左下のマイクのアイコンをタップして許可すると音が聞こえるようになります。

6. 古いバージョンのZoomを使用している

古いバージョンを使用していると不具合が起き、音が聞こえないケースもあるようです。

またセキュリティ面や機能面から見ても、Zoomは日頃から最新のバージョンにアップデートしておくのがオススメです。

Zoomアプリのアップデート方法

- ①Zoomアプリを起動し、右上の小さなアイコンをクリック
- ②メニューから、「アップデートを確認」をクリック

これでZoomが最新バージョンかどうか確認されます。

更新がある場合には、Zoomの最新バージョンがダウンロードされますので、「更新」をクリックしてください。

通信速度によっては少し時間がかかる場合があるので余裕をもったタイミングで更新をすることをオススメします。



Zoomから音が聞こえない(7～9の回答)

7. 音が聞こえないのではなく、小さすぎる

PC、スマホ、共に起こり得るのが本体のスピーカーの音声設定が小さすぎる場合があります。

音が出ていないのではなく、小さすぎて音が聞こえない状態です。PCやMacであれば画面端にあるスピーカーのアイコンをクリックするとサウンド設定画面が開きますので、主音声小さすぎているか、消音(ミュート)になっていないか確認してください。スマホであれば「設定」→「サウンド」と選ぶ、もしくは本体横などにある音声調整ボタンを押すことで設定可能です。

8. 他のアプリが本体オーディオに干渉している

「5」のZoomミーティングに参加する際に求められる、「他のユーザーの音声を聞くにはオーディオに参加してください」という許可」のようにアプリなどが外部からPCやスマホ、タブレットのオーディオ機能に接続して使うタイプのアプリは他にもたくさんあります。

それらアプリが起動している、もしくはスマホであればバックグラウンドで動いていないか確認をしてください。

これら他からオーディオに干渉しているアプリがある場合であれば、一旦オフにしてみてください。これにより音が聞こえない症状を解決できる場合があります。

9. 使用しないはずのBluetoothイヤホンやスピーカーと自動接続されている

稀に起こるのが、使用する予定のないBluetoothイヤホンやスピーカーに接続されていて本体や使うはずのイヤホンから音が聞こえないケースです。

多くの登録済みBluetooth機器は自動接続されるように設定されているので、誤ってそれらが作動し、接続されていることが考えられます。心当たりがあるのであれば、Bluetoothイヤホンやスピーカーをオフにしてみてください。

Zoomから音が聞こえない(10の回答)

10. パソコンやスマホ、マイクなどのハード側に問題がある

これまで「1」から「9」までのチェックをしてみても音が聞こえないことが解決されないのであれば、いよいよパソコンやスマホ、マイクなどが故障している可能性があります。

この場合はパソコンやスマホ、タブレットからZoomを一度閉じた上で再起動してみてください。

それでも音が聞こえない場合、本体やイヤホンを変えてみるしかありません。

スピーカーやマイクのテストを試みる(PCのみ可能)

1. Zoomを立ち上げる
2. 新規ミーティングをクリック
3. 画面左下のマイクのアイコン横の上矢印をクリック
4. 「スピーカー＆マイクをテストする」が表示されるので選択する

■スピーカーのテスト

「着信音が聞こえますか」と表示され、スピーカーから着信音が流れます。聞こえる場合には「はい」、音が聞こえないのであれば「いいえ」を選びましょう。「いいえ」を選ぶと自動で音が聞こえない原因を特定してくれます。

■マイクのテスト

「話してから話をやめます、返答が聞こえますか。」と表示されるので画面に向かって何か話してください。マイクが正常であれば、自分が話した音声スピーカーから返ってきます。聞こえたらならば「はい」を音が聞こえないのであれば「いいえ」を選んでください。