

トラブルシューティング

★個人情報登録時

① 写真の添付方法がわからない。

⇒あらかじめ撮っておいた写真をパソコン内に拡張子を **JPEG** 等で保存しておき、ファイル選択時に保存しておいた写真を選択して下さい。

⇒タブレット（iPad 等）でファイルを選択時に「写真を撮る」をタッチし、その場で写真を撮りそれを使用するか、「フォトライブラリ」をタッチし、あらかじめ撮っておいた写真を選択して下さい。

② 「誓約に同意する」のチェックボックスがクリックまたはチェックできない。

⇒誓約文を開いて読み、閉じてからクリックして下さい。

⇒タブレットでは、誓約文を開いて読み、元の画面を表示してからチェックして下さい。

③ 個人情報の登録が済んだのに、ID と仮パスワードが送られてこない。

⇒本人確認に時間がかかっています。順次、承認しますので、もうしばらくお待ち下さい。

⇒平日 17 時以降、土日祝日に個人登録を行った場合、事務所での受け付けは翌営業日になります。そのため時間がかかる場合があります。

★システムにアクセス時

① 承認メール exam@jfg.jp 内の URL をクリックできない。

⇒URL をコピーして、推奨されたブラウザを立ち上げてからペーストして下さい。

⇒推奨されたブラウザに直接 URL を入力して下さい。

★ログインについて

① パスワードを忘れてしまった。

⇒再度登録せずに、「パスワードを忘れた」と JFG 事務所にメールをして下さい。

② 承認された時のメールがわからない。

⇒再度登録せずに、件名：【通訳案内士 通訳案内研修システム】登録が完了しましたというメールを探して下さい。

③ 送られてきた ID と仮パスワードを入力してもログインできない。

⇒既に、本パスワードに変更したことが考えられます。ご自分で設定したパスワードを入力してログインして下さい。または、まずは設定しようと思っていたパスワードを入力して試して下さい。

★受講について

① ログインはできたが、受講できない。(各項目をクリックできない、ページが開かない)。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒インターネットエクスプローラーはログインまではできますが、受講、受験はできません。

⇒Windows10 をお使いの場合、Microsoft Edge でも受講できる可能性がありますので、試して下さい。また Windows10 の場合、既に Edge や Chrome が標準装備されている場合があります、デスクトップにアイコンがありますので、探して下さい。アイコンがわからない場合、「Chrome」などを検索し、どういうアイコンなのかを把握してからデスクトップ上で探して下さい。

⇒タブレットの場合、容量（ギガ）が不足すると固まってしまう傾向があります。

② 試験を受けようとする、試験問題が表示されると同時に終了して不合格になってしまう。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒指定の OS、ブラウザを使っているにもかかわらず、バージョンが古いとこの現象が起きるので、最新のものにして下さい。

⇒お使いの OS 名、OS のバージョン、ブラウザ名を記載し、JFG 事務所にメールで問い合わせして下さい。

③ 試験は10分なのに、開始と同時に残り時間が10分未満の表示になっている。

⇒指定の OS、ブラウザを使って下さい。

⇒指定の OS、ブラウザを使っているにもかかわらず、バージョンが古いとこの現象が起きるので、最新のものにして下さい。

⇒お使いの OS 名、OS のバージョン、ブラウザ名を記載し、JFG 事務所にメールで問い合わせして下さい。

④ 合格したけれど、満点ではなかったので、再度受験したい。

⇒一度合格したら、再受験はできません。

★コンピュータ関係

① コンピュータ用語がわからない。

⇒まずはご自分でわからない用語を調べて下さい。

例) 「OS」、「ブラウザ」、「Chrome (クローム)」とは何ですかという問い合わせが非常に多いです。

② 推奨するブラウザをダウンロードする方法がわからない。

⇒ダウンロード方法を検索して、ご自分で試して下さい。

⇒パソコンを購入した店舗等のヘルプデスクにお問い合わせ下さい。

⇒法定研修委員ではなく、ご家族の助けをかりて下さい。

★問い合わせ関係

① JFG 事務所に問い合わせのメールを送ったが返事が来ない。

⇒平日 17 時以降、土日祝日に受け取ったメールでの質問には、翌営業日に順次返信します。そのため時間がかかる場合がありますので、時間に余裕を持ってお問い合わせ下さい。なかなか返事がこない場合でも、事務所に電話をしないで下さい。