



オンライン
学科教習ツール

N-LINE

よくあるお問い合わせ

カテゴリ	質問	回答(対策)
アプリ/ブラウザ共通	「認証に失敗しました」と表示され、ログインできません。	「教習所コード/教習生番号/パスワード」が正しく入力されているかご確認ください。 また、管理画面上のアカウント登録情報に誤りがないかご確認ください。 登録情報(パスワード等)を更新いただくと解消する可能性があります。
アプリ	アプリをダウンロードできません。	<p>アプリをインストールできない場合、以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ストレージの空き容量に問題がないか確認する ・OSを最新へアップデートする ・インターネットの接続状況を確認する <p>「保留中」となりダウンロードが完了しません(Android)。</p> <p>「確認が必要です。」のメッセージが表示されダウンロードが完了しません(Phone)。</p> <p>左記のメッセージが表示される場合、無料アプリであってもダウンロードができない可能性があります。 解決策としては、お支払い方法の登録・変更をする必要があります。</p> <p>「設定」>自分の名前をタップ>「お支払いと配送先」より設定が可能です。</p> <p>アプリの配信は配信国毎に申請する必要があるため、日本国内のみに限定しています。 その為、アカウントの国設定が海外だとダウンロードができない仕組みです。 解決策としては以下のいずれかです。</p> <p>方法①(←こちらを推奨) 新たにAppleID(またはGoogleアカウント)を取得し、その際の国設定を「日本」にする。 方法② AppleID(またはGoogleアカウント)の国設定を日本へ変更する。 ※注意: Googleアカウントに登録する国の変更は年に1回しかできません。 国設定を変更する度に請求先住所など入力直す必要があります。</p>
アプリ	<p>本人認証用の顔写真の撮影に失敗します。 (初回ログイン時)</p> <p>※「管理画面」>「教習所管理」>「顔画像アプリ登録」の設定を「可」にしている場合 ※PCからは本人認証用の顔写真は撮影できません。初回ログイン時は、必ずスマホ(または、タブレット)から操作ください。</p>	<p>本人認証用の顔写真登録には左右30度、上下30度を超えたと判定された時にエラーメッセージを返すようになっています。(カメラからの距離は関係なし) 真っすぐ前を向いているつもりでもうまくいかない場合は、そもそも「顔」と認識されていなかったり、マスクなどでこちらが意図しないような角度であると認識されてしまっている可能性があります。</p> <p>対策としては、マスクやサングラスなどを外し、顔が暗く映らないよう明るい場所で撮影します。</p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・逆光を避ける。 ・帽子、サングラスを外す。(可能であればマスクも) ・髪が顔にかかっていない状態にする。 ・見切れている、正面を向いていない状態を避ける。 ・カメラから離れすぎないようにする。 <p>それでも登録できない場合は、最終手段として管理画面からの登録があります。 登録方法がご不明な場合はお気軽にお問い合わせください。</p>

	カテゴリ	質問	回答(対策)
	アプリ	視聴開始後、すぐに強制終了します。	<p>低電力モードになっていないかご確認ください。 低電力モードが有効の場合、開始直後に強制終了します。なお、この場合の判定理由は「NG判定：途中退室（一時停止）」となります。</p> <p><解除方法：iPhone> 「設定」>「バッテリー」>「低電力モード」をオフ</p>
	アプリ/ブラウザ共通	視聴開始できません。	<p>視聴開始できない場合、以下をご確認ください。</p> <p>(iPhone/Andorid) ・端末の設定にて、N-LINEへの「カメラ」へのアクセス権限を許可しているか ⇒「デバイスエラー」の表示がでます。 「設定」アプリよりアクセス許可をお願いします。設定変更方法が不明な場合は、アプリ再インストールし、「カメラを許可しますか？」で「許可」を選択してください。</p> <p>・教習生アカウントの顔写真の登録、及び、承認されているか</p>
教習生画面	アプリ	視聴できません。	<p>画面が真っ暗になり視聴開始できない事象が発生した場合は、「ロックダウンモード」が有効になっている可能性があります。以下の手順で設定をご確認ください。</p> <p><手順> 1.「設定」>「プライバシーとセキュリティ」をタップします。 2.下にスクロールして「ロックダウンモード」>「ロックダウンモードをオフにする」をタップします。 3.「ロックダウンモードをオフにする」をタップします。 4.「オフにして再起動」をタップしデバイスのパスコードを入力して、再起動します。 5.以上です。</p>
	アプリ/ブラウザ共通	途中で終了してしまいました。	<p>視聴途中で終了してしまう場合、以下のケースが考えられます。</p> <p>(原因) ・着信があった(おやすみモードにしていなかった) ・イヤホン等の音声デバイスの切断があった(Bluetoothの電池切れ含む) ・PCで受講中、N-LINEタブ以外の操作、遷移を行った ・アプリ/OSのVerが古い ・通信環境が不安定だった ・メールやウイルス対策ソフトのポップアップ通知があった ※ポップアップ通知は、N-LINEを押しつけて最前面に表示された場合は手動で操作をしていなくとも「視聴以外の操作が確認されました」と判定されます。 ・タップを制限時間内に押下できなかった。 ※なお、なりすまし(黄色枠)でタップNGの場合、一回でもタップできなければ即受講がNGとなります。</p>

カテゴリ	質問	質問	回答(対策)
アプリ/ブラウザ共通		再生が途中で止まってしまいます。	受講時の通信環境に問題がないかご確認ください。 無線環境では場所によっては電波が安定しない場合があります、移動することによって改善する可能性がございます。
アプリ/ブラウザ共通	視聴できません。	「時間外の為表示できません」と表示される。	オンデマンド受講をしようとする際、受講可能時間に関わらず左記メッセージが表示される場合は、以下の原因が考えられます。 ・MacOS搭載デバイスにて、safariを利用して受講しようとしている。 (推奨ブラウザではない為、誤作動の原因となります。 ブラウザは、chromeまたはMicrosoft edgeを利用いただくようご案内願います。) ・iPhone/iPadでiOS/iPadOS14以前を利用している。 (iOS/iPadOSを最新のバージョンに更新するようご案内願います)
アプリ	Google Pixelで視聴中に映像が中断します。		Pixelのバッテリー設定が原因です。 下記の設定へ変更をお願いいたします。 <設定方法> ①「設定」>「バッテリー」>「アダプティブの設定」>「自動調整バッテリー」をOFFにする ②「設定」>「セキュリティとプライバシー」>「セキュリティの詳細設定」>「アプリ固定」>「アプリ固定機能を使用」をONにする
アプリ/ブラウザ共通		<p>視聴中に下記のメッセージが表示されます。</p> <p><メッセージ> デバイスエラー「カメラが正常に作動していませんため、このまま受講を終えても後からNGになる場合があります。一度受講を終了し、お知らせに掲載しているカメラの設定などを参考に見直してください。」</p>	<p>受講中にカメラが発熱等で正常に動作せず写真が残らなかった場合、左記のメッセージを表示します。 カメラに異常が発生しているため、受講を終了し設定を見直すよう受講中の教習生様に通知します。</p> <p>※あくまで通知するだけにとどめ、強制終了はしません。</p>

	カテゴリ	質問	回答(対策)
	アプリ/ブラウザ共通	動画を視聴していると、音がおかしな箇所があります。	<p>弊社提供の動画エンコーダー※をかけた動画であるかご確認ください。動画エンコーダーを使用されていない場合は、エンコードをかけたうえで再アップロードをお試しください。 なお、動画作成時に音声を5.1chで作成していると正しく聞こえない場合があるので、2ch(ステレオ)で作成を行ってください。</p> <p>※弊社提供のエンコードツールは、マニュアルダウンロードページに掲載しております。 https://www.neumann.jp/product/n-line/nlinemanager</p>
管理画面	受講結果に関して	管理画面で確認すると、受講結果の写真において途中から写真がありません(または、同じ写真が送られてきています)。	<p>熱暴走によりカメラがうまく動作しない場合に起こります。 映像再生とカメラ起動による高負荷によって、端末側にてカメラの起動を強制的に停止させられることが原因です。このとき、N-LINE側からのカメラ再起動の指示は、端末側の制御によって弾かれてしまいます。</p> <p>本事象が発生した場合は、 下記の熱暴走対策をご案内いただくか、別端末での受講を検討いただくようご案内ください。</p> <p><熱暴走対策> ・端末のケース、カバーを外して使用する ・充電しながら使用しない ・画面の輝度を下げる ・他のタスクを終了する(N-LINEのみ起動する) ・長時間の使用を避ける ・キャッシュクリアを行う</p> <p><熱暴走を起こしやすい端末の例> ・AQUOS ・Pixel ・PCでの外付けカメラ など</p>
	受講結果に関して	管理画面で確認すると、黄色い枠が表示されていて、何枚も同じ写真が送られてきています。	<p>「写真によるなりすまし」であるとAIが判断した場合、管理画面上の写真の枠が黄色に表示される仕組みとなっています。教習生様の身動きが全くない場合も黄色く表示される場合がございますので、ご担当者にて判断に迷われる場合は、開発側にて詳しく調査いたします。お気軽にお問い合わせください。</p>
	受講結果に関して	教習生からの申告では受講したとのことでしたが、受講結果の一覧にはデータがありません。不具合でしょうか。	<p>【前提条件: 教習所SYSとの連携無しの場合】 教習生画面の「受講状況タブ」にて、赤色の「済」マークが付いていないかご確認ください。 教習所SYSとの連携をしていない場合、教習生側で赤色の「済」マークの押下が可能です。 赤色の「済」マークが付いた状態ですと、【再受講(早送り、一時停止が可能な状態)】での視聴となり受講履歴としてデータが残りません。 赤色の「済」マークが付いている場合は、「済」マークを取り消していただいた上で受講しなおしていただくと、受講履歴が残ります。</p>

カテゴリ	質問	回答(対策)
承認機能について	「画像データ削除時期」を変更した場合、既に画像削除予定日(または画像削除日時)が入った受講結果も更新されますか？	更新されません。画像削除予定日(画像削除日時)のデータが入った時点で削除日程の情報は固定されます。
再視聴について	「承認待ち」の状態、復習目的での再視聴は可能ですか？	可能です(再受講可の設定にしている場合)。 また、教習生は「質疑応答」から質問を送ることもできます。
再視聴について	視聴不可期間であっても、復習目的での再視聴は可能ですか？	可能です(再受講可の設定にしている場合)。
その他	日をまたぐ場合の受講可能コマ数は、前日と翌日のどちらに換算されますか。	前日分に換算されます。 例：1月10日の23時40分～1月11日の0時30分の受講履歴は、1月10日分としてカウントされます。
その他	オンデマンド問題機能の「出題設定」の画面にて、出題順を入力しましたが反映されません。	ブラウザの「拡大・縮小率」の設定を変更いただくことで解消する可能性がございます。 <拡大・縮小率の設定変更方法> Ctrlキーを押しながら、マウスのスクロールホイールを上下に動かすことで、表示サイズを調整できます。

AI判定理由	エラー原因
途中退出(キャンセルボタン押下)	視聴中に教習生様がキャンセルボタンを押し、自ら受講をキャンセルした。
途中退出(一時停止)	①低電力モードのまま受講をしようとした。 ②視聴中、映像をアプリ外の操作から一時停止しようとした。 ③イヤホン等の音声デバイスが途中で切断された(bluetoothによる接続の場合、その切断、電池切れも含みます)。
視聴以外の操作が確認されました	①利用中の端末に電話着信、LINE等のアプリの通話があった。 ②PC版で受講中に、音量の調整や別ソフトの操作など、受講に関係の無い操作を行った※。 ③ウイルス対策ソフトなどの常駐アプリが動き、N-LINE動作を遮断した。
通信不良	※再生速度の不正を検知した場合も強制終了します。 受講中に通信不良が起き、視聴の終了記録がサーバに残らなかった。
視聴時間不足	受講中に通信不良が起き、終了記録自体は残っているが、最後まで視聴できた記録は残っていなかった。

AI判定項目	基準
①本人確認の生態認証(顔)	一致率が30%以下の場合は、本人でないと判断しNGとみなす
②目の開閉チェック	目を閉じているとAIが判定し、かつその信頼率が100%以上の場合にNGとする
③画面不注視	顔の角度が左右・上:30度以上、下:50度以上の場合はNGとみなす

NG:授業態度
⇒本人確認ができたうえで目の開閉判定、角度に問題がある場合「NG:授業態度」となります。

NG:画面不在
⇒画像登録した本人が確認出来なかったとき
本人でも一致率30%以下であったり、別人が写る、または誰も写っていないと「NG:画面不在」となります。
本人でもうまくいかない場合、映り方に問題があるのかもしれませんが。



