

## ③ 困ったときの対処マニュアル

トラブル対処編（つながらない・見えない・聞こえない） | 保護者の方へ

うまくいかない場合は、該当する**症状の項目**を上から順にお試してください。  
解決しない場合は、最終ページの連絡先までご連絡ください（レッスン中も対応いたします）。

### A. ミーティングに参加できない

- ① 前日の「お知らせメール」を開き、Zoom URL をもう一度クリック（タップ）する

解決しない場合

- ② 「迷惑メール」フォルダを確認する／別の端末（スマホ等）でも試す

URLが見つからない場合

マゼルへお電話ください（連絡先は最終ページ）

### B. 「待機室」から進まない

**異常ではありません。**先生が入室を許可するまでお待ちください（数分かかる場合があります）。

レッスン開始時刻から5分以上経っても始まらない場合

マゼルへお電話ください

### C. 先生の声が聞こえない

① 端末の音量を上げる（スピーカーがミュートになっていないか確認）



② 音の出る先を確認する（スピーカーから出ない原因が多い）

・イヤホンが刺さっていないか確認し、刺さっていたら抜く ・ワイヤレス（Bluetooth）のイヤホン／スピーカーにつながっていないか確認（設定▶Bluetoothをオフ、またはイヤホンを外す）



解決しない場合

③ 一度退室し、Zoomを再起動して入り直す（それでも直らなければ端末を再起動）



それでも解決しない場合

マゼルへお電話ください

### D. お子さんの声が先生に届かない

① 画面左下「マイク」のマークに赤い斜線があれば、タップしてミュート解除



② マイクの「許可」を確認する

（iPhone・iPad）設定▶Zoom▶マイクをオン / （Android）設定▶アプリ▶Zoom▶権限▶マイクを許可



解決しない場合

③ 一度退室し、Zoomを再起動して入り直す（それでも直らなければ端末を再起動）



それでも解決しない場合

マゼルへお電話ください

## E. 画面が映らない／顔が出ない

① 画面左下「ビデオ（カメラ）」のマークに**赤い斜線**があれば、タップして**オン**にする



② カメラの「許可」を確認する

(iPhone・iPad) 設定▶Zoom▶カメラをオン / (Android) 設定▶アプリ▶Zoom▶権限▶カメラを許可



解決しない場合

③ 一度退室し、**Zoomを再起動して入り直す**（それでも直らなければ端末を再起動）



それでも解決しない場合

マゼルへお電話ください

## F. 途中で固まった／切れた

① 同じURLから入り直す（何度でも入室できます）



② 通信が不安定なときは、端末（または通信機器）を再起動してから入り直す



それでも解決しない場合

マゼルへお電話ください

解決しないときは、すぐにご連絡ください

**TEL：03-3555-1910**

ことばの教室マゼル（責任者：西村 悦美） / Email：mazel@kotobanokyoushitsu.jp / レッスン中のお電話でも対応いたします