

よくあるご質問

＜オンデマンド配信について＞

Q：視聴画面に入る方法は？

A：参加登録時に「マイページ開設のお知らせ」メールをお送りしておりますので、メール本文に記載の URL よりログインしてください。

※URL が不明な場合は再送いたしますが、冬季休業中（12/27～1/4）は対応できませんので、予めご了承ください。

※システムから配信されるメール（「マイページ開設のお知らせ」など）がスパムメールと認識され、配信できないまたは、「迷惑メールフォルダーに振り分けられていることがあります。特にフリーメール（Gmail、Yahoo メールなど）でのご登録で発生を確認しております。

お手数ですが確認メールが届いていない場合、「迷惑メールフォルダー」に入っていないかご確認ください。「迷惑メールフォルダー」にある場合、メール内に表示される “迷惑メールでないことを報告” をタップまたはクリックしてください。以降のメールは受信トレイに入るようになります。

Q：視聴画面で再生エラーが出て見られない。

A：動画視聴中に端末の通信速度の低下若しくは遮断が起こり、動画再生が止まってしまった可能性が考えられます。

ブラウザに残っているキャッシュをクリアすることで動く可能性があるので、下記の方法をお試しください。

キャッシュと Cookie の削除

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DDesktop>

※上記でも改善しない場合はブラウザを変更いただくか、通信環境や端末を変えてご視聴ください。

Q：キーワードの入力欄が表示されない。

A：動画視聴が最後までできていない可能性があります。（1 秒でも足りていないと画面は表示されません）。再度、視聴画面より動画を再生して最後まで視聴してください。

※一度視聴された時間まではシークバーで早送りができます。

視聴方法については、マニュアルをご覧ください。

https://convention.jtbcom.co.jp/35jsphcs/data/credit_appli_manual.pdf