

動画視聴に不具合が生じた場合の 確認ポイント

動画視聴に不具合が生じる場合、原因がいろいろ考えられます。

また複数の原因がある場合もあります。

これからお伝えする順番に沿って、ご利用環境の見直しをお願いします。

チェック1：別デバイスで視聴できるか確認

特定のデバイスでのみ発生する現象かどうかを確認します。

パソコンをご利用の場合は、
スマートフォンで視聴をします。

スマートフォンで視聴されている場合は
パソコンで視聴で視聴をします。

デバイスを変更することで改善するかお確かめください。

解決しない場合は、次に進んでください。

チェック2：デバイスの再起動

一時的な不具合であるかを確認します。

ご利用になっているパソコン、スマートフォンの電源をオフにした後、

1分程度の時間を空けてから電源をONにする。

一時的な不具合である場合は、これで改善することが多いです。

解決しない場合、次に進んでください。

チェック3：Cookie削除

ブラウザに保持された情報が影響している可能性があります。
Cookie削除をお試しく下さい。

■Chrome をご利用の場合

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DDesktop>

「過去7日間」の削除をしても改善しない場合は、「全期間」の削除をお試しく下さい。

■Mac safariをご利用の場合

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/safari/sfri11471/mac>

解決しない場合は、次に進んでください。

チェック4：ハードウェア アクセラレーションをOFFにする

Chromeをご利用の場合、以下の設定をお試しく下さい。

- 1.Chrome右上の「：」→「設定」を開く
- 2.「システム」をクリック
- 3.「ハードウェア アクセラレーションを使用する」をオフにする

※文言は端末によって少し異なるかもしれません

- 4.Chromeを再起動して、再度動画を再生

解決しない場合は、次に進んでください。

チェック5：シークレットモードを試す

ブラウザにインストールしている「拡張機能」が影響している可能性があります。
問題切り分けのために、「シークレットモード」で動画視聴をお試しく下さい。

■Chromeの場合（パソコンの場合）

1. Chromeを開く
2. 左上「ファイル」→「シークレットモード」をクリック
3. 目的のウェブサイトを開覧

■Safariの場合（パソコンの場合）

1. Safariを開く
2. 左上「ファイル」→「新規プライベートウィンドウ」をクリック
3. 目的のウェブサイトを開覧

これで問題が解消する場合は、拡張機能を停止することで解決する可能性があります。

解決しない場合は、次に進んでください。

チェック6：セキュリティソフトの停止

セキュリティソフトの影響を確認します。

セキュリティーソフトを導入されている場合、

セキュリティー機能をオフにした上で動画視聴をお確かめください。

お問い合わせ方法

お手数ではございますが、以下の点についてご連絡いただければ幸いです。

問い合わせ先：mail@coco-net.jp

1.不具合発生時期

例 1月7日午前10時頃

2.動画タイトル

例：ニーズを洗い出すための5つの方法

3.不具合症状

例：再生ボタンを押しても再生されない、音が出ない

例：再生ボタンを押すと動画が再生されるが5分経過すると勝手に停止する

状況を正確に把握するために“具体的に”お願いします。

4.本資料に記載したチェック1～6の結果

5.OSバージョン

例：Windows11、Mac OS Tahoe26.3、iOS26.3

6.ご利用ブラウザのバージョン

例：Chrome バージョン145.0.7632.117