


よくある質問集（オンライン）

カテゴリ	問合せ内容	対応方法	対応手順
検定環境について	検定に使用するPCでWinActorやOfficeをインストールしておく必要があるか	WinActorをインストールいただく必要はございません。 オンライン検定環境に接続するためにブラウザを使用しますので、指定のブラウザがインストールされていることが必要になります。	以下をご準備ください。 1、会社で使用されているPCや自宅でご使用されているPC このPCでインターネットにアクセスすることが必要になります（使用するブラウザは、Edge/Chrome/FireFoxのいずれか） 2、仮想デスクトップに接続できるネットワーク環境（フリーWi-Fiを使用する場合はパスワードを設定してください）フリーWi-Fiを使用する場合はパスワードを設定してください（共有PWの使用は不可です）。 ※会社から受検する場合、企業のファイアウォール（VPNを含む）やプロキシが原因で、配信が正常にできなくなる可能性があります。企業のファイアウォールのない環境など個人所有のPCで試験を行うことを推奨します。受検前に動作確認環境へ接続出来るか確認ください。 ※自宅でWi-Fi接続する際、自宅内で複数の端末を同時に使用すると通信速度が遅くなることがあります。また、PCのハードディスク容量に余裕がないと通信が不安定になる可能性があります。 3、Webex®アプリ（マーケットプレイ스에登録したアカウントで当日はサインインください） スマートフォン・タブレットは「Webex Meetings®」をご利用ください。 PCデスクトップアプリでは「Webex®」をご利用ください。 いずれもこちらのURLからダウンロードいただけます。 https://www.webex.com/ja/downloads.html ※詳細は「検定実施手順（受検者用）.pdf」を参照ください。 4、Webカメラ（Webex®アプリのビデオ機能をご利用いただいても構いません）
	検定に使用するPCのOSに制限はありますか	検定ページのダウンロード資料にある「ガイドライン_オンライン.pdf」の「2 使用機器、システム要件」を確認してください。	
Webex®	アカウントが必要か	受検者の方はアカウントは必要ございません。 事前にWebex®ウェビナーの招待メールを送付しておりますので、そちらからご参加ください。 URLまたはウェビナーIDとパスワードでアクセスしてください。入室時に氏名（受検番号）とメールアドレスが求められます。その後、パネリストパスワードを入力します。 マーケットプレイ스登録時のメールアドレスで入室してください。	入室はWebex®のページ・アプリから実施ください。アプリが推奨です。 PCは「Webex®」スマホ・タブレットでは「Webex Meetings®」のアプリケーションをご利用ください。 ※どうしてもマーケットプレイス登録時のメールアドレスで検定当日サインインできない方は事前にDXマーケットプレイス運営窓口にサインインするメールアドレスをお知らせください。
	Webex®アプリをインストールした端末とオンライン検定環境にログインする端末は同一である必要があるか	Webex®アプリはご用意いただく端末にインストールいただいても構いませんし、スマホのWebex®アプリをご使用いただいても構いません。PCは「Webex®」スマホ・タブレットでは「Webex Meetings®」のアプリケーションをご利用ください。 また、Webex®用にもう一台PCをご用意いただいても問題ございません。 ただし、当日トラブルが発生した際に検定環境の状況を確認させていただく可能性がございます。 その際、別端末にWebex®アプリをインストールいただいた場合は検定環境の画面が見えるようカメラ位置を調整していただきますのでご注意ください。	
	Webex®はブラウザ版、スマホアプリ版どちらを使用すればよいか	ブラウザ版でもスマホアプリ版でも問題ございません。 PCは「Webex®」スマホ・タブレットでは「Webex Meetings®」のアプリケーションをご利用ください。	Webex®ではビデオ機能を使用して本人確認をいたします（受検者ご本人の顔と本人確認書類を提示いただきます）。 スマホアプリ版をご利用いただく場合は試験中なるべく顔が表示できるようにしてください。監督中、顔が表示されない場合はWebex®の音声機能でお声がけさせていただきます。
	音声が届かない	PC内蔵のイヤホン、スピーカの設定を確認してください。	イヤホンを使用する場合、以下を確認してください。 1、再生デバイス一覧にイヤホンがあるかどうかを確認します。 2、イヤホンがない場合は接続できていないか認識されていないため、再度イヤホンを接続し直してください。 イヤホンがある場合、イヤホンとサウンド設定のいずれかのボリュームが低くなっていないか確認してください。 3、再生デバイスにイヤホンが表示されたら、イヤホンのアイコンを右クリックしてONにします。 4、イヤホンをONにしたら、イヤホン以外のデバイスをすべてOFFにします。 5、上記対応でも不具合が直らない場合はサウンドドライバーの不具合の可能性があるため、ドライバーを更新してみてください。 5－1、画面左下のスタートボタンから「Windowsの設定」を開きます。 5－2、画面上部の検索欄に「デバイスマネージャー」と入力して検索しデバイスマネージャーを開きます。 5－3、デバイスマネージャーの一覧から「サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラー」のアイコンを左クリックし一覧を表示します。 5－4、一覧の中から該当するサウンドドライバーを選択し「全般」でデバイスの状態を確認します。 5－5、「ドライバー」で、「ドライバーの詳細」を確認し、「ドライバーの更新」を選択します。
		Webex®設定のオーディオの設定を確認してください。	以下、Webex®の設定例になります。 「オーディオに接続」-「インターネットを使用した通話」が選択されているか認してください。 Webex®の設定ーオーディオースピーカーー「システムと同じ」であればPCの「コントロールパネル」ー「デバイスマネージャー」ー「オーディオの入力や出力」が問題ないか確認してください。 ※ミーティングにログインしている状態で設定を確認する際は、オーディオに接続の山形矢印をクリックー「オーディオ設定」を選択して確認してください。
		他のアプリがサウンドデバイスやカメラを利用していないか確認してください。	他の会議で使用したアプリを起動していないか確認してください。 他のアプリを同時に起動していた場合、 1、Webex®を退出します。 2、Skypeなどのアプリのビデオ電話ツールを全てログアウトにします。 3、Webex®に再度入室します。
マイクが使えない		PCにマイクが内蔵されているか確認してください。	内蔵されているかは以下の手順で確認してください。 1、Windowsロゴをクリックし、設定アイコンをクリックします。 2、「設定」画面が表示されたら「システム」をクリックします。 3、「システム」画面が表示されたら、左側のメニュー一覧から「サウンド」をクリックします。 4、「サウンド」画面が表示されたら、入力欄の「入力デバイス選択」ボックスを確認します。 内蔵マイクが搭載されている場合、ボックスからマイクを選択できますが、できない場合は内蔵されていません。外付けのマイクをご使用ください。
		PCの内蔵マイクの設定を確認してください。	1、「スタート」ボタンを選択して歯車マークの「設定」を選択したら、表示された画面の下にある「プライバシー」を選択します。 2、表示された画面の左側にある「アプリのアクセス許可」欄から「マイク」を選び、画面右側にある「アプリがマイクにアクセスできるようにする」をオンにします。
		スマホアプリのWebex®を使用している場合で相手に音声が届かない場合、Webex®アプリの設定を確認して下さい。	スマホの設定→Webex®→マイクがOFFになっている場合はONにしてください。

マイクが反応しない	Webex®アプリで選択されているマイクが適切か確認してください。	1、Webex®のデスクトップアプリの設定ーオーディオで選択されているマイクを確認してください。 2、認識されているマイクが適切でない場合はプルダウン項目より適当なものを選択し直してください。 3、スマホ・タブレットでは端末の本体設定から「Webex Meetings®」のマイク設定がOFFになっていないかご確認ください。
	Webex®でマイクが認識・検出されているか確認してください。（PCデスクトップアプリ・ブラウザの場合）	1、Webex®のデスクトップアプリの設定でマイクが選択できるか確認してください。 2、マイクが選択できない場合はマイクを一度取り外し、もう一度しっかり差し込んだ上で、再度接続をおこなってください。 3、マイクの選択部分が非活性になっている場合はスマホ（タブレット）のWebex®アプリを使用しマイクを使用してください。 
カメラが使えない	PCの内蔵カメラの設定を確認してください。	1、「スタート」ボタンを選択して歯車マークの「設定」を選択したら、表示された画面の下にある「プライバシー」を選択します。 2、表示された画面の左側にある「アプリのアクセス許可」欄から「カメラ」を選び、画面右側にある「アプリがカメラにアクセスできるようにする」をオンにします。 3、上記手順を実施しても直らない場合は、カメラのドライバを更新してください。 3－1、「コントロールパネル」から「デバイスマネージャー」を選択します。 3－2、カメラ▽を選択して右クリックでデバイスが有効になっていることを確認してください。 デバイスマネージャーにカメラ名が表示されない場合はドライバーに問題があることが考えられます。 3－3、次に「ドライバーの更新」を選択します。 ＊右クリックの更新で直らない場合があります。その場合は、該当のドライバーをダウンロードして手動で更新してください。
	Webex®の設定のカメラの設定を確認してください。	1、適切なカメラが選択されているかWebex®の設定を確認してください。外付けカメラを使用の場合、初期設定がされていない可能性があります。 （Webex®の上部の[音声とビデオ]－[スピーカーとマイクの設定]） 2、外付けカメラを使用の場合、プラグがしっかり差し込まれているか確認してください。 3 カメラが他のアプリケーションで使用されていないか確認してください。 
	「Webex®はカメラを検出できません」と表示されます。	カメラが物理的に使えない状態です。 1、「スタート」ボタンを選択して歯車マークの「設定」を選択したら、表示された画面の下にある「プライバシー」を選択します。 2、表示された画面の左側にある「アプリのアクセス許可」欄から「カメラ」を選び、画面右側にある「アプリがカメラにアクセスできるようにする」をオンにします。
ミーティング、ブレイクアウトセッションに参加できない	Webex®ウェビナーに入室する際、DXマーケットプレイスで登録したメールアドレスで入室していない可能性があります。	招待メールから参加が可能です。入室の際、パネリストパスワードが求められなかった場合、メールアドレスが間違っている可能性があります。 招待メールが届かない等はお問い合わせください。
	ブレイクアウトセッションに参加できるバージョンではない可能性があります。	1、Webex®デスクトップアプリにサインインします。 2、プロフィール写真、次に[アップデートの確認]をクリックします。 3、バージョン4.2.1以上になるようアップデートしてください。（推奨：最新バージョン）
Webex®が起動できない	Chromeの拡張機能でWebex®を使用している場合は、Webex®のPC版かWebex®のスマホアプリ「Webex Meetings®」を使用してください。	
	インストール済みアプリのバージョンを更新してください。	1、アプリを起動し、左下の？アイコンをクリックします 2、[アップデートを確認]を押します 3、更新がある場合、[更新を取得]ボタンを選択してください。  
ブレイクアウトセッションへの案内ポップアップウィンドウが表示されない【試験当日】	仮想デスクトップ（本番環境）の全画面化を一時的に最小化してください。 または、デュアルディスプレイでの受検をお願いいたします。	仮想デスクトップの操作やPCの操作で不安のある方は、仮想デスクトップへの接続はPCから行い、Webex®への接続はスマートフォン・タブレットから行う形で受検をお願いします。
「ブレイクアウトセッションは開始されています」のポップアップが出てしまう【試験当日】	本人確認がお済みでない場合、ブレイクアウトセッション内でお待ちください。	1、「今すぐ参加」ボタンをクリックする 2、監督官が順番に参りますので、セッション内でお待ちください。 

	Webex®が画面最大に表示されてしまった 画面共有ができない	全画面表示の開始が選択されています。	画面右上の全画面表示の終了ボタンを選択、またはAlt+Fを押してください。
		セキュリティの設定を確認してください。	macOSの場合は、以下を確認してください。 1、「システム環境設定」-「セキュリティとプライバシー」-「プライバシー」を選択します。 2、画面左下の鍵マークをクリックし、ログインパスワードを入力して、鍵を空けておきます。 3、左の項目から「画面共有」を選び、Webex®アイコンにチェックを入れます。
		次の手順を実施してください。	1、ミーティング管理ツールバーの画面共有をクリックします。 2、共有したい画面を選択し、共有をクリックします。
	画面共有を終了したい	次の手順を実施してください。	1、共有の停止をクリックします。
	誤ってWebex®ミーティングを退出してしまった、ブレイクアウトセッションを退出してしまった場合	誤ってブレイクアウトセッションにいた状態からミーティングを退出した場合、再度ミーティングに参加して下さい。	※監督者が受検者をブレイクアウトセッションやメインセッションに移動させる場合がございますので、あくまで誤って操作した場合に本手順を実施ください。 1、Webex®ミーティングに再度参加してください。参加いただけますと自動的にブレイクアウトセッションに戻ります。 2、自動的にブレイクアウトセッションに戻らない場合は、監督員が手動で戻します。
		誤ってメインセッションにいた状態からミーティングを退出した場合、再度ミーティングに参加してください。	※監督者が受検者をブレイクアウトセッションやメインセッションに移動させる場合がございますので、あくまで誤って操作した場合に本手順を実施ください。 1、Webex®ミーティングに再度参加してください。元いたメインセッションに自動で戻ります。
		誤ってブレイクアウトセッションにいた状態からブレイクアウトセッションを退出してメインセッションに入った場合	※監督者が受検者をブレイクアウトセッションやメインセッションに移動させる場合がございますので、あくまで誤って操作した場合に本手順を実施ください。 1、受検者側のミーティング画面の「ブレイクアウトセッションに参加する」アイコンをクリックし、ブレイクアウトセッションに参加ください。（自動で割り当て済みのセッションに自動で入るため、参加者でセッションを選択する必要はございません。）
仮想デスクトップ	アクセスできない	ブラウザのキャッシュをクリアしてください。	ブラウザのキャッシュを利用せずに最新の接続ページの読み込みをお試しください。 Ctrl+F5を一度実施し、再度接続環境にアクセスください。 上記の手順で解決できない場合は次の手順を実施してください。 Chromeの場合：Chromeの設定→「設定メニュー」→「プライバシーとセキュリティ」から「閲覧履歴データの削除」→「Cookieと他のサイトのデータ」、「キャッシュされた画像とファイル」を選択し、「削除」 Edgeの場合：Edgeの設定→「設定メニュー」→「プライバシー、検索、サービス」から「閲覧データをクリア」→「Cookie およびその他のサイト データ」、「キャッシュされた画像とファイル」を選択し、「今すぐクリア」
		NW環境の問題でアクセスできない可能性があります。	企業のファイアウォール（VPNを含む）やプロキシが原因で、配信が正常にできなくなる可能性があります。企業のファイアウォールのない環境など個人所有のPCで受検されることを推奨します。
		Chrome/Edge/FireFoxを使用してください。	ブラウザをご利用の場合は、Chrome/Edge/FireFoxを使用してください。
		「このコンピュータはRDゲートウェイXXXXXXXXXのIDを確認できません。IDを確認できないサーバへの接続は安全ではありません。」メッセージが表示されて接続できない場合は、サーバ証明書のインストールを実施ください。 ※XXXXXXXXXはRDゲートウェイサーバ名になります。 ユーザー名の入力誤りの可能性があります。	サーバ証明書のインストールを実施しているか確認してください。 インストール手順は手順書「検定環境接続方法」を参照してください。
			使用しているユーザーが以下であることを確認してください。 ユーザー名：wd-cloud¥waenvcheckuser
		以前検定を受けた方や接続した方で、古い.rdpファイルを使用している場合があります。	ダウンロードフォルダに「cpub-WA-WA-CmsRdsh.rdp」が複数存在しないか確認し、存在するようであれば削除してください。 ※複数回ダウンロードしている場合、ファイル名の後に「(1)や(2)」とついているファイルがあれば、そちらも削除してください。
		リモートログインの認証画面が、他のウィンドウの後ろに隠れてしまっている可能性があります。	「.rdp」ファイルを実行してアクセスする際に、別のウィンドウの後ろに認証画面が表示されていないか確認してください。
		Windows11 バージョン22H2環境において、リモートデスクトップに接続しようとすると、画面が固まったり、TCP接続ができなかったり、切断されるなど接続に関する不具合・障害が発生する場合があります。	UDP接続に起因しており、UDP接続を無効化する以下手順を実施することで回避できます。 グループポリシーエディターを開く（[Windows]+[R]キーを押して『ファイル名を指定して実行』ウィンドウを開き、『gpedit.msc』と入力して[Enter]）→『コンピューターの構成』→『管理用テンプレート』→『Windowsコンポーネント』→『リモートデスクトップサービス』→『リモートデスクトップ接続のクライアント』→『クライアントのUDPを無効にする』→『有効』→『OK』 ※UDP接続を無効にすると、WAN経由でのリモートデスクトップのパフォーマンスが低下する場合がありますので、UDP接続有効に戻すことが推奨されています。
		接続先可能時間帯ではない場合があります。	接続確認時間帯については、検定ページの「試験日程」>「接続確認可能期間」をご確認ください。
	ログインできない	「Work Resources」画面で「受検者グループX」が表示されない場合は、接続可能時間帯でない可能性がございます。接続可能な時間帯に再度接続ください。	
		「Your connection is not private」が表示される場合は、ID入力画面で「This is a Public or Shared Computer」を選択してください。	接続手順書の2-2)のID入力画面で「This is a Public or Shared Computer」を選択してください。 
		「Another User of your Computer is Currentry Using～」メッセージが表示される場合は、バックグラウンドに「資格情報接続画面」がある場合は、それらを一度閉じてください。	バックグラウンドに下記資格情報接続画面が残ったままの場合は×で閉じて、再度RDP接続をお試しください。 本事象は、接続手順書の２－６）－２）で「資格情報接続画面」まで表示した状態で、別途RDP接続をしようとした場合に表示されることがあります。 

		「The username or password that you entered is not valid」メッセージが表示される場合は、IDとパスワードの組み合わせが誤っていないか確認ください。	1、受検者情報に記載の本番用、動作確認（テスト環境）用それぞれの仮想環境デスクトップへの接続先、ログインID/PWを確認してください。 ※本番用は検定当日のみ使用できます。 ※ID入力部分が事前動作確認の際に入力したIDになっている場合は「その他（青字）」をクリックし、「別のアカウントを使用する」を選択し、IDとPWを入力し直して下さい。 2、スペースキーが入力されていないか、CapsLockがオンになっていないか確認してください。
			
		リモートデスクトップ接続画面で「接続が拒否されました」メッセージが表示される場合は、正しい接続IDとパスワードでRDPファイルをダウンロードし直して下さい。	1、接続手順の2-2)で正しいIDとパスワードを入力してRDPファイルをダウンロードし直してください。 ※本事象は接続手順書の2-3)でダウンロードするRDPファイルが接続IDと紐づいていない場合に表示される可能性がございます。 2、1で解決しない場合は以下をお試しいたゞき、再度1を実施してください。 ・「Work Resources」画面で「Sign out」を実施。 ・ブラウザのキャッシュをクリア。
			
		リモートデスクトップ接続画面で「プール内に使用可能なコンピュータがありません」メッセージが表示される場合は、接続可能時間帯でない可能性がございます。接続可能な時間帯に再度接続ください。	
		「You must enter a valid domain name」が表示される場合はドメイン名が正しく入力できているか確認してください。	ログインIDのドメイン名「wd-cloud¥」で「¥」部分がログイン画面上では「\」で表示されますが、入力時は「¥」を入力ください。
		ログインID/PWが異なるものでPCに保存していないか確認してください。	コントロールパネル→資格情報マネージャ→Windows資格情報で以前のログインIDとパスワードが残っている場合は削除してください。
		ネットワークの負荷が高い可能性があります。	時間を置いて再度ログインしてください。
		仮想デスクトップのログイン時のエラー「リモートリソースへの接続中に問題が発生しました。ネットワーク管理者に問い合わせてください」メッセージが表示される場合は、企業のファイアウォールが原因で制限されている可能性があります。	1、接続手順の2-2)で正しいIDとパスワードを入力してRDPファイルをダウンロードし直してください 2、RDPファイルのDLが出来ており、RDP接続が出来ない状況でしたらWindowsのFireWallの設定でRDPアプリケーションの使用が制限されている可能性が考えられます。企業のファイアウォールのない環境など個人所有のPCで受検されることを推奨します。 （本設定はグループポリシーで設定を管理されていることが多いため、変更についてはご注意ください。）
			
その他	使用中に画面が固まってしまう、処理が遅い	インターネット接続速度が最低10Mbpsあるか確認してください。	インターネット速度テストサイト https://fast.com/ja/ で確認してください。 また、事前動作環境（テスト環境）に接続し接続に時間がかからないか確認してください。 ※自宅で Wi-Fi 接続する際、自宅内で複数の端末を同時に使用すると通信速度が遅くなることがあります。また、PC のハードディスク容量に余裕がないと通信が不安定になる可能性があります。
	当日の連絡先について	トラブル対応時、Webex®で対応することが難しい場合に連絡先電話番号に連絡させていただく可能性がございます。	連絡は本人確認やトラブル時に必要になります。 申し込みされる際の連絡先に当日使用できる連絡先を指定いただければと思います（固定電話でもスマホでも問題ございません）。 申し込み時に個人の連絡先を記載いただけていない場合は、個人の連絡先をDXマーケットプレイス運営窓口に別途ご連絡いただけると助かります。
	手元や机上にペットボトル飲料や水筒を置くことは可能か	ペットボトル飲料や水筒を置くことは可能です。 その他どうしても必要なものがございましたら事前にご連絡ください。	
	同じ事務所に複数名で受検することは可能か	可能です。 同じ事務所内や会議室で受検される場合、会話をしておりますと不正とみなされる可能性がございますのでご注意ください。 監督員がWebex®を使用して監督いたしますので検定実施中はミュートの解除とビデオ機能をオンにしておいてください。	
	検定実施中に音声のミュートを解除しておく必要があるか	電話などの手段を利用して解答の教え合いといった不正を防ぐ目的がありますので音声のミュートを解除にして受検ください。 なお、音声やビデオは他の受検者には聞こえない、表示されません。	
	検定実施中にビデオをオンにしておく必要があるか	不正防止のためにビデオをオンにし受検ください。 PCや仮想デスクトップの操作に不安のある方は、スマホのWebex®アプリのビデオ機能をご使用いただいても構いません。	スマートフォン・タブレットでWebex®に参加いただく場合、Webex®のアプリをインストールしてください。端末の充電が20%を下回るとWebex®のビデオ機能が自動的にオフになりますので、充電をしながらのご受検をお願いいたします。
	検定当日にトラブルが発生した	緊急連絡先が書かれたファイルを参照してください。	送付資料に同封されていた緊急連絡先.pdfを参照してください。