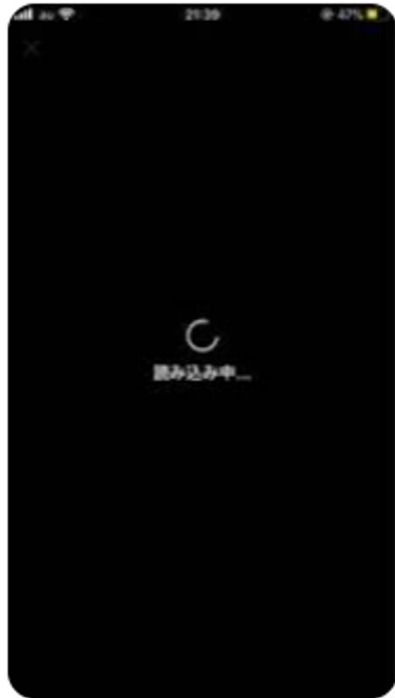


■ローディング画面から動かない

画面が「読み込み中」から動かない場合、さまざまな要因が考えられます。以下を参考にお試してください。



- ①他のブラウザタブを削除する
- ②他のアプリを終了する
- ③Wi-Fiとモバイルデータ両方の環境で試してみる
- ④速度制限がかかっているか確認する
- ⑤端末を再起動する
- ⑥ブラウザのキャッシュをクリアする
- ⑦セキュリティソフトが入っているか確認する
- ⑧ストレージの空き容量が十分か確認する
- ⑨充電は十分か確認する
- ⑩他端末でログインしてみる
- ⑪端末が熱を帯びていたら冷やす

→よくある要因①～④の手順について、次のページから補足します

■ローディング画面から動かない

1. ブラウザタブを削除する

ブラウザタブとは、ウェブサイトを同時に複数開く機能のことです。見終わったページや古いページが残っていれば消去してください。以下はiPhoneのケースです。

①



②



① タブ一覧画面の右下にある、「四角マークが2つ重なったアイコン（タブアイコン）」を長押しする。

※タブ一覧画面の「完了」ボタンを長押ししても同じメニューが表示される。

② メニューが表示されるので、「○○個のタブを閉じる」を押す。

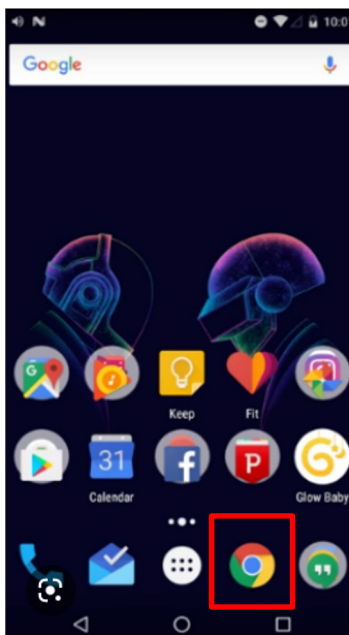
※タブの左上にある「×ボタン」を押して消去、または、タブの表面を右から左へ向かって指を滑らせても消去できる。

■ローディング画面から動かない

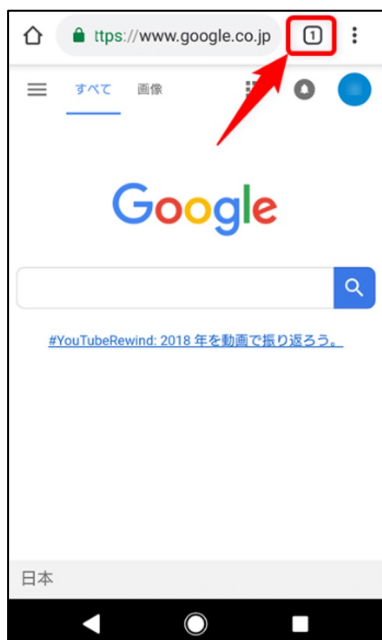
1. ブラウザタブを削除する

Google Chromeのブラウザタブを消す方法です。
以下はandroidのケースです。

- ①
- ③



- ②



- ① アプリ一覧から「Google Chrome」を起動する。

- ② 起動したら、画面上部にある「数字の書かれた四角いアイコン」を探し、押す。

- ③ 不要なタブがあればタブの右上にある「×ボタン」を押して消去する。
※タブの表面を右から左に向かって指を滑らせても同じように消去できる。

■ローディング画面から動かない

2.他のアプリを終了する



①ホームボタンを2回連続で押す。

②待機中のアプリ一覧が表示される。

③終了するアプリを選択して上にスワイプする。

■ローディング画面から動かない

2.他のアプリを終了する

①



②



① 「■ボタン」もしくは「|||ボタン」を

押すと、待機中アプリ一覧が表示される。

② 終了するアプリを選択して上にスワイプする

■ローディング画面から動かない

【らくらくフォン】の場合

2.他のアプリを終了する

①



②



③



① 本体下のホームボタンを素早く2回押す。

② 起動中アプリ一覧画面が、表示されるので、上下にスワイプして終了したいアプリを探す。

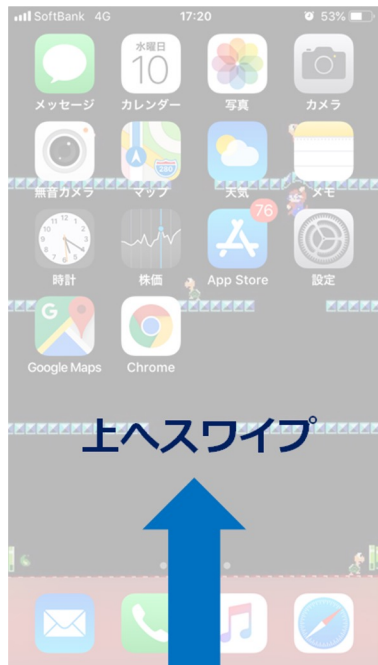
③ 終了したいアプリが見つかったら「×ボタン」を押す。

■ローディング画面から動かない

3. Wi-Fiとモバイルデータ両方で試す

Wi-Fi接続を切り、4G(5G)回線をつなぎなおす。

①



②



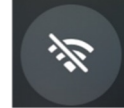
オン



未接続



オフ



- ① ホームページ画面の状態で
下から上にスワイプする。
- ② Wi-Fiのアイコン表示を確認し、
接続中の場合、アイコンを押し、
未接続もしくは**オフ**の状態にする。

■ローディング画面から動かない

3. Wi-Fiとモバイルデータ両方で試す

Wi-Fi接続を切り、4G(5G)回線をつなぎなおす。



- ① ホームページ画面の状態
下から上にスワイプする。
- ② Wi-Fiのアイコン表示を確認し、
接続中の場合、アイコンを押し
し
OFFの状態にする。

■ローディング画面から動かない

3. Wi-Fiとモバイルデータ両方で試す

Wi-Fi接続を切り、4G(5G)回線でつなぎなおす。

①



②



③



① 「設定」を押す。

② 設定画面の下の方にある「通信の設定」を押す。
(下にスクロールすると見えます)

③ Wi-Fiのアイコンを確認しオフにする。

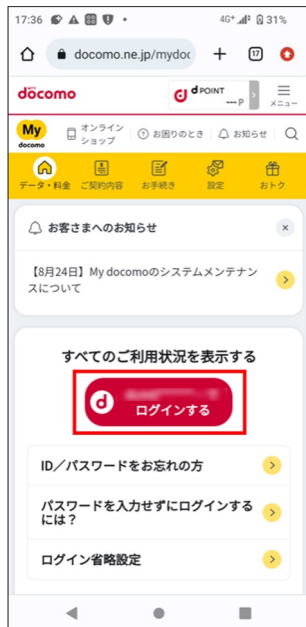
■ローディング画面から動かない

4.速度制限がかかっているか確認する

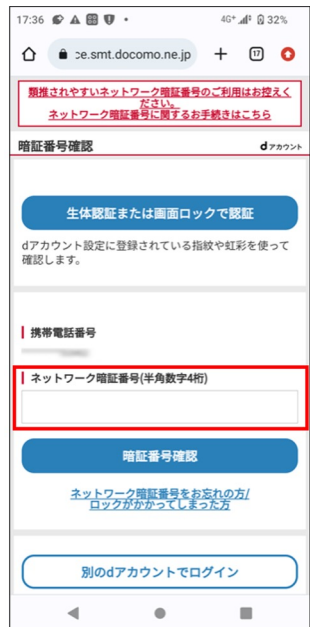
通信低速モードになっていないか確認し、低速モードの場合は、Wi-Fi回線でつなぎなおし、再更新を行う。

└低速モード確認方法

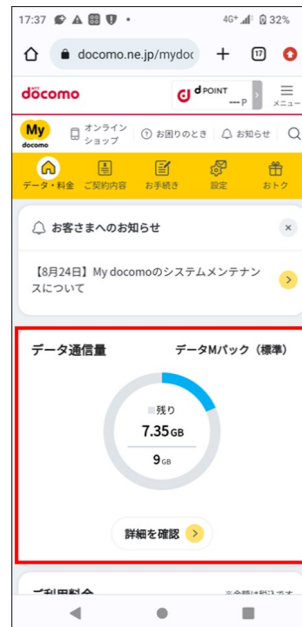
①



②



③



- ①dメニューから「My docomo(お客様サポート)」にアクセスし「ログインする」を押す。
- ②ネットワーク暗証番号を入力する。
(またはdアカウントIDとパスワード)
- ③当月の利用可能データ量合計が表示されるので、超過していないかを確認する。

■ローディング画面から動かない

4.速度制限がかかっているか確認する

通信低速モードになっていないか確認し、低速モードの場合は、Wi-Fi回線でつなぎなおし、再更新を行う。

└低速モード確認方法

①



②

利用状況

ご契約内容／手続き

故障紛失時に／安心サポート

現在の残データ容量

次のステップまでの残データ容量

0.37GB

ステップ1

ステップ2

ステップ3

0GB 1GB 4GB 7GB

適用中プラン：新auピタットプラン

チャージ/ギフト/プレゼントする

- ① 「My au（ウェブ）」へログインし、
利用状況を表示。
当月の利用可能データ量合計が
表示されるので、超過していないか
を確認する。

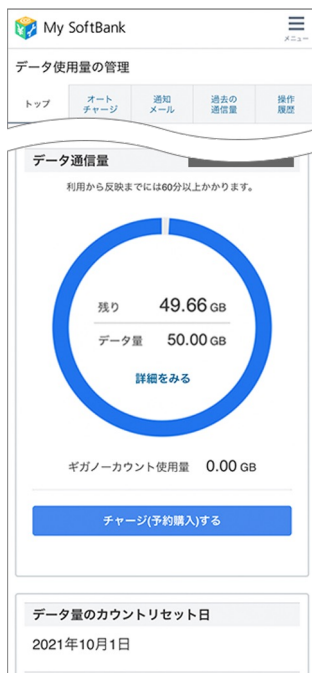
■ローディング画面から動かない

4.速度制限がかかっているか確認する

通信低速モードになっていないか確認し、低速モードの場合は、Wi-Fi回線でつなぎなおし、再更新を行う。

└低速モード確認方法

①



- ① 「My Softbank」へログインし、「データ通信量」を表示。内容を見て、超過していないかを
確認する。