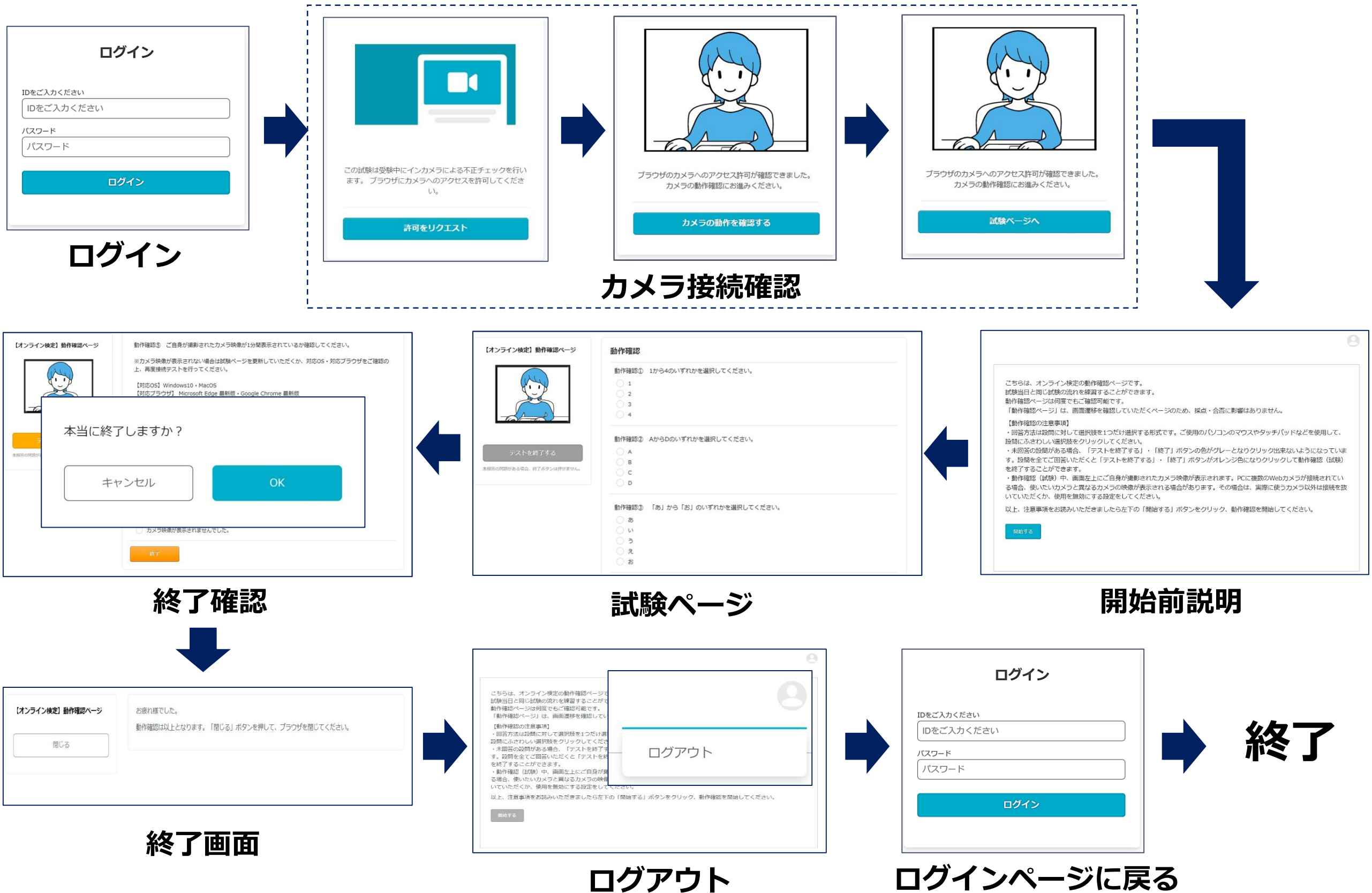


# 試験ページの流れ



# ログイン時のトラブル

## ■ケース1：ログインエラー

! IDをご入力くださいまたはパスワードが間違っています。 ✕

上記のメッセージが表示された場合、IDまたはパスワードに誤りがあります。

⇒**不要なスペース、大文字小文字違い 等がないかご確認のうえ、再度IDとパスワードを入力してください。**

## ■ケース2：「新しいログインの検出」が表示された場合

「ログイン」ボタンをクリックした後、右記ページが表示される場合があります。

⇒**右下の「削除」ボタンをクリックすると、次の画面へ進みます。**

※「端末のニックネーム」の枠への入力は不要です。空欄のまま、「削除」ボタンをクリックしてください。

新しいログインの検出

アカウントに保存されていないブラウザまたは端末からログインしています。設定できる検証済み端末は1台までです。続行する場合は、1台削除してください。

現在の端末

Windows Chrome 94.0.\*\*\*\*\*

端末のニックネーム

Macintosh Chrome 92.0.\*\*\*\*\* **削除**

ログアウト

**削除**

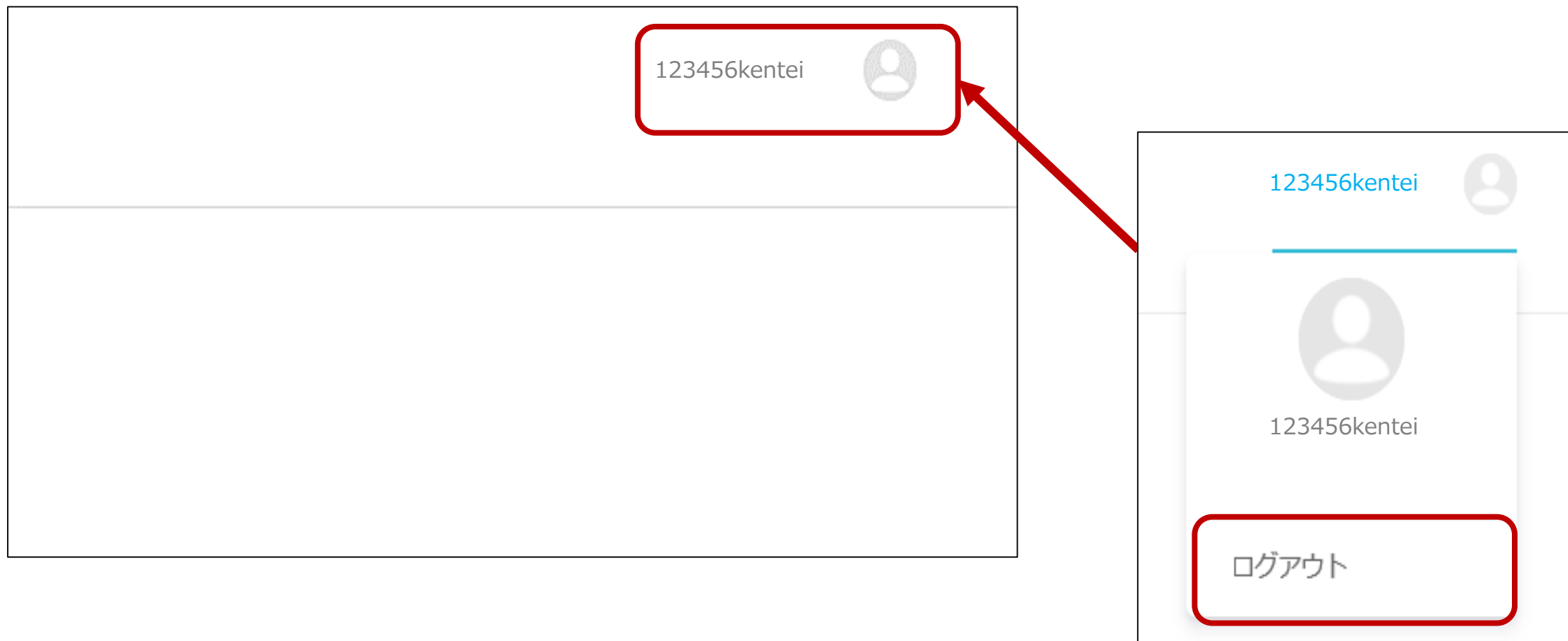
## ■ケース3： アイコン以外何も表示されない

右上のアイコンにマウスポインタを当てると、「ログアウト」の表記が出ます。

「ログアウト」をクリックした後、ブラウザの「×」ボタンをクリックし、一度画面を閉じてください。

その後再度接続テストにアクセスし、ログインからやり直してください。

アイコンを含め、画面に何も表示されない場合は、一度画面を閉じ、パソコンの再起動をお試しください。



## ■ケース4：「お探しのページが見つかりません」の表示



### 【受験可能開始時間前の場合】

試験本番ページへのアクセスは、  
試験当日から有効です。

試験当日、受験可能開始時間になり  
ましたら再度アクセスしてください。

### ＜受験可能開始時間＞

試験日：9月4日（日）

【3級】 10：30～10：45

【2級】 12：40～12：55

【1級】 15：10～15：25

### 【受験可能開始時間以降の場合】

入力されている試験本番ページURLに誤りがある可能性があります。  
再度正しい試験本番ページURLをご入力ください。

※不要なスペース、大文字小文字違い等がないか、ご確認ください。

# ログイン時のトラブル

## ■ケース5：カメラ接続の画面で「許可をリクエスト」を押しても反応しない

## ■ケース6：「お使いの環境ではこの検定を受験できません。」と表示された場合

ケース5・ケース6ともに、**接続テストに対応していないOS・ブラウザからアクセスしていることが考えられます。**

対応しているOSとブラウザの組み合わせは下記の通りです。

また、ケース5の場合はご使用のパソコンにカメラが内蔵・接続されていないことも考えられます。

対応OSとブラウザの組み合わせ	
OS (基本ソフト)	 Windows 10  Windows 11  MacOS
ブラウザ (インターネット) 閲覧ソフト	 Google Chrome  Microsoft Edge  Google Chrome

### 【対応OS】

- ・ Windows10・ 11
- ・ MacOS

### 【対応ブラウザ】

- ・ Microsoft Edge 最新版
  - ・ Google Chrome 最新版
- ※Internet Explorer、Safariなど、他のブラウザは使用できません。

# ログイン時のトラブル

## ■ケース7：「この試験を受験できません」の表示



上記ページは受験開始可能時間を過ぎた場合に表示されます。  
受験開始可能時間を過ぎてからの受験はできません。

<受験可能開始時間：試験日：9月4日（日）>

【3級】 10：30～10：45

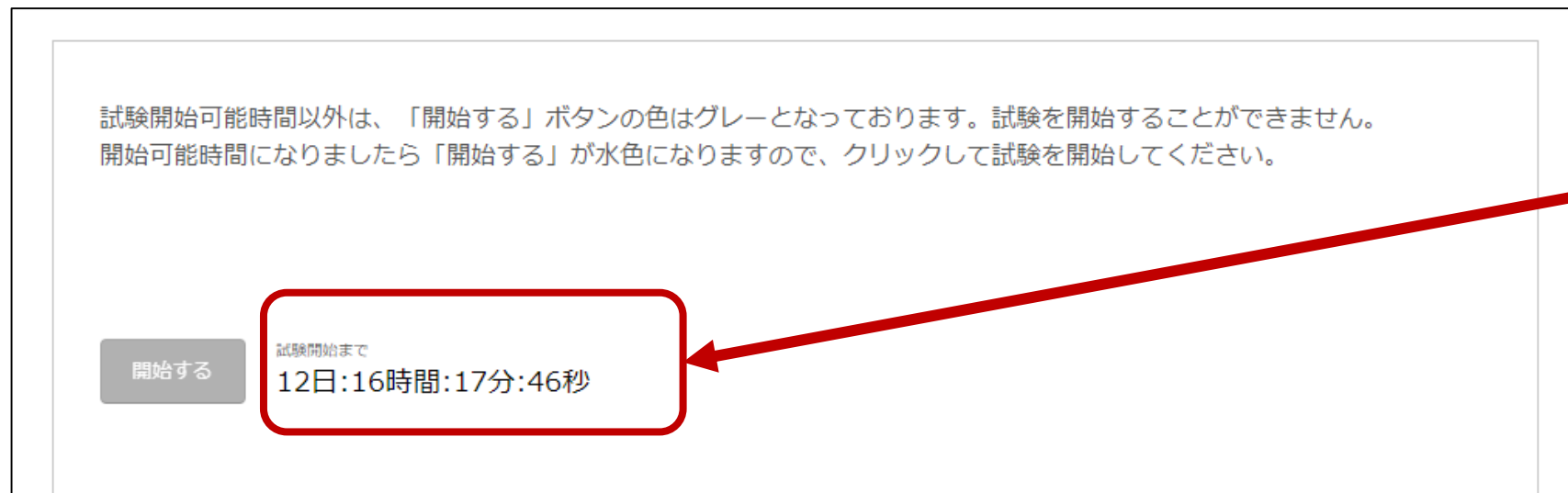
【2級】 12：40～12：55

【1級】 15：10～15：25

# ログイン時のトラブル

## ■ケース8：「開始する」ボタンが押せません

### <受験可能開始時間前にアクセスした場合>



受験可能開始時間までの  
カウントが表示されてい  
ます。

受験可能開始時間前にアクセスした場合に表示されます。  
受験可能開始時間前になりますと「開始する」ボタンが水色に変わります。  
試験開始可能時間内に再度アクセスしてください。

### <受験可能開始時間：試験日：9月4日（日）>

【3級】 10：30～10：45

【2級】 12：40～12：55

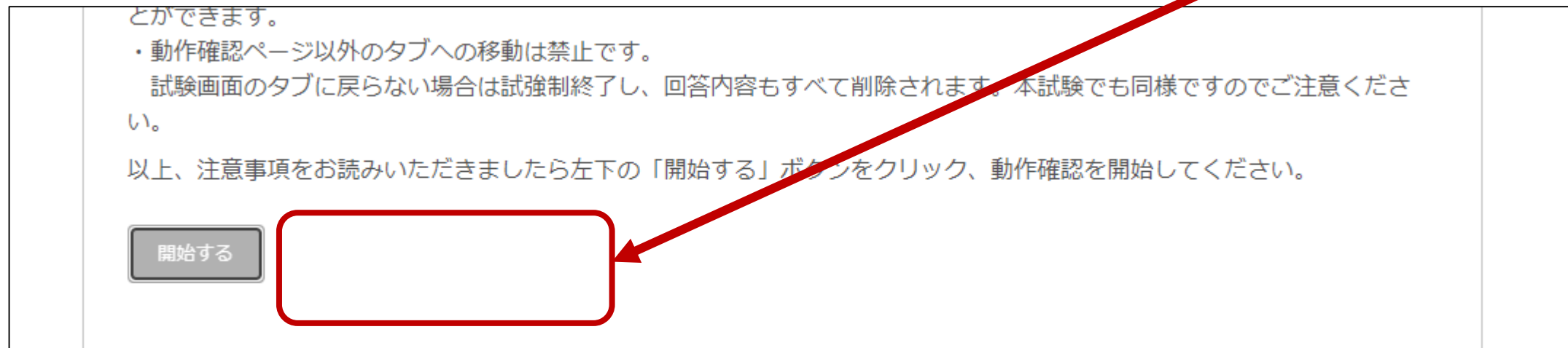
【1級】 15：10～15：25

# ログイン時のトラブル

## ■ケース9：「開始する」ボタンが押せません

受験可能開始時間の表示  
はありません。

### <試験中に誤ってブラウザを閉じた場合/受験済の場合>



上記ページは既に受験済の場合に表示されます。

- ① 「テストを終了する」「終了」ボタンを押している場合  
(受験可能回数を超えました。と表示されます。)  
⇒再受験はできません。



受験可能回数を超えました。

- ② 「テストを終了する」「終了」ボタンを押さず、誤ってブラウザの「×」ボタンを押してしまった場合  
⇒試験開始前説明画面を「×」で閉じ、受験票メール記載の本番用URLに再度アクセス・ログインしてください。  
※制限時間内であればテストを再開できます。  
(ブラウザを閉じている時間も試験時間は経過します)



# 試験中のトラブル

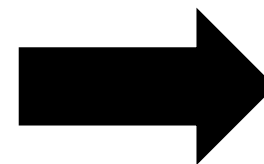
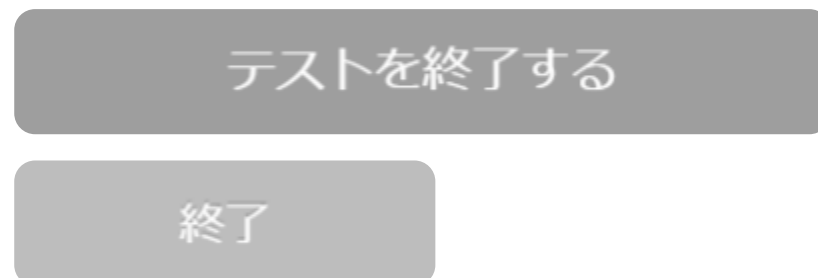
## ■ケース1：「テストを終了する」「終了」ボタンが押せません



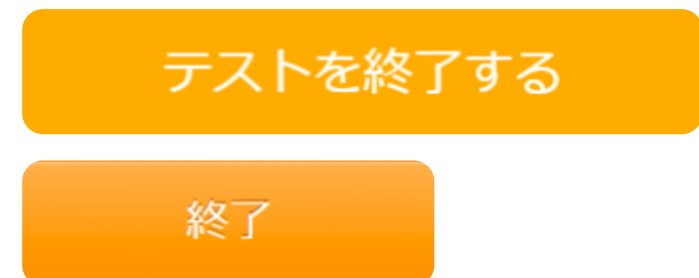
未解答の問題がある場合、  
「テストを終了する」「終了」ボタンの色はグレーです。  
**この状態でボタンを押しても、  
接続テスト（検定/テスト）を終了することは  
できません。**全てご解答いただいているか、ご  
確認ください。

**全てご解答いただくと  
「テストを終了する」「終了」ボタンの色がオ  
レンジ色になり、クリックして  
接続テスト（検定/テスト）を終了することが  
できます。**

<未解答の問題がある場合>

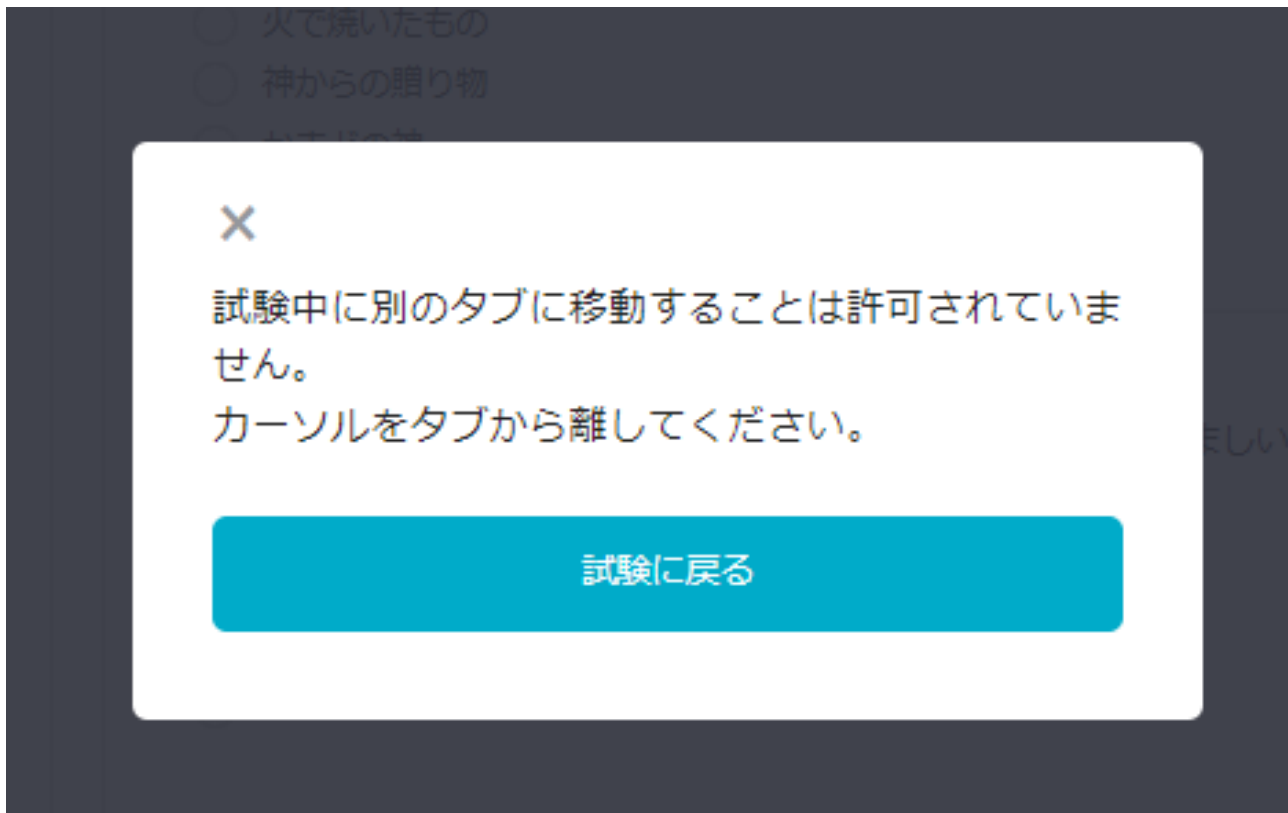


<全ての問題に解答した場合>



# 試験中のトラブル

## ■ ケース2：タブ移動の警告ポップアップが表示された場合



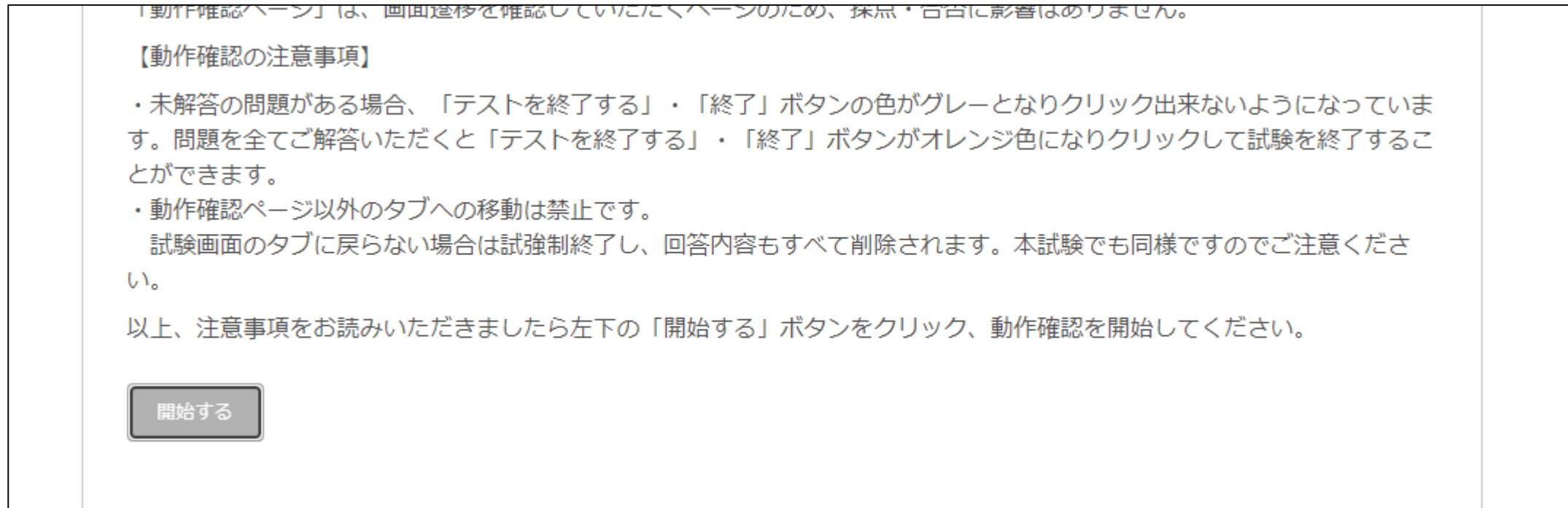
画面表示の通り、試験中に別のタブに移動することは禁止です。

「試験に戻る」ボタンを押して速やかに試験ページに戻ってください。

※表示頻度や表示時間によっては試験後であっても失格とさせていただく場合がございます。予めご了承ください。

※失格の場合は結果通知でご連絡いたします。失格判断基準および、試験当日の失格有無についてはお応えできません。

## ■ケース3：試験中に試験本番ページを閉じてしまった場合



開始前説明の画面が表示され、「開始する」ボタンがグレーになっています。

「テストを終了する」「終了」ボタンを押さず、誤ってブラウザの「×」ボタンを押してしまった場合は、制限時間内であれば再開することが可能です。

⇒試験開始前説明画面をブラウザごと「×」で閉じてください。

⇒受験票メール記載の本番用URLに再度アクセス・ログインしてください。

※再度本番用URLにアクセスすると、「開始する」ボタンが水色になり、試験を再開することができます。

※ブラウザを閉じている間も試験時間は経過します。試験時間の延長はできませんのでご注意下さい。

# その他トラブルFAQ①

## ログインページについて

### Q. ID、パスワードが分かりません。

A. ログインID、パスワードは受験票メールにてご案内しております。受験票メールをご確認いただくか、下記検索ページからお調べください。

[https://www.kentei-uketsuke.com/success\\_accounts/result/488](https://www.kentei-uketsuke.com/success_accounts/result/488)

### Q. 「所属する組織のログインページからログインしてください。」と表示されました。

A. 受験票メールに記載された情報または上記検索ページの検索結果と入力間違いがないかご確認いただき、再度正しいID、パスワードをご入力ください。

## カメラ接続について

### Q. 使用しているパソコンがカメラ付きかどうか分かりません。

A. ご使用のパソコンのメーカーにお問い合わせください。なお、接続テストにアクセスした際、カメラの映像が表示されていれば問題ありません。

### Q. カメラのアクセスを許可したが、画面が切り替わりません。

A. ブラウザをリロード（更新）していただくか、アクセス許可方法の説明が表示されている場合は、「アクセスを許可しました」ボタンを押してください。更新しても解決しない場合は、一度画面を閉じ、再度接続テストにアクセスしてください。

# その他トラブルFAQ①

## カメラ接続について

### Q. 「カメラの映像が検出できませんでした。」と表示されました。

A. カメラ不良、システム設定不備が考えられます。カメラの状態や、システムの設定をご確認・変更のうえ、「戻る」ボタンを押して再度実施してください。

### Q. カメラの映像が正しく表示されません。

A. カメラ不良、システム設定不備が考えられます。カメラの状態やシステムの設定をご確認のうえ再度接続テストを実施してください。

## 試験中のトラブルについて

### Q. 試験途中で画面がフリーズしてしまいました。

A. 一度ブラウザを閉じ、再度本番用URLを開き、ログインをしてください。  
インターネットに繋がれている状態でご解答いただいている場合は途中から試験が続行できます。  
※通信環境によっては解答が反映されていない場合があります。また、試験時間は延長されません。

### Q. 体調不良、トイレのため離席したいです。

A. ご自身の判断で離席してください（試験時間の延長はありません）。  
※トイレ、体調不良等によりやむを得ず試験途中で離席された場合は、必ず試験翌日17時までにパンシエルジュ検定運営事務局宛に離席理由と併せてお申し出ください。お申し出がなく試験途中で離席された場合は、離席状況によっては試験後であっても失格とさせていただく場合がございます。