

# トラブルシューティング

## 故障とお考えになる前に

気になる症状の内容を確認しても症状が改善されない場合は、最寄りのソフトバンクショップまたはお問い合わせ先までご連絡ください。

### ? こんなときは

Q. フリーズ/動作が不安定

A. 本機が動作を停止したり入力を受け付けなくなったりしたときは、強制的に再起動できます。

電源キーと音量大キーを同時に10秒以上長押し

Q. 新たにアプリケーションをインストールして以後、動作が不安定

A. 新たにインストールしたアプリケーションが原因の可能性があります。セーフモードでアプリケーションをアンインストールしてください。アンインストールの方法は「アプリケーションをアンインストールする」を参照してください。次の操作で、セーフモードで電源を入れることができます。電源キーを長押し → **電源を切る** をロングタッチ → 表示を確認して **OK**

- ・セーフモードで電源を入れると、画面左下に「セーフモード」と表示されます。
- ・セーフモードで再起動すると、通常の状態ですべての電源を入れることができます。
- ・セーフモードで電源を入れる前に、必要なデータはバックアップをとることをおすすめします。
- ・セーフモードで電源を入れると、追加していたウィジェットが削除されることがあります。

Q. 電話やメール、インターネットが利用できない

A. 電波の弱い場所や圏外の場所にいないかご確認ください。

A. 電源を入れ直してください。

A. 機内モードになっていませんか。次の操作で機内モードが解除されていることを確認してください。

ホーム画面で **アプリ一覧** (アプリー覧) → **設定** (設定) → **その他** → **機内モード** (OFF 表示)

A. データ通信が無効になっていませんか。次の操作でデータ通信が有効になっていることを確認してください。

ホーム画面で **アプリ一覧** (アプリー覧) → **設定** (設定) → **データ使用量** → **モバイルデータ** (ON 表示)

A. 無効なアクセスポイントが設定されていませんか。次の操作で初期設定に戻すことができます。

ホーム画面で **アプリ一覧** (アプリー覧) → **設定** (設定) → **その他** → **モバイルネットワーク** → **アクセスポイント名** → **初期設定にリセット**

Q. 電池の消耗が早い

A. 電波の弱い場所や圏外の場所に長時間いませんか。電波の弱い状態で通話したり、圏外の場所にいると、電池を多く消耗します。

Q. アプリケーションがインストールできない

A. 内部ストレージまたはSDカードの空き容量が少ないとアプリケーションのインストールができません。空き容量の確認については「ストレージの設定」を参照してください。本機に対応していないアプリケーションは、インストールできません。

Q. アプリケーションが起動しない

A. アプリケーションの初回起動時、アクセス権などを設定します。許可するように設定していない場合はアプリケーションを起動できません。次の操作でアクセス権を設定してください。

ホーム画面で **アプリ一覧** (アプリー覧) → **設定** (設定) → **アプリ** → 使用したいアプリケーションをタップ → **権限** → 許可されていない項目をタップ (表示)

Q. 動作が遅くなった/アプリケーションの動作が不安定になった/一部のアプリケーションを起動できない

A. 本機のメモリの空き容量がなくなると動作が安定しません。空き容量が少なくなると警告メッセージが表示されますので、不要なアプリケーションを削除してメモリの空き容量を確保してください。

Q. 本体が熱い

A. 本体の内部温度を下げるために、しばらくの間、本機のご使用をお控えください。

A. 本体の内部温度を下げるために、同時に動作しているアプリケーションの数を減らしてください。

Q. カードスロットキャップが外れてしまった

A. 「カードスロットキャップについて」をご参照いただき、カードスロットキャップを取り付けてください。

Q. タッチパネルで意図したとおりに操作できない

A. 以下の場合にはタッチパネルが動作しない、もしくは誤動作の原因となりますので、ご注意ください。

- ・ディスプレイにシールや市販のシート類を貼った場合
- ・ディスプレイ表面が汚れている場合