

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. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、と音量キーの上を同時に約8秒間押し、連続して3回振動した後に指を離して本機を強制終了させ、電源を入れ直してください。電源を入れ直すと、編集中のデータは消去されます。

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。

(長押し) → をロングタッチ → 表示を確認して

- ・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、通常の状態でも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 → (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 → → (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 → → → →

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. 本機または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「ストレージとメモリ」を参照してください。

A. 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 (設定) → (アプリ) → 使用したいアプリケーションをタップ → (許可) → 許可されていない項目をタップ (表示)

Q. 画面ロックが解除できない

A. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、と音量キーの上を同時に約8秒間押し、連続して3回振動した後に指を離して本機を強制終了させ、電源を入れ直してください。電源を入れ直すと、編集中のデータは消去されます。

A. 指紋認証が5回連続して認識されなかった場合は、指紋認証ができなくなります。しばらくしてから再度指紋認証を行うか、画面を上/左にフリックして設定した画面ロック解除方法を入力してください。

Q. ディスプレイが暗い

A. 使用中に本機の温度が高くなるとディスプレイが暗くなる場合がありますが、異常ではありません。

Q. microUSBケーブルなどで接続した外部機器が認識されない

A. 外部機器を取り付け直してください。ただし、機器によっては検出されない場合があります。

Q. 充電中に充電が停止する

A. 本機の温度が高くなると一時的に充電が停止する場合がありますが、異常ではありません。本機の温度が低下すると自動的に充電を再開します。

Q. 使用中に本機が温くなる

A. 通話中やインターネット利用中または充電中など、ご使用の状況によっては本機が温かくなることがありますが、異常ではありません。温かくなった本機を直接または(ポケットに入れるなど)間接的に長時間皮膚に接触すると、低温やけどの原因となりますのでご注意ください。