

No	機種	問合せ種別	Q	A
1	共通	ハードウェア	電源が入らない。	充電して再度起動してください。 充電しても電源が入らない場合は、学校へお問合せください。
2	共通	ハードウェア	故障時は全て家庭負担となるのか。	端末本体は補償サービスに加入しているため、基本的には家庭負担は発生しませんが、故意による破壊や、改造による故障等、補償対象外の場合は家庭負担となる場合があります。
3	共通	ミライシード	初期パスワード（1111）でログインできない	休校期間中の無償利用時にパスワードを変更している場合は変更したパスワードを入力してください。
4	共通	ミライシード	変更後のパスワードを忘れてしまった。	学校へお問合せください。 (学校にてパスワードの再設定を実施します)
5	共通	ミライシード	ミライシードに接続できない（接続が遅い）。	アクセス過多により、サーバが混雑しているとベネッセコーポレーションから報告を受けています。 時間を置いて再度接続を試みてください。 今後、ベネッセコーポレーションにより、サーバ負荷解決に向けた抜本的な対策を図る予定です。
6	共通	G Suite	変更後のパスワードを忘れてしまった。	学校へお問合せください。 (学校にてパスワード再設定を実施します。)
7	共通	G Suite	パスワードは数字だけしか使用できないのか。	小学校低学年も使用するため数字8桁と案内しておりますが、英文字を使用することも可能です。
8	共通	G Suite	Gmailを使用できるか。	Gmailは使用できないように制限をかけています。
9	共通	その他	YouTubeを視聴できるか。	YouTubeは視聴できないように制限をかけています。
10	共通	その他	LTE通信ができない。	学校へお問合せください。 (学校にてSIMカードの確認等を実施します)
11	iPad	ハードウェア	充電器が故障した。	充電器の代替品の貸与はありませんので、ご家庭で御準備ください。Appleの純正品である必要はありません。
12	iPad	ハードウェア	落として画面が割れてしまった。	学校へお問合せください。 (学校からヘルプデスクに対応を依頼します。)
13	iPad	ハードウェア	保護フィルムを貼ってもよいか。	各家庭でご用意いただいて構いません。学校から案内がある場合はその指示に従ってください。
14	iPad	ハードウェア	持ち帰りバッグはどのようなものが必要か。	学校で持ち帰り方法を決めていますので、案内に従ってください。
15	iPad	ハードウェア	パスコード（iPad使用時のパスワード）を忘れてしまった。	学校へお問合せください。 (ヘルプデスクにてパスコードリセットを実施します。)
16	iPad	ハードウェア	パスワードを連続で間違えてしまい、iTunesへの接続を求められた。	学校へお問合せください。 (ヘルプデスクにてパスコードリセットを実施します。)
17	iPad	ハードウェア	Wi-Fiをオフにしたはずなのに勝手にオンに戻ってしまう。	「コントロールセンター」を使ってオフにすると特定条件でオンに戻ってしまいますので、「設定」アプリからWi-Fiをオフにしてください。
18	iPad	ミライシード	ミライシードはどこからログインするのか。	iPadホーム画面右下の葉っぱのマークです。 初回起動時は地球のマークになっていることがありますが、一度起動すると葉っぱのマークになります。
19	iPad	G Suite	G Suiteにログインできたか確認したい。	ドライブを開いたときに右上に丸数字が出ていればログインできています。
20	iPad	その他	インストールされていないアプリがある。	学校へお問合せください。
21	Chromebook	ハードウェア	Chromebookのログイン時に毎回IDとパスワードを求められるが省略できないか。	Chromebookの仕様で毎回入力が必要となります。
22	Chromebook	ハードウェア	充電器が故障した。	学校へお問合せください。 (学校からヘルプデスクに対応を依頼します。)
23	Chromebook	ハードウェア	落として画面が割れてしまった。	学校へお問合せください。 (学校からヘルプデスクに対応を依頼します。)
24	Chromebook	ミライシード	ミライシードにログインする方法は。	端末ログイン時に自動的にミライシードが展開します。 ブラウザ左上のキッキングURLフォルダの中にミライシードのブックマークを格納しています。