

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
1	着信音が鳴らない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	本アプリケーションと他の電話アプリ (Skype,LINE等) を併用して使用した場合に着信音が鳴らない。通話ができない。	他の電話アプリと併用した場合、着信音が鳴らなかったり、通話できないことがあります。  <対処方法> 本アプリケーションを使用する場合は、他の電話アプリを使用しないでください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
2	「権限が許可されていません」と表示	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	本アプリケーションを立ち上げようとすると「アプリの権限が許可されていません」と表示され立ち上がらない。 (「MFTアプリの権限が許可されていません。権限を許可してから起動してください」と表示される。)	Android6.0以降の端末では、端末側の「アプリの権限」設定で本アプリケーションが利用する権限【ストレージ(Android11.0以降はファイルとメディア)、カメラ、マイク、電話、位置情報(Ver02-03～)、付近のデバイス(Android12.0以降のみ)】の状態を全て「許可」とする必要があります。 権限の状態のいずれかを「許可しない」とした場合は、本アプリケーションを起動できません。 ※GooglePlayからインストール直後は、権限が全て「許可しない」の状態となります。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②[すべてのアプリ]一覧から「MFTAP/MFTAP2」をタップする。 ③[アプリ情報]一覧から「許可」をタップする。 ④[アプリの権限]一覧で「ストレージ(Android11.0以降はファイルとメディア)、カメラ、マイク、電話、位置情報(Ver02-03～)、付近のデバイス(Android12.0以降のみ)」の各スイッチボタンをタップし、アプリの権限を「許可」にする。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	Android6.0以降
3	通話ができない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	送話が通らない。相手の声は聞こえるが、自分の声が相手に通らない。	端末側の「MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可」設定で「マイク」を有効に設定する必要があります。「マイク」を無効とした場合は、通話時に送話が通りません。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動する。 ②「MFTAP/MFTAP2」をタップする。 ③[MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可]一覧から「マイク」のスイッチボタンをタップし、有効にする。		
4	着信音が鳴らない	Android	Ver01-01 Ver01-02	音量を上げてても着信音が鳴動しない。	着信音量設定サイレントで着信音が鳴動を開始した場合は、着信音量を上げて鳴動する音量にしても着信音は鳴動しません。  <対処方法> 着信音量をサイレントではなく、音量を上げた状態で着信を受けてください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	Android版Ver01-xxのみ

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
5	音切れする	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	音声の遅延や音切れが発生する。	本アプリケーションでの通話は、Wi-Fi機能を使用するため、以下のような状況では通話品質に影響がたり、通話できないことがあります。 ・ スマートフォンが高負荷のとき。 ・ 無線アクセスポイントに接続するHUBに大量のデータ通信が発生したとき。  具体的には、以下のような事象が発生することがあります。 ・ 音声の遅延、音途切れ。 ・ 操作が有効にならない。  <対処方法> 本アプリケーションを利用する場合は、OS/アプリのダウンロードなど高負荷となるような状態は避けてご使用ください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
6	ファイルが見つからない	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	本アプリケーションのファイルをスマートフォンからパソコンに移動させたい場合にファイルが見つからない。	Androidの端末種別によっては、ファイル転送形式を変更しないとファイルが見つからなかったり、ファイル転送が行えなかったりする場合があります。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。ファイル転送形式をMTP(メディア転送モード)に設定してください。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②「接続設定」から「USB接続モード」をタップする。 ③「MTP(メディア転送モード)」に変更する。 ※設定変更後もファイルが見つからない場合、端末の再起動を行ってください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
7	着信できない	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	すぐにログアウト状態となり、着信が受けられない。	使用しているスマートフォンの設定でスリープ時のWi-Fi接続を「しない」に設定した場合は、Wi-Fi が切断され着信が受けられません。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。スリープ時のWi-Fi接続を「する」に設定してください。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②「Wi-Fi設定」から「Wi-Fi詳細設定」をタップする。 ③「スリープ時のWi-Fi接続」を「使用する」に変更する。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
8	着信できない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	すぐにログアウト状態となり、着信が受けられない。	<p>使用しているスマートフォンの設定で「ルーター」「DNS」に適正な値が入っていない場合は、Wi-Fi が切断され着信が受けられません。正常に接続している場合は、扇マークの「Wi-Fiアイコン」が表示されません。</p> <p>表示されていない場合は、ネットワーク設定を見直してください。</p> <p>&lt;対処方法&gt; ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②「Wi-Fi設定」をタップする。 ③「ルーター」にシステム環境のデフォルトゲートウェイのIPアドレスを設定する。 ④DNSサーバがない場合、「DNS」には「8.8.8.8」のIPアドレスを設定する。</p>	iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
9	着信音が鳴らない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	Bluetooth機器を接続したり、非接続にすると、Bluetooth機能から着信音が鳴らない。音声を通らない。 または、スマートフォンから着信音が鳴らない、音声を通らない。	<p>スマートフォンとBluetooth機器の組み合わせ（互換性）や他アプリケーションとの競合により、通話ができない、着信音が鳴らない場合があります。</p> <p>&lt;対処方法&gt; ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②「Bluetooth」をタップする。 ③Bluetooth接続をOFF/ONする。 ①から③でも改善しない場合は、スマートフォンの電源OFF/ONをする。</p>	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
10	着信音が鳴ってしまう	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	サイレントスイッチを「ON」にしても着信音が鳴動する。	<p>本アプリケーション側で「着信音鳴動」の設定を「鳴動する」にした場合は、サイレントスイッチが「ON」でも鳴動します。</p> <p>&lt;対処方法&gt; 着信音の鳴動を「なし」とする場合は、本アプリケーション側で「着信音鳴動」の設定を「鳴動しない」としてください。 ①本アプリケーションの「設定」タブをタップする。 ②「着信音鳴動」をタップする。 ③鳴動しないを選択する。</p>	iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
11	通話ができない	iOS・Android	Ver01-01	ラインキーや内線ボタンを使用して発信した場合は、送話を通らない。	<p>ラインキーによる外線発信操作や、内線ボタンによる内線発信操作を行った場合は、スピーカ受話となります。通話相手に自分の声は通りません。</p> <p>&lt;対処方法&gt; ハンドセット通話にするにはオフフックボタンをタップしてハンドセット通話に切り替えてください。</p>		iOS版はVer02-01以降、「スピーカ受話」ではなく、「ハンズフリー通話」となります。 Android版はVer01-02以降、「スマホモード」でご利用時、「ハンズフリー通話」となります。

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
12	通話ができない	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	ハンズフリー通話ができない（エコーが発生する）。	XperiaZ3、Z5、Galaxy S9系はエコーが発生する可能性があります。  <対処方法> ・通常の通話（ハンドセット通話）を行ってください。 ・ヘッドセットを利用してください。 ・端末設定でマイクの感度の設定を「自動」から「中」に変更してください。【Z5のみ】	Android版 取扱説明書 1. 概要 動作確認済み機種一覧 ※5	
13	Bluetoothヘッドセットから音が出ない	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	Bluetoothヘッドセットを接続しても、Bluetoothヘッドセットから音が出ない。	OS設定からBluetooth機器を接続しただけでは、本アプリケーションの音声はBluetooth機器から出力されません。  <対処方法> 本アプリケーション設定「Bluetoothヘッドセット使用有無」を「使用する」に設定してください。 ご利用後は「使用しない」設定に戻してください。 本アプリケーション設定：基本情報の設定→その他→Bluetoothヘッドセット使用有無	Android版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 基本情報の設定	
14	通話が切れる	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	歩行しながら通話中に突然通話が切れた。	「ハンドオーバー」動作はできないため、無線LANアクセスポイントが切り替わった場合は通話が切断されてしまいます。  <対処方法> 接続中の無線LANアクセスポイント圏内でご利用ください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
15	通話が切れる	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ ※iOS版のVer02-03以降はCallKit機能利用時を除く	通話中、3G回線からの着信で通話が切断される。	通話中に3G回線から着信が入ると、現在通話中の呼を保留して、3G回線側に切り替わります。  <対処方法> 3G通話終了後、保留を解除してください。  Androidは3G回線からの着信時の動作を設定で選択できます。 「着信時に保留 / 応答時に切断 / 応答時に保留」	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	Android版のみ、Ver01-02以降、設定により「着信時に保留/応答時に切断/応答時に保留」いずれかの動作となります。

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
16	プログラマブルキーの名称が変わらない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	主装置設定からプログラマブルキー割り当てを変更しても、プログラマブルキーの名称が変わらない。	(1)本アプリケーション起動時に、主装置からプログラマブルキー名称の取得を行います。取得に失敗した場合は、名称が更新されません。 <対処方法> 本アプリケーション設定→基本情報の設定→表示設定→プログラマブルキーの表示更新から、手動で主装置からプログラマブルキー名称の取得を行ってください。  (2)主装置のプログラマブルキー割り当てを変更しても、本アプリケーション設定「プログラマブルキーの表示内容」に名称が登録されている場合、「プログラマブルキーの表示内容」の名称が優先的に表示されます。 <対処方法> 本アプリケーション設定「プログラマブルキーの表示内容」の登録内容を確認してください。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  3. アプリケーションの設定 基本情報の設定  iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意  3. アプリケーションの設定 基本情報の設定	Android版はVer01-02以降、iOS版はVer02-01以降、本アプリケーションの初回起動時のみプログラマブルキー名称の取得を行います。
17	着信できない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	本アプリケーション画面に「主装置接続失敗」と表示されて、発信や着信ができない。	使用しているスマートフォンのWi-FiがOFFとなっている場合は電話機能のご利用ができません。  <対処方法> ①端末の設定アプリを起動し「Wi-Fi」をタップする。 ②「OFF」表示の右側にあるスイッチをタップする。	Android版 取扱説明書 2. アプリケーションの起動 アプリケーションの起動  iOS版 取扱説明書 2. アプリケーションの起動 アプリケーションの起動	
18	着信できない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	本アプリケーション画面に「主装置接続失敗」と表示されて、発信や着信ができない。	システム環境の無線 LAN アクセスポイントへ接続されていない場合は電話機能のご利用ができません。  <対処方法> ①端末の設定アプリを起動し「Wi-Fi」をタップする。 ②システム環境の無線LANアクセスポイントを選択し、接続する。	Android版 取扱説明書 2. アプリケーションの起動 アプリケーションの起動  iOS版 取扱説明書 2. アプリケーションの起動 アプリケーションの起動	

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
19	「権限が許可されていません」と表示	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	本アプリケーションを立ち上げようとする時「アプリの権限が許可されていません」と表示され立ち上がらない。 (「他のアプリの上に表示」が許可されていません。権限を許可してから起動してください。」と表示される)	アプリの権限の設定(項目2)と併せて「他のアプリの上に表示」の設定も「許可」とする必要があります。各権限の状態を「許可しない」とした場合及び他のアプリの上に表示の設定を「許可しない」とした場合はエラーダイアログが表示され、本アプリケーションを正しく起動及び利用することができません。 い(一部機種においては、「他のアプリの上に表示」の設定のみインストール直後から「許可」の状態となっています)  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し、「アプリ」をタップします。 ②画面右上の「歯車のアイコン」→「他のアプリの上に表示」→「MFTAP/MFTAP2」の順でタップします。 ③「他のアプリの上に表示を許可」をタップして状態を有効にします。		Android6.0以降
20	着信できない	iOS	Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	プッシュ通知を受けても主装置に接続できず、着信できない。	主装置の着信鳴動設定を「着信音99(無鳴動着信)」にすると、プッシュ通知を受けても主装置に接続できません。  <対処方法> 無鳴動にする場合は、アプリ側の設定で着信音鳴動を「鳴動しない」に変更してください。	iOS版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 着信音鳴動の設定	
21	通話ができない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	バックグラウンド状態で通話中、3G回線からの着信に応答すると、本アプリケーションが無音通話となる。	通話中の状態からバックグラウンド状態となった場合、他のアプリケーションの動作と競合して正常に通話を継続できないことがあります。  <対処方法> iOS9.3の機種をご利用の場合、本アプリケーションによる通話はフォアグラウンド状態で行ってください。	iOS版 取扱説明書 1. 概要 動作確認済み機種一覧 ※2	
22	インポートでエラーが発生	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	インポートするファイルをPCで編集すると、インポートでエラーが発生する。	PCで、インポートするファイルの編集が必要な場合、「&、'、"、<、>」の記号は登録しないように、ご注意ください(編集によって上記記号を登録した場合、インポートが行われません。)  <対処方法> 上記記号をご利用の場合は、本アプリケーション側の各設定項目にて登録してください。	Android版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 保守情報の設定  iOS版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 保守情報の設定	

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
23	着信してしまう	iOS・Android	Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	「アプリの終了」を実行しても、着信を受けてしま う。	着信を受けたくない場合はログアウトを実施する必要があります。  <対処方法> ログアウトする場合は、設定でログアウトを実施してください。 ①本アプリケーションの「設定」タブをタップする。 ②「ログアウト」をタップする。 ③「ログアウトする」をタップする。 ④「OK」をタップする。	Android版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 ログアウト  iOS版 取扱説明書 3. アプリケーションの設定 ログアウト	
24	バナーを表示しない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※Ver02-03以降は標準・ サイレントプッシュ通知 利用時	バックグラウンド状態で着信しても、バナーを表示 しない。	端末側の「MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可」設定で「通知」を有効に 設定する必要があります。「通知」を無効とした場合は、バックグラウン ド状態で着信時にバナーを表示しません。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動する。 ②「MFTAP/MFTAP2」をタップする。 ③[MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可]一覧から「通知」をタップする。 ④「通知を許可」のスイッチボタンをタップし、有効にする。 ⑤「ロックされていないときの通知スタイル」が「バナー」になっている ことを確認する。	iOS版 取扱説明書 2. アプリケーションの起動 アプリケーションの起動	
25	映像を送信できない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	映像通話時に自画像を送信できない。相手の画像は 表示できるが、自画像の表示領域が黒表示となり、 送信できない。	端末側の「MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可」設定で「カメラ」を有効 に設定する必要があります。「カメラ」を無効とした場合は、映像通話時 に自画像を送信できません。  <対処方法> ①端末の設定アプリを起動する。 ②「MFTAP/MFTAP2」をタップする。 ③[MFTAP/MFTAP2にアクセスを許可]一覧から「カメラ」のスイッチボ タンをタップし、有効にする。		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
26	着信できない	Android	Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	プッシュ通知を受信しない。	Android6.0以上の機種において、端末側で「データのバックアップ」及び「自動復元」の設定が有効になっている状態で本アプリケーションの再インストールを行った場合、設定データが復元される（再インストール後のアプリケーション起動時に以前のデータが設定されている）ことがあります。 復元データを使用して本アプリケーションを使用した場合、プッシュ通知を受信できません。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し「アプリ」をタップする。 ②[すべてのアプリ]一覧から「MFTAP2」をタップする。 ③[ストレージ]をタップし、[データを削除]をタップし、MFTAP2の復元データを全て削除する。 ④MFTAP2の設定アプリから再度、設定を行う。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	Ver01-01, Ver01-02ではプッシュ通知はございませんが、本アプリケーションでインポート/エクスポートしたデータと、復元されたデータが、保存したタイミングによっては一致しない場合や、意図しないバックアップデータでの設定値で動作することを防ぐため、復元されたデータは削除し、再度、本アプリケーションの設定を行ってください。  ※Ver01-01, Ver01-02の場合、対処方法の「MFTAP2」を「MFTAP」に読み替えます。
27	着信できない	Android	Ver01-01 Ver01-02 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	着信が入らない。	利用されているスマートフォン独自の省電力に関する設定を有効にしていると、着信が入らない場合があります。端末独自の省電力に関する設定は無効としてください。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し[バッテリー]をタップ。 ②[STAMINAモード]をOFFにする。	Android版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
28	着信できない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※Ver02-03以降は標準・サイレントプッシュ通知利用時	Wi-Fi圏外からWi-Fi圏内のエリアに戻ってきても着信音が鳴動しない。	本アプリケーションがバックグラウンドではWi-Fi圏内を検知できない場合があります。  <対処方法> Wi-Fi圏内に戻った場合は本アプリケーションを起動して主装置とのログイン状態を確認してください。 また、着信通知のバナー表示をタップすることで着信の鳴動が再開します。		
29	映像通話ができない	iOS	Ver01-01	映像通話時に相手の画像が正常に表示できない。 画面の80%ほど黒画面となる。	iOS10～11はサポート対象外のため、正常に映像を受信できません。  <対処方法> 主装置のソフトウェアバージョンを必ず「2-X版以上」へ更新のうえ、iOS10～11に対応しているVer02-xxをご利用ください。 尚、主装置のバージョンアップ方法については、販売店にご確認ください。		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
30	映像受信画面が粗くなる	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	解像度をVGAに変更すると映像受信が粗くなる場合がある。	解像度をVGAに変更すると映像受信が粗くなる場合があります。  <対処方法> 解像度は初期値のQVGAをご利用ください。		
31	映像受信画面が遅延する	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	解像度をVGAに変更すると映像受信が遅延する場合があります。	解像度をVGAに変更すると映像受信が遅延する場合があります。  <対処方法> 解像度は初期値のQVGAをご利用ください。		
32	プッシュ通知が届かない	iOS・Android	Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	プッシュ通知が届かなくなる場合があります。	ルータのネットワーク設定等によっては、プッシュ通知が届かなくなる場合があります。  <対処方法> ネットワークアドレス変換(NAT)またはステートフルパケットインスペクション(SPI)の接続に30分以上のタイムアウトを設定してください。	Android版 取扱説明書 5. アプリケーションの操作方法 (便利な使い方) プッシュ通知機能を利用する ご注意  iOS版 取扱説明書 5. アプリケーションの操作方法 (便利な使い方) プッシュ通知機能を利用する ご注意 VoIPプッシュ通知機能を利用する ご注意	
33	着信音が鳴らない	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	設定画面で着信を受けると着信音が鳴動しない場合があります。	設定変更中は着信に応答することができません。 設定画面以外の画面(ダイヤル画面、履歴画面、連絡先画面、回線画面)を選択してご利用ください。		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
34	着信音が小さくなる	iOS	Ver01-01 Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	着信音が徐々に小さくなる。	iPhoneにはFaceID機能が搭載されている機種があります。人の顔を認識すると着信音が小さくなります。iPhoneの端末設定の[FaceIDとパスコード]から設定をOFFにすることで改善されます。		
35	スピーカーボタンが効かない	iOS	Ver02-03 Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	標準電話アプリと競合して使用すると、標準電話アプリの[スピーカー]ボタンが効かない。	iPhoneの仕様になります(Skype等の通話アプリも同じ動作となります)。本アプリケーションの[HF切替]ボタンをご利用ください。		
36	スリープ時の着信で応答後にロック画面が表示される	Android	Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	スリープ時の着信で応答すると、ロック画面(キーガード)が表示される。	Android8.1以上の機種では、OSのセキュリティ強化により、アプリ画面表示によるロック画面解除後の動作が変更されています。  <実動作例> ロック画面を有効かつスリープ状態の着信によって表示した着信画面で着信に反応すると、本アプリケーションの通話画面上にOSのロック画面が重なって表示されます。		
37	アプリが起動しない	iOS・Android	Ver01-01 Ver01-02 ※Android版のみ Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 ※Android版のみ Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	インストール後、アプリを起動すると、スプラッシュ画面のままになる。	インストールに失敗している可能性がありますので、アプリをアンインストール後、再インストールしてください。		
38	着信できない	Android	Ver02-01 Ver02-02 Ver02-03 Ver02-04 Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	「DIGNO® G (602KC)」の端末を使用すると、本アプリケーションが未起動(停止中)の場合に着信できない。	「DIGNO® G (602KC)」の端末は、本アプリケーションが未起動(停止中)の場合に着信できません。  <対処方法> 本アプリケーションを未起動(停止中)の状態にせず、ご利用ください。 ※未起動(停止中)状態：タスクボタンをタップして本アプリケーションを終了すること		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
39	CallKit着信画面が表示されない	iOS	Ver02-04 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	CallKit着信画面が表示されず、本アプリケーションの「しばらくお待ちください。」が表示され、着信音が鳴動する。	①着信するタイミングによりCallKitの着信画面が本アプリケーションの裏側に表示される場合があります。  <対処方法> アプリスイッチャーからCallKit画面を選択し、応答してください。 ※アプリスイッチャー：ホームボタン2回押下してアプリを選択できる操作 (ホームボタンがないiPhoneの場合は、画面下端を上からスワイプ操作)  ②iOSバージョンが影響している場合があります。 <対処方法> 動作確認済み機種一覧の最新iOSバージョンに更新してください。  ③目的のアクセスポイントに接続できない場合に表示されます。 <対処方法> Wi-Fi環境確認（サイトサーベイ）を行ってください。  ④プッシュ通知設定に誤りがある場合に表示されます。 <対処方法> プッシュ通知種別がVoIPプッシュになっているか確認してください。	iOS版 取扱説明書 1. 概要 動作確認済み機種一覧 ※2	iOS14からは、CallKit着信画面が表示されない場合、着信音が鳴動しません。
40	スリープ時の外線着信でロック画面が表示される	Android	Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	スリープ時の外線着信でロック画面(キーガード)が表示される。	Android8.1以上の機種では、OSのセキュリティ強化により、着信時に表示する画面によっては、ロック画面を表示します。  <対処方法> バックキーをタップし、ロック画面を削除後、着信に応答してください。		
41	アクセスポイント優先接続が設定できない	Android	Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	アクセスポイント優先接続が設定できない。	Android10以降の機種において設定が無効になります。  <対処方法> 下記の手順に従い優先的に接続したいアクセスポイントを設定してください。 ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の「設定」アプリを起動し、「ネットワークとインターネット」をタップする。 ②「Wi-Fi」⇒「Wi-Fi設定」⇒「詳細設定」⇒「自動接続」の順にタップする。 ③アクセスポイント一覧から、優先接続したいアクセスポイントを選択する。		
42	ハンドセット付クレードルで発信できない	Android・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	ハンドセット付クレードルと接続時、オフフックしても発信中とならない。	素早くオンフック/オフフックを行うと、本アプリケーションが認識できない場合があります。  <対処方法> 一度オンフックしてオフフック操作してください。		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
43	ハンドセット付クレードルで発信できない	iOS・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	CallKit機能利用時にハンドセット付クレードルからオフフックしても発信中とならない。	CallKit機能を利用する場合、オフフック発信は出来ません。  <対処方法> 本アプリケーションから発信操作後、オフフックを行ってください。	ハンドセット付クレードル 取扱説明書 6.操作方法 6.1 ハンドセットで通話する (2) 電話をかけるとき (発信)	
44	ハンドセット付クレードルで通話ができない	iOS・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	ハンドセット付クレードルと接続時、ハンドセットで通話できない。(スマートフォンでの通話となる)	OS設定の【通話オーディオルーティング】を確認してください。  <対処方法> OS設定の【通話オーディオルーティング】を[自動]または[Bluetoothヘッドセット]に設定してご利用ください。 ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動する。 ②「アクセシビリティ」をタップする。 ③「タッチ」をタップする。 ④「通話オーディオルーティング」をタップし、「自動」または「Bluetoothヘッドセット」に設定する。		
45	ハンドセット付クレードルで通話ができない	Android・iOS・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	ハンドセット付クレードルと接続時、ハンドセットで通話できない。(スマートフォンでの通話となる)	ハンドセット付クレードルは、Bluetoothを利用している為、電波の状態や設置場所によっては、スマートフォンとの接続が安定しない場合があります。  <対処方法> スマートフォンとクレードルの接続を解除し、再度接続してください。	ハンドセット付クレードル 取扱説明書 5.設定方法 5.2 スマートフォンと接続/接続解除する	
46	着信音が異なる	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	着信音が、標準電話アプリの着信音で鳴動する場合があります。	利用されているスマートフォン、OSバージョンの組み合わせによっては、標準電話アプリの着信音が鳴動する場合があります。		
47	着信に応答できない	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	主装置接続中と表示している画面で応答ボタンをタップしても応答できない。	主装置接続中と表示している画面では応答できません。  <対処方法> 主装置と接続が完了するまでお待ちください。主装置と接続が完了すると着信音が鳴動します。主装置と接続が完了しない場合は、ネットワークに問題があります。ネットワーク環境を見直してください。	iOS版 取扱説明書 5. アプリケーションの操作方法 (便利な使い方) CallKitを利用する 補足説明	
48	ハンドセット付クレードルから着信音が鳴らない	Android・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	着信を受けた時、ハンドセット付クレードルから着信音が鳴らない時がある。	本アプリケーションが未起動(停止中)状態で着信を受けた場合、ハンドセット付クレードルから着信音が鳴動しないことがあります。  <対処方法> 主装置とのログイン状態を確認後、未起動状態にせずにご利用ください。 ※ 未起動(停止中)状態：タスクボタンをタップして本アプリケーションを終了すること		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
49	映像通話で相手の画像が表示できない	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	映像通話の着信に回答した時、相手の画像が表示されず、青色画面の表示となる。	本アプリケーションが未起動(停止中)状態で着信を受けた場合、映像通話の相手画像が正常に表示されない場合があります。  <対処方法> 主装置とのログイン状態を確認後、未起動状態にせずにご利用ください。 ※ 未起動(停止中)状態：アプリスイッチャーから本アプリケーションを終了すること ※ アプリスイッチャー：ホームボタン2回押下してアプリを選択できる操作 (ホームボタンがないiPhoneの場合は、画面下端を上からスワイプ操作)		
50	ハンドセット付クレードルの通話開始が遅い	Android・iOS・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09 ※iOS版のみ	ハンドセット付クレードルの通話開始が遅い。	ハンドセット付クレードルは、Bluetoothを利用している為、通常の電話に比べ、通話開始に時間が掛かります。他の通話アプリケーションや他のBluetooth機器でも同様に通話開始には時間が掛かります。		
51	着信音が鳴らない	Android・ハンドセット付クレードル	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	ハンドセット付クレードルと接続解除後の着信時、スマートフォンの着信音が鳴らない場合がある。	Bluetooth接続中アイコン表示が消えても、スマートフォン内部では、Bluetooth切断処理を行っている場合があります。スマートフォンの着信音は鳴りません。少し時間を置いてからご利用ください。		
52	プライバシーポリシーやQ&Aを開くことができない	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	プライバシーポリシーやQ&Aを正常に開くことができない。	iOS14からデフォルトで使用するWebブラウザの変更が可能ですが、Webブラウザは「Safari」以外に設定すると正常に動作しない場合があります。  <対処方法> WebブラウザのデフォルトアプリをSafariに変更する。 ①端末の設定アプリを起動する。 ②設定画面からChromeなどSafari以外のブラウザアプリをタップする。 ③「デフォルトのブラウザApp」をタップする。 ④[デフォルトのブラウザApp]の一覧から「Safari」をタップする。	iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
53	Push通知受信時にバナーが表示されない	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	標準電話アプリで着信時にPush通知を受信すると、本アプリの着信通知のバナーが表示されず、標準電話アプリの着信バナーが表示される。	iOS14から標準電話アプリの着信時の表示を「バナー」に設定することができますが、本アプリの着信通知のバナーが標準電話アプリの着信バナーと競合し、正常に表示できない場合があります。  <対処方法> 下記手順の操作を行い、標準電話アプリの着信時の表示を「フルスクリーン」に設定してください。 ①端末の設定アプリを起動する。 ②「電話」をタップする。 ③[電話]の一覧から「着信」をタップする。 ④[着信]の一覧から「フルスクリーン」をタップする。	iOS版 取扱説明書 5. アプリケーションの操作方法 (便利な使い方) CallKitを利用する	

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
54	主装置に接続できない	iOS	Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	以下の警告画面が表示され、主装置接続できない。  <警告画面> "MFTAP2"がローカルネットワーク上のデバイスの検索および接続を求めています。 相手と通話できるようにするには、ローカルネットワークを許可する必要があります。	iOS14以降では、本アプリケーションをローカルネットワークに接続する許可が必要になりました。  <対処方法> 警告画面が表示後、下記の操作を行ってください。 ①警告画面の「OK」をタップする。 ②「ログインボタン」をタップする。	iOS版 取扱説明書 1. 概要 アプリケーション導入上のご注意	
55	端末の戻るボタンやホームボタンが表示されない	Android	Ver02-05 Ver02-06 Ver02-07 Ver02-08	従来の戻るボタンやホームボタンで操作したい。	Android10.0以降では、OS設定にジェスチャーナビゲーションが追加されており、ジェスチャーナビゲーションが設定されていると画面のSwipeで前の画面やホーム画面に戻ることができるようになりました。  <対処方法> 従来通り戻るボタンやホームボタンを利用する場合は下記の手順で「3ボタンナビゲーション」を選択してください。  ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し、「システム」をタップする。 ②[システム]から「操作」をタップする。 ③[操作]から「システムナビゲーション」をタップする。 ④[システムナビゲーション]から「3ボタンナビゲーション」をタップする。		
56	閉域網の設定が分からない	Android	Ver02-07 Ver02-08	閉域網のWi-Fiを利用したい。	接続しているWi-Fiネットワークが閉域網(インターネット未接続)の場合は、端末の「インターネット接続確認」の機能をオフにご利用ください。  <対処方法> ※利用されているスマートフォンにより設定が異なる場合があります。 ①端末の設定アプリを起動し、「ネットワークとインターネット」をタップする。 ②[ネットワークとインターネット]の詳細設定から「インターネット接続確認」をタップしてオフにする。		
57	端末IPアドレス表示の取得に失敗する	iOS	Ver02-07 Ver02-08 Ver02-09	端末IPアドレス表示欄に「取得失敗」と表示される。	iOS15以降ではローカルネットワークへの接続を許可しない場合、端末IPアドレスが取得できません。  <対処方法> ①利用されているネットワーク接続条件設定を正しく設定後、アプリを再起動する。 ※ 主装置IPアドレスが正しく設定されていることを確認してください。 ②再起動後、ローカルネットワークに接続する許可画面の「OK」をタップする。 ※ 「ローカルネットワーク上のデバイスの検索および接続を求めています。」が表示されます。 ③「ログインボタン」をタップする。		

項目	キーワード1	キーワード2	対象バージョン	ご質問内容	回答	参照 取扱説明書	備考
58	カメラボタンが点灯したままとなる	iOS	Ver02-08 Ver02-09	ダイヤル画面でカメラボタンが点灯したままになっている。	カメラモニタ画面を表示中にCallKit着信画面が表示され、その後着信放棄にてCallKit着信画面が非表示となった場合、カメラボタンが点灯したままとなる場合があります。  <対処方法> 点灯中のカメラボタンを2回タップすることで正常に消灯します。		