

## Classi からのお知らせ

---

### 【ご報告】最近のよくあるご質問と回答をまとめました(2020/05/18 更新)

**Q1.一度パスワードを変更したが、もう一度パスワードを変更したい。ID/パスワードをどこから変更すればいいかわからない**

PC もしくは Web ブラウザからログインし、メインメニューの「設定・登録」> 「パスワード変更」から変更できます。

※アプリからの変更はできません。

**Q2.パスワード変更画面で、「ひみつの質問」のこたえが変更できない**

アクセス負荷軽減のため、「ひみつの質問」のこたえをパスワード変更画面から一時的に変更いただけなくなっています。

**Q3.今まで使っていた ID とパスワードでログインできなくなってしまった (Classi の ID を利用している場合)**

4 月 13 日 (月) 以降にパスワードを変更したにも関わらずログインできない場合は、ID またはパスワードが間違えている可能性があります。Classi の初回ログイン時に設定した「ひみつの質問と答え」を入力してパスワードを変更するか、学校までお問い合わせください。

**Q4.ログインしようとする「ロックされています」という表示になり、ログインができない**

「この ID は一時的にロックされています」というメッセージが出る場合は、24 時間後に自動でアカウントロック解除されます。

「ひみつの質問の誤りが規定値を超えました。ロックアウトされています。」というメッセージが出る場合は、学校の先生にパスワードの初期化をお願いしてください。

**Q5.「ひみつの質問」を入力できない**

「ひみつの質問」を一定回数誤って入力すると、入力がロックされる場合があります。「ひみつの質問」がロックされた場合には、学校の先生にパスワードの再発行を依頼してください。

#### Q6. アンケートや校内グループの投稿が届いていない

現在、アプリのプッシュ通知が届かなくなっています。また、サービス通知、校内グループへの自動投稿は遅延している可能性があります。いつも「お知らせ」や「校内グループ」から新着通知を閲覧していた場合は「届いていない」ように見えてしまう可能性があります。お知らせや校内グループの通知ではなく、配信されている「アンケート」または「校内グループ」のアイコンから直接それぞれの機能を確認すると届いている可能性があります。

#### Q7. Classi にアクセスできない状況が発生しているときや、不具合が発生しているときは教えてほしい

最新のサービス稼働状況は <https://status.classi.jp/> で確認することができます。

#### Q6. アプリと Web ブラウザの違いは何ですか？

アプリには

生徒用：Classi 生徒用、学習動画アプリ

保護者用・先生用：ホームアプリ

があります。

Web ブラウザからログインする場合は、Classi を Web ブラウザ (Chrome や Safari など) で検索し、<https://classi.jp/> にアクセス、右上のログインボタンからログインしてください。

#### Q7. 「502BadGateway」とでる

Web ブラウザで「502BadGateway」のエラーが発生する可能性があります。

上記の場合はリロードをするとつながる場合があります。

※リロードを連打した場合、負荷へもつながるためできるだけ連打は避けるようにお願いします。

#### Q8. 見ることができないビデオがある

確認したところ、アプリでは見られないものがあり、左下の地球儀マークからもう一度ブラウザで入りなおしていくと見ることができました。ただし、もう一度 ID とパスワードを入れなおす必要があります。