

HUAWEI P20lite

FAQ

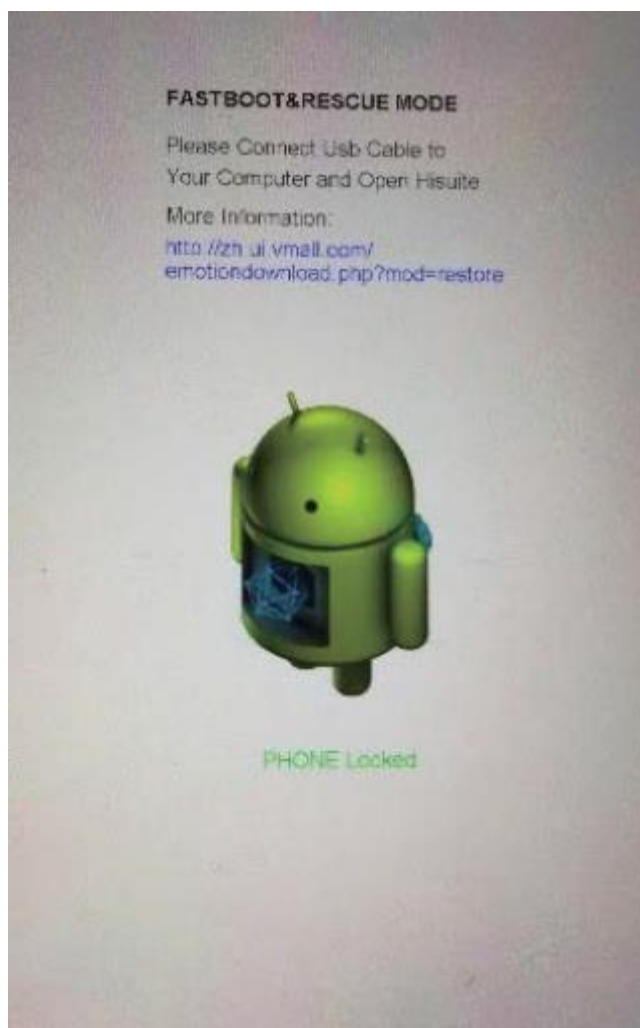
文書 Ver.01

5/31/2018

1. オンラインで更新した後、端末の電源が正常に入らず、画面に緑色のロボットが表示されます。

原因:

システム更新の際、システムの電源が切れたため(電源キー長押し等)、システム更新に失敗し、FASTBOOTモードへ移行したため、電源が正常に入らない状態になっています。



解決策:

下記の解決策で復旧を行っている最中は、USBケーブルの切断や手動による電源オフ、端末の再起動若しくはmicroSDカードの抜き差しをしないでください。全ての端末にmicroSDカードを差し込めるとは限らないため、実際の状況に応じて操作してください。

1 PCに最新版のファーウェイ端末管理(HiSuite)をインストールし、USBケーブル

で端末とPCを接続してください。

2 ファーウェイ端末管理にてシステム修復 > 続ける > 修復を開始の順にタップし、修復が終わるまでお待ちください。修復が完了すると端末は自動で再起動し、メイン画面を表示しますが、ある程度時間を要するので、それまでお待ちください。上記の方法でも問題が改善しない場合、ファーウェイカスタマーセンターまでご相談ください。

2. 通知バーの更新通知を消去できません

事象:

ステータスバーに常にシステム更新の通知が表示されていて消去できない。

原因:

システム自体が更新通知の消去に対応していません。システム更新にはセキュリティパッチの適用や新機能の追加が含まれています。更に、タッチパネルや通信、性能、安定性、セキュリティ等の最適化も行われています。通知を受信したら、速やかにシステムを最新版へ更新し、より良い機能を使用できるようにしてください。また、長期間システムを更新しなかった場合、今後のシステムバージョンアップに影響する可能性があります。

解決策:

頻繁にシステム更新の通知を受けないようにしたい場合、以下の手順で操作し、定期的にシステム更新を通知するよう設定することができます。

「設定 > システム > システム更新 > 右上の三をタップ > 更新設定の手順で、Wi-Fi経由で自動ダウンロードをオフにする。Wi-Fi使用時の自動ダウンロードをオフにすると、システムが最新バージョンを確認した場合自動でシステム更新画面へ移行します。画面をタップするか終了させることができます。端末がナビゲーションキー統合機能に対応している場合、キーを押して終了します。画面を終了すると、一定の周期でシステムが更新を通知するようになります。通知周期は端末によって1日から7日の範囲でばらつきがあります。

自動ダウンロードをオフにした後、**設定 > システム > システム更新**にて赤点が表示される場合、この機能はオフにできないことを表します。

Wi-Fi使用時の自動ダウンロードをオフにしていない場合、端末がWi-Fi回線による更新パッケージのダウンロードを完了すると、ポップアップが表示されます。「あとでインストール」を選び、時間に余裕があるときにご自身でバージョンアップすることもできます。

手動で更新パッケージをダウンロードした場合も、ダウンロードが完了するとポップアップが表示されます。

3. 端末を出荷後の新バージョンから旧バージョンへダウングレードできません

事象:

端末を出荷後の新バージョンから旧バージョンへダウングレードしようとするとう端末を正常に使用できなくなります。例:元々端末のシステムバージョンがEMUI4.1だったものの、故障のため基板をEMUI5.0搭載のものへ交換した場合、修理拠点がダウングレードパッケージの適用を試みてもシステムに異常が発生します。修理後の端末のバージョンが修理前のものより新しい場合、システムのダウングレードを実施できなくなります。

解決策:

新バージョンのシステムは旧バージョンと比べて使用体験が更に改善されており、また既存のソフトウェアバグの改善も施されています。その他の方法でシステムを旧バージョンへダウングレードし、システム機能に異常が発生した場合、速やかに最新バージョンへ更新してください。

4. 購入したばかりの端末の電源を入れると強制システム更新モードに入ってしまいます

原因:

パッケージの箱と端末が強く接触した、或いは端末を箱から取り出す際パッケージの両側を押してしまい、誤って電源キーと音量キーに触れてしまったなどにより、強制システム更新モードに移行した可能性があります。

解決策:

電源キーを長押しし、端末を再起動させると事象を改善できます。

本体を再起動しても事象が解消しない場合、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

5. システム更新の際、端末が熱くなります

端末システム更新中は、ハードウェアが高速動作状態にあるため、端末の温度がある程度上昇しますが、故障ではありません。

更新が完了した後初めて端末の電源が入る際も、設定の初期化に一定時間かかるため、CPUの高速動作によってある程度の温度上昇が発生しますが、設定が終了すれば正常な状態に戻ります。

6. システム更新の際はどうのようなデータが削除されますか

オンライン更新及びHisuiteファーウェイ端末管理経由でPCと接続し更新を実施した場合、端末のデータは削除されませんが、万一のデータ消失を防ぐため、更新を始める前にデータのバックアップを行ってください。

端末に異常が発生し正常に電源が入らない場合、eRecoveryで強制的にシステム更新を行うと、端末に保存されている連絡先やSMS、メールアカウント、インストールされているアプリのデータ等が削除され、設定済みのシステム設定も初期状態に戻ります。データのバックアップを行ってから更新を行うようにしてください。

7. システム更新パッケージをダウンロードできない、またはダウンロードの進捗が0%のまま動きません

解決策:

以下の手順で「システム更新」のキャッシュを消去してから再度試してみてください。

操作手順:

設定を開き、**アプリと通知 > アプリ > システム更新 > ストレージ**の順でタップ

し、データ消去及びキャッシュ消去をタップしてください。その後、設定 > システム > システム更新の順に開き、再度更新を実行してください。

8. 端末を起動する時「Androidを更新しています...」と表示されます

これはシステム起動時に最適化が実行されるために表示される文言で、端末故障の表示ではありません。

9. システムを更新してから一部のアプリが強制的に終了してしまいます

システムを更新すると、互換性や更新後のデータに異常が発生しアプリが強制的に終了する場合があります。以下の手順で原因を特定してください。

「システムが更新されると新システムと互換性がなくなる場合があります。他バージョンのAndroidOS端末において正常に動作するか確認してください。他バージョンでも動作できない場合、当該アプリの提供元へ問い合わせし、システムと互換性のあるバージョンをダウンロードできるように要請してください。

「同じOSバージョンの別端末で当該アプリを起動してみてください。正常に動作する場合、システム更新後アプリのデータに異常が発生したため正常に動作できない可能性があります。アプリをアンインストールしてから再度インストールし動作するか確認してください。アプリをアンインストールするとデータが消去されます。必要であれば修復用に事前にデータのバックアップを取ってください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

10. 更新パッケージをインストールした後、端末を起動できません

原因:

更新が失敗したため事象が発生した可能性があります。

解決策:

ファ어ウェイ端末管理(HiSuite)を使用して端末を強制的に更新してください。

更新中は、ケーブルの抜き差しや手動による電源オフまたは再起動等の操作は避けてください。

1 PCへファ어ウェイ端末管理(HiSuite)最新版をインストールします。

2 USBケーブルで端末とPCを接続してください。

3 音量アップキーと電源キーを同時に押下し、端末をFASTBOOTモードへ移行させ、数分間お待ちください。

4 画面の表示に従いシステム修復を実行してください。

上記の方法でも問題が解消しない場合、ファ어ウェイサービスセンターまでご相談ください。

11. オフィシャルサイトでSDカード用の更新パッケージが提供されていません

原因:

セキュリティを考慮し、悪意ある攻撃からオフィシャルサイトの更新パッケージを守るため、また統一された便利な更新サービスの提供のため、ファ어ウェイはオフィシャルサイトでのSDカード用更新パッケージ配布を廃止し、全てオンライン更新へ変更しました。

アドバイス:

端末を更新する場合、以下の手順で更新を行ってください。

「オンライン更新。設定 > システム > システム更新 > 更新を確認するの順にタップし、最新バージョンがないか確認し更新を行ってください。できるだけWi-Fiに接続した状態で更新を行ってください。

「ファ어ウェイ端末管理(HiSuite)経由で更新を行う。事前にデータのバックアップを取ってから、端末をPC側のファ어ウェイ端末管理へ接続し、システム更新をタップすると、バージョン確認の後更新が実行されます。更新が終わると、端末は自動で

再起動し更新を行います。更新中はケーブルの抜き差しや手動による電源オフ、再起動またはSDカードの抜き差し等の操作は避けてください。

12. カメラの設定を「SDカードへ優先的に保存する」に変更しても、写真が本体ストレージへ保存されてしまいます

以下の場合、カメラの設定で「SDカードへ優先的に保存する」を選択しても、写真は本体ストレージへ保存されます。

┆ 連写機能で撮影した場合。

┆ プロカメラモードにおいて、カメラ設定のRAW画像設定をオンにした状態で撮影した場合。

┆ microSDカードが損傷し、写真を保存できない場合も、本体は自動で写真を本体ストレージへ保存します。

以上のケースに該当しないにも関わらず写真が本体ストレージに保存される場合、重要なデータのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

13. 端末本体のストレージが不足しています

ダウンロードしたアプリが多すぎる、または不要なデータが多すぎるため、本体のストレージが不足している可能性があります。以下の手順を試してください。

┆ ダウンロードしたアプリが多すぎると内部ストレージが不足してしまいます。普段使用しないアプリをアンインストールし、内部ストレージを解放してください。

┆ 不要なデータが多すぎると、内部ストレージが不足してしまいます。端末管理アプリで不要データを削除してください。端末管理 > クリーンアップをタップし、スキャンが完了したら全て削除を押下、又は必要に応じて削除する内容を選んでください。

┆ 端末がmicroSDカードによるストレージ拡張機能に対応している場合、microSDカード(正規品高速microSDカードが最適)で、端末に保存されている個人データをmicroSDカードへ保存してください。

上記の方法でも事象が改善しない場合、事前に重要データのバックアップを取ってから、端末のファクトリーリセットを行ってください。

14. 本体にアプリをインストールできません

当該問題は、メモリが不足している、アプリの互換性がないなどの場合に生じます。以下の方法で確認、処理を行ってください。

本体のストレージを整理し、インストールに十分なメモリがあることを確認してください。内部ストレージの空き容量が不足していると、アプリをインストールできないというメッセージが表示されます。

インストールの途中でストレージが不足しているという文言が表示された場合、バックグラウンドアプリを終了してから再度インストールしてください。

15. サードパーティーアプリを本体ストレージからmicroSDカードへ移動することはできますか

この機種はアプリの移動に対応していません。

スムーズな動作とセキュリティを保証するため、Google社はAndroid 6.0 及び6.0以降のバージョンではアプリの移動機能を廃止しました。同時に、HUAWEI EMUI4.0以降のシステムもアプリ移動操作のインターフェースを廃止しました。

16. アプリの起動に時間がかかります

原因:

バックグラウンドで動作しているアプリが多い場合、アプリの起動が遅くなります。

解決策:

ナビゲーションバーを設定している場合、画面下のナビゲーションバー > バックグラウンドアプリをクリーンアップ「□」をタップし、バックグラウンドで動作しているアプリを表示し、不要なアプリを左右にスワイプするか「×」をタップして終了してください。画面下のゴミ箱マークをタップすると一括でバックグラウンドで動作中のアプリ

が終了します。

17. アプリをアンインストールできません

当該問題は主にプリインストールアプリをアンインストールできない、又はHUAWEIアカウントがアクティベートされて解除していない場合に発生します。以下の手順で操作してください。

「端末にプリインストールされた一部のアプリはアンインストールできません。過去にアプリを更新している場合、初めてアンインストールした際は当該アプリの更新バージョンがアンインストールされ、旧バージョンが残っているケースがあります。また、端末の異常動作防止のため、プリインアプリをアンインストールしないでください。

ダウンロードされた一部のアプリは、アクティベートを解除していない場合は直接アンインストールできません。設定 > セキュリティとプライバシー > その他 > 端末管理の順にタップし、アンインストールするアプリを選び、アクティベートの解除（無効にする）をタップし、再度アプリをタップしアプリをアンインストールをタップすると当該アプリを正常にアンインストールできます。

18. 画面ロックパスワード、FRPパスワード、 HUAWEI/Googleアカウントの違い及びそれぞれの機能について教えてください

「画面ロックパスワード:設定 > セキュリティとプライバシー > 画面ロックとパスワードの順にタップし、パスワードを設定すると、他人に端末のロックを解除させないためのパスワードを使用することができます。

「Google FRPパスワード: 端末を紛失した際、他人に端末を使用されないようする機能です。端末を紛失し、第三者に非正規な方法で端末のファクトリーリセットや端末のROOT化をされた場合でも、不正操作を行う以前にログインしていたGoogleアカウントへログインしなければ端末を使用できません。この機能はGoogle標準の端末盗難防止機能です。

「**HUAWEIアカウント**」:ファーウェイが提供する全てのサービスに用いる唯一のアカウントで、HUAWEIアカウントにログインすると、当該端末でHUAWEIクラウドやファーウェイAppギャラリー等様々なサービスを使用できます。

「**Googleアカウント**」:Google社が提供するサービスに用いるアカウントです。Googleアカウントを使用すると、GoogleバックアップやGoogle Play Store等のサービスを使用できます。FRP(Factory Reset Protection)はファクトリーリセットプロテクトのことで、Google社は、端末のファクトリーリセットが強制的に実行された場合、アカウントのパスワードで端末を保護する機能を実装しています。端末が強制的にROOT化された場合やファクトリーリセットされた場合、Googleアカウントへログインし認証するよう求められます。

19. FRP機能及び端末を探す機能がONになっているか確認する方法がわかりません

以下の手順で確認してください。

「**FRP 機能**」:GoogleのWebページ(URL:<https://accounts.google.com>)を開き、最近使用された端末に当該端末が記載されているか、また鳴動やロック、データ消去等の操作が実行できるか確認してください。上記の操作ができる場合、FRP機能がONになっていることを表します。

「**端末を探す機能**」:クラウドページ(URL:<http://cloud.huawei.com>)を開き、ユーザー名及びパスワードを入力し、クラウドのトップページへログインします。ウェブページにてクラウドサービスのログインパスワードを入力し、最近紐付けされた端末を閲覧できるか確認してください。上記の操作ができる場合、端末を探す機能がONになっていることを表します。

20. 電波が不安定になったり、回線が悪かったり繋がらなくなったりします

上記の問題は主に問題が発生している地域のカバレッジの問題や機内モードが誤ってオンになった、一部の端末ケースによる電波障害、SIMカードとSIMカードスロ

ットの接触不良等が原因で発生します。以下の手順で原因を特定して問題を改善してください。

「**端末の電波が不安定になる、又は回線に繋がらなくなる場合、別の通信端末の電波と比較してください。**どちらの端末も電波が不安定又は回線に繋がらない場合、現在地の電波のカバレッジに問題があることを意味します。電波の良いところへ移動してから、再度試してください。

「**機内モードがオンになっている場合、機内モードをオフにしてから再度試してください。**機内モードを誤ってオンにした場合、端末は回線に繋がらなくなりますが、故障ではありません。

「**端末に端末ケースを取り付けている場合、ケースを取り外してから再度試してください。**端末ケース、特に金属製のものは電波障害の原因になる可能性があります。

「**SIMカードを抜き差ししてから再度試してください。** SIMカードのチップとカードスロットの接触不良によって本問題が発生する場合があります。

「**端末を再起動してから再度試してください。**

上記の方法でも事象が改善しない場合、データのバックアップを取ってからファクトリーリセットを実行、或いはOSを最新バージョンに更新してから再度試してください。

「**上記操作を実行しても事象が改善しない場合、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。**

21. 同じ連絡先の通話履歴を統合できません

原因:

電話 > 右下の縦3点マーク > 設定 > 通話履歴を統合の順でタップし、時間別で履歴を統合する場合、以下のケースに該当する場合は同じ連絡先の通話履歴が統合されません。

「**同じ連絡先との端末番号が異なる履歴は統合されない:**例えば、同じ人の2つの端末番号、番号1と番号2を登録した場合、番号1と番号2それぞれの番号で着信があった場合、通話履歴に同じ連絡先の履歴が2つ記録され、統合されません。

「**同じ連絡先、同じ番号との履歴の間に別の連絡先の履歴がある場合は統合され**

ない:例えば、ある連絡先の番号1からの着信があった後、別の連絡先からの着信があり、そこからまた最初の連絡先の着信があった場合、通話履歴には番号1からの着信が2件表示されます。二つの履歴の間に別の履歴がある場合、履歴は統合されません。

解決策:

連絡先別で統合する方法で統合すると、同じ連絡先の履歴を統合できます。

電話 > 右下の縦3点マーク> 設定 > 通話履歴を統合の順にタップし、連絡先別を選択します。

22. 受話器又はスピーカーをオンにして通話する際、受話器やスピーカーの音量が自動で変化してしまいます

原因その1:

通話の際、相手側が端末を持つ方向や持ち方を変えると、音量が変化する可能性があります。

原因その2:

端末には音量自動調整機能が備わっています。この機能は騒音のある環境において通話の音量を自動で上げることで、騒がしい場所でも音声聞き取りやすくなります。静かな場所へ移動すると音量は通常大きさに戻ります。

23. 画面の自動回転機能が動作しません

上記事象は主に端末の自動回転機能がオフになっている、または一部のアプリが自動回転機能に非対応なため発生します。以下の手順で原因を特定し事象を改善してください。

「ステータスバーを直接下にスワイプ、または設定 > 画面 > 画面の自動回転の手順でタップし、自動回転機能がオフになっていないか確認してください。。自動回転機能がオフの状態だと、自動回転機能は動作しません。

「他のアプリの画面で自動回転機能が動作するか確認してください。一部アプリは

自動回転機能に対応していません。

「端末を再起動してください。

「重要データのバックアップを取り、ファクトリーリセット又はシステム更新を行ってください。一部のシステムファイルを誤って削除してしまうと、自動回転機能が動作しなくなる場合があります。

「上記の方法でも問題が改善しない場合は、端末の重力センサー系統に障害が発生した可能性があります。事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

24. 画面の明るさを最大まで上げても、他の端末より暗くなってしまう

端末の明るさが暗い場合、明るさの自動調整機能がオンになっていたり、表示画面そのものが暗かったり、ディスプレイの異常等様々な要因があります。以下の手順で原因を特定し事象を改善してください。

「**明るさの自動調整機能がオンになっている場合**：明るさの自動調整機能をオフにしてから再度試してください。明るさの自動調整機能がオンになっている場合、端末の環境の明るさに応じて自動で画面の明るさが調整されます。以下の手順で明るさの自動調整機能をオフにしてください：**設定 > 画面 > 画面の明るさ**において、**自動**をオフにする。

「**特定の画面のみで暗くなるか、全ての画面で暗くなるか確認する**：

– **特定の画面のみで暗く見える場合**、表示内容が暗い可能性があります。端末で表示される画像や動画、その他画面が元々暗い場合、画面も暗く見えます。

– **全ての画面が暗く見える場合**、ディスプレイの問題である可能性があります。事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

「端末の設定、表示内容のどちらとも関係性がなく、画面表示が通常使用に影響を及ぼすほど暗い場合、事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

注意事項：

ブランドや機種が異なる場合、異なる種類のディスプレイを採用している場合もあり明るさには差が生じます。製品の問題ではありません。万が一通常使用に影響を及ぼす場合、事前に重要データのバックアップを取り、ファークウェイサービスセンターまでご相談ください。

25. フリーズや再起動、ブルースクリーン、ブラックスクリーン、動作停止が発生します

上記の事象が発生する場合、以下の手順で改善するか試してください。

「電源キーを10秒以上長押しし、端末を強制再起動してください。

「非正規アプリでROOT化を行っていないか確認してください。非正規OSを使用すると、端末の安定動作に影響を及ぼしてしまいます。正規OSに修復してください。

「複数のアプリが同時に動作しているか確認してください。複数のアプリがバックグラウンドで動作していると、多くのメモリやその他リソースを使用したままの状態になり、端末がオーバーフローしてしまうとフリーズや動作停止が発生します。一定時間使用されないアプリや消費電力の多いアプリを終了し、リソースを解放してください。

「特定のアプリ又は不明なURLを開いてフリーズしていないか確認してください。端末起動の最中に電源キーとボリュウムダウンキーを同時に何度も押し、セーフティモードに移行し、直前にインストールしたアプリのアンインストール、又は重要データのバックアップを行ってから、ファクトリーリセットを実行してください。

「システムファイルを誤って削除していないか確認してください。システムが動作する際に必要なファイルが見つからない場合、エラーが発生し、端末が故障してしまいます。重要データのバックアップを行ってから、ファクトリーリセットを実行してください。

「端末が長時間使用されていないか、又は充電しながら使用されていないか確認してください。上記の場合、端末が過熱しフリーズ、再起動やブラックスクリーンが発生する可能性があります。あまり使用しないバックグラウンドアプリを終了し、充電しながらの使用を避けてください。

「ゲームや特定のアプリが動作していないか確認してください。一部のアプリはOS

との互換性がないため、フリーズや再起動、動作停止が発生してしまいます。

上記の方法でも問題が改善せず、フリーズや再起動、ブルースクリーン、ブラックスクリーン、動作停止の発生に規則性がない場合、ハードウェア故障の可能性があります。事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

26. 明るさの自動調整機能が動作しません

様々な原因によって上記事象が発生している可能性があります。以下の手順で原因を特定し事象を改善してください。

明るさの自動調整機能がオンになっているか確認してください。明るさの自動調整がオフになっていると、ディスプレイは自動で明るさを調整できません。設定 > ディスプレイ画面 > 画面の明るさの順にタップし、自動をオンにしてください。

明るさ調整バーを操作していないか確認してください。明るさの自動調整を一旦オフにして再度オンにしてください。自動調整モードの状態では、ユーザが手動で明るさ調整バーを操作すると、システムはユーザに操作された位置をお気に入り設定として記憶します。環境光が変化すると、お気に入りの明るさを基に補正されるため、手動で調整された明るさに近づきます。自動のスイッチを再度オンにすれば、お気に入りの明るさをリセットできます。

環境光センサーにフィルムが貼られていないか、又は異物で塞がっていないか確認してください。適切なフィルムに交換したり、異物を取り除いてください。

アプリ内(ビデオ、ブラウザ等)で明るさを調整していないか確認してください。アプリを終了してから再度試してください。アプリ内で明るさを調整すると、アプリが明るさ調整Permissionを取得してしまい、明るさは環境光に応じて変化しなくなってしまうます。

端末を再起動してから機能が復旧するか試してください。

重要データのバックアップを取り、ファクトリーリセットを実行してから機能が復旧するか試してください。

上記の方法でも問題が改善しない場合、環境光センサーに問題がある可能性があります。事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターま

でご相談ください。

27. タッチパネルが充電中に操作できなくなったり、ディスプレイが勝手に動いてしまいます

当社の純正アダプタ及びケーブルを使用しているか確認してください。使用していない場合、当社純正アダプタ及びケーブルに交換して正常に戻るか確認してください。

使用している場合、以下の手順で原因を特定し問題を改善してください。

「強化ガラスフィルムを貼っていないか確認してください。充電の最中では、端末の性能(タッチパネルの反応速度も含む)が若干落ちます。強化ガラスフィルムが若干厚い場合、ディスプレイの感度が更に落ちてしまい、ディスプレイが反応しない事象が発生してしまいます。強化ガラスフィルムを使用する場合は、厚さ0.2mm以下で無色のものを使用してください。

「アダプタを抜き取り、端末が正常になるか確認してください。端末が正常になる場合、アダプタ又はケーブル故障の可能性があります。当社認定の正規品に交換してください。

「充電場所を変更し(例:自宅から会社へ変更)、付近の電磁場による干渉によって事象が発生していないか確認してください。

28. ゲームを使用すると動きが重くなり、タッチパネルが機能しなくなります

原因はネットワークの状況が悪いか、バックグラウンドのアプリが過剰であるか、または指やパネルに汗や水分などが付いていて、パネルの感度に影響してしまうなどが考えられます。次のトラブルシューティング方法を参照してください:

「インターネットの環境が良好であることを確認してください。ゲームをプレイする時にネットワークの状態を観察してください。ネットワーク状態が悪い場合、ゲームのプロセスが止まったり、遅くなったりする場合があります。出来ればインターネット接続を変えて、もう一度お試しください。

バックグラウンドで他のアプリが有効になっていないかを確認してください。アプリによっては、バックグラウンドで実行する際に多くのハードウェアリソースが使用される場合があります。ゲームをプレイする前にバックグラウンドアプリをクリーンアップし、端末が最良の状態にあることを確認してください。

指やパネルに汗や水などの液体が付いていないかチェックしてください。ゲームをプレイする時に指の汗はタッチパネルの感度に影響を及ぼすことがありますので、パネルや指を拭いたりして乾燥な状態を保つようにしてください。

29. 画面の色の歪み/暗い/明るい

1.再起動してみてください。再起動をしても解決できない場合は、以下の方法を試してください。

2.光センサーが異物で塞がれていないかを確認してください。光センサーが異物で塞がれると画面の輝度に異常が生じることがあります。

3.端末はデフォルトで自動輝度調整機能を使用し、周囲の光レベルに応じてバックライトの輝度を自動的に調整します。端末の自動調整の効果に満足できない場合は、自動明るさ調整機能をオフにして、手動で明るさを調整してください。

4.端末は各ユーザの好みを配慮し、色温度を調整する機能を提供しています。設定 > 画面 > カラーモードをタップし、マルチカラーディスクでドラッグまたはタップして小さな円の位置を調整するか、暖色または寒色をタップして、好みの色温度に調整してください。

5.視力保護モードがオンになっていないかを確認してください。視力保護モードがオンになっていると、画面が黄色く感じます。これは、ブルーライトがフィルタリングされているためです。パネルの問題ではありません。設定 > 画面 > 視力保護モードをタップしオフにして、設定を閉じてから色をチェックし、正常かどうかを確認してください。

以上の操作でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

30. 一部のアプリを全画面で表示できません。アプリ

の下に黒い境界線があります

問題の原因:

本製品は全画面表示を採用しています。全画面表示はまだ完全には普及していないため、一部のアプリは全画面表示比率に完全に適合していないため、画面の下の部分が黒く表示されます。

解決方法:

「アプリの下の全画面表示」> 決定をタップして、アプリを全画面表示なるよう拡大してください。

「または、設定を開き、[画面]> [全画面表示]をタップして、目的のアプリの横にあるスイッチをオンにすることもできます。

注意事項:

「一部のアプリは全画面表示に最適化されていないため、全画面表示をオンにするとアプリが異常に表示されることがあります。この場合、設定を開き、画面>全画面表示をタップして、この機能をオフしてください。

31. 充電に純正品以外のUSBデータケーブルを使用することはできますか

純正品以外のUSBデータケーブルで充電することはできますが、充電の速度に影響します。充電には純正品の充電ケーブルを使用してください。

32. 通話中に端末が耳から離れていてもディスプレイが消灯したままです

画面の上部、受話器の近くには環境光センサーが内蔵されており、電話をかける際、端末が耳に近づいたり、画面の上部が遮蔽されたりすると自動的に画面が消灯し、誤操作を防止します。遮蔽物が離れると、画面が自動で点灯し、操作を行えるようになります。

端末が耳から離れていても画面が点灯しない場合:

「画面上部の環境光センサー一部に異物がないか、遮蔽されていないかを確認してく

ださい。

電源ボタンを押して画面を点灯し、通話中であるかどうかを確認してください。通話中にスピーカーをオンにしたり、イヤホンを挿入したり、ホーム画面に戻るなどのアプリ操作を行うと、環境光センサーは機能しません。この場合、電源ボタンを使用して画面を点灯するしか方法がありません。

保護カバーを使用している場合、カバーが開いているかどうかを確認してください。保護カバーが画面上部を覆っていない状態で通話を行ってください。

この現象がまだ存在するかどうかをテストするため、端末を再起動してください。

端末のデータ(電話帳、メールメッセージ、画像など)のバックアップを取り、ファクトリーリセットしてください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

画面保護フィルムを使用する場合は、環境光センサー部分を覆わないでください。

本製品専用の画面保護フィルムを使用するようにしてください。

33. SIM カードをカードスロットに挿入できません

SIM カードとカードスロットの大きさが一致しているかご確認ください。SIMカードには3種類サイズがあり、カードが適切なサイズでない場合、カードスロットに挿入できません。また、標準以外のSIMカードや自分でカットしたカードを使用しないでください。自分でカットしたカードは認識されない可能性があり、端末を破損することもあります。購入店で純正品の標準SIMカードに変更することをお勧めします。

SIM カードの挿入方向が正しいかどうかを確認してください。カードスロットの切り書き部分に合わせてSIMカードを正しく挿入してください。

カードスロットが変形していないかを確認してください。変形がある場合は重要なデータをバックアップした上で、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

34. 端末が他のBluetooth機器を検索できません

端末から他の端末/タブレットのBluetoothが見つからない場合:

他のBluetooth端末を検索できない原因は複数ありますが、以下のケースを確認し

て問題を解決してください:

| Bluetooth機能がオンになっていない、または電池残量が少ない場合、端末を検索できません。接続したい端末のBluetooth機能がオンになっていて、検出機能が有効で十分な電池残量があることを確認してください。

| 2台の端末が離れすぎていると検索できなくなります。接続されている端末が有効範囲(10m)内にあり、Bluetoothスイッチがオンになっていることを確認してください。

| 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

端末からBluetoothイヤホンを検索できない場合:

| Bluetoothイヤホンがオンになっていない、または電池残量が少ない場合、検索できない場合があります。Bluetoothイヤホンがオンになっていて、十分な電池残量があることを確認してください。

| Bluetoothイヤホンのペアリングモードがオンになっていない場合、検出されない可能性があります。Bluetoothイヤホンの取扱説明書を参照してください。

| Bluetoothイヤホンが他の端末と接続を確立している場合は、接続を外して再度検索してください。Bluetoothイヤホンを他の端末に接続している場合、Bluetoothイヤホンが検索されない可能性があります、接続もできません。

| Bluetoothイヤホンが有効範囲(10m)内にあることを確認してください。2台の端末が離れすぎていると、検索されません。

| 以上の操作でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

端末からパソコンのBluetoothを検索できない場合:

| パソコンがBluetooth機能に対応していること、パソコンのBluetoothドライバが正常にインストールされていること、Bluetoothが正常にオンになること(パソコンのマニュアルを参照)を確認してください。

| パソコンのBluetoothペアリングモードスイッチをオンにしていることを確認してください(パソコンのマニュアルを参照)。そうでない場合、このパソコンは検索されません。

パソコンが他の端末と接続していないことを確認してください。接続している場合、一旦接続を解除し、再びペアリングしてください。パソコンが他の端末とすでに接続している場合、検索されず、接続できない可能性があります。

1 2台の端末間の距離が有効範囲(10m)内にあることを確認してください。2台の端末が離れすぎていると、検索されません。

1 以上の操作でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

端末から車載Bluetooth機器を検索/ペアリングできない場合:

1 車載Bluetooth機器がオンになっており、ペアリングモードが有効になっていることを確認してください(車載Bluetooth機器のマニュアルを参照してください)。そうでない場合、車載Bluetooth機器は検索されません。

1 車載Bluetooth機器の検索時間(60~120秒)を超えていないことを確認してください。時間を超えると、車載Bluetooth機器は検索されません。

1 保存されているペアリングされた端末のリスト数が上限に達していないことを確認してください。上限に達している場合、普段使用していないペアリング済みの端末の一部を削除してください。削除しないと、端末を検索してもペアリングできない可能性があります。

1 車載Bluetooth機器が他の端末に接続されていないことを確認してください。接続されている場合、接続を解除した後に再び接続を検索してください。

1 端末と車載Bluetooth機器の距離が有効範囲(10m)内にあることを確認してください。有効距離を超えると端末は検索されません。

1 以上の操作でも問題が解消しない場合、データのバックアップを取ったうえで、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

端末がBluetoothマウス/キーボードを検索できない場合:

1 Bluetooth端末の電源が入っていない、電池残量が少ない場合、またはペアリングモードがオンになっていない場合、端末がBluetooth端末を検出できないことがあります。Bluetooth端末のマニュアルを参照し、Bluetoothマウス/キーボードがオンになっており、電池が満充電され、ペアリングモードがオンになっていることを確認してください。

Bluetoothマウス/キーボードが他のBluetooth端末に接続されている場合は、接続を解除した後に再び接続を検索してください。

Bluetoothマウス/キーボードが有効範囲(10m)を超えている場合は、距離を有効範囲内に保ってください。有効距離を超えると端末が検索されません。

以上の操作でも問題が解消しない場合、データのバックアップを取ったうえでファニーウェイサービスセンターまでご相談ください。

35. 端末がスバル車載Bluetoothに自動的に接続できません

問題の原因:

これはスバル車の独自の設計によるものです。自動車のオーディオ機器と端末を自動的に接続するには、自動車のCDに端末を登録する必要があります。これは故障ではありません。

解決方法:

下記の手順で設定すると車に乗るたびに自動でBluetoothに接続できます。

- 1 端末のプルダウンメニューバーからBluetoothスイッチをオンにしてください。
- 2 車載オーディオ機器のBluetooth音楽設定を行い、BT Audio SetupでPair Audio Playerを選択してください。
- 3 端末で**設定>デバイス接続> Bluetooth**をタップし、車載オーディオ機器のBluetoothの名称 **CAR MULTIMEDIA**を検索し、ペアリングしてください。この時、端末は車載オーディオ機器から1234(初期)などのペアリングパスワードを入力するようメッセージを受信し、入力するとペアリングが完了します。
- 4 ペアリング設定が完了すると、**自動接続を許可するか**のメッセージが端末に表示されます。「はい」を選択すると、車に乗るたびに自動で接続できます。

36. メインカメラのポートレートモードでぼかし機能をオンにするとフラッシュをオンにできません

ポートレートモードでは、2つのレンズの奥行き情報を用いてぼかし効果を出す必要があり、奥行き情報の判定に影響するため、ポートレートモードやワイドアパーチャモードではフラッシュ機能をオンにできません。端末の故障ではありません。

37. フロントカメラでポートレートモードのぼかし機能が正しく機能しません

原因:

フロントポートレートモードの背景ぼかし機能は、被写体が人物の場合に適用されます。人物とカメラの距離が30~50cmになるようにしてください。横顔の角度が大きい場合、認識されない可能性があり、また集合写真等、顔が複数ある場合、一部の顔がぼやけたり、複雑な背景で顔の輪郭がぼやけるなどの事象が生じます。故障ではありません。

アドバイス:

端末と人物の顔の距離や角度をできるだけ調整し、ポートレートモードで写真を撮る際には複雑な背景を避けるようにしてください。

38. 端末はマクロ写真に対応していますか

端末はマクロ撮影に対応しています。

端末でマクロ撮影を行う方法は次のとおりです:カメラのレンズを被写体の近くに移動し、ファインダ内の被写体のピントを合わせ、シャッターボタンをタップして撮影します。

レンズが被写体に近すぎるとピントが赤くなり、合わなくなりますので、レンズと被写体の距離を調整する必要があります。

39. 端末のカメラのプレビュー画面や撮影した写真が明るかったり、暗かったりします

この場合は、端末の画面の明るさが低すぎるか、撮影された写真が明るいまたは暗い可能性があります。以下の方法を参照してください:

「**端末の画面の明るさが低すぎる場合は**、画面の明るさをアップしてからまたチェックしてください。画面の明るさが低すぎると、写真の表示に影響します。

「**周囲の環境光が暗すぎる場合**、理想的な明るさを得るために露出時間とISOを調整してください。露出時間を優先的に調整するようにしてください。ISO設定は200を超えないようにしてください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

40. 端末の写真や録画がぼやけてしまいます

「カメラのレンズにゴミや汚れが付着していないか確認してください。レンズをきれいにしてから写真や動画を撮影してください。

「撮影時にカメラのピントがきちんと合っているか確認してください。カメラは自動でピントを合わせるか、画面をタップしてポイントにピントを合わせることができます。カメラのピントが合ってから撮影してください。ピント合わせが完了しないと、写真がぼやけます。

「被写体が動いていると、シャッターの速度によって写真がぼやけて見えることがあります。高速で動く被写体を撮影する場合は、カメラ画面を左にスライドして、**シャッターボタンを長押し > 連写**を選択し、被写体を撮る時にシャッターを長押しして、連写した写真の中から最も効果のよい写真を選んでください。

「撮影時の手ぶれによって写真がぼやけないようにするため、写真の撮影中は端末をしっかりと固定してください。

「暗い環境で撮影すると、光が不十分なため画像がぼやける場合があります。フラッシュをオンにするか、夜景モードを使用するようにしてください。

「端末の保護カバー、保護フィルム、指などがカメラやフラッシュを覆っていると画像がぼやけます。写真を撮る際には、カメラとフラッシュを覆わないようにしてください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

41. 端末で撮影する時の画面の色が赤味がかったり、黄味がかったりします

ケース1:

カメラ起動時の画面以外の通常の画面で黄みがかっていないか、または赤みを帯びていないか確認してください。

解決方法:

「設定 > 画面 > カラーモード」の順に、暖色或は寒色域を選択してください。暖色モードにより画面が黄色寄りになり、寒色モードにより画面が青色寄りになります。必要に応じて画面の色温度を設定することをお勧めします。

ケース2:

カメラ起動時以外の画面の色は正常で、カメラ起動時の画面や撮影写真にのみ偏色や色不正などの事象が現れる場合

解決方法:

カメラファインダー画面を右にスライドし、フィルターが選択されていないか確認してください。フィルターが選択されている場合、「なし」をタップした後再度画面を確認してください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

42. 充電中に端末の電源を入れると再起動を繰り返します

端末の電池がなくなった場合、非純正品の充電器またはパソコンのUSBポートを使用して端末を充電すると、充電電流が小さすぎて端末が起動されず、端末が再起動を繰り返します。次のトラブルシューティングを参照ください。

「端末の電池が完全になくなっている場合、まず5～10分の充電をしてから電源を入れてください。

「純正品の充電器を使用していない場合は、純正品の充電器を使用して端末を充電し、問題があるかどうかをチェックしてください。

以上の操作でも問題が解消しない場合、ファークイサービスセンターまでご相談ください。

43. 端末のバッテリー消費が速い

端末のバッテリー消費が速いという事象は、多くのシーンで発生する可能性があります。問題を解決するには、次の各シーンで確認を行ってください：

シーン1：電車や新幹線で使用する際に電力の消費が速い。

電車や新幹線の高速移動中は、ネットワークの切り替えやネットワークの検出頻度が上がるため消費電力が増加して電池消費が急増します。故障ではありません。

シーン2：ナビゲーションシーンを利用する時にバッテリー消費が速い。

ナビゲーションは消費電力が大幅に増加するシーンであり、スクリーン、GPS、スピーカー、データサービスなどを同時に使用する必要があります。マップのリアルタイム更新やルート検索では、多くの電力が消費されます。オフラインマップを使用すると端末の高速データ演算を削減し、消費電力を減少することができます。同時に、画面の輝度を下げたり、音量を下げることで消費電力を減少することもできます。
建物が密集している場所や、信号が悪い環境で、ナビゲーションやGPSを利用する場合、消費電力がさらに増加する可能性があります。できるだけ遮蔽物のない、開けた場所でナビゲーション機能を使用し、目的地に到着したらすぐにナビゲーション、GPSなどを終了するようにしてください。

44. 端末温度が高いときに端末の充電速度が遅くなります

原因：

充電中、端末の温度はある程度の変化が生じます。特に充電しながら端末を使用すると、温度が上昇しやすくなります。ファークイの端末は過熱保護設計が採用されており、端末の温度の上昇に伴い充電電流を徐々に減らすことで温度上昇を抑制しています。そのため、加熱保護が働いているときに充電速度が遅くなります。
特に、夏場など周囲温度が比較的高い場合、端末が放熱しにくいいため、周囲温度

の低い冬場に比べ、充電速度が遅くなりやすくなります。当該事象は端末故障ではありません。

対処法:

端末の温度が上昇することを防ぐため、充電時にはバックグラウンドで作動しているアプリを終了する、またはシャットダウンしてください。

45. SMS受信時、または通知受信時に画面が点灯しません

発生原因:

- 1 「マガジンロック画面」機能が設定されていない:「通知で画面を点灯」機能は、「マガジンロック画面」を設定時にのみ動作します。
- 2 「通知で画面を点灯」がONになっていない:「通知で画面を点灯」をONにしている場合のみ、新着SMS受信時に端末画面が点灯します。
- 3 アプリに対し「ロック画面での通知」がONに設定されているかを確認:「ロック画面での通知」がONに設定されていないアプリは、新着SMSまたは通知を受信しても、通知しません。

対処法:

- 1 「マガジンロック画面」機能を設定: **設定 > セキュリティとプライバシー > 画面ロックとパスワード > ロック画面スタイル**へと進み、「マガジンロック画面」を選択します。
- 2 「通知で画面を点灯」をONにする: マガジンロック画面に設定したうえで、「**設定 > アプリと通知 > 通知とステータスバー**」へと進み、「通知で画面を点灯」をONにします。
- 3 アプリに対し、画面ロック通知を設定:「**設定 > アプリと通知 > 通知管理**」へと進み、「通知で画面を点灯」に設定したいアプリを選択し、「通知を許可」をONにし、「ロック画面での通知」をタップし「表示」に設定します。

46. 端末がおやすみモード設定時の通知受信について教えてください。

おやすみモード設定時、SMSまたは通知を受信しても、着信音・バイブレーションが鳴動せず、画面も点灯しない仕様になっています。但し、一部サードパーティアプリのSMSプッシュメカニズムが通常のアプリ通知のとは異なり、おやすみモードで完全ブロックすることができません。おやすみモード設定時に通知・メッセージを受信した場合、当該アプリのサービスセンターまで連絡し、通知を無効化にする方法をお問い合わせください。

アプリ通知をOFFにするには、「設定 > アプリと通知 > 通知管理」へと進み、通知OFFにしたいアプリを選択し、「通知を許可」をOFFにしてください。

47. 端末充電時、指紋によるロック解除が使用できません

問題事象:

端末充電時、指紋によるロック解除が使用できず、充電器を取り外すと、問題なくロックを解除することができる。

発生原因:

純正品以外の充電器を使用した場合、指紋センサーに干渉が生じ、採集した指紋画像が変わり、指紋認証によるロック解除が使用できなくなります。

対処法:

ファーウェイ純正充電器を使用し、端末充電を行ってください。

上記の方法で問題が解消されない場合、重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

48. 端末でゲームをする際にサクサク動きません

当該問題は、ネットワーク状態が悪い、バックグラウンドで作動しているアプリが多すぎる、電池残量が少なすぎる、省電力モードなどの要因から発生しています。以下に示す方法を試してみてください。

「**オンラインゲームの場合**：端末のネットワーク状態をチェックする。ネットワークが安定しない場合、機内モードをONにし、暫く経ってからOFFにし、再度操作を試してください。または、より安定なネットワークに切り替え、再度操作を試してください。

「**バックグラウンドで作動しているアプリが多すぎる場合**：暫く使わないアプリを終了してから、再度操作を試してください。バックグラウンドアプリを終了する操作手順は、以下に示す通りです。

– 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「□」をタップし、終了するアプリを選択し「×」をタップし終了します。

保留にしたいアプリはクリアされないよう、アプリを選択し、アプリ画面上部のアプリロック(鍵マーク)をタップしてください。

「**ゲームアプリが最新バージョンではない場合**：当該ゲームアプリを最新バージョンに更新してから、再度操作を試します。

「**端末が長時間シャットダウンしていない、または再起動していない場合**：端末を再起動してから、再度操作を試します。端末が長時間稼働し続けると、システムバッファが増え、動作速度に影響が生じることがあります。

「**端末の電池残量が少なすぎる場合**：充電しながらゲームをしないようにし、満充電にしてからゲームを行うようにしてください。また、ゲームは電力消費の高いタスクであることから、端末の温度が上がる場合があります。温度が高すぎると、ゲーム動作に影響が生じ、サクサク動かない事象が発生します。

「**省電力モードをONにした場合**：省電力モードをOFFにしてから、再度操作を試します。操作手順：「設定」から「電池」をタップし、省電力モードスイッチをOFFにします。

「**その他のゲームアプリが問題なく動作するかを確認する**：当該ゲームアプリを除き、端末上のその他のゲームまたはアプリが問題なく動作する場合、当該ゲームのサービスセンターにお問い合わせください。

49. アプリ使用時、反応しないとのダイアログが表示されます

アプリが反応しないとのダイアログが表示される要因は複数あります。以下に示す

方法を試してみてください。

「**ダイアログが偶にしか表示されない場合**」:バックグラウンドで動作中のアプリが多すぎると、システム動作が重くなり、アプリが反応しないとのダイアログが表示されます。当該不具合が発生しないよう、暫く使わないアプリを適時終了してください。バックグラウンドアプリを終了する方法は以下の通りです。また、保留にしたいアプリが終了されないよう、バックグラウンドアプリリストを呼び出し、当該箇所のアプリロック(鍵マーク)をタップしてください。

– 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「バックグラウンドプロセスをクリアする」をタップします。

– 端末を再起動することで、システムバッファをクリアすることができます。

「**当該アプリを立ち上げるたびにダイアログが表示される場合**」:当該アプリをインストールした際に何らかの異常が発生した、または端末システムとの互換性がない可能性があります。当該アプリを最新バージョンに更新するか、再度ダウンロードしインストールしてください。上記の方法で問題が解消されない場合、当該アプリのサービスセンターにお問い合わせください。

「**ダイアログが何度も表示される場合**」:端末の重要データのバックアップを取ったうえで、ファクトリーリセットし、再度操作を試します。ファクトリーリセットするとアカウント、システム設定、データ、インストールしたアプリ及びそのデータなど、メモリに保存されている一部のデータが削除されます。重要データが消えないよう、予めバックアップを取ってください。

「上記の方法で問題が解消されない場合、重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。」

50. 端末システム動作が重い

システム動作が重くなる要因は複数あります。以下に示す方法を試してみてください。

「**システムバックグラウンドアプリとバッファを長時間クリアしていない場合**、バックグラウンドアプリとバッファをクリアします。バックグラウンドアプリを終了する方法は以下の通りです。また、保留にしたいアプリがクリアされないよう、バックグラウンド

アプリリストを呼び出し、当該箇所のアプリロック(鍵マーク)をタップしてください。

– 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「□」をタップします。

– 端末を再起動することで、システムバッファをクリアできます。

「**現在地のネットワークが不安定、または電波が悪い場合**、ネット速度や電波が安定しているデータネットワーク、またはWLANに接続します。ネットワークが安定しない場合、ネットワークに接続するアプリに遅延が発生します。また、ビデオや音楽をオンライン再生する際、ローディングするのに通常より時間が掛かります。

「**端末にmicroSDカードが挿入されている場合**、microSDカードを取り外し、動作が軽くなるかを確認します。端末の動作が軽くなった場合、microSDカードに保存しているファイルが多すぎる、または使用しているmicroSDカードが古すぎる可能性があります。これにより、リードライト速度が遅くなり、システムが滑らかにファイルを読み取ることができなくなります。正規品の高速microSDカードに交換してください。また、日常使用において、microSDカードがいっぱいにならないよう注意してください。

「**バックグラウンドで同時にマルチタスクダウンロードを行う場合**、マルチタスクダウンロードはシステム動作メモリを占有することから、動作速度が遅くなります。

「**アプリを比較的長期間更新していない場合**、アプリを最新バージョンに更新します。更新バージョンは、既知の問題に対し最適化・改善を行う場合があることから、適時にアプリを最新バージョンに更新してください。

「**システムを比較的長期間更新していない場合**、システム更新を行います。システムを更新することにより、古いバージョンに存在する一部の脆弱性や不具合を修復し、端末がより安全に動作します。

「**上記の方法で問題が解消されない場合**、重要データのバックアップを取ったうえで、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

51. 古い端末から新しい端末にデータを転送するには、どうしたらよいですか

Phone Cloneアプリ、クラウドバックアップなどの移行方法を利用すると、使わなくな

った端末からデータを簡単に転送することができます。設定に入り、「システム > データ移行 > ファーウェイ端末」へと進みます。以下に示すいずれかの方法を選び、データを新しい端末に転送します。

「ワイヤレスデータ転送の場合、転送中に通信料は発生しません: 古い端末から Phone Cloneをタップし、画面指示に従い、古い端末上でPhone Cloneをインストールします。次に、Phone Cloneアプリを立ち上げ、画面指示に従い、転送先端末が生成したQRコードをスキャンする、または手動で転送先端末が生成したWLANホットスポットに接続します。接続に成功したら、転送元端末で転送するデータを選択し、データを移行します。

「PC接続によるデータインポート: PCにファーウェイ端末管理(HiSuite)をインストールします。USB データケーブルを利用し、古い端末をPCに接続すると、HiSuiteが自動で作動します。画面指示に従い、古い端末データのバックアップを完了します。バックアップ完了後、USB データケーブルで新しい端末とPCを接続し、HiSuiteのデータ復元画面に入り、バックアップレコードを選択し、画面指示に従い、データの復元を完了します。

「SDカードによるデータインポート: 古い端末にmicroSDカードを挿入し、移行するデータのバックアップを取ります。バックアップ完了後、microSDカードを新しい端末に挿入し、SDカードバックアップから復元をタップします。画面指示に従い、必要なデータを選択し移行を実行します。なお、microSDカードに対応しない端末があることから、実際の機能に準じます。

52. 別のAndroid端末からデータをインポートするにはどうしたらよいですか

転送元端末が他社のAndroid端末の場合、データをインポートするには、どうしたら良いですか。端末クローン機能を利用すると、速やかにデータ移行を完了することができます。データ転送中にデータケーブルを使用する必要もなく、通信量も発生しません。端末クローン機能を利用し、他社のAndroid端末からファーウェイ端末へ以下のデータを転送することができます。例: 連絡先、情報、通話履歴、カレンダー、画像、オーディオ、ビデオ、ドキュメント、アプリ、メモ、端末コンシェルジュ設定、

ブラウザブックマーク、一部のアプリデータ(例:カメラ設定、録音、システム設定、通話録音、SMS設定など)。設定に入り、「システム > データ移行 > 他社 Android端末から転送」へと進みます。画面指示に従い、古い端末上でPhone Cloneをインストールします。次に、Phone Cloneアプリを立ち上げ、画面指示に従い、転送先端末が生成したQRコードをスキャンする、または手動で転送先端末が生成したWLANホットスポットに接続します。接続に成功したら、転送元端末で転送するデータを選択し、データを移行します。

53. iOS 端末からデータをインポートするにはどうしたらよいですか

iPhone、iPad のデータを新規端末にインポートするには、どうしたら良いですか。Phone Clone機能を利用すると、速やかにデータ移行を完了することができます。データ転送中にデータケーブルを使用する必要もなく、通信量も発生しません。Phone Clone機能を利用し、iOS端末からファーウェイ端末へ以下のデータを転送することができます。例:連絡先、カレンダー、写真、ビデオ。設定に入り、「システム > データ移行 > iOS端末」へと進みます。画面指示に従い、古い端末でPhone Cloneアプリをダウンロードし、インストールします。Phone Cloneを立ち上げ、画面指示に従い、古い端末と新しい端末を接続し、データ移行を実行します。

54. スクロールスクリーンショットを実行できません

以下の場合、スクロールスクリーンショットを実行できません。

- ┆ 横画面状態は、スクロールスクリーンショットに対応していません。
- ┆ セキュリティ性を考慮し、一部の銀行系アプリ、決済系アプリの画面では、スクリーンショット操作が無効化されていることから、スクロールスクリーンショットを実行できません。
- ┆ 一部の特殊ケースにおいて(例:画面上にフローティングウィンドウ、随時更新するコンテンツや再生中のビデオなどがある場合)、内容を正しくスクリーンショットでき

ない可能性があることから、スクロールスクリーンショットに対応していません。

上記以外の場合で問題が解消されない場合、重要データのバックアップを取ったうえで、ファールウェイサービスセンターまでご相談ください。

55. 「シェイク」によるアイコン整列機能をONにしたにもかかわらず、アイコンが整列されません

発生原因:

「シェイク」によるアイコン整列機能をONにしてから、HOME画面が編集モードに入った状態で、端末を揺らした場合のみ、アイコン整列がされます。

対処法:

最初にHOME画面でピンチイン操作を行い、HOME画面が編集モードに入った状態で、「設定」をタップし「振る」をONにしてください。

1 HOME画面でピンチイン操作を行い、HOME画面が編集モードに入った状態で、端末を揺らし、アイコンが整列されるか確認します。

2 整列されない場合、端末を再起動してから、再度操作を試します。

3 端末を再起動しても問題が解消されない場合、データのバックアップを取り、端末を最新バージョンに更新してから、再度操作を試します。

4 上記の方法で問題が解消されない場合、端末が故障している可能性があります。重要データのバックアップを取ったうえで、ファールウェイサービスセンターまでご相談ください。

56. 端末のナビゲーションボタンが反応しません

当該問題は、ブラインドゾーンに触れたこと、またはローディング中のアプリがあることから発生します。以下の方法を参考にし、対処してください。

「**ブラインドゾーンに触れた場合:**ナビゲーションボタンのセンター位置またはそよりやや下の位置を再度タップします。ナビゲーションボタンをタップする際に間違っ上上のアプリアイコンに触れることを防ぐために、ナビゲーションボタンの上部に小

さなブラインドゾーンを設けてあります。また、ナビゲーションボタンの間にも同じようにブラインドゾーンを設けています。下図の点線枠エリアを参照。当該ブラインドゾーンに触れてもナビゲーションボタンは反応しません。



写真は参考にごみ供します。詳細は、実際の画面に準じてください。

└ ローディング中のアプリがある場合、アプリのローディングが終了するまで待つてから再度操作を試してください。ローディング中、ナビゲーションボタンが反応しない可能性があります。

└ 上記の方法で問題が解消されない場合、重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイカスタマーサービスセンターまで検査を受けてください。

57. 端末がもう少しで満充電に近くなると充電速度が遅くなります。

端末充電中、電池の充電状態に従い、充電器の出力電流と電圧を調整しています。電池容量が80%になるまでは充電速度を速く設定しています。80%以上充電すると、充電の安全性を考慮し、また電池寿命を延長するために充電電流を徐々に減らします。そのため、満充電に近くなると充電速度が遅くなります。当該事象は、端末または充電器異常ではありません。

58. 顔認証の登録またはロック解除できません。

└ 顔認証によるロック解除やプライベートスペースを有効にできるのはメインユーザのみで、サブユーザやゲストユーザは使用できません。

└ 顔認証によるロック解除は、ロック解除方式がパターン、PIN、パスワードの場合のみ使用できます。

└ 画面ロックパスワードを3日以上入力していない、端末がリモートロックされた、端

末が再起動した場合、顔認証によるロック解除を使用できません。

└ 顔認識エラーが5回に達すると、端末が 30秒間ロックされます。30秒待ってから再度試すか、画面ロック解除パスワードを入力し、ロックを解除します。

└ 顔認証によるロック解除を行う場合は、目を開けたまま端末に向き、画面から20cm~50cm離れて顔認証を行います。暗い環境、または直射日光・ライトの当たるところではロック解除できない場合があります。

59. アプリをmicroSDカードにインストールできません。

セキュリティ性と性能を考慮し、(一般的な大型ゲームの)microSDカードへのインストールまたは移動操作に対応しているアプリは僅かです。当該事象は、Androidシステムの仕様であり、端末の故障ではありません。

60. 連絡先アイコンを設定したにもかかわらず、着信時に表示されません。

発生原因:

1つの端末番号が複数件の連絡先情報として保存され、且つそのうちの1件にしかアイコンを設定していない場合、当該連絡先から着信があった際、システムが最初に保存した連絡先を優先に選択します。そのため、最初に保存した連絡先にアイコンが設定されていない場合、着信時に表示されません。

対処法:

端末番号が重複した連絡先を整理してください。同じ端末番号がそれぞれ端末のメモリとSIMカードに保存されている場合、SIMカードに保存した連絡先はアイコン設定に対応しないため、連絡先アイコン表示が必要な場合、端末のメモリの方の番号を残してください。

61. 連絡先が消えてしまいました。

・連絡先が消えたと勘違いされるケース:

└ 特定タイプの連絡先のみ表示されることから、他の連絡先が消えたと勘違いする場合があります。: 端末が全ての連絡先ではなく、特定の連絡先のみ表示に設定され、他に異なるタイプの連絡先が保存されている場合(例: SIMカード連絡先、Wechatなどからインポートした連絡先)は、全ての連絡先は表示されません。全ての連絡先を表示するには、連絡先画面で、その他> 表示設定 > 全ての連絡先を ONIにします。

└ 端末の電源を入れてすぐに連絡先に入ったが、連絡先の件数が少ない: 端末起動時、ローディングする内容、または連絡先の件数が比較的多い場合、連絡先をローディングするのに時間がかかる可能性があります。しばらく待ってから再度試してください。例: 5 分後に再度連絡先を確認します。

└ 連絡先をインポートしたが、連絡先の件数が減った: vcardファイル(拡張子:.vcf)、またはSIMカードから連絡先を端末にインポートする際、端末は連絡先の氏名などの情報に従い、重複登録した連絡先であるかを判断します。重複登録した連絡先については、1件の連絡先に統合され、リストに表示されます。このことから、連絡先が減ったと勘違いしている可能性があります。

└ 検索欄で連絡先を検索しても見つからないため、当該連絡先が消えたと勘違いされるケース: 「連絡先画面で、その他 > 連絡先を整理 > インデックスデータを構築」へと進み、復元してみてください。

連絡先が本当に消えた可能性があります。連絡先をファーウェイクラウドサービスに同期する設定が ONI になっているか確認してください。ONI になっている場合、以下の操作を行ってください。

1 ファーウェイクラウドサービスサイト www.hicloud.com (端末がクラウドサービスにログイン時と同じアカウント) にログインすると、ローカル連絡先が削除されることにより、クラウド側の連絡先も同期で削除されたことを確認できます。そのため、連絡先の件数が減った可能性があります。

2 削除された連絡先は消えたのではなく、ゴミ箱に移動しただけで、ゴミ箱を空にしない限り、「全て復元」ボタンをタップすることで、連絡先を復元できます。

3 連絡先を復元すると、連絡先画面で、連絡先の件数が削除前と同じ件数に戻っ

たことが確認できます。

4 クラウド側連絡先を復元後、端末からファーウェイクラウドサービスにログインし、連絡先同期スイッチをONにすると、クラウド側連絡先がローカルに同期されます。これにより、クラウド側とローカルの連絡先が常に一致していることが保証されます。

5 または、クラウド側の連絡先をエクスポートし、vCard形式のファイルを生成します。当該vCardファイルを端末にコピーし、端末連絡先のインポート機能を使用すると、vCard形式の連絡先を端末にインポートできます。

連絡先が消える他の要因：

「端末に連絡先を削除できる何らかのアプリがインストールされている：「設定 > アプリと通知 > 権限管理 > 権限 > 連絡先作成/修正/削除」へと進み、連絡先削除権限を持っているアプリを特定する。互換性に問題があった場合、これらのアプリにより、ユーザの大事なデータが削除される可能性があります。

「サードパーティのアシスト系ソフトウェアを使用し、連絡先のバックアップ、またはコピーを実施することにより、連絡先が消えた：

– 一部のサードパーティアシスト系ソフトウェアを使用し、連絡先のバックアップ、またはコピーを実施する場合、プロセスが中断されると（途中でアシストソフトウェアの画面を閉じたりするなど）、連絡先のコピー動作に異常が発生し、連絡先が消える可能性があります。

– 一部のサードパーティアシスト系ソフトウェアは、連絡先をSIMカードに復元することができます。しかし、これらのソフトウェアは、データをSIMカードに書き込んだのではなく、一時的にデータベースに保存しただけで、端末が再起動すると、当該部分の連絡先が消える可能性があります。

「手動でカードをカットしたことが原因で、SIMカードに保存されている連絡先が消えた：カードカッター、またはその他のツールを使用し、Nano SIMカードやMicro SIMカードをカットしたことがある場合、この操作により、SIMカードファイルが破損し、SIMカードが接触不良になり、SIMカード連絡先が非表示、またはSIMカード連絡先の一部が消えたなどの異常が発生します。お近くのキャリアショップで標準のNano

SIMカードまたはMicro SIMカードに交換してください。

「使用しているサードパーティの連絡帳アプリで、一部の連絡先しか表示しない: サードパーティの連絡帳アプリを使用する場合、アプリ自身の不具合、または権限の関係で、連絡先を表示できなかつたり、一部しか表示しなかつたりする異常が発生する可能性があります。デフォルトの連絡帳アプリとして、システムプリセットアプリを設定してください。

操作手順:「設定 > アプリと通知 > アプリ管理 >> デフォルト設定に戻る」へと進み、システムプリセットアプリをデフォルトの連絡帳アプリに設定します(ファーウェイ連絡帳/連絡先)。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。