



Android

れんらくアプリのPUSH通知が届かない

ご利用のAndroid端末のれんらくアプリにPUSH通知が届かない場合は、以下の手順で届くようになる可能性がありますので、一度お試しください。

01 電波状況、通信速度の制限について確認する

確認済

電波が安定している環境で、正常に動作しないかをお試しください。
また、通信速度が制限されていないかについてご確認ください。

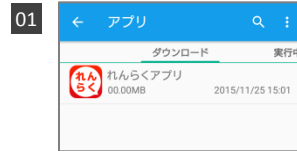


電波状況

02 アプリを強制終了して再起動する

確認済

れんらくアプリが不安定になっている可能性がございますので、バックグラウンドからアプリを終了して、再起動をお試しください。



「ホーム」→「アプリ」→「設定」→「アプリ」でアプリを一覧表示します。

れんらくアプリのアプリ情報を開き、強制終了ボタンを選択します。

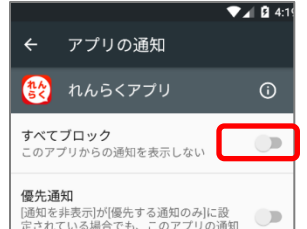
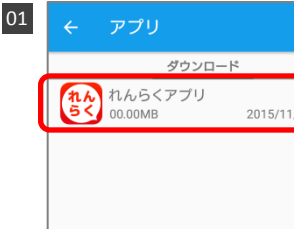
03 スマートフォン端末の通知設定を確認する

確認済

ご利用端末の設定画面にてれんらくアプリの通知が有効になっているかをご確認ください。
Android本体の、通知の管理において、れんらくアプリのプッシュ通知がオンになっているかをご確認ください。
オンになっている場合は、一度オフにして、再度オンにすることで問題が解決しないかお試しください。

Android OS4以上OS5未満の場合

Android OS5以上の場合



「設定」をひらき、「アプリ(アプリケーション管理)」をタップします。れんらくアプリのアプリ情報画面を開きます。

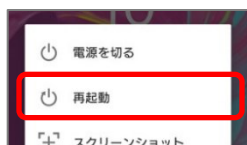
「通知を表示」のチェックボックスが「オン」になっていることを確認します。

画面のメニュー内にある「通知」をタップして、「通知(アプリの通知)画面を開きます。
「ブロックする」がオフ(あるいは、「通知を許可」がオン)になっていることを確認します。

04 端末の再起動をする

確認済

端末の電源をオフにし、再度電源を入れてお試しください



05 セキュリティアプリを無効にする

確認済

端末のセキュリティアプリが有効になっている場合は、無効にしてご解決いただけるかお試しください。

06 アプリを再インストールする

確認済



れんらくアプリを一旦アンインストールし、ご利用端末を再起動してから、もう一度れんらくアプリをインストールすることで問題が解決するかをお試しください。



「設定」をひらき、「アプリ(アプリケーション管理)」をタップします。れんらくアプリのアプリ情報画面を開きます



Playストアから直接ダウンロードするかインターネットで「google play れんらくアプリ」を検索してインストールを行ってください

07 常駐アプリを終了する

確認済



他の常駐アプリ(セキュリティー・省電力アプリ・メモリ解放など)が影響している可能性もありますので、常駐アプリを終了した状態で問題が解決するかをお試しください。



Androidの設定を開き「アプリ」から「実行中のアプリ」をタッチします。

「停止」をタップして終了させます。

08 バッテリーセーブ機能、省エネ機能を無効にする

確認済



端末のバッテリーセーブ機能、省エネ機能が有効になっている場合は、無効にしてご解決いただけるかお試しください。

※端末によっては、「バッテリーセーバー」ではなく、「データセーバー」等と表記されています。



「ホーム」→「アプリ」→「設定」を開き「電池」を選択し、「バッテリーセーバー」をタップします。

「ON」の場合、バッテリーセーバーを「オフ」にします。

09 「Google Play開発者サービス」を再インストールする

確認済



Androidのプッシュ通知では、Google公式の「Google Play開発者サービス」のアプリが正常動作している必要があります。そちらに何らかの問題がある可能性も考えられますので、再インストールをお試しください。



Playストアから直接ダウンロードするかインターネットで「Google Play開発者サービス」を検索してインストールを行ってください

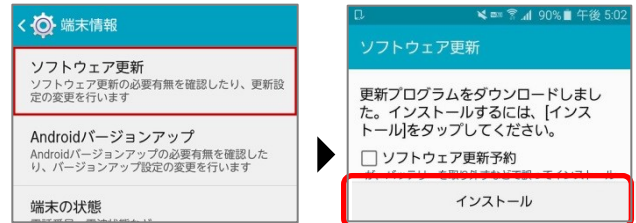
10 Android OSを最新にアップデートする

確認済



ご利用中のAndroid OSが最新でない場合は、最新にアップデートして、問題が解決するかをお試しください。

※端末によっては「端末情報」ではなく、「端末管理」「バージョン情報」等と表記されています。



「設定」から「端末情報」を選択し「ソフトウェア更新」をタップします。

「今すぐ更新」を選択し「インストール」をタップします。

上記手順を全て行っても解決しない場合は、問い合わせフォームより以下の情報を記入してお問い合わせください

- (1)端末の種類(Android/iPhone)
- (2)端末の型番
- (3)OSのバージョン
- (4)キャリア
- (5)セキュリティーや省エネ等の常駐アプリの名称
- (6)PUSH通知が届かなくなった時期