

# TOEFL ITP®テストデジタル版 トラブルシューティング

最終更新：2020年10月20日

## 【最初に】

この資料は TOEFL ITP®テストデジタル版の事前準備に関するトラブルシューティングを記載しています。作業順に記載していますが、一部 PC 機種特有のトラブルが含まれます。ご自身の PC の機種を確認の上、照会してください。

## 【目次】

1. P.1 共通項目
2. P.2 システムチェック関連
3. P.3 TOEFL Secure Browser が起動できない

## 1, 共通項目

前提条件としてパソコンのネット環境やブラウザの設定があっているかを再度チェックしてください。

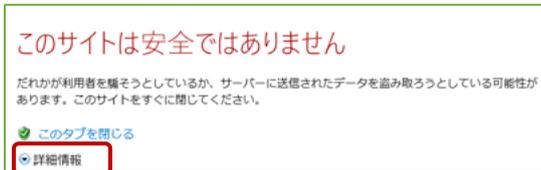
Windows の場合	
OS の種類	Windows8 以降 ※更新プログラムがインストールされていること
Web Browser	 ←Internet Explorer11 を利用  ←Microsoft Edge は不可 ※TLS1.2 が有効になっていること ※Windows10 以降をお使いの場合、Microsoft Edge がデフォルト設定されています。 Internet Explorer を未インストールの場合、インストールをお願いします。
Mac の場合	
OS の種類	Mac OSX10.9 以降
Web Browser	 ←Chrome を利用  ←Safari は不可 ※Mac の場合、Safari がデフォルト設定されています。 Chrome を未インストールの場合、インストールをお願いします。

## 2, システムチェック関連

① サイトに接続しようとする時「このサイトは安全ではありません」という警告表示が出てくる一時的にサイトへの接続を許可する必要があります。

「詳細情報」を選択した後、「Web ページに移動 (非推奨)」を選択し、再度サイトへ接続します。

### 「詳細情報」をクリック

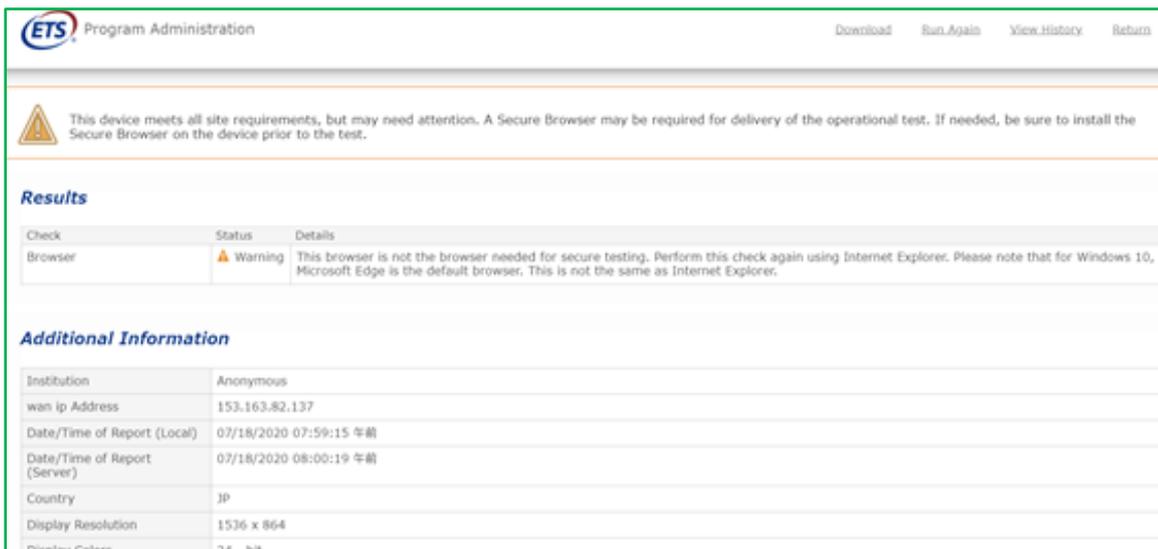


### 「Web ページに移動 (非推奨)」



② システムチェックでエラーが出てしまった

・黄色表示の場合



システムチェックで黄色表示であっても、TOEFL Secure Browser が正常にインストール、起動をすることができれば試験を受験することが可能です。P.1 記載の OS と推奨 Web Browser の設定を満たしているかを確認し、TOEFL Secure Browser のインストール、起動を行ってください。

Windows の場合：Internet Explorer 使用し TOEFL Secure Browser のダウンロードと起動確認をしてください。

Mac の場合：Chrome を使用し TOEFL Secure Browser のダウンロードと起動確認をしてください。

・赤色表示の場合

残念ながら、正常に試験を実施できる可能性が低いです。ネット環境によりエラーが出ている場合もありますので、ご自身のネットの接続状況を確認し Wi-fi 利用の場合はルーターを再起動させ再接続するなどをお試しください。または有線でネットを繋げる環境を確保するなどのご対応をお願いします。

### 3, TOEFL Secure Browser が起動しない

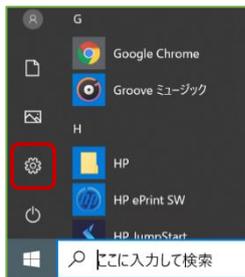
① 「ブラウザがシャットダウンされ、セキュリティ違反が記録されました」と表示される TOEFL Secure Browser をアンインストールし、PC を再起動します。再起動後、TOEFL Secure Browser の再インストールを行ってください。

#### 【TOEFL Secure Browser アンインストール方法：Windows の場合】

画面左下にある「ホームボタン」より「設定」を押し、「アプリ」を選択します。

TOEFL Secure Browser をアプリ一覧から探しくりクリックし、「アンインストール」を選択します。

#### ホームボタンより設定を選択



#### アプリを選択



#### アンインストールを選択



#### 【TOEFL Secure Browser アンインストール方法：Mac の場合】

Finder で TOEFL Audio Browser を「アプリケーション」フォルダから探します。

App をゴミ箱にドラッグするか、App を選択して「ファイル」>「ゴミ箱に入れる」の順に選択します。

#### Finder を選択



#### 左サイドバーよりアプリケーションを選択



#### ゴミ箱へドラッグまたは「入れる」を選択



※Mac では TOEFL Secure Browser をダウンロードすると、「TOEFL Audio Browser」という名前でアイコンが作成されます。TOEFL Audio Browser=TOEFL Secure Browser です。

② 「セキュリティソフト」による警告表示が出てくる

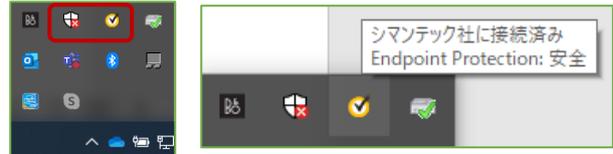
セキュリティソフトが TOEFL Secure Browser の起動を妨げているため、「一時無効」にする必要があります。利用しているセキュリティソフトによって一時無効の操作方法は異なるため、各自で確認を行ってください。ただし、一時無効にすることを強制はしておりません。各自ご判断の上、実行ください。

【利用中のセキュリティソフトの調べ方：Windows の場合】

画面右下↑をクリック



ソフト名を確認（例）



セキュリティソフト一時無効の方法を実行した後、再度 TOEFL Secure Browser の起動を試してください。

【利用中のセキュリティソフトの調べ方：Mac の場合】

Finder より確認



アプリケーションより確認

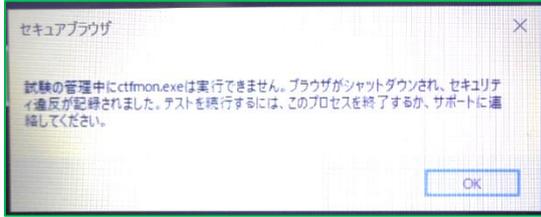


セキュリティソフト一時無効の方法を実行した後、再度 TOEFL Secure Browser の起動を試してください。

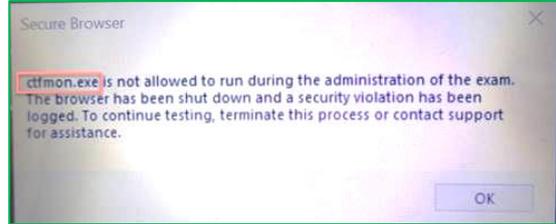
③ セキュアブラウザ「ctfmon.exe」の表示が出てくる (Windows のみ)

Ctfmon とは Windows に標準装備されているテキストサービスを行うプログラムです。まれに、このプログラムが TOEFL Secure Browser の起動を妨げることがありますので一時的に無効化にします。

日本語版



英語版



まずキーボード上の Windows ボタンと「R」を同時に押し「ファイル名を指定して実行」の枠を表示させます。

Windows ボタンと「R」

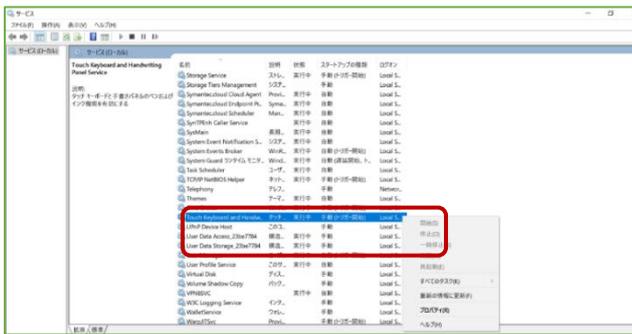


「ファイル名を指定して実行」

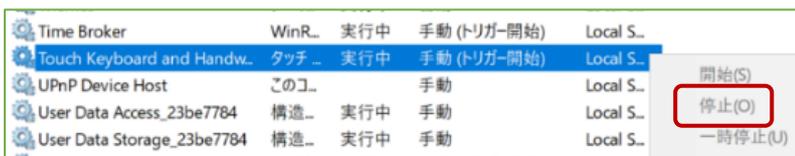


名前 (C) :の欄へ「services.msc」と入力し「OK」を押すと、画面が下記のように切り替わります。一覧の中から「Touch Keyboard and Handwriting Panel Service」を選択し右クリック押して「停止」させます。

「Touch Keyboard and Handwriting Panel Service」



「停止」を選択

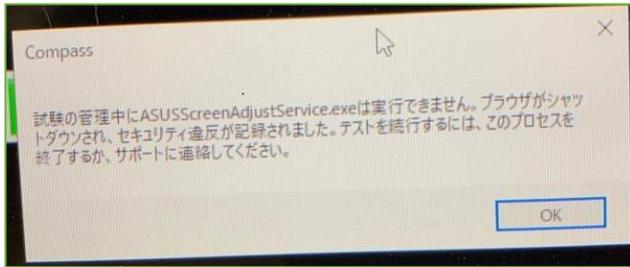


停止させた後、再度 TOEFL Secure Browser を起動させられるかを確認してください。

④ パソコン本体に備え付けの IR カメラの異常発熱検出サービスによる起動妨げの場合  
 「試験の管理中に○○○○は実行できません。」という表示で、各 PC 機種に出てくる固有の症状となります。

(一例と表示例)

パソコン機種	○○○○に入る文言
ASUS メーカーの PC	ASUSScreenAdjustService.exe
Panasonic メーカー『Let's note』の PC	IRCamSrv.exe



←ASUS メーカーの PC エラーメッセージ

このエラーは各 PC 機種に出てくる固有の症状となります。IR カメラの異常発熱を検出した場合に作動し、TOEFL Secure Browser の起動も阻害されます。TOEFL Secure Browser の起動には、このサービスを一時停止する必要があります。

**【IR カメラの異常発熱検出サービスを一時的に停止する手順】**

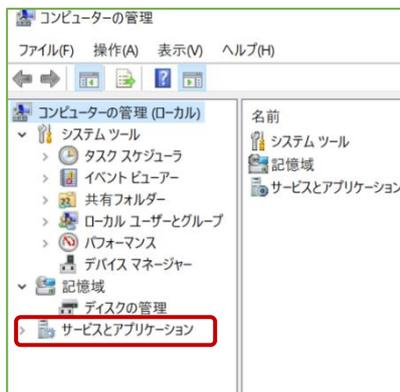
Windows キーを押しながら「X キー」を押下し、[コンピューターの管理]をクリックします。

「サービスとアプリケーション」を選択し、更に「サービス」をクリックします。

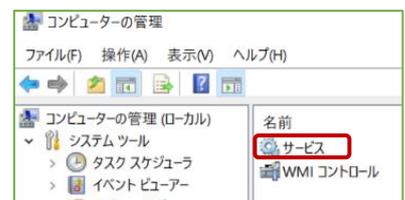
コンピューターの管理



サービスとアプリケーション



サービス



サービス一覧よりご自分の PC 機種に搭載されている IR カメラの異常発熱検出サービスを右クリックして停止させます。停止後、「コンピューターの管理」を閉じ、TOEFL Secure Browser を再度実行します。  
 この機能は PC を再起動すると自動的に実行される可能性があります。再起動後に TOEFL Secure Browser を使用する場合は、再度この手順に従って「IR カメラの異常発熱検出サービス」を一時的に停止させてください。

⑤ ご自身でダウンロードしたアプリによる起動妨げの場合

「試験の管理中に○○○○は実行できません。」という表示で、出てくることがあります。

(一例)

○○○○に入るアプリ名	内容
Snap Camera.exe	画像、動画編集等に使うアプリ

各アプリによって対応が違いますので、ご自身でアプリのアンインストール方法または一時停止方法を調べてください。

【アプリのアンインストール方法】

P.3 の「3, TOEFL Secure Browser が起動しない」をご参照ください。

【バックグラウンドで作用しているアプリの一時停止の方法：Windows の場合】

「Ctrl+Alt+Delete」の同時押下またはタスクバーの検索フォームから「タスクマネージャー」と入力する、またはタスクバーの何も無いところで右クリックをし「タスクマネージャー」を呼び出します。

起動後、「バックグラウンドプロセス」から該当するものを選択し右クリック。「タスクの終了」を選択します。

タスクマネージャー

The screenshot shows the Windows Task Manager interface. The 'Background Processes' section is expanded, and a context menu is open over it. The menu item 'タスクの終了(E)' (End Task) is highlighted with a red box. The background processes table is as follows:

名前	状態	6% CPU	76% メモリ	0% ディスク	0% ネットワーク	2% GPU	GPU エンジン
<b>アプリ (6)</b>							
> Google Chrome (9)		3.8%	626.6 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	GPU 0 - 3
> Microsoft Outlook (32 ビット) (2)		0%	129.4 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
> Microsoft Teams (7)		0.1%	493.8 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
> Microsoft Word (32 ビット) (2)		0%	294.8 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
> エクスプローラー		0%	31.7 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
> タスク マネージャー		1.7%	27.5 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
<b>バックグラウンド プロセス (95)</b>							
> 64-bit Synaptics Pointing Enhanc...		0%	0.5 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
> Adobe Acrobat Update Service		0%	0.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	

【バックグラウンドで作用しているアプリの一時停止の方法：Mac の場合】

「アクティビティモニタ」から該当するアプリケーションを選択し、終了させます。まずは Finder を開き、「アプリケーション」→「ユーティリティ」→の順で「アクティビティモニタ」探し出し起動させましょう。起動後、プロセス名から該当するものを選択しダブルクリック。「終了」を選択します。

アクティビティモニタ



詳細画面

The screenshot shows the Activity Monitor window with the following process list:

プロセス名	% CPU	メモリ	エネルギー	ディスク	ネットワーク	スレッド	アイドル	ウェイクアップ	PID
アクティビティモニタ	10.2	1.80	10	9	2080				
kernel_task	3.5	59.72	2	1	2098				
com.apple.HIServices.spcservices (応答なし)	2.7	5-31.03	8	8	181				
systemd	2.3	5-43.31	229	111	0				
AIPlayXPCHelper	1.4	25.91	7	0	106				
hsd	1.1	18.54	35	3	51				
Finder	1.0	7-19.27	38	50	936				
mDNSResponder	0.9	2-50.21	10	1	1187				
spirecorder	0.8	2-24.70	17	7	779				
fsverityd	0.8	21.53	4	0	1456				
nsurlformatter	0.7	1.89	6	0	323				
systemd	0.7	1.46	4	0	252				

終了

