

うまく通信できていないかな?と思ったときに

お試しいただきたいスマートフォンの操作

① Wi-Fiの接続を切る

接続したことのあるWi-Fiに自動的に接続する設定をしているような場合に
お試しいただきたい操作です。

② 起動しているアプリを終了させる

普段、アプリを終了させず、ホームボタンでアプリを切り替えているような場合に
お試しいただきたい操作です。

③ スマートフォンを再起動（電源オフ→起動）する

スマートフォンの調子が悪く、快適に操作できない場合に特にお試しいただきたい操作です。

スマートフォンの画面や操作方法は機種、OSのバージョンなどによりそれぞれ異なります。

ここで掲載している画面は
すべてイメージするための参考として
お考えいただきますようお願いいたします。

Wi-Fiの接続を切る

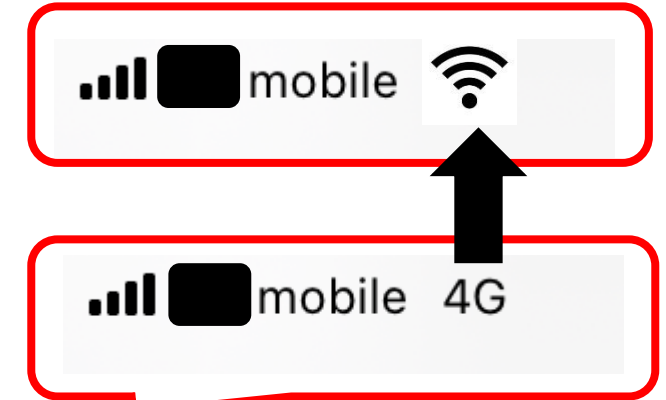
接続したことのあるWi-Fiに自動的に接続する設定をしているような場合にお試しいただきたい操作です

Wi-Fiとは？

Wi-Fi（ワイファイ）は、ケーブルを使わず無線通信（ワイヤレス）でデータをやり取りする仕組みのひとつです。通信料金を気にせず、高速な通信を利用する手段として、Wi-Fiは大変便利であるため、お客様へのサービスの一環として、お店で独自に用意している場合があります。

Wi-Fiに接続しているかはどこでわかる？

スマートフォンの表示が右（➡）のような場合が「Wi-Fiに接続している状態」です。



Wi-Fiの目印

Wi-Fiの接続を切る つづき

Wi-Fiの接続を切るとは？

Wi-Fiの接続により通信がうまくいっていない場合があります。

Wi-Fiの接続を一旦切ることをお試しください。 ※使用後、必要に応じてWi-Fiの接続設定をする

iPhoneの場合の例



Androidの場合の例



お試しいただきたいスマートフォンの操作 その② 起動しているアプリを終了させる

普段、アプリを終了させず、ホームボタンでアプリを切り替えているような場合にお試しいただきたい操作です。

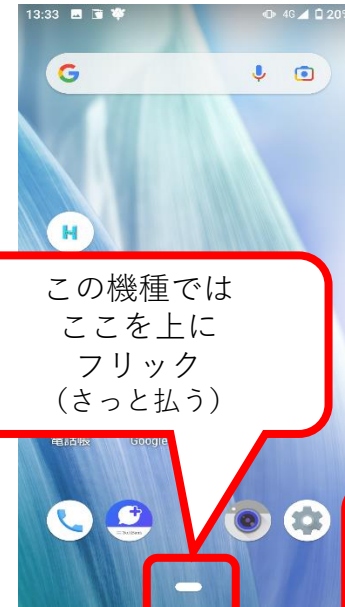
アプリを終了するとは？

アプリは、終了させていないと、バックグラウンドで起動したままとなっている場合があります。バックグラウンドでたくさんのアプリが起動したままになっていると、スマートフォンの動作が鈍くなる場合があります。

iPhoneの場合の例



Androidの場合の例



スマートフォンを再起動 (電源オフ→起動)する

再起動(電源オフ→起動)とは?

スマートフォンの調子が悪く、快適に操作できない場合に特にお試しいただきたい操作です。

iPhoneの場合の例



Androidの場合の例



スターライトポイントアプリを使用中に

通信がうまくできていないかな？

ということが起きた場合は

アプリ内の「履歴」で決済内容を

必ず確認いただくようお願いします

以上、掲載している画面はすべてイメージするための参考としてお考えください。

なお、ご紹介したもののほか、

- ・キャッシュ(アプリやシステムプログラムに一時使用されるデータおよびファイル)がたまりすぎている
→ キャッシュのクリアが効果的

というように、比較的その場で対応できそうな事例がある一方で

- ・ストレージ容量が足りない
- ・契約している通信量の超過による速度制限

など、その場で対応困難なものが原因の場合もあります。