

# トラブル対応マニュアル

## <カメラのトラブル発生時の対応>

### ○ウェブカメラが映らない

- ①まずは画面をリロードまたはトップページに戻ってからレッスンルームに入りなおす。
- ②パソコン内蔵か外付けかを確認。内蔵の場合は再起動してもらう。
- ③外付けの場合は一度、USB ケーブルを外してから挿し直して、レッスン画面をリロードする。
- ④設定→プライバシー→カメラの項目で「アプリがカメラにアクセスできるようにする」とその下の「デスクトップアプリがカメラにアクセスできるようにする」がオンになっているかどうかを確認する。
- ⑤それでも映らなければ再起動。

### ○ノートカメラが映らない

- ①USB ケーブルを外してから挿し直して、レッスン画面をリロードする。
- ②それでもダメなら、USB ポートを変更してみる。パソコン本体の USB ポートにつなげるか、セルフパワー(電源アダプタ付き)の USB ハブ経由で接続する。
- ③ノートパソコンの場合はバッテリー駆動の場合は電源ケーブルをつないでもらう。

### ○スマホカメラが映らない

パターン1:カメラ選択の画面でスマホアプリの画面が選択の候補に表示されない。

- ①まずは画面をリロードし、正常にパソコンにアプリがインストールされているかどうかを確認する。
- ②それでも映らない場合は PC を再起動する。

パターン2:スマホカメラのアプリの画面はレッスンルームに表示されるが、スマホのカメラの映像は表示されない。

- ①PC とスマホが同じ Wi-Fi に繋がっているかどうかを確認する。
- ②PC に複数の同じカメラアプリがインストールされていないかを確認する。
- ③PC を再起動する。
- ④それでも映らない場合はマカフィーや Windows Firewall などのセキュリティにブロックされていないか確認する。

※カメラアプリがインストールされているスマホで電話をしているときにもカメラアプリは映らない。

## <音声のトラブル発生時の対応>

①まずは画面をお互いにリロードする。

②画面左下のオーディオ入力とスピーカーを確認し、ノートカメラのマイクの「IPEVO」やスマホアプリのマイクの「e2esoft iVcam」「Iriun Webcam」などになっていないかを確認し、なっていたらマイクまたはスピーカーをクリックして別のマイクに変更する。ただし、ここからの切り替えではおおもとのPCのマイクは変更されていないので、可能であれば(Windows の場合)画面右下のスピーカーのアイコンを右クリック→「サウンドの設定を開く」または「サウンド(S)」からマイクまたはスピーカーを変更する。

③ヘッドセットやイヤホンマイクなどを使用している場合はスイッチがオンになっているか、マイクのボリュームが0になっていないかを確認する。

④サウンドの設定画面の出力と入力の項目でマスター音量が0になっていないか、マイクテストのゲージが声に反応しているかを確認する。マイクテストのゲージが反応していない場合は再度マイクのスイッチが入っているかどうかの確認、USB 接続などの外付けマイクの場合は一度抜き差ししてからのリロード、ノートカメラやカメラアプリ以外のマイクの選択肢があればそちらに切り替える。

⑤同じマイクやスピーカーの名前でも左下のマイクとスピーカーから選べる項目があればそれを選ぶ。

(例:マイク (通信-Realtek high Definition)、マイク(既定-Realtek high Definition)、マイク(Realtek High Definition))

⑥Windows の設定→プライバシー→カメラとマイクの項目で「アプリがカメラにアクセスできるようにする」とその下の「デスクトップアプリがカメラにアクセスできるようにする」、「アプリがマイクにアクセスできるようにする」と「デスクトップアプリがマイクにアクセスできるようにする」がオンになっているかどうかを確認する。

⑦上記で聞こえなければパソコンを再起動する。