

トラブルシューティング

相手の音声が届かない/自分の発言が相手に聞こえていない時

名前の変更

カメラやマイクが起動しない

現在利用しているZoomのバージョン確認方法

Zoomアプリケーションからアップデートする

相手の音声聞こえない/自分の発言が相手に聞こえていない時 1

代表的なパターンは次の 6 つ

パソコンの場合は下部にマウスを、タブレットやスマホは上部をタップするとアイコンが表示されます。

- 1 ヘッドホンに矢印 で「オーディオに参加」となっている場合はクリックして「コンピューターオーディオに参加」または「インターネットを使用した通話」をクリックします。



この場合は、入室する際に「オーディオに接続しない」にチェックを入れてしまったことで、音声がありません。



マイクもカメラもONの時
通常はマイクとカメラのアイコン



マイクがミュート（無音）の時
自分の発言が相手に聞こえません

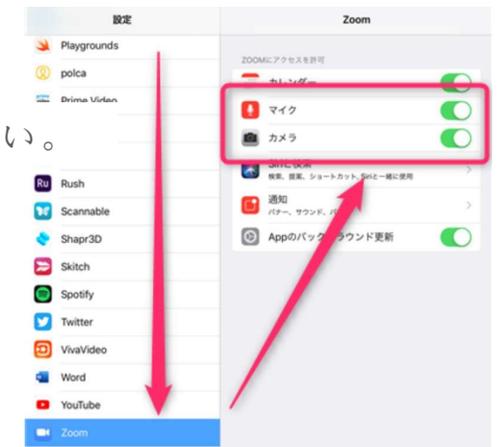


マイクもカメラもOFFの時

「ミーティングへの参加時に、自動的にコンピューターでオーディオに参加」に を入れると次回からこの画面は表示されずに音声接続されるようになります。

- 2 オーディオ設定で適切なスピーカ、マイクが選択されているか確認してください。
- 3 パソコン、スマホ、タブレット自体のボリューム（音量）が「0」になっている。または、マナーモードになっている。

iPhoneの「設定」>「Zoom」



相手の音声聞こえない/自分の発言が相手に聞こえていない時2

- 4 自分のイヤホンが刺さっていない。断線している。接触不良。
- 5 スピーカーで聞いているつもりが、イヤホン出力になっていた。
- 6 ブルートゥースと繋がっていてスピーカーやイヤホンから聞けなくなっていた。

※上記で解消しない場合は、スピーカーやマイクの不具合。

またはパソコンの場合、マイク、スピーカーの機能が付いていない可能性があります。

Zoomを退出して再起動して入室しなおす。

再度入りなおすと、改善されることがあります。おそらく入るとき、選択が変わることで問題が改善されるようです。

Wi-Fiなど無線接続の場合、電波状況が悪いと聞こえにくい場合があります。

近くで電子レンジなど使用中はWi-Fi電波が遮断されます。

!"#\$"%&

ネット配信はテレビと違って、
個々の環境によって見え方や聞こえ方が違います。

名前の変更（今回のみ）

パソコンの場合は下部にマウスを、タブレットやスマホは上部をタップするとアイコンが表示されます。

代表的な変更パターンは次の2つ

- 1 自分のビデオビューにカーソルを重ねる（マウスオーバーする）と表示される詳細メニュー「…」をクリックすると、「名前の変更」クリックで変更できます。
- 2 「参加者」>参加者一覧が表示される>自分の表示名にカーソルを重ねる（マウスオーバーする）と「詳細」>「名前の変更」>「新しい名前をここに入力:」に入力し「名前の変更」で変更できます。



参加者
アイコンを選択



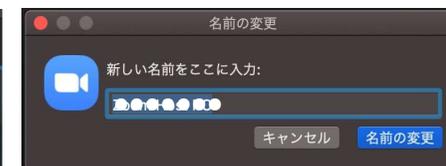
自分の表示名にマ
ウスオーバーする



詳細を選択



名前の変更

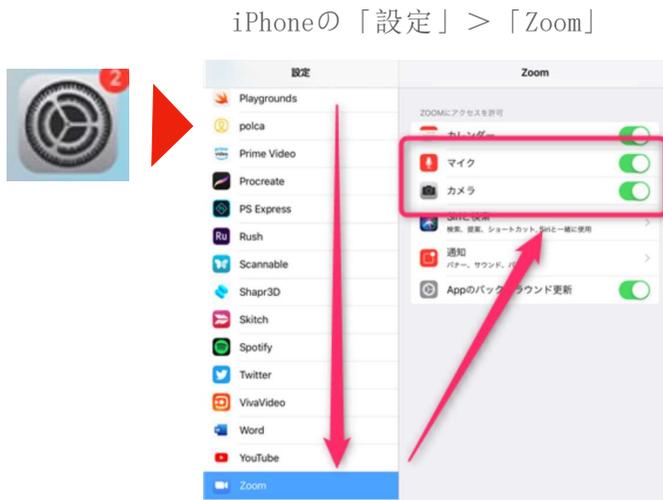


別窓の名前を書き換え
「名前の変更」クリック

カメラやマイクが起動しない1

1 iPhoneの場合

本体の
設定>Zoom>アクセスできるように
なっているか確認してください。



2 Androidの場合

本体の
設定>アプリ>アプリをすべて表示>Zoom>
権限>カメラ>アプリの使用中的み許可になっているか確認してください。

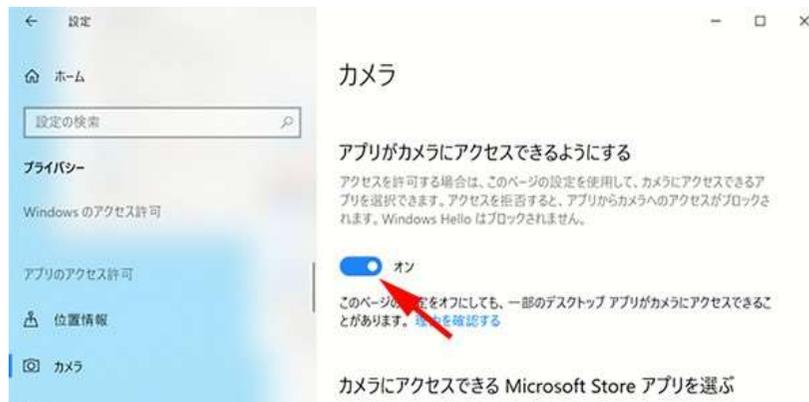
権限>マイク>アプリの使用中的み許可になっているか確認してください。

※パソコンの場合は、次へ↓

カメラやマイクが起動しない2

3 Windowsの場合

スタートボタン>設定>プライバシー>「カメラ」>「アプリがカメラにアクセスできるようにする」をオンにしてください。



※上記で解消しないパソコンの場合、カメラ機能が付いていない可能性があります。

4 Macの場合

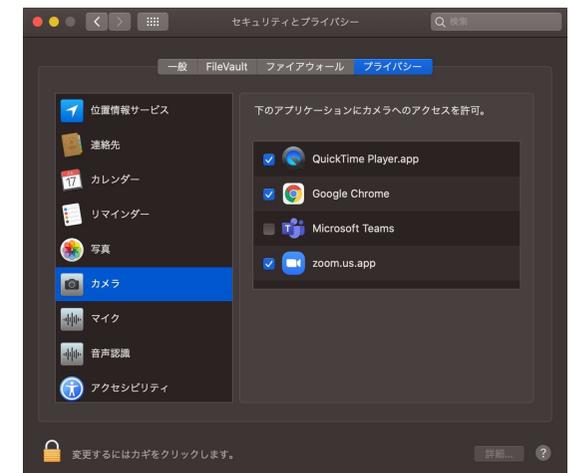
Appleマーク（左上のリンゴアイコン）>「システム環境設定」>セキュリティとプライバシー>中央上部「プライバシー」>ウィンドウ左のリストより、「カメラ」の項目をクリック>Zoom.us.appのチェックが外れている場合は、ウィンドウ左下のカギアイコンをクリックしてロックを解除してください。

パスワードを求められた場合は、Macのログインパスワードを入力してください。

チェックを入れたら鍵をロック>

環境設定画面を閉じ、Zoomを再起動して問題が解決したか確認します。

「マイク」も同じように

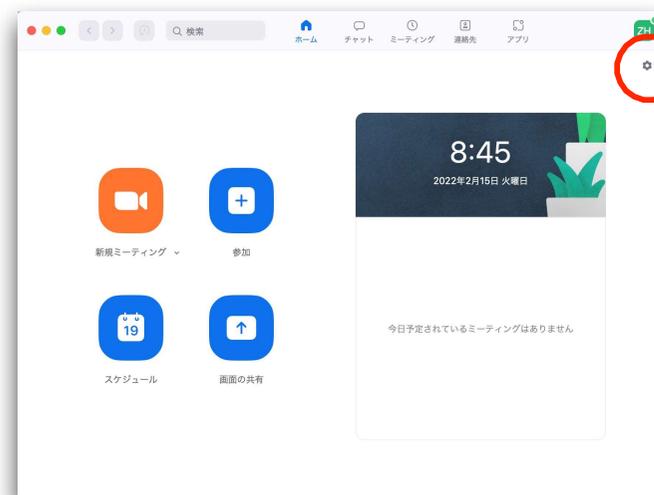


現在利用しているZoomのバージョン確認方法



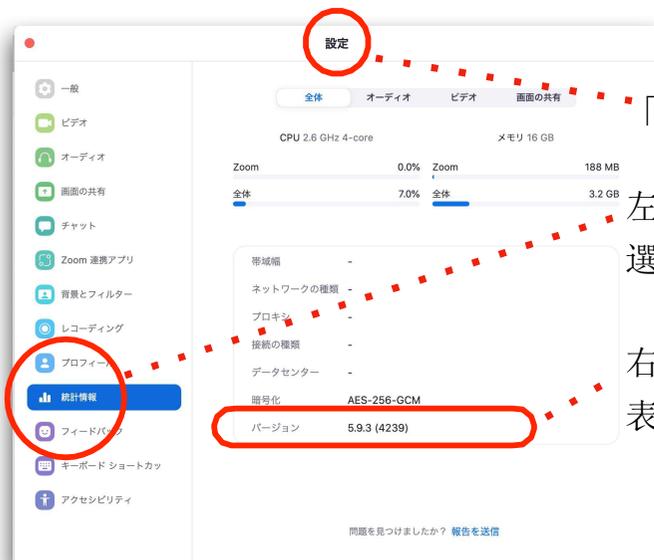
Zoomアプリケーションを起動すると、画面下部にバージョンが表示されています。

PICTURES COMPANY



歯車をクリック

または

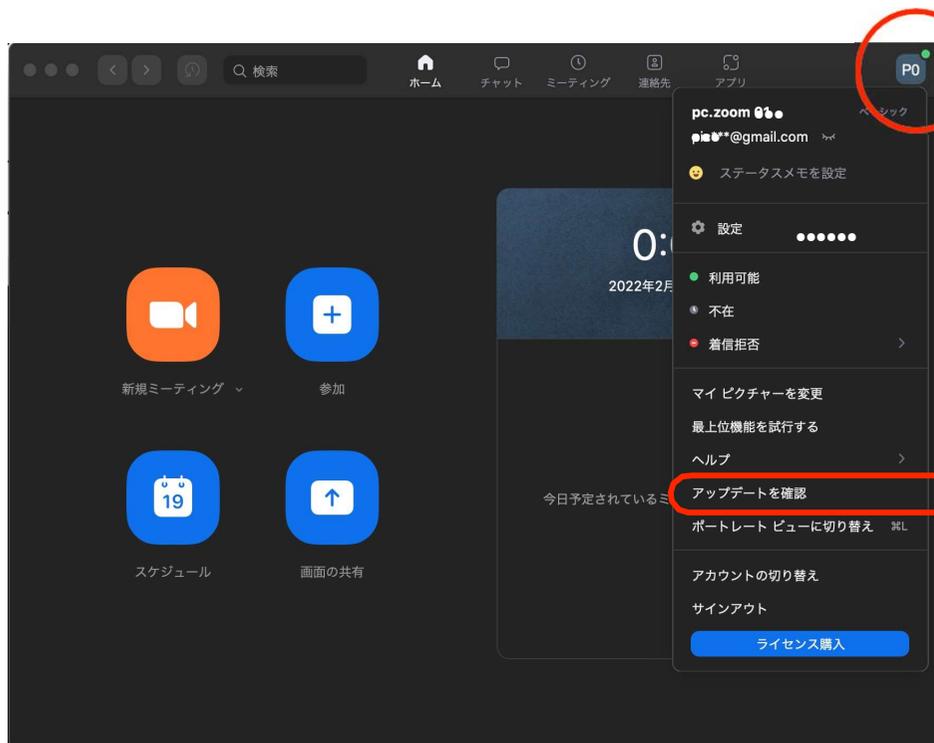


「設定」画面

左列の「統計情報」
選択

右側にバージョンが
表示されます。

Zoomアプリケーションからアップデートする



Zoomを起動して、サインインした状態で
右上の「アカウントメニュー」を開きます。

「アップデートを確認」をクリックすると、
バージョンの確認が始まります。

更新が必要な場合は、「更新」をクリックして
「インストール」してください。

更新が不要な場合は、
「最新の状態を保っています」と表示されます。

バージョン5.3.0以降のZoomアプリをインストールしていない場合
一部参加できませんのでご注意ください。現在最新は5.9.6（2022.02.20更新）

PICTURES COMPANY

