

カメラが起動しない場合の対応

カメラが起動しない場合は、以下の方法をお試しください。

1. ページの再読み込みの実施

一時的なメモリ不足によりカメラが起動しない場合があります。起動している他のアプリやブラウザの他のタブを閉じてページの再読み込みを実施してみてください。

<ページの再読み込みの方法>

■GoogleChrome の場合

- ・ファンクションキーの[F5]キーを押してください。
- ・または、ショートカットキー(Ctrl + R)を押してください。
- ・または、画面左上の URL 欄の左の丸い矢印（）のボタンをクリックしてください。

■Safari の場合

- ・ショートカットキー(command + R)を押す。
- ・Safari を起動しメニューバーの「表示」から「ページを再読み込み」を選択してクリックしてください。

■MicrosoftEdge の場合

- ・ファンクションキーの[F5]キーを押してください。
- ・または、ショートカットキー(Ctrl + R)を押してください。
- ・または、画面左上の URL 欄の左の丸い矢印（）のボタンをクリックしてください。

2. パソコンの再起動

メモリ不足は、パソコンを再起動することにより解消する場合があります。起動している他のアプリやブラウザの他のタブを閉じてページを閉じてから、パソコンの電源を切って再起動してください。

3. ブラウザのカメラの使用の許可設定

ブラウザでカメラを利用する場合は、ブラウザにカメラの使用許可を与える必要があります。

<カメラの使用の許可設定の方法：外部のサイトに接続します。>

■GoogleChrome の場合

<https://support.google.com/chrome/answer/2693767?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DAndroid>

■Safari の場合

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/safari/ibrwe2159f50/mac>

■MicrosoftEdge の場合

<https://support.microsoft.com/ja-jp/windows/windows-%E3%83%9E%E3%82%A4%E3%82%AF-%E3%83%97%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%90%E3%82%B7%E3%83%BC%E3%82%92%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E3%81%99%E3%82%8B-a83257bc-e990-d54a-d212-b5e41beba857#:~:text=Microsoft%20Edge%20%E3%81%A7%E3%80%81%5B%E8%A8%AD%E5%AE>

4. カメラは起動しない場合

ブラウザにカメラの使用を許可しても撮影ができない場合は、OS でカメラの使用が制御されている場合があります。

＜カメラが起動しない場合：外部のサイトに接続します。＞

■ Windows の場合

[https://support.microsoft.com/ja-](https://support.microsoft.com/ja-jp/windows/windows-%E3%81%A7%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9%E3%81%8C%E5%8B%95%E4%BD%9C%E3%81%97%E3%81%AA%E3%81%84-32adb016-b29c-a928-0073-53d31da0dad5)

[jp/windows/windows-%E3%81%A7%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9%E3%81%8C%E5%8B%95%E4%BD%9C%E3%81%97%E3%81%AA%E3%81%84-32adb016-b29c-a928-0073-53d31da0dad5](https://support.microsoft.com/ja-jp/windows/windows-%E3%81%A7%E3%82%AB%E3%83%A1%E3%83%A9%E3%81%8C%E5%8B%95%E4%BD%9C%E3%81%97%E3%81%AA%E3%81%84-32adb016-b29c-a928-0073-53d31da0dad5)

■ Mac の場合

[https://support.apple.com/ja-](https://support.apple.com/ja-jp/102437#:~:text=%E3%81%A6%E3%81%8A%E3%81%8D%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82-,Apple%20%E3%83%A1%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%83%BC%20%E3%82%92%E3%82%92%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%81%AB%E3%81%97%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82)

[jp/102437#:~:text=%E3%81%A6%E3%81%8A%E3%81%8D%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82-,Apple%20%E3%83%A1%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%83%BC%20%E3%82%92%E3%82%92%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%81%AB%E3%81%97%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82](https://support.apple.com/ja-jp/102437#:~:text=%E3%81%A6%E3%81%8A%E3%81%8D%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82-,Apple%20%E3%83%A1%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%83%BC%20%E3%82%92%E3%82%92%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%81%AB%E3%81%97%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82)

5. ウイルス対策ソフトの設定を確認してください。

ウイルス対策ソフトウェア（セキュリティソフト）の設定で、カメラへのアクセスやカメラを使うためのアクセス許可をブロックしている場合があります。

設定の確認、変更は、ソフトごとに異なりますので、ご利用のウイルス対策ソフトウェアの取扱説明書をご確認ください。

尚、ウイルス対策ソフトウェア（セキュリティソフト）の設定の変更はセキュリティリスクを増大させますので、確認後に設定を戻し忘れないようご注意ください。

6. その他

- ・ Zoom 等、他のカメラを使用する web アプリではカメラは起動しますでしょうか。併せてご確認ください。
- ・ 改善ができない場合は、カメラのハードウェアドライバーを再インストールしていただく手段がありますが、リスクを伴いますので、別のパソコンでお試しいただけたらと存じます。
- ・ 別のパソコン等でも同様の場合は、インターネット環境に問題が考えられます。インターネット環境を変更してください。