



トラブル対応ガイド

case1. ご自身の映像が映らない → P.1

case2. 画面の共有ができない → P.6

case3. マイク出力（ご自身の声が試験官に届いていない） → P.9

case4. スピーカー出力（試験官の音声聞こえない） → P.11

case1. ご自身の映像が映らない

カメラ映像の状態

真っ黒



シャッターが
閉じている

PCインカメラ
のシャッター
を開ける

⑤ カメラが
OFF

カメラをONにする
→ P. 5 参照

グレースアウト



① カメラが利用不可

② 他のアプリケーション
がカメラを使用

③ ブラウザが設定されて
いない

④ セキュリティソフト等
によりカメラが制限

- ・ ① ② → P. 2 参照
- ・ ③ - 1.
『Google Chrome』の場合
→ P. 3 参照
- ・ ③ - 2.
『Microsoft Edge』の場合
→ P. 4 参照
- ・ ④ → P. 5 参照

人型グレースिलエット

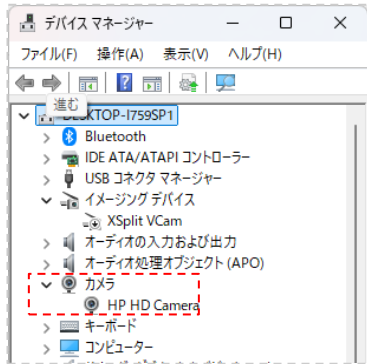


通信速度が
遅い

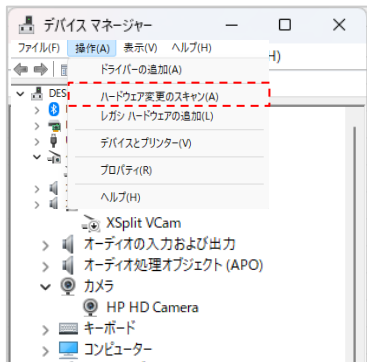
他の回線に
変更

① カメラが利用不可

A



B



A) カメラドライバーの設定を確認

- 画面左下の検索ボックスに「デバイスマネージャー」と入力し、検索結果の「デバイスマネージャー」をクリック。
- デバイスマネージャー内 [カメラ] の [>] をクリックしてカメラドライバーが設定されている事を確認する

B) カメラが見つからない場合

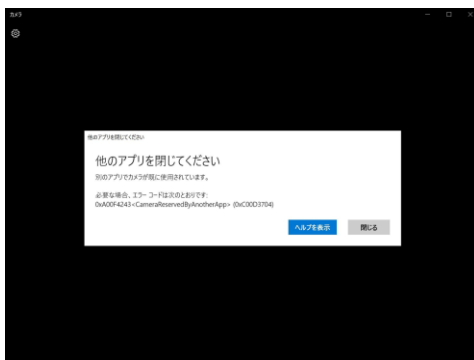
- 上部 [操作] メニューから、[ハードウェア変更のスキャン] を選択
- スキャンされるまで待機して、更新されたドライバーを再インストールし、デバイスを再起動して、カメラアプリが起動するか確認する

② 他のアプリケーションがカメラを使用

A



B



A) [設定] から確認

- 画面左下の [Windowsボタン] をクリック
- [設定ボタン (歯車マーク)] クリック
- [プライバシーとセキュリティ] をクリック
- [カメラ] をクリック
- 現在Webカメラを使用しているアプリを確認し、カメラを使用しているChrome以外のアプリを完全に終了させる

B) カメラアプリから確認

- 画面左下の検索ボックスに「カメラ」と入力して検索結果の「カメラ」をクリック
- カメラアプリが起動するので、インカメラ時に自身の顔が映っているか確認
- 他のアプリで使われている場合は顔が映らず左図のような表示になるので、該当のアプリを閉じる

③ - 1 ブラウザの設定

『Google Chrome』の場合



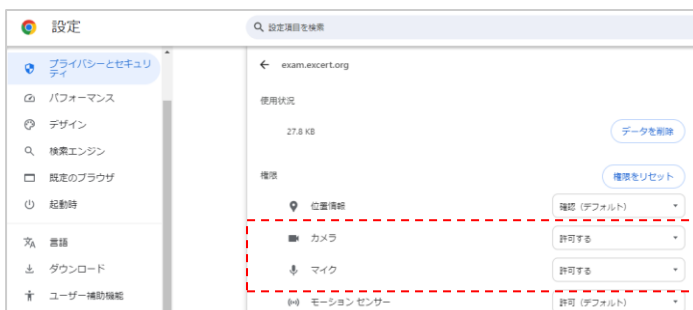
- アドレスバー右横の [三点リーダー] をクリック
- [設定] をクリック



- 「プライバシーとセキュリティ」内の [サイトの設定] をクリック



- 「最近のアクティビティ」>exam.excercise.org
- カメラ、マイクを許可しました の場合は問題なし
- カメラ、マイクをブロック の場合、サイト名右側の ► をクリック



- カメラ、マイクを「許可する」に設定

③ - 2 ブラウザの設定

『Microsoft Edge』の場合



- ブラウザを起動
- アドレスバー右横の[三点リーダー]をクリック
- [設定]をクリック



- 「Cookie とサイトのアクセス許可」の[サイトのアクセス許可]内、「最近のアクティビティ」>exam.excercise.orgを確認

- カメラ、マイクを許可済み の場合は問題なし
- カメラ、マイクをブロック ブロック済の場合、サイト名右側の▶をクリック



- カメラ、マイクを「許可」に設定

④ セキュリティソフト等によりカメラが制限

接続を許可するドメイン

excert.org
*.excert.org
*.auth0.com
*.stripe.com
*.googleapis.com
*.tokbox.com
*.opentok.com
*.vonage.com

*(アスタリスク)は、そのドメインの全てのサブドメインを許可する必要があるという意味です

セキュリティの確認

ネットワーク

- 社内ネットワークの場合、ネットワーク規制の可能性あり。別のネットワークに変更する

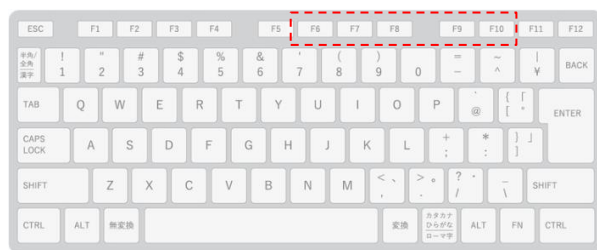
セキュリティソフト

- ソフト自体や一部機能を停止する

法人端末

- 社用PCや学校PCの場合は管理者が制限をかけている、もしくは通信制限を設定している可能性あり。社内ネットワーク管理者へ「接続を許可するドメイン」を確認する

⑤ カメラがOFF



- キーボードのボタンから [ON] にする

※F6-F10あたりにカメラマークがついているキーがあることが多い (Fnキー + カメラキー)

- ノートPCの側面にあるスイッチから [ON] にする

- 端末の再起動

カメラが選択されていない

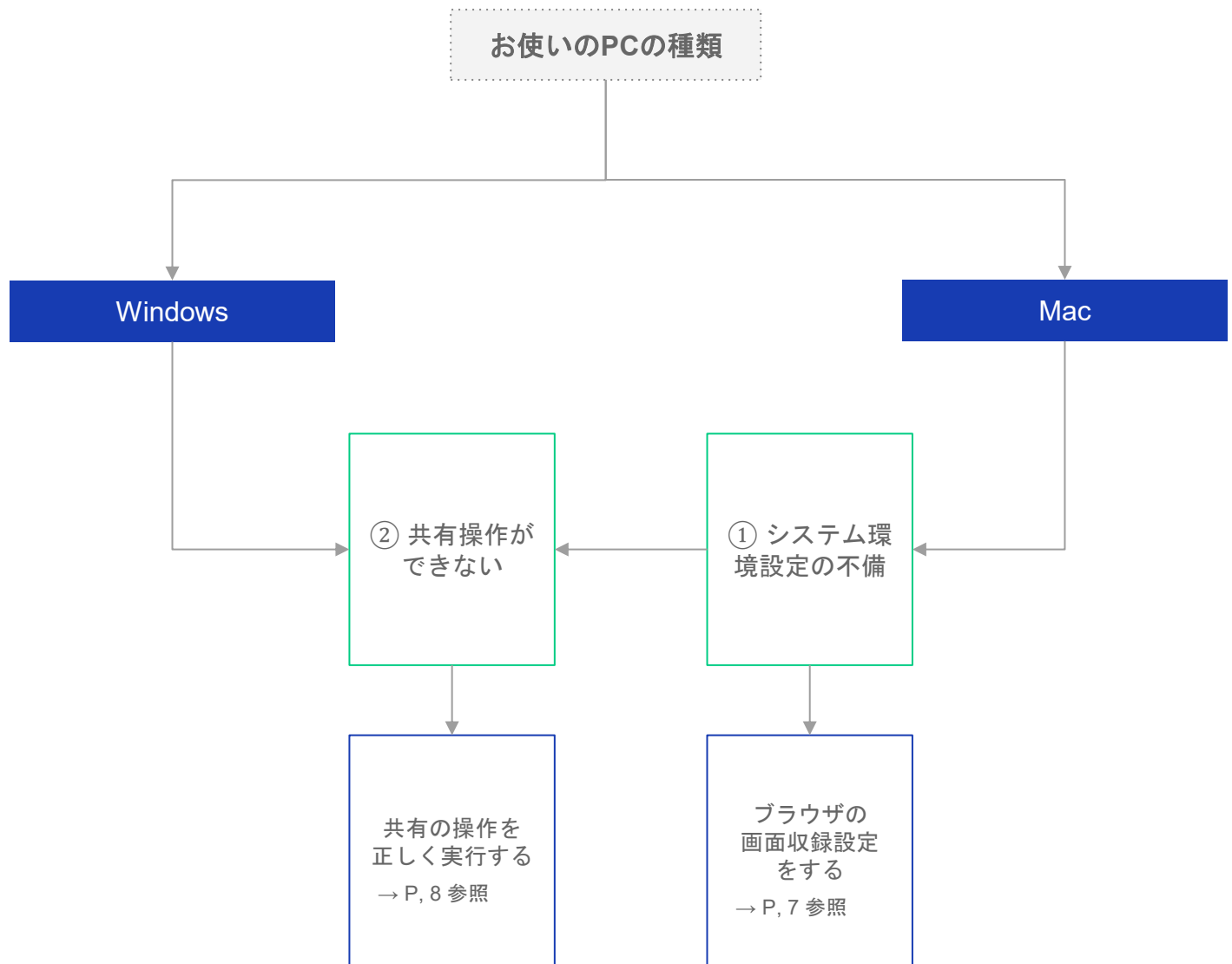


- ビデオセッション内の [カメラ] のタブからPCのインカメラを選択する

その他 の解消方法

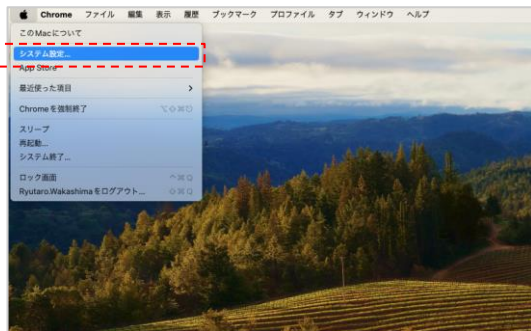
- ブラウザのアップデート
- ブラウザ再読み込み
- 端末の再起動
- 端末変更

case2. 画面の共有ができない

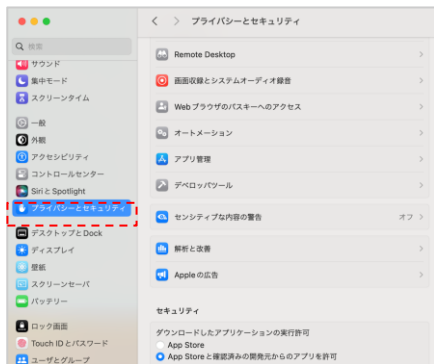


Macのみ

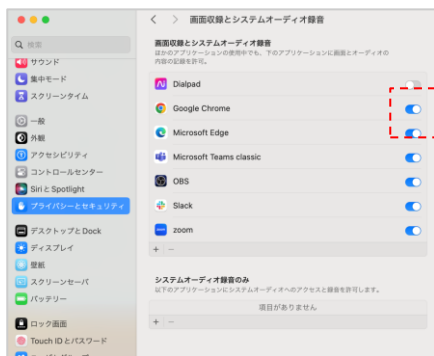
① ブラウザの画面収録設定



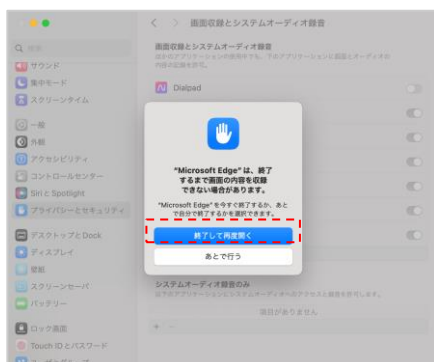
- [システム設定] をクリック（画面下のメニューから進む場合はタイヤの様なマークを選択）



- [プライバシーとセキュリティ] > [画面収録とシステムオーディオ録音] を選択



- Chrome / Microsoft Edge のボタンをオン（青色）にする



- 左図の様なポップアップが表示されるので、「終了して再度開く」を選択します
- ※ ブラウザが強制再起動されるので一度ご自身の画面が切断されます
- ※ ブラウザを再起動しないと画面収録が有効にならないため「あとで行う」を選択すると画面共有ができないままの状態のままです
- ※ ここでパスワードを求める画面が表示される場合があります。その際はPCを立ち上げる時（ロック解除）のパスワードを入力します

② 画面共有の操作



A) ビデオセッションのウィンドウ内にある [共有画面を追加] ボタンをクリック

B) [画面全体] タブをクリック

C) 中央に表示されている自身のPC画面の画像をクリック

※ Chrome では画像が青枠で囲まれていないと [共有] ボタンが有効になりません

※ Microsoft Edge では画面を選択していない場合でも [共有] ボタンを押すことができる場合があります。正しく共有ができない場合は、[画面全体] タブで画面を選択できているかをご確認ください

D) [共有] ボタンをクリック

その他 セキュリティソフトの影響

接続を許可するドメイン

excert.org
*.excert.org
*.auth0.com
*.stripe.com
*.googleapis.com
*.tokbox.com
*.opentok.com
*.vonage.com

*(アスタリスク)は、そのドメインの全てのサブドメインを許可する必要があるという意味です。

セキュリティの確認

ネットワーク

- 社内ネットワークの場合、ネットワーク規制の可能性あり。別のネットワークに変更する

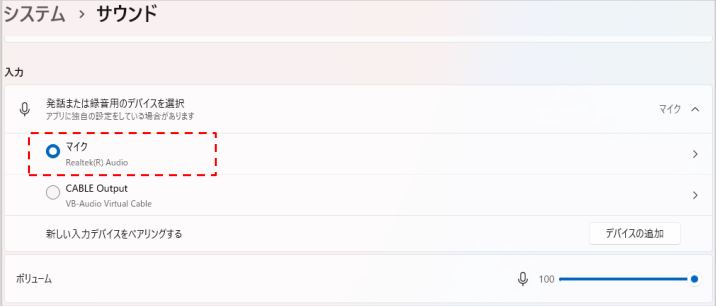
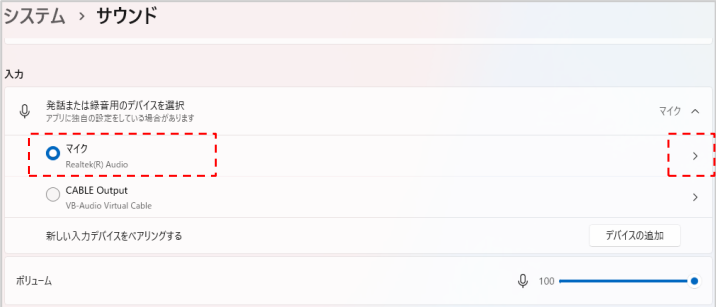
セキュリティソフト

- ソフト自体や一部機能を停止する

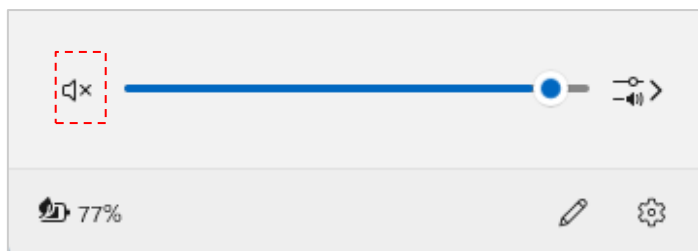
法人端末

- 社用PCや学校PCの場合は管理者が制限をかけている、もしくは通信制限を設定している可能性あり。社内ネットワーク管理者へ「接続を許可するドメイン」を確認する

case3. マイク出力 (ご自身の声が試験官に届いていない)

マイクデバイスのスイッチが入っていない	マイクデバイスのスイッチを入れる
(マイクデバイスが外付けの場合) マイクデバイスの電源プラグまたはPCとの接続部分(USB等)に問題がある	接続部分の抜き差しをして端末のスイッチが入っていることを確認
マイクデバイス（内臓or外付けマイク）が無効になっている 	タスクバー左の [Windowsボタン] > 設定 > システム > サウンド - [入力] 部分を確認、使用したいマイクデバイスにチェックが入っていない場合、有効にしたいデバイスにチェックを入れる
PCの設定からマイクテストができない (※マイク入力の確認方法)  	タスクバー左の [Windowsボタン] > 設定 > システム > サウンド - [入力] 部分を確認、使用したいマイクデバイスにチェックが入っている事を確認の上、[>] をクリック - [入力音量] を確認の上、[マイクのテスト]の「テストの開始」ボタンをクリック

PCのスピーカー設定がミュートのままになっている



- PCタスクバー右の [スピーカーアイコン] をクリックする

- 一番下のスピーカーアイコンの [X]をクリックしてミュートを解除

マイクが選択されていない



- ビデオセッション内の [マイク] のタブから有効なマイクを選択する

case4. スピーカー出力 (試験官の音声聞こえない)

PCの音量が小さくなっている	PC画面右下の [スピーカーマーク] をクリックし、音量が小さくなっていないか確認
外部スピーカー（スピーカー付きの外部カメラや無線機器）が接続されていない	接続を外して音声聞こえるか確認
スピーカーが無効になっている  The screenshot shows the Windows 'System > Sound' settings page. Under the 'Output' section, 'Speaker' (Realtek(R) Audio) is selected and highlighted with a red dashed box. Below it, 'CABLE Input' (VB-Audio Virtual Cable) is listed but not selected. At the bottom, there is a volume slider set to 95% and a 'Devices' button. システム > サウンド 出力 サウンドを再生する場所を選択 アプリに独自の設定をしている場合があります スピーカー Realtek(R) Audio CABLE Input VB-Audio Virtual Cable 新しい出力デバイスをペアリングする デバイスの追加 ボリューム 95	タスクバー左の [Windowsボタン] > 設定 > システム > サウンド - [入力] 部分を確認、使用したいマイクデバイスにチェックが入っていない場合、有効にしたいデバイスにチェックを入れる