

トラブルシューティング① Zoom ミーティングに入れない原因

必ず、確認しましょう

- ① 招待リンクが間違っている
- ② ミーティング ID・パスワードが違う
- ③ アプリのアップデート
- ④ ネット環境に問題がある
- ⑤ アプリの一時的な不具合
- ⑥ アプリのインストールが完了していない

① 招待リンクが間違っている

招待リンクをクリックしてエラーが出る場合は、単純にリンクの綴りが間違っています。招待リンクを再度確認してください。
届いたメールを再確認してください。



② ミーティング ID・パスワードが違う

ミーティング ID とパスワードを入力してエラーが出る場合は、ID とパスワードが間違っています。招待メールをもう一度確認してみましょう。
ちなみに、ミーティング ID が違う時は左記のようなエラーになります。



③ アプリのアップデート

Zoom では定期的にアップデートが行われており、通常は手動で更新作業が必要となります。
大型アップデートが行われた場合、旧バージョンのままだと入れない可能性があるため、必ずアップデートを行きましょう。



アップデートを行う場合の手順は以下の通り。(パソコン)

アプリ画面右上のユーザーアイコンをクリック

「アップデートを確認」をクリック

「更新が利用可能」と表示された場合は「更新」をクリック
最新バージョンへのアップデートが完了すると、「最新の状態を保っています」という表示に切り替わります。

スマホ・タブレットの場合はアプリストアから更新情報を確認することができます。

④ ネット環境に問題がある

屋内・地下など電波が弱いエリアの場合、通信環境が不安定になることで Zoom に入れない可能性があります。

モバイルデータ通信の場合は、**通信速度制限**がかかっている可能性があります。Wi-Fi に切り替えてからもう一度参加してみてください。

スマートフォン・タブレット側に問題があって Wi-Fi が繋がらない場合は、以下の 5 つの対処法があります。

- スマートフォンの場合、機内モードになっていないことを確認
- スマートフォンの「Wi-Fi」をオン・オフ切り替え
- スマートフォンを再起動
- スマートフォンに登録された Wi-Fi のネットワーク設定を再設定
- スマートフォンの「ネットワーク設定をリセット」を行う

⑤ アプリの一時的な不具合

Zoom アプリの一時的な不具合の可能性が高いです。**一度アプリを閉じてから、もう一度立ち上げて**参加し直してみてください。

それでもだめな場合は、一度アプリを削除してからインストールし直してみてください。

⑥ アプリのインストールが完了していない

まずはアプリのインストールができているかどうかを確認しましょう。

Zoom ではパソコン版・スマホ（タブレット）版のアプリが用意されており、インストールすることで利用できるようになります。

アプリを使わず、招待リンクをクリックし、ブラウザから Zoom を起動することも可能ですが、基本的にはアプリ版の利用が推奨されているため、なるべくインストールを行きましょう。

パソコンの場合は Web サイトから、スマホ・タブレットの場合はアプリストアからのダウンロード・インストールが可能です。

招待リンクから Zoom に入れない場合は、ミーティング ID を入力することで入ることができますが、この場合は、アプリをインストールしていることが条件となります。

トラブルシューティング② 端末側に考えられる原因

⑦ 音声が聞こえない

音声が聞こえない場合は、以下を確認してみてください。

- ・パソコン、スマホ、タブレット自体の音量がミュート（消音）になっていないか確認

- ・パソコンに RGB ケーブルや HDMI ケーブルが差さったままになっていないか確認

ケーブルが差さったままだと、パソコン本体やイヤホンから音声出力されない場合がありますので、充電コード、イヤホン以外のケーブル類は抜いてください。

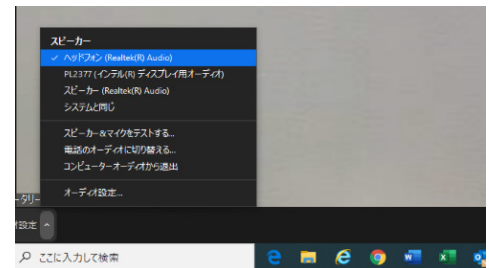


パソコンに RGB ケーブルを接続した様子



パソコンに HDMI ケーブルを接続した様子

- ・イヤホンを使用の場合は、そのイヤホンが Zoom で選択されているか確認



- ・Bluetooth イヤホンの場合、使用するイヤホンに接続されているか確認

使用する予定のない Bluetooth イヤホンやスピーカーに接続されていて本体や使うはずのイヤホンから音が聞こえないケースがあります。

多くの登録済み Bluetooth 機器は自動接続されるように設定されているので、誤ってそれらが作動し、接続されていることが考えられます。

一度、Bluetooth イヤホンやスピーカーをオフにし、使用する方のイヤホンに再接続してみましょう。

- ・Zoom の再起動、パソコンやスマホ、タブレットの再起動

上記の対処法を試しても問題が解決されないのであれば、パソコンやスマホ、タブレットから Zoom を一度閉じた上で再起動してみるのが良いでしょう。それでも音が聞こえない場合、パソコンやスマホ、イヤホンなどが故障している可能性があります。本体やイヤホンを変えてみるしかありません。

⑧ 画面がブラックアウト（真っ暗）になる、動画などの動きが悪くなる

- ・ネット環境を確認

Wi-Fi を使用している場合は、ネットワークが弱いなどの原因が考えられます。

パソコンに負荷が大きくなる時、またネットワーク帯域が逼迫しているときには、Zoom はデータの送受信を最適化します。その際、音声データを優先しますので、画像の解像度が落ちる場合があります。

別紙「トラブルシューティング① Zoom ミーティングに入れない原因」の④をご参照のうえ、ネット環境をご確認ください。