

目次

【ご参考】顔写真登録→本人認証画面でエラーが表示される.....	2
【ご参考】本人認証画面でカメラが起動しない.....	3
【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリが起動できない.....	4
【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリでカメラが起動しない場合.....	5
【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリで「時間がズれているか～」というエラーが表示される.....	7
【ご参考】「シリアル番号一致しませんでした」とエラーが表示される	8

【ご参考】顔写真登録→本人認証画面でエラーが表示される

主な原因は以下の通りです。

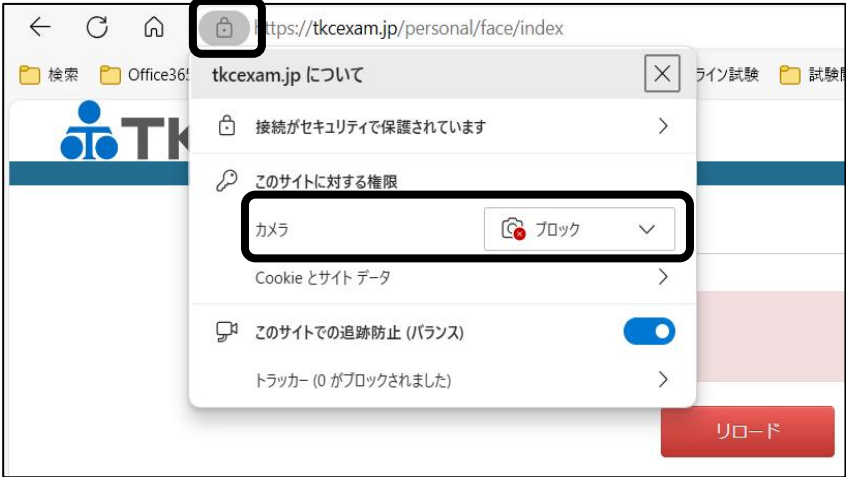
同じネットワークを利用しているほかの方にも同様のエラーが発生する場合は、ネットワーク側の設定が影響している可能性があります。

確認順	確認すること	対応方法
1	ネットワークセキュリティを確認する ネットワーク機器の設定により、試験サイトへの通信がブロックされていませんか。 【エラーメッセージ例】 インフォメーション 通信中にエラーが発生しました。もう一度「本人認証開始」を押して下さい 閉じる	ルーターなどのネットワーク機器の設定を確認し、試験サイトへの通信を許可してください。設定画面や操作方法は機器によって異なるため、機器の手順書をご確認ください。

【ご参考】本人認証画面でカメラが起動しない

本人認証画面でカメラが起動しない場合は、以下の項目を上から順に確認してください。問題が解消した時点で、以降の操作は不要です。

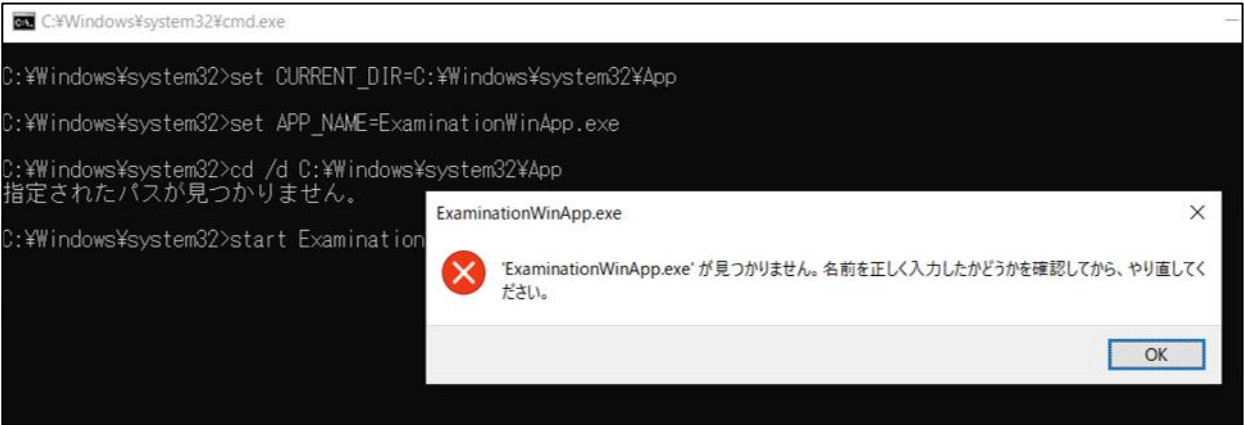
確認順	確認すること	対応方法
1	ブラウザのカメラの設定を確認する ブラウザの設定により、カメラへのアクセスがブロックされていませんか。	初回アクセス時にポップアップが表示された場合は、「許可」をクリックしてください。  ポップアップが表示されない場合は、アドレスバー付近のカメラまたはサイト設定のアイコンをクリックし、カメラへのアクセスを「許可」に変更してください。



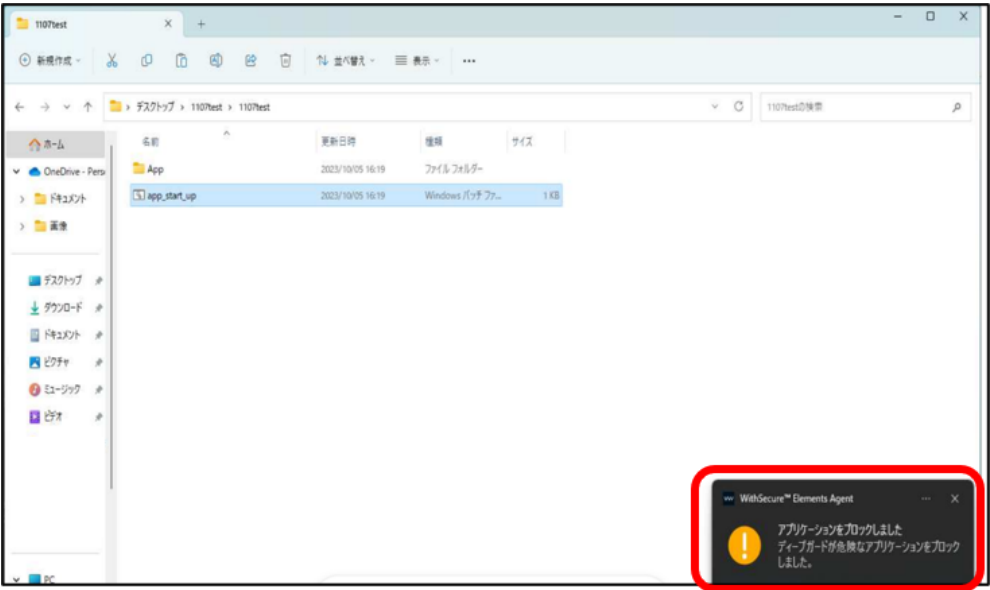
【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリが起動できない

環境確認アプリ・試験アプリが起動しない場合は、以下の項目を上から順に確認してください。問題が解消した時点で、以降の操作は不要です。

確認順	確認すること	対応方法
1	zip ファイルの解凍状態を確認する zip ファイルを解凍しない状態で起動していませんか。	以下のエラー画面が表示される場合は、手順書に従って zip ファイルを解凍してから、試験アプリを起動してください。

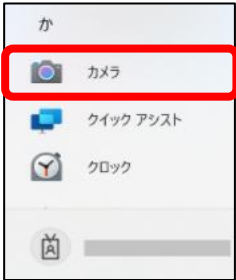


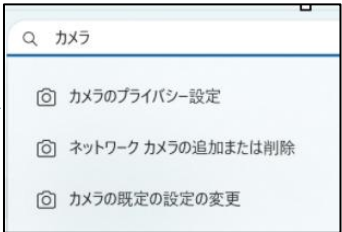
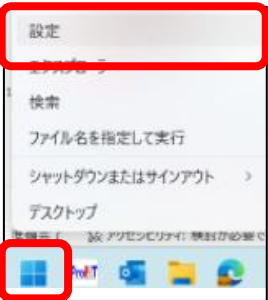
2	ウイルス対策ソフトの設定を確認する ウイルス対策ソフトが試験アプリの起動をブロックしていませんか。	画面右下などにウイルスソフトが起動をブロックしている場合、画面右下などにメッセージが表示されます。 ウイルスソフトの設定画面において、特定のアプリ(今回の場合は「Sample app」)を許可していただく設定をすることで解決する場合があります。 ウイルスソフトにより設定画面が異なるため、設定方法につきましてはウイルスソフトの手順書をご確認ください。
---	--	---

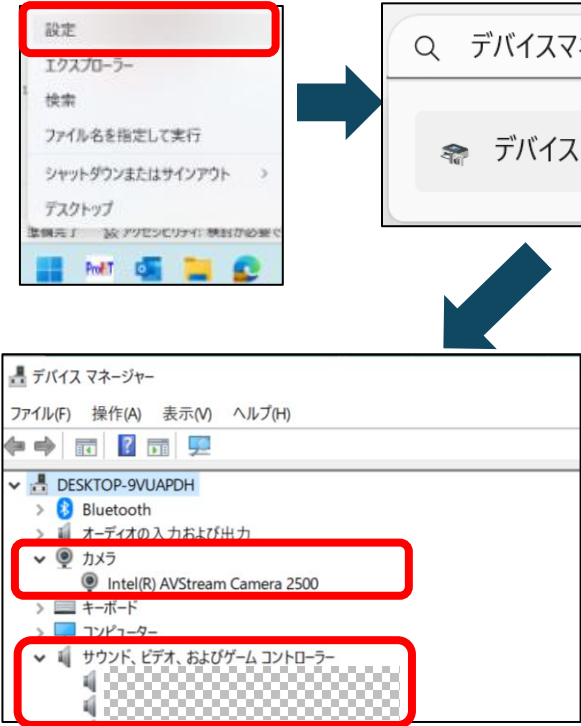


【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリでカメラが起動しない場合

環境確認アプリ・試験アプリでカメラが起動しない場合は、以下の項目を上から順に確認してください。問題が解消した時点で、以降の操作は不要です。

確認順	確認すること	対応方法
1	プライバシーカバーを確認する PC のカメラ部分にあるプライバシーカバーが閉じていませんか。	プライバシーカバーが閉じている場合は、カバーを開けてください。
2	接続しているカメラを確認する 1 台の PC に、内蔵カメラと外付けカメラなど、複数のカメラが接続されていませんか。	使用しない外付けカメラを取り外し、試験で使用するカメラのみを接続してください。
3	ほかのアプリを終了する Teams、Zoom、Webex など、カメラを使用するほかのアプリを起動していませんか。	カメラを使用するほかのアプリをすべて終了し、試験アプリを起動し直してください。
4	Windows の「カメラ」アプリで確認する 「カメラ」アプリを起動し、カメラ映像が表示されるか確認してください。	映像が表示される場合は、手順 5 へ進んでください。表示されない場合は、PC 側のカメラ設定や接続状態を確認してください。 
5	カメラへのアクセス許可を確認する	① Windows ボタンを右クリックし、「設定」を開きます。 ② 検索バーに「カメラ」と入力し、「カメラのプライバシー設定」を選択します。 ③ 「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確認します。なお、デスクトップアプリは一覧に表示されない場合があります。 ④ 同じ項目に「現在使用中」のアプリがないか確認し、該当するアプリがある場合は終了してください。



6	デバイスマネージャーを確認する	① Windows の「設定」を開きます。 ② 検索バーに「デバイスマネージャー」と入力し、デバイスマネージャーを開きます。 ③ 「カメラ」「サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラー」「イメージングデバイス」の各項目に、カメラが複数表示されていないか確認します。 ④ 使用しないカメラを特定できる場合のみ、そのデバイスを右クリックして無効にします。
		※主に「カメラ」、「サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラー」、「イメージングデバイス」の項目に camera、webcam などカメラのような文字が表示されます。 【ご参考】 ・「カメラ」の項目には一つしかカメラがなくても、他の項目にカメラとして認識されている場合、それが影響して起動できない場合もありますので、同様にカメラの無効化をしてください。 ・MAXHUB をご利用の場合は、デバイスマネージャーの「イメージングデバイス」の項目に表示される「sharecamera」を無効化してください。 【ご注意】 無効化したデバイスは利用できなくなりますので、ご自身でご確認の上、無効化の設定をお願いいたします。
7	セキュリティソフトの影響を確認する この確認は最後に行ってください。	注意:セキュリティソフトの停止は、所属先のシステム管理者またはセキュリティソフトのサポート窓口の確認のうえ、最後の確認として行ってください。 ① 指示を受けた場合のみ、インターネットから切断した状態でセキュリティソフトを一時的に停止します。 ② 環境確認アプリを起動し、カメラが認識されるか確認します。 ③ 確認後は環境確認アプリを閉じ、セキュリティソフトを必ず再度有効にしてください。

【ご参考】環境確認アプリ・試験アプリで「時間がズれているか～」というエラーが表示される

環境確認アプリ・試験アプリで「時間がズれているか～」というエラーが表示される場合は、以下の項目を上から順に確認してください。問題が解消した時点で、以降の操作は不要です。

確認順	確認すること	対応方法
1	パソコンの時刻を確認する パソコンの時計がずれていませんか。 1分でもずれている場合は起動できません。	画面右下の時計を右クリックし、「日付を調整する」から時刻を修正してください。 
2	インターネットの接続方法を確認する テザリングでインターネットに接続していませんか。	テザリングはネットワーク環境が不安定になる可能性があるため、使用をお控えください。
3	ウイルス対策ソフトの設定を確認する ウイルス対策ソフトが試験アプリの起動をブロックしていませんか。	ウイルス対策ソフトのファイアウォール設定で、対象のアプリを許可してください。設定画面や操作方法是ソフトによって異なるため、ソフトの手順書をご確認ください。
4	ネットワークセキュリティを確認する ルーターなどの設定により、試験サイトへの通信がブロックされていませんか。	ルーターなどのネットワーク機器の設定を確認し、試験サイトへの通信を許可してください。設定画面や操作方法是機器によって異なるため、機器の手順書をご確認ください。

【ご参考】「シリアル番号一致しませんでした」とエラーが表示される

「シリアル番号一致しませんでした」とエラーが表示される場合は、以下の項目を確認してください。

確認順	確認すること	対応方法
1	初回に起動したアプリを確認する 初回に起動したアプリとは異なるアプリを起動していませんか。	初回に起動したアプリを探し、そのアプリを起動してください。見つからない場合は、全国会事務局までご連絡ください。 web申込時に登録したID/PWでログインしてください。 パスワードを忘れた場合は申込後の案内メールをご確認ください。 キーボードによるショートカットは使えません。 コピー/ペーストはマウスの右クリックで行ってください。 シリアル番号が一致しませんでした。初回ログインしたアプリでお試してください。 ログインID パスワード ログイン