

Teams 会議のトラブルシューティング

Teams 会議（授業）に参加するとき、以下のようなトラブルが発生する場合があります。それぞれのトラブルについて、確認していただきたいこと、また、試していただきたいことをまとめています。

1. 会議（授業）に入室できない、または、先生がロビーで待っている生徒を入室させようとする「入室許可に失敗しました」といったエラーが出る。
 2. 先生がスポットライト機能を使って、発表している子どもを大きく表示しているのに、自分の画面ではその子どもが大きく表示されない。
 3. カメラをオンにしているのに、先生からは「顔が表示されずアイコンだけになっている」といわれる。
 4. 大きいギャラリーのモードにすると真ん中に大きいアイコンが表示されるだけ。
1. 会議（授業）に入室できない、または、先生がロビーで待っている生徒を入室させようとする「入室許可に失敗しました」といったエラーが出る
 - ① 今参加しようとしている会議（授業）とは別の朝の会や授業などに入室しようとしたときも、同じ状態になりますか？
 - ② 参加できた、あるいは「しばらくお待ちください」のメッセージが出た場合は、もう一度参加する会議（授業）を正しく選択できているか確かめ、入室を試みてください。
 - ③ 別の会議（授業）にも参加できない場合はスクリーンショットをご提供ください。
2. 先生がスポットライト機能を使って、発表している子どもを大きく表示しているのに、自分の画面ではその子どもが大きく表示されない。

☆ もう一度 Teams を再起動するかキャッシュ削除（別に説明）で改善みられるか確認してください。
3. カメラをオンにしているのに、先生からは「顔が表示されずアイコンだけになっている」といわれる。
 - ① これまでは正常だった場合は、一旦会議（授業）を退出し、もう一度 Teams を再起動して入室してみてください。
 - ② 外付けのカメラの場合、カメラの抜き差しを行い、事象に改善がみられるかの確認してください。
 - ③ ①・②でも改善しない場合はキャッシュ削除（別に説明）で改善みられるか確認してください。
 - ④ 各種ドライバの更新について、グラフィック / チップセット / オーディオ / NIC (ネットワークインタフェースカード) 等の各種ドライバの再インストールおよび、更新についてご確認ください。([コントロール パネル] > [デバイス マネージャー] よりご確認ください。)
4. 大きいギャラリーのモードにすると真ん中に大きいアイコンが表示されるだけ。
 - ① 50 人以上の会議（授業）はアイコンのみの表示になります。
 - ② 50 人以下の会議（授業）に起こる場合は一旦会議（授業）を退出し、もう一度 Teams を再起動して入室してみてください。
 - ③ ②でも改善しない場合はキャッシュ削除（別に説明）で改善みられるか確認してください。

【キャッシュ削除の方法】

○ Windows 10 パソコンの場合

1. Microsoft Teams を終了します。
2. Windows キーを押下したまま、[R] キーを押下します。
3. [ファイル名を指定して実行] のダイアログが表示されたら、[名前] に “%AppData%\Microsoft” を入力し、[OK] をクリックします。
4. [Teams] フォルダを削除します。
 - ※ Teams のフォルダが削除できない場合はタスクバーの Teams を終了してください。
 - ※ Microsoft Teams 以外にも、Outlook や Word、Excel などの Office アプリケーションが起動中の場合、フォルダが削除できませんので、それらが起動中であればすべて終了します。
5. 同様に Windows キーを押下したまま、[R] キーを押下し、表示されたダイアログに “%LocalAppData%\Microsoft” と入力し、[OK] をクリックします。
6. [Teams] フォルダを削除します。
7. 端末を再起動します。
8. 以下の URL にアクセスして、現在提供されている最新バージョンの Microsoft Teams のインストールをお願いします。

※ URL: <https://teams.microsoft.com/download>

○ Mac OS パソコンの場合

1. Microsoft Teams からサインアウトします。
2. Finder で Option キーを押しながら [移動] をクリックします。
3. ホームフォルダの直下に [ライブラリ] フォルダが表示されますため、クリックし、開きます。
4. 下記の関連フォルダを削除します。
 - Application Support/Microsoft/Teams
 - Application Support/com.microsoft.Teams
 - Caches/com.microsoft.teams
 - Caches/com.microsoft.teams.shiplt
 - Preferences/com.microsoft.teams.plist
5. Teams デスクトップクライアントをアンインストールします。
6. 以下の URL にアクセスし、現在提供されている最新バージョンの Microsoft Teams デスクトップクライアントの再インストールをお願いいたします。

Title : すべてのデバイス上に、Microsoft Teams を取得します。

※ URL : <https://teams.microsoft.com/download>

○ Microsoft Teams Web クライアントの場合

<Microsoft Edge のキャッシュクリアをする方法>

1. Microsoft Edge を起動します。
2. 画面上部右側の [他の操作 (...)] - [設定]の順にクリックします。
3. [設定] タブ内の [閲覧データのクリア] - [クリアするデータの選択]をクリックします。
4. [閲覧データのクリア]内の [閲覧の履歴]、[クッキーと保存済みの Web サイトデータ]、[キャッシュされたデータとファイル]、[保存して閉じたタブや最近閉じたタブ]にチェックをいれ [クリア]をクリックします。
5. [データをクリアしています]から [すべてクリアされました]と表示されましたら、一度起動されているブラウザを全て閉じます。

<Internet Explorer のキャッシュをクリアする方法>

1. Internet Explorer を起動します。
2. [ツール] - [インターネットオプション] の順にクリックします。
3. [全般] タブ内の「閲覧の履歴」にあります [削除] ボタンをクリックします。
4. 閲覧の履歴の削除ウィンドウの一番上にあります [お気に入り Web サイトデータを保持する] のチェックを外します。
5. その他のチェックボックスのチェックを全て入れ、[削除] ボタンをクリックします。
6. [OK] をクリックし、一度起動されているブラウザを全て閉じます。

<Google Chrome のキャッシュをクリアする方法>

1. ブラウザーの右上端にある縦に並んだ点線のアイコンをクリックします。
2. メニューより [設定] をクリックします。
3. [詳細設定を表示...] - [閲覧履歴データの消去...] の順にクリックします。
4. [閲覧履歴のデータを消去する]をクリックし[次の期間のアイテムを消去]を[すべて] とします。
5. [閲覧履歴]、[ダウンロード履歴]、[パスワード]、[キャッシュされた画像とファイル]、[自動入力フォームのデータ]にチェックを入れます。
6. [閲覧履歴データを消去する] をクリックすると、キャッシュのクリアが可能となります。

<Mozilla Firefox のキャッシュをクリアする方法>

6. Mozilla Firefox を起動します。
7. ブラウザーのツールバーにある Mozilla Firefox メニュー (右上の三本の横線) をクリックします。
8. [履歴] を選択します。
9. [最近の履歴を消去] の項目をクリックします。
10. 消去するすべての期間 (T) のプルダウンにて、[すべての履歴] を選択します。消去する項目に [表示したページとダウンロードの履歴] [Cookie] [キャッシュ] [現在のログイン情報] が選択されている状態であることを確認します。
11. [今すぐ消去] をクリックし、一度起動されているブラウザを全て閉じます。

○ モバイルアプリ (iOS) の場合

1. Teams アプリにサインインした状態で Teams アプリを終了します。
※バックグラウンドでも起動していない状態にします。
2. iOS の [設定] をタップします。
3. アプリの一覧より、[Teams] をタップします。
4. [リセット] - [アプリのデータをクリア] を [オン] に設定します。
5. Teams アプリを起動します。
6. [しばらくお待ちください... アプリを最適化しています。] と表示されます。
7. Teams アプリが起動します。
8. Teams アプリを終了し、アンインストールします。
9. iPhone の再起動をします。
10. App Store より再度 Teams アプリをインストールします。

○ モバイルアプリ (Android) の場合

1. Microsoft Teams モバイルアプリを起動します。
2. 左上の三本線より、“設定” をタップします。
3. “データとストレージ” をタップします。
4. “一時ファイルを消去” をタップします。
5. 画面下部にて、消去完了の旨が表示されれば削除完了です。
6. 同様に “アプリのデータをクリア” をタップします。
7. 上記と同様に右側に完了と表示されれば削除完了です。
ご利用端末によっては、端末自体の設定に遷移する場合があります。その場合には端末自体の設定より “ストレージ” “キャッシュ” の削除を行ってください。