

Windows上のWebexアプリのカメラ問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[カメラの一般的な問題の概要](#)

[問題1: カメラへのアクセスが拒否される](#)

[エラー:](#)

[ログ:](#)

[根本的原因:](#)

[ソリューション:](#)

[問題2: カメラが無効](#)

[エラー:](#)

[ログ:](#)

[根本的原因:](#)

[ソリューション:](#)

[問題3: カメラがすでに使用されている](#)

[エラー:](#)

[ログ:](#)

[根本的原因:](#)

[ソリューション:](#)

[問題4: カメラデバイスが見つからない](#)

[エラー:](#)

[ログ:](#)

[根本的原因:](#)

[ソリューション:](#)

はじめに

このドキュメントでは、Windows上のWebexアプリの一般的なカメラの問題を特定して解決する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Windows オペレーティング システム
- Webex アプリ

使用するコンポーネント

次に示すソフトウェアは、テストを行い、このドキュメントで説明する結果を生成するために使用されています。

- Windows 11
- バージョン45.2のWebExアプリ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

カメラの一般的な問題の概要

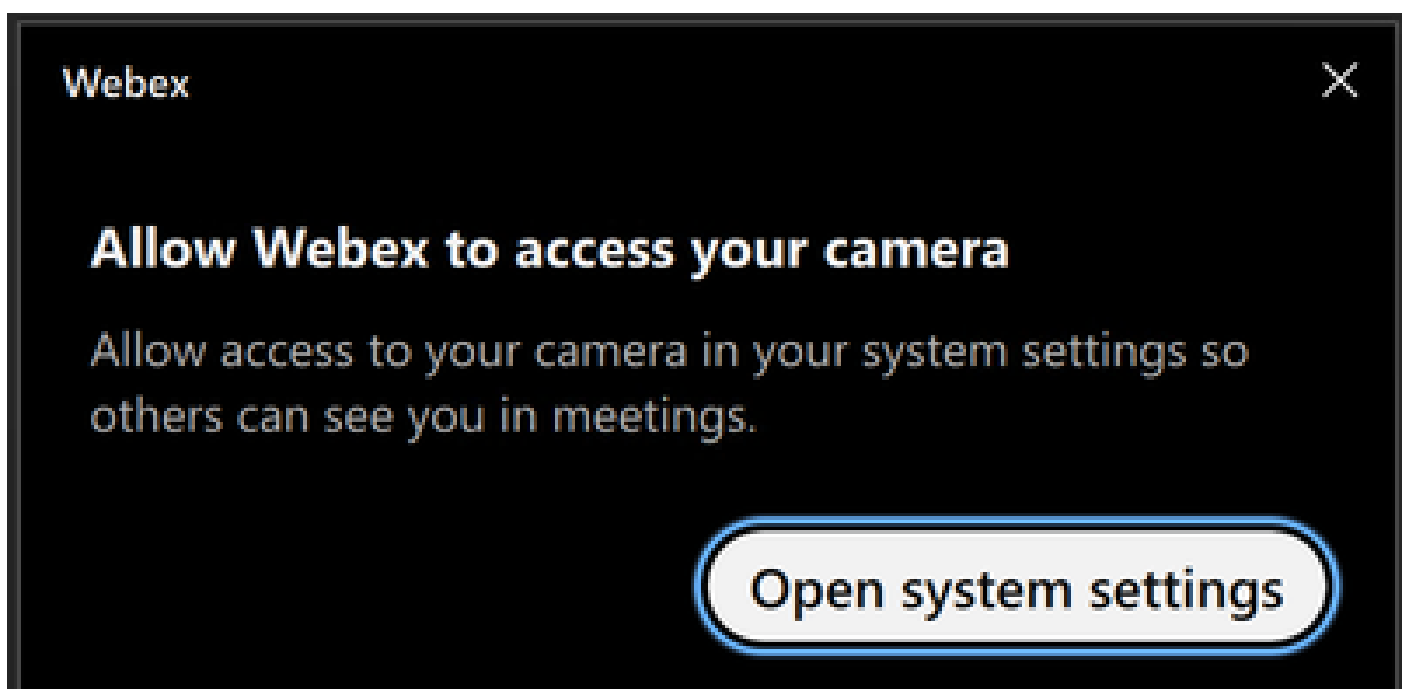
WindowsでWebExを使用すると、ユーザは次のようなさまざまなカメラ関連の問題に遭遇する可能性があります。

- カメラへのアクセスが拒否されました。
- カメラが無効か、または認識されない。
- アプリケーションまたはドライバが競合しています。
- カメラデバイスが見つかりません。

カメラの接続に関する問題の例と、問題に対処するためのトラブルシューティング手順を次に示します。

問題1：カメラへのアクセスが拒否される

エラー:



ログ:

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWSEMVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE

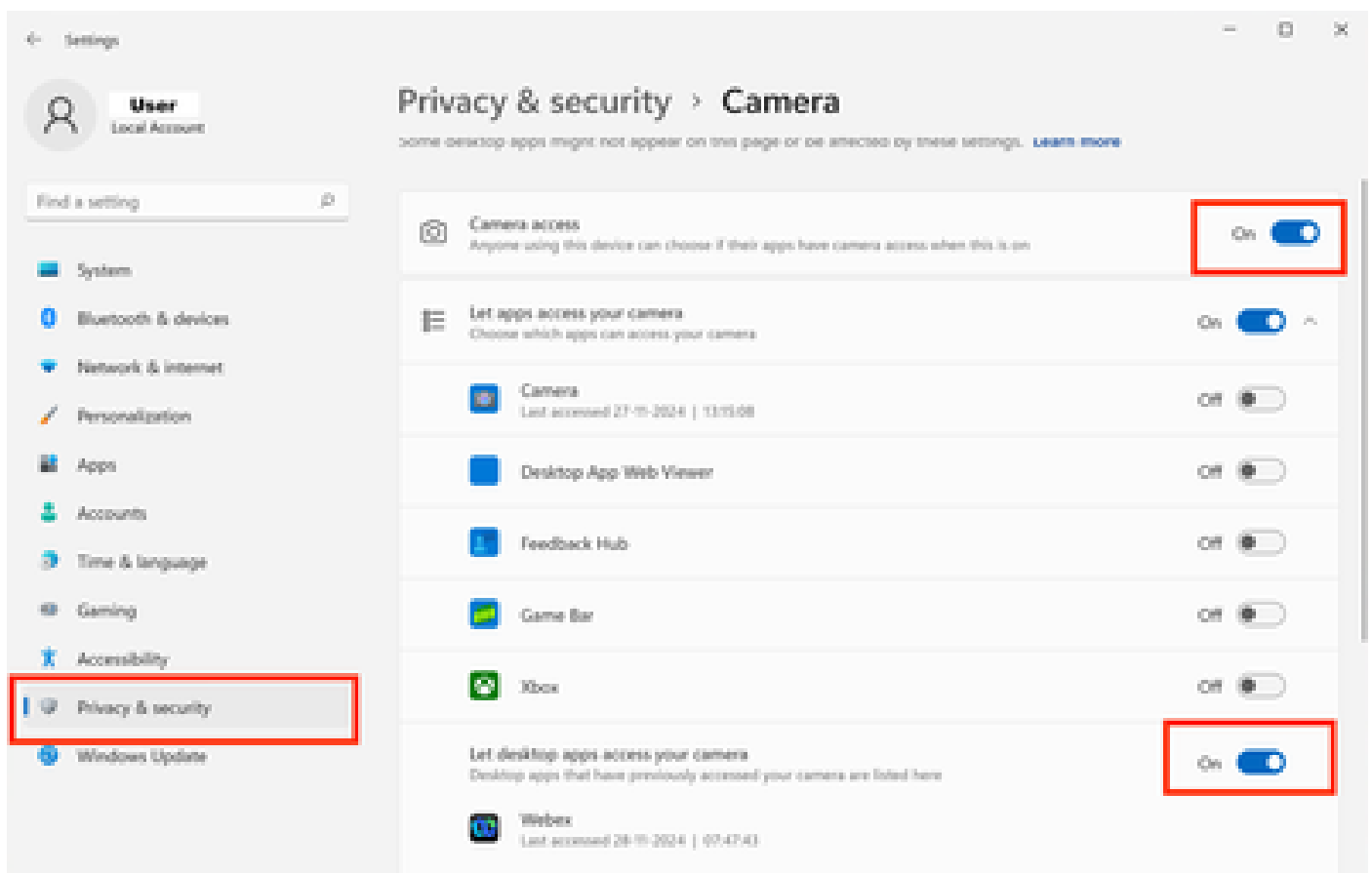
根本的原因：

プライバシー設定が原因で、カメラへのアクセスが拒否される可能性があります。

ソリューション：

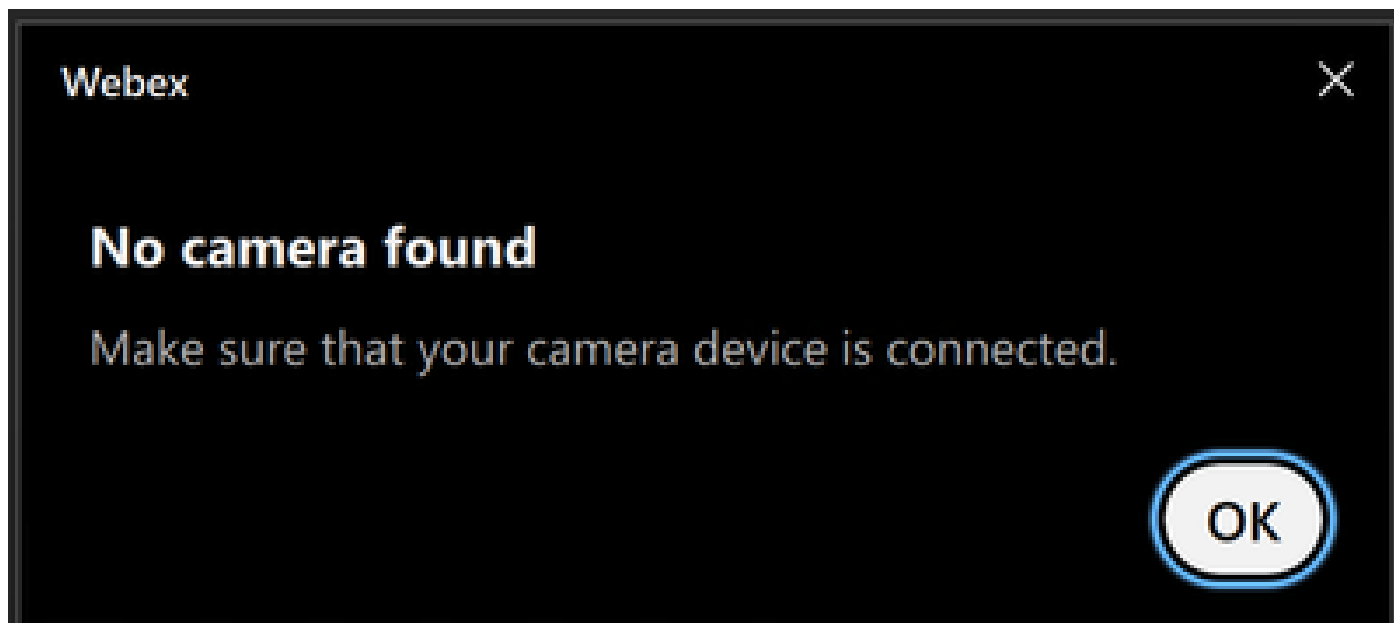
1. Windowsで設定を開きます。
2. Privacy & Security > Cameraの順に移動します。
3. アプリに対してカメラアクセスが有効になっており、Webexがカメラにアクセスできることを確認します。

参考：[カメラプライバシー設定](#)。



問題2：カメラが無効

エラー:



ログ:

2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi

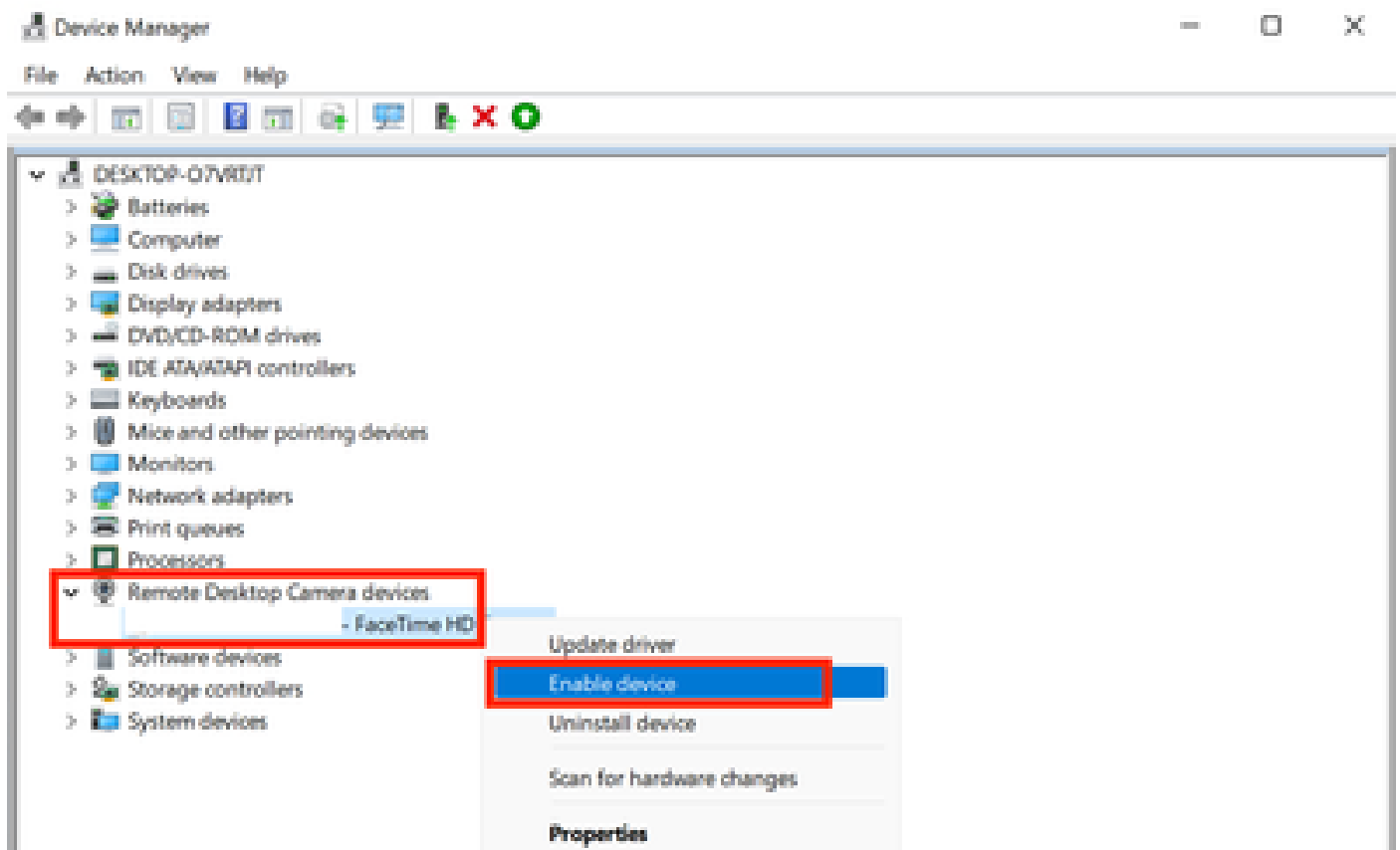
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De

根本的原因：

カメラがシステム設定で無効になっているか、認識されない。

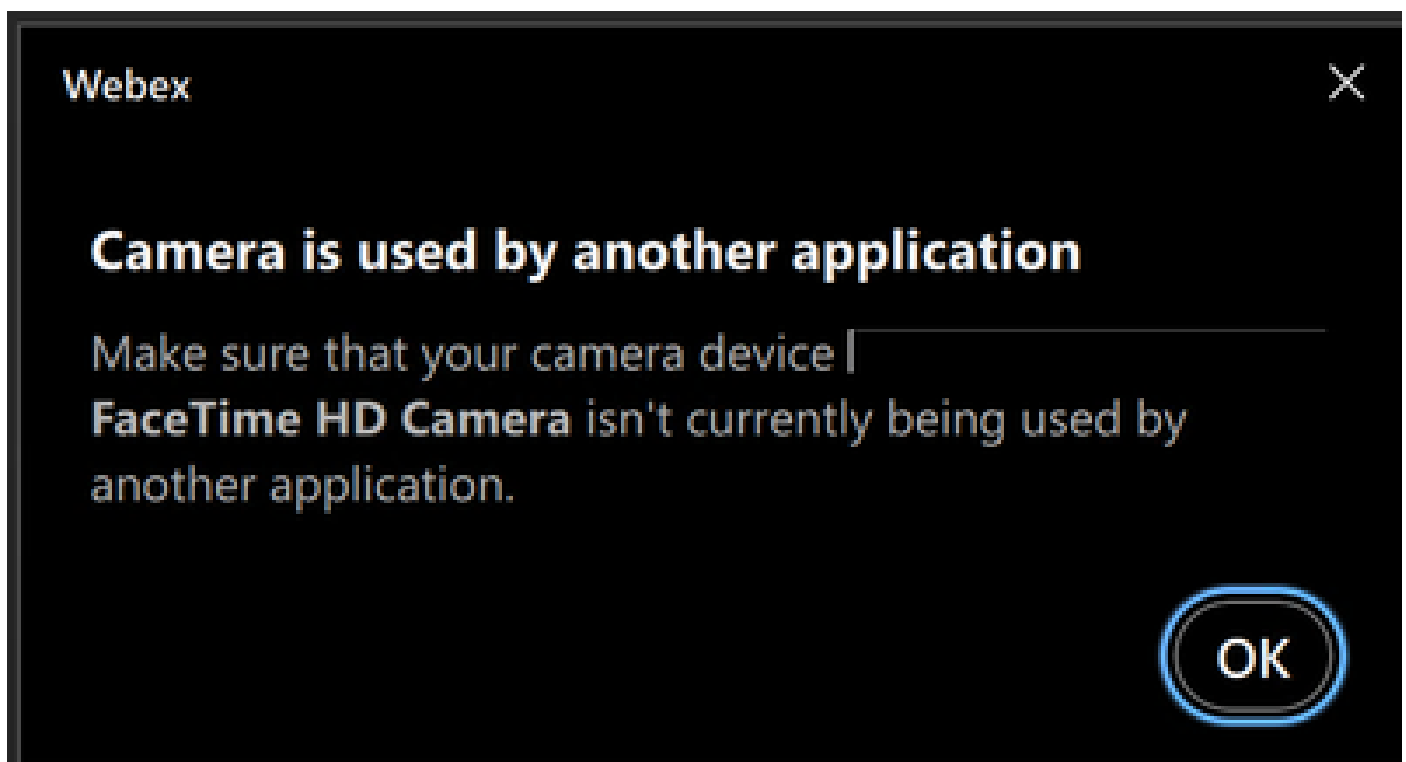
ソリューション：

1. デバイスマネージャを開きます。
2. カメラをカメラの下に配置します。
3. デバイスを右クリックし、Enableを選択します。



問題3：カメラがすでに使用されている

エラー:



ログ:

2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][]CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][]MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error

根本的原因：

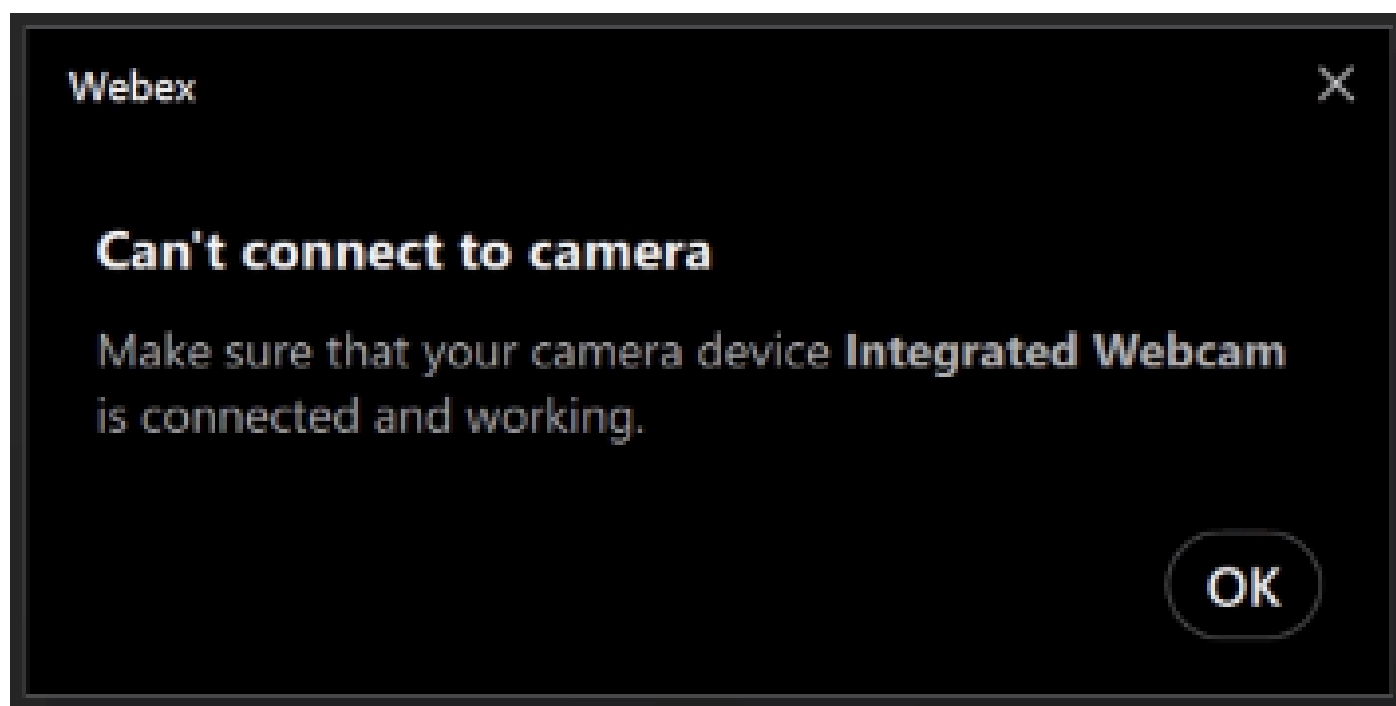
別のアプリケーション（Zoom、Microsoft Teamsなど）がカメラを使用しているため、WebExがカメラにアクセスできません。

ソリューション：

1. カメラを使用している可能性のある他のアプリケーションをすべて閉じます。
2. Webexを再起動して、もう一度やり直してください。

問題4：カメラデバイスが見つからない

エラー:



ログ:

2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][]CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai

根本的原因：

エラーコード0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND)は、カメラデバイスが見つからなかったことを示します。

ソリューション：

1. デバイスマネージャを開き、内蔵Webカメラをアンインストールします。
2. システムを再起動し、Windowsでドライバを自動的に再インストールします。
3. カメラのドライバが最新であることを確認します。
4. ウイルス対策ソフトウェアがWebexのデバイスへのアクセスをブロックしているかどうかを確認します。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。