

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ユーザーマニュアル

AXIS Camera Station troubleshooting guide

本ガイドについて

本ガイドについて

このガイドは、AXIS Camera Stationに関連する問題とトラブルシューティング方法をまとめたものです。問題は関連するトピックの下に保存されており、探しているものを見つけやすくなっています。トピックは、たとえば音声やライブビューなどです。問題ごとに解決策が説明されています。トラブルシューティングでは、解決策を見つけるために、問題の再現が必要になることがあります。

詳細情報

axis.com/support/にアクセスしてください。

- よく寄せられる質問
- ハードウェア要件
- ソフトウェアのアップグレード
- チュートリアル、トレーニング資料、その他の有益な情報

AXIS Camera Stationユーザーマニュアルは次の場所にあります。 *AXIS Camera Station*ユーザーマニュアル

AXIS Camera Station troubleshooting guide

AXIS Camera Stationサービス

AXIS Camera Stationサービス

AXIS Camera Stationサービスが頻繁に再起動される

サーバーが過負荷になると、タスクキューが長くなり、データベースが破損することがあります。

- システムのリソース管理を確認し、AXIS Camera Stationや他のアプリケーションによって多くのリソースが使用されていないかを確認してください。
- データベースメンテナンスを実行するには、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルの [ツール](#)を参照してください。
- 上記の対策で解決しない場合、問題をAxis Supportに連絡します。[24ページ報告手順](#)を参照してください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

AXIS Camera Stationでの装置

AXIS Camera Stationでの装置

一般的な問題

カメラに接続できない

AXIS Camera Stationがカメラに接続できません。一覧表示されたカメラは、追加されていません。

- カメラがネットワークに接続されているかどうか、電源が接続されているかどうか、カメラが起動されて実行中であるかどうかをチェックします。
- **[Configuration > Add devices (設定 > 装置を追加)]** を選択して、もう一度カメラを追加してください。

インストールがキャンセルされました

ユーザーによってインストールがキャンセルされました。一覧表示されたカメラは、追加されていません。

カメラを追加するには、**[Configuration > Add devices (設定 > 装置を追加)]** を選択します。

カメラのパスワードの設定に失敗した

一覧表示されたカメラに、パスワードを設定できませんでした。

- パスワードを手動で設定するには、**[Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Management (管理)]** に移動します。
- カメラを右クリックし、**[User Management > Set password (ユーザー管理 > パスワードを設定)]** を選択します。

装置を追加できない

装置がAXIS Camera Stationに追加される前に別のシステムで使用されていた場合、装置の工場出荷時の設定が必要になることがあります。

- 装置をAXIS Camera Stationに追加できない場合、AXIS Device Managerへの追加を試してみてください。

他の装置のモデルは追加できます。

- 装置が新製品の場合や、ファームウェアが新しくリリースされたものである場合、互換性の問題である可能性があります。AXIS Camera Stationソフトウェアの最新バージョンを使用していることを確認してください。

別の装置モデルを追加できない場合は、カメラのトラブルシューティングを行ってください。axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。

AXIS Camera Stationで装置のファームウェアが更新できない

Webページからカメラのアップグレードができない場合、次の手順を実行します。

- カメラのトラブルシューティングを行い、axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。

すべての装置でファームウェアがアップグレードできない

- ネットワーク接続を確認してください。
- ネットワーク関連の問題でない場合は、AXISサポートに連絡してください。24ページ報告手順に移動します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

AXIS Camera Stationでの装置

特定のモデルでファームウェアがアップグレードできない。

- この問題は新製品や問題のあるファームウェアで発生する場合があります。
- Axisサポートに問題を連絡してください。24ページ報告手順に移動します。

装置が見つかりません

AXIS Camera Stationは、ネットワークを自動的に検索して、接続済みのカメラとビデオエンコーダを検出しますが、カメラが見つかりません。

- カメラがネットワークに接続され、カメラの電源がオンになっているかどうかをチェックしてください。
- クライアント、サーバー、またはカメラが別のネットワークに存在する場合、プロキシとファイアウォールの設定が必要な場合があります。
 - クライアントとサーバーがプロキシサーバーで分離されている場合は、クライアントのプロキシ設定を変更してください。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのクライアントプロキシ設定を参照してください。
 - クライアントとサーバーがNATまたはセキュリティシステムで分離されている場合は、NATまたはセキュリティシステムを変更してください。AXIS Camera Station Service Controlで指定されたHTTPポート、TCP (Transmission Control Protocol) ポート、およびストリーミングポートがセキュリティシステムやNATを通過できるようにしてください。完全なポートリストを閲覧するには、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのポートリストを参照してください。
 - サーバーと装置がプロキシサーバーで分離されている場合は、サーバーのプロキシ設定を変更してください。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのサービスコントロール全般で「プロキシ設定」セクションを参照してください。
- カメラを手動で追加するには、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルの装置の追加を参照してください。

「15秒後にカメラに再接続」というメッセージが繰り返し表示される

これは次のことを示している可能性があります。

- ネットワークが過負荷になっています。
- カメラにアクセス不可能です。カメラがネットワークに接続され、カメラの電源がオンになっているかどうかをチェックしてください。
- グラフィックカードに問題があります。

グラフィックカードの問題の考えられる対処法:

- 最新のグラフィックカードドライバーをインストールします。
- より大容量のビデオメモリーを搭載した高性能なグラフィックカードにアップグレードします。
- ビデオレンダリングにCPUを使用します。
- プロファイル設定を低帯域幅用に最適化するなど、映像と音声の設定を変更します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

録画

録画

録画や再生に影響する可能性のあるパフォーマンスの問題については、9 ページ、ライブビューを参照してください。

一般的な問題

連続録画が有効にならない

一覧表示されたカメラで、連続録画が有効になっていません。

- 連続録画を有効にするには、[**Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)**] を選択します。
- カメラを選択し、[**Continuous (連続)**] をオンにします。

指定したドライブで録画できない

録画ストレージ (ローカルストレージまたはネットワークストレージ) を設定できません。

- 別のストレージを使用するには、[**Configuration > Storage > management (設定 > ストレージ > 管理)**] を選択します。
- ストレージを追加し、そのストレージに録画を保存するカメラのストレージ設定を行います。

AXIS Video Content Stream アプリケーションのインストールに失敗する

AXIS Video Content Stream をサポートするカメラに、AXIS Video Content Stream をインストールできない場合、このエラーメッセージが表示されます。

- アプリケーションを手動でインストールするには:
- [**Configuration > Devices > Management (設定 > 装置 > 管理)**] を選択します。
- カメラを右クリックし、[**Install camera application (カメラアプリケーションのインストール)**] を選択します。

録画が開始されない

数秒待っても録画が開始または停止されません。

ディスクがいっぱいになっている、もしくは割り込みデータが多すぎる可能性があります。

- サーバー用設定シートの [Camera Recording Storage (カメラの録画ストレージ)] から、空き容量があることと、割り込みデータがないことを確認してください。
- AXIS Camera Station用のストレージ上限を上げます。
- ストレージプールにさらにストレージを割り当てます。AXIS Camera Stationのユーザーマニュアルの**ストレージの設定**を参照してください。

連続録画中の録画抜け

録画抜けが発生すると、AXIS Camera Stationで「録画エラー」と警告が表示されます。

以下のような原因で録画抜けが発生することがあります。

- サーバーの過負荷

AXIS Camera Station troubleshooting guide

録画

- ・ ネットワークの問題
- ・ カメラの過負荷
- ・ ディスクの過負荷

すべてのカメラで録画抜けが発生するかどうかを確認してください。

すべてのカメラで発生しない場合は、特定のカメラに過負荷がかかっているかどうかを確認します。問題の切り分けに役立つ質問:

- ・ 録画抜けが発生する頻度は、毎時か毎日か?
- ・ 録画抜けの時間は、数秒か数時間か?
- ・ 録画抜けは、何時に発生するか?

考えられる対処法:

- ・ サーバマシンのタスクマネージャーやリソースマネージャーで、ハードウェアリソースのいずれかが過剰に使用されているかどうかを確認できます。ディスクに過剰使用の兆候がある場合は、ディスクを追加し、いくつかのカメラの録画先を新しいディスクにすることをお勧めします。
- ・ ディスクに書き込まれるデータ量を削減することもできます (ビデオ設定、ZIPストリーム、フレーム/秒、解像度など)。 axis.com/support/tools/axis-site-designerにより推定されるスループットにも留意してください。

詳細については、を参照してください。

エクスポートした録画を再生できない

Windows Media Playerでエクスポートした録画が再生されない場合は、ファイル形式を確認してください。エクスポートした録画は、Windows Media Player (.asfファイル) およびAXIS File Player (.asf、.mp4、.mkv) で再生できます。詳細については、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルの「エクスポートした録画の再生と検証」を参照してください。

注

プレーヤーは、プレーヤーと同じフォルダーにあるすべての録画を自動的に開きます。

AXIS File Playerは、ビデオと音声を再生するためのフリーソフトウェアです。これをエクスポートする録画に添付するように選択できます。インストールは不要です。録画を再生するには、AXIS File Playerを開き、再生する録画を選択します。

録画が消える

録画は指定の日数、保管されます。日数を変更するには、[Configuration > Storage > Selection (設定 > ストレージ > 選択)] に移動します。

ストレージが一杯になると、指定した日数が過ぎていなくても録画が削除されます。ストレージがいっぱいになるのを避けるために、以下の方法を試してください。

- ・ ストレージを追加します。[Configuration (設定)] > [Storage (ストレージ)] > [Management (管理)] に移動します。
- ・ AXIS Camera Station用に予約されるストレージ容量を変更してください。[Configuration > Storage > Management (設定 > ストレージ > 管理)] を選択します。
- ・ 解像度やフレームレートなどを変更して、録画ファイルのサイズを小さくしてください。[Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)] に移動します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

録画

- 録画にはH.264ビデオ形式を使用してください。M-JPEG形式にはより多くのストレージ容量が必要です。**[Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)]** に移動します。
- Zipstreamを使用して、録画のサイズをさらに小さくしてください。**[Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)]** に移動します。

フェイルオーバーによる録画の問題

接続が回復した後、フェイルオーバーによる録画がサーバーに記録されていません。

可能性のある原因:

- カメラとサーバー間に、録画の転送に必要な十分な帯域幅がない。
- 接続がない間、カメラがSDカードに録画していなかった。
 - カメラのサーバーレポートを確認してください。axis.com/support/troubleshootingにアクセスしてください。
 - SDカードが正常に動作し、そこに録画が存在することを確認してください。
- 接続が切れた後、カメラの時刻がずれたか変更された。
 - 今後の録画のために、NTPが正しく同期されていることを確認してください。
 - カメラの時刻をサーバーと同期させるか、カメラにサーバーと同じNTPサーバーを設定してください。

AXIS Camera Stationにおけるフェイルオーバーによる録画の実装は、以下の使用事例に対応できるよう設計されていません。

- 制御されたサーバーシャットダウン。
- 10秒未満の短い接続中断。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ライブビュー

ライブビュー

ライブビューと再生のパフォーマンス

このセクションでは、AXIS Camera Stationクライアントでフレームの欠落やグラフィックの問題が発生した場合に考えられる解決策について説明します。

クライアントハードウェア	
グラフィックカードまたはネットワークアダプターのドライバーが最新であることを確認します。	<ul style="list-style-type: none">• DirectX診断ツールを開きます (コンピューターでdxdiagを検索します)。• メーカーのWebサイトで、お使いのOSに対してドライバーが最新かどうかを確認します。• クライアントとサーバーが同じマシン上で実行されていることを確認してください。• 専用コンピューター上で、クライアントを実行してみます。
モニターの数を確認する	内蔵グラフィックカードの場合、1枚のグラフィックカードに対してモニターは2台までが推奨されています。 <ul style="list-style-type: none">• DirectX診断ツールを開きます (コンピューターでdxdiagを検索します)。• 専用グラフィックカードがサポートされているかどうかを axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines で確認してください。• クライアントによる仮想マシンの使用はサポートされていません。
接続中の装置	
同時に多数のクライアントが接続されています。	<ul style="list-style-type: none">• 顧客の標準的な使用事例を確認してください。• システムがユーザーの要件を満たし、ハードウェアガイドラインに従っていることを確認してください。 axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines を参照してください。
カメラがAXIS Camera Station以外のVMSに接続されている	カメラを他のクライアントから切断し、再起動してください (場合によってはカメラの初期化が必要です)。
同じカメラから、多くの異なるストリーム (特に高解像度) が使用されている	<ul style="list-style-type: none">• Mラインカメラにおいて特に問題になる場合があります。• 同じプロファイルまたは低い解像度でストリーミングしてください。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのストリーミングプロファイルを参照してください。
サーバーの過負荷	
問題の発生と同じ時間に異常なCPU/RAMの使用がある	CPU/RAMを消費する他のアプリケーションが同時に実行されていないことを確認してください。
ネットワークの問題	
問題の発生と同じ時間に異常な帯域幅の使用がある	帯域幅を消費する他のアプリケーションが同時に実行されていないことを確認してください。
十分な帯域幅/リモートまたはローカルネットワーク	<ul style="list-style-type: none">• ネットワークトポロジを確認します。• カメラ、サーバー、クライアント間で使用されるすべてのネットワーク装置 (スイッチ/ルーター/ネットワークアダプター/ケーブル) の健全性チェックを行います。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ライブビュー

ライブビューで映像が表示されない

ライブビューで、既知の正常なカメラからのビデオが表示されません。

- ハードウェアデコーディングをオフにしてみてください。ハードウェアデコーディングはデフォルトで有効になっています。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのストリーミングで「ハードウェアデコーディング」を参照してください。

考えられるその他の対処法:

- カメラのwebインターフェースを介してライブビューストリームを見ることができますか? カメラのホームページは正常に動作していますか?
 - そうでない場合は、カメラのトラブルシューティングを行い、axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。
- カメラサーバーレポートを作成し、axis.com/support/troubleshooting/にアクセスしてください。
- ウイルス対策ソフトウェアがインストールされているかどうかを確認してください。そのソフトウェアがライブストリームをブロックしている可能性があります。
- AXIS Camera Stationのフォルダーとプロセスを許可し、FAQを参照してください。
- ファイアウォールが特定のポートの接続をブロックしていないことを確認し、FAQを参照してください。
- サポートされているWindowsサーバーOSバージョンに対応するデスクトップエクスペリエンスがインストールされていることを確認してください。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのスケジュールされたエクスポートを参照してください。
- 低解像度のストリームが機能するかどうかを確認してください。

上記のいずれでも問題が解決しない場合

- AXISサポートに問題を連絡し、24ページ報告手順にアクセスしてください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ストレージ

ストレージ

ネットワークストレージにアクセスできない

ローカルシステムアカウントを使用してAXIS Camera Station Serviceにログインする場合、他のコンピューターの共有フォルダーにリンクしているネットワークストレージを追加することはできません。

以下の手順で、サービスのログオンアカウントを変更してください。

1. Windowsの [コントロールパネル] を開きます。
2. [System & Security (システムとセキュリティ)] カテゴリーで [Administrative Tools (管理ツール)] > [Services (サービス)] を選択します。
3. [AXIS Camera Station] を右クリックして [Properties (プロパティ)] を選択します。
4. [Log on (ログオン)] タブをクリックします。
5. [Local System account (ローカルシステムアカウント)] から [This account (このアカウント)] に変更します。
6. Windows Active Directoryへのアクセス権を持つユーザーを選択します。

ネットワークストレージが利用できない

AXIS Camera Stationサーバーがインストールされているコンピューターは、ネットワークストレージと同じドメインに属している必要があります。

新しいユーザー名とパスワードを使用してネットワークストレージに再接続できない

認証が必要なネットワークストレージの場合、ユーザー名とパスワードを変更する前に進行中のすべての接続からネットワークストレージを切断することが重要です。

ネットワークストレージのユーザー名とパスワードを変更して再接続する手順は、以下のとおりです。

1. 進行中のすべての接続からネットワークストレージを切断します。
2. ネットワークストレージが切断されたら、ユーザー名とパスワードを変更してください。
3. [Configuration > Storage > Management (設定 > ストレージ > 管理)] を選択し、新しいユーザー名とパスワードを使用してネットワークストレージに再接続します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

動体検知

動体検知

一般的な問題

AXIS Video Motion Detection アプリケーションのインストールに失敗する

AXIS Video Motion Detection 2または4をインストールできません。動体録画は、内蔵動体検知機能を使用して行われます。

アプリケーションを手動でインストールするには、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのカメラアプリケーションのインストールを参照してください。

現在の動体検知の取得に失敗する

AXIS Camera Stationがカメラから動体検知パラメーターを取得できません。動体録画は、内蔵動体検知機能を使用して行われます。

アプリケーションを手動でインストールするには、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのカメラアプリケーションのインストールを参照してください。

動体検知が設定されていない

一覧表示されたカメラで動体検知を設定できません。

- 動体検知を手動で設定するには、[Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)]に移動します。
- カメラを選択し、[Motion Settings (動体設定)]をクリックして動体検知を設定します。

動体検知が有効にならない

一覧表示されたカメラで、動体録画が有効になっていません。

- 有効にするには、[Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)]を選択します。
- カメラを選択し、[Motion detection (動作検知)]をオンにして動体検知を有効にします。

動体検知によって検知される動く物体が多すぎるか少なすぎる

このセクションでは、ビデオ動体検知関連の録画で検知数が多い、または少ないことが予想される場合に考えられる解決策について説明します。

動体設定の調整

動体設定を選択して、動く物体が検知される範囲を調整することができます。

1. [Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)]を選択します。
2. カメラを選択し、[Motion Settings (動体設定)]をクリックします。
3. カメラのファームウェアに合わせて設定を選択します。
 - AXIS Video Motion Detection 2および4: 対象範囲を調整することができます。AXIS Camera StationユーザーマニュアルのAXIS Video Motion Detection 2および4の編集を参照してください。
 - カメラ内蔵の動体検知機能: 対象範囲と除外範囲を設定することができます。AXIS Camera Stationのユーザーマニュアルの内蔵動体検知機能の編集を参照してください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

動体検知

トリガー時間の調整

トリガー期間は2つの連続するトリガー間の間隔であり、この設定は連続する録画の回数を減らすために使用されます。この間隔中に別のトリガーが発生しても録画は継続されます。別のトリガーが発生した場合、トリガー時間はその時点から再度カウントされます。

トリガー時間を変更するには:

1. [Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)] を選択します。
2. カメラを選択し、スライダーを使用して [Trigger period (トリガー時間)] を調整します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

音声

音声

ライブビューで音声聞こえない

ライブビューで音声聞こえない場合は、以下の項目をチェックしてください。

- ご使用のカメラが音声対応であることを確認します。
- ご使用のコンピューターにサウンドカードが装着されていて、有効になっていることを確認します。
- 使用中のプロファイルが音声対応に設定されているかを確認します (以下参照)。
- ユーザーが音声へのアクセス権を持っていることを確認します (以下の説明を参照)。

音声対応プロファイルを設定する

1. [Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)] に移動します。
2. カメラを選択します。
3. ビデオプロファイル設定の [Format (形式)] でMPEG-4またはH.264を選択します。
4. 音声設定の [Microphone (マイクロフォン)] でマイクを選択します。
5. 音声設定の [Use microphone for (マイクの使用対象)] で音声を有効にするタイミングを選択します。音声は、[Live view and recording (ライブビューと録画)]、[Live view only (ライブビューのみ)]、または [Recording only (録画のみ)] に該当します。
6. 該当する場合は、音声設定の [Speaker (スピーカー)] でスピーカーを選択します。
7. [OK] をクリックします。

ユーザーのアクセス権を確認および変更する

注

以下の設定の確認は、AXIS Camera Stationで設定された管理者権限を持つユーザーがログオンして行ってください。

1. [Configuration > Security > User permissions (設定 > セキュリティ > ユーザー権限)] に移動します。
2. ユーザーまたはグループを選択し、[Edit (編集)] をクリックします。
3. [Advanced (詳細設定)] をクリックします。
4. [Audio (音声)] を選択します。
5. [OK] をクリックします。

シーケンスで音声聞こえない

ストリーミングプロファイルで音声を無効にすることができます。詳細については、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのストリームプロファイルを参照してください。

1. [Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)] に移動します。
2. カメラを選択します。
3. シーケンスの最初のビュー用に使用されているプロファイルで、音声が有効になっていることを確認します。このプロファイルが、シーケンスのすべてのビューで使用されます。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

音声

再生中に音声が聞こえない

録画用のプロファイルで音声が有効になっていない場合、音声は録音されません。

注

M-JPEGビデオでは音声は使用できません。別のビデオ形式を選択してください。

録画で音声を有効にするには:

1. 使用するビデオプロファイルがMPEG-4またはH.264に設定されていることを確認します。
 - 1.1 [Configuration (設定)] > [Devices (装置)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)] に移動します。
 - 1.2 カメラを選択します。
 - 1.3 使用するビデオプロファイルに対し、[Format (フォーマット)] ドロップダウンリストから [MPEG-4] または [H.264] を選択します。
 - 1.4 [Apply (適用)] をクリックします。
2. [Configuration > Recording and events > Recording method (設定 > 録画とイベント > 録画方法)] を選択します。
3. カメラを選択します。
4. [Profile (プロファイル)] ドロップダウンリストからMPEG-4またはH.264のプロファイルを選択します。
5. [Apply (適用)] をクリックします。

ルールトリガー録画

既存のルールで音声を有効にするには:

1. [Configuration > Recording and events > Action rules (設定 > 録画とイベント > アクションルール)] を選択します。
2. ルールを選択し、[Edit (編集)] をクリックします。
3. [アクション]のステップで、録画アクションを選択し、[Edit (編集)] をクリックします。
4. 音声が有効なプロファイルを選択します。
5. [Finish (完了)] をクリックして設定を保存します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ログイン

ログイン

サーバーにログインまたは接続できない

このセクションでは、単一サーバーへの接続時に発生するログインおよび接続の問題について説明します。複数のサーバーにログインした場合は、クライアントが起動し、ステータスバーに接続状態が表示されます。接続ステータスの詳細については、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルの「[接続ステータス](#)」を参照してください。

ユーザー名またはパスワードが正しくありません	指定のサーバーにログインするためのユーザー名とパスワードの組み合わせが有効ではありません。	<ul style="list-style-type: none">正しく入力しているか、別のアカウントのユーザー名とパスワードを使用していないか、確認してください。ユーザーがAXIS Camera Stationサーバーへのアクセス権を持っていることを確認してください。AXIS Camera StationサーバーとAXIS Camera Stationクライアントの時刻が同期されていることを確認してください。ドメインユーザーの場合、ドメインサーバーの時刻がサーバーおよびクライアントと同期されていることを確認してください。サーバーに追加されていないが、ローカルの管理者グループのメンバーであるユーザーは、管理者としてクライアントを実行する必要があります。ユーザーアクセス権については、AXIS Camera Stationユーザーマニュアルのユーザー権限の設定を参照してください。
ユーザーにサーバーにログインする権限がありません	指定のサーバーでAXIS Camera Stationを使用する権限のないユーザー名です。	[ユーザー権限] ダイアログでユーザーを追加します。
メッセージのセキュリティを確認できません	サーバーへの安全な接続の設定中に発生するエラーは、ほとんどの場合、クライアントとサーバーの時刻の非同期が原因です。	サーバーとクライアントのUTC時間が正しく同期されているか確認してください。クライアントとサーバーの時刻の差が3時間以内になるように調整してください。
サーバーコンピューターに接続できません	クライアントはサーバーとの接続を確立できませんでした。	<ul style="list-style-type: none">サーバーコンピューターがネットワークに接続されていることを確認してください。サーバーコンピューターが動作しているかを確認してください。ファイアウォールが適切に設定されているかを確認してください。サーバーアドレスが正しく入力されているかを確認してください。クライアントのプロキシ設定を確認してください。
サーバーから応答がありません。	クライアントはサーバーコンピューターと接続できますが、AXIS Camera Stationサーバーが動作していません。	適切なコンピューターに接続しており、AXIS Camera Stationサーバーが動作していることを確認します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ログイン

クライアントがサーバーに接続できない

クライアントがサーバーに接続できず、エラーメッセージが表示されます。

ネットワークが適切に設定されているかを確認してください。

- ご使用のOSがサポートされていることを確認してください。
 - サポートされているOSの全リストはAXIS Camera Stationのリリースノートで確認できます。
- AXIS Camera Stationサーバーが実行中であることを確認してください。
 - サーバーはService Controlから起動します。
- クライアントとサーバーが同じネットワークに接続されていることを確認してください。
 - そうでない場合、クライアントはサーバーの外部IPアドレスを使用する必要があります。
- サーバーとクライアント間にプロキシサーバーがあるかどうかを確認してください。
 - Service Controlでサーバーのプロキシを設定します。
- サーバーとクライアント間にプロキシサーバーがあるかどうかを確認してください。クライアントのプロキシ設定を調整します。
 - ログインページの左下隅で、**[Change proxy settings (プロキシ設定を変更)]** を選択します。
 - または、Windowsのインターネットオプションで設定し、**[Change Proxy settings (プロキシ設定を変更)]** でデフォルトオプションの使用を選択します。

サーバーに接続できません

サーバーへの接続中に不明なエラーが発生しました。

- AXIS Camera Stationサーバーのアドレスとポート番号が正しいかどうかを確認してください。
- サーバーへの接続が、NAT、ファイアウォール、ウイルス対策ソフトウェアによって遮断されていないかどうかを確認してください。
- AXIS Camera Station Service Controlを使用して、サーバーが動作していることをチェックしてください。
 - Windowsの通知エリアのアイコンをダブルクリックして、Service Controlを開きます。AXIS Camera Stationユーザーマニュアルの*AXIS Camera Station Service Control*を参照してください。
 - [General (全般)] タブにサーバーのステータスが表示されます。ステータスが [停止] の場合、**[Start (開始)]** をクリックしてサーバーを起動します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ログイン

サーバーを検出できません	入力されたIPアドレスをクライアントが解決できません。	<ul style="list-style-type: none">サーバーコンピューターがネットワークに接続されているかどうかを確認してください。AXIS Camera Stationサーバーのアドレスとポート番号が正しいかどうかを確認してください。サーバーへの接続がNAT、ファイアウォール、ウイルス対策ソフトウェアによって遮断されていないかどうかを確認してください。
サーバーとクライアントのバージョンが異なります	クライアントで、サーバーより新しいバージョンのAXIS Camera Stationが実行されています。	サーバーをアップグレードして、クライアントと同じバージョンを実行してください。
サーバーとクライアントのバージョンが異なります	サーバーで、クライアントより新しいバージョンのAXIS Camera Stationが実行されています。	クライアントをアップグレードして、サーバーと同じバージョンを実行してください。
サーバーに接続できません。サーバーがビジー状態で応答できません。	パフォーマンスの問題により、サーバーが応答できません	サーバーコンピューターとネットワークが過負荷になっていないかどうかを確認します。
ローカルのAXIS Camera Stationサーバーが起動していません	ユーザーは [This computer (このコンピューター)] を使用して接続を試みましたが、インストールされているAXIS Camera Stationサーバーが実行されていません。	システムトレイのService Controlを使用してAXIS Camera Stationを起動するか、リモートサーバーを選択してログインしてください。
このコンピューターに、AXIS Camera Stationサーバーがインストールされていません	ユーザーは [This computer (このコンピューター)] を使用して接続を試みましたが、このコンピューターにはサーバーがインストールされていません。	AXIS Camera Stationサーバーをインストールするか、別のサーバーを選択してください。
選択したサーバーリストは空です	ログインするために選択したサーバーリストが空でした。	サーバーリスト選択の横にある [Edit (編集)] リンクをクリックして、サーバーリストにサーバーを追加してください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ライセンス

ライセンス

ライセンス登録の問題

自動登録でエラーが発生した場合、以下のように対処してください。

- ライセンスキーを正しく入力したかどうかをチェックします。
- クライアントのプロキシ設定を変更して、AXIS Camera Stationがインターネットにアクセスできるようにします。
- [The server is not connected to the internet (サーバーはインターネットに接続していません)] オプションを選択します。
- サーバーIDをメモし、axis.com/licenses/systemsからAXIS Camera Stationをアクティブ化します。
- サーバーの時刻が正しいことを確認します。

詳細については、axis.com/products/axis-camera-station/licenseを参照してください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

ユーザー

ユーザー

ドメインユーザーが見つかりません

ドメインユーザーの検索が失敗する場合、以下の手順でサービスログオンアカウントを変更してください。

1. Windowsの [コントロールパネル] を開きます。
2. [システムとセキュリティ] のカテゴリで [Administrative Tools (管理ツール)] を選択し、[Services (サービス)] を選択します。
3. [AXIS Camera Station] を右クリックして [Properties (プロパティ)] を選択します。
4. [Log on (ログオン)] タブをクリックします。
5. [Local System account (ローカルシステムアカウント)] から [This account (このアカウント)] に変更します。
6. Windows Active Directoryへのアクセス権を持つユーザーを選択します。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

証明書エラー

証明書エラー

証明書エラーが解決されない限り、AXIS Camera Stationは装置と通信できません。

次のような証明書エラーが発生する場合があります。

証明書が見つかりません - 装置の証明書が削除された場合。証明書が削除された原因が分かっている場合は、**[Repair (修復)]** をクリックして証明書を修復します。不正アクセスの疑いがある場合は、問題を調査してから **[修復]** ボタンをクリックしてください。**[Advanced (詳細設定)]** をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。証明書が削除された原因として、以下のケースが考えられます。

- 装置が工場出荷時の状態にリセットされた。
- 安全なHTTPS通信が無効になった。
- 権限のない第三者が装置に不正アクセスし、変更を行った。

信頼できない証明書 - 装置の証明書がAXIS Camera Stationの外部で変更されている場合のエラー。権限のない第三者が装置に不正アクセスし、変更を行った可能性があります。証明書が変更された理由が分かっている場合は、**[Trust This Device (この装置を信頼する)]** をクリックします。そうでない場合は、問題を調査してからボタンをクリックしてください。**[Advanced (詳細設定)]** をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。

認証局のパスフレーズがない

AXIS Camera Stationに認証局があるが、一緒にパスフレーズが保存されていない場合は、次のアラームが表示されます。

You need to provide a passphrase for the Certificate Authority certificate. Read the AXIS Camera Station User Manual for more information. (認証局証明書のパスフレーズを指定する必要があります。詳細については、AXIS Camera Station ユーザーマニュアルを参照してください。)

この問題は、次の3つの方法で解決できます。

- 装置でHTTPSを有効にする
- 既存の認証局をインポートする
- AXIS Camera Stationで新しい認証局を生成する

装置でHTTPSを有効にするには:

1. **[Configuration (設定)]** タブを開きます。
2. **[Devices (装置)]** > **[Management (管理)]** に移動します。
3. リスト内で右クリックし、装置を選択して、**[Security (セキュリティ)]** > **[HTTPS]** > **[Enable/Update (有効化/更新)]** に移動します。
4. **[Yes (はい)]** をクリックして確定します。
5. 認証局のパスフレーズを入力します。その後、**[OK]** をクリックします。

既存の認証局をインポートするには:

1. **[Configuration (設定)]** タブを開きます。
2. **[Security (セキュリティ)]** > **[Certificates (証明書)]** に移動します。
3. **[Import... (インポート...)]** をクリックします。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

証明書エラー

4. [OK] をクリックして、既存の認証局を置き換えることを確認します。

注

AXIS Camera Stationは装置との接続を失い、一部のシステムコンポーネントが再起動します。

5. 既存の認証局を見つけて開きます。
6. 認証局のパスフレーズを入力します。その後、[OK] をクリックします。

AXIS Camera Stationで新しい認証局を生成するには:

1. [Configuration (設定)] タブを開きます。
2. [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] に移動します。
3. [Generate... (生成...)] をクリックします。
4. [OK] をクリックして、既存の認証局を置き換えることを確認します。

注

AXIS Camera Stationは装置との接続を失い、一部のシステムコンポーネントが再起動します。

5. 新しい認証局のパスフレーズを作成します。その後、[OK] をクリックします。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

時刻同期

時刻同期

Windowsタイムサービスが実行されていない

Windows TimeサービスがNTPサーバーに同期していません。これは、NTPサーバーに到達できないことが原因となっている可能性があります。次の点を確認します。

- NTPサーバーがオンラインである。
- ファイアウォールの設定は適正である。
- 装置はNTPサーバーと通信できるネットワーク上にある。

サポートについては、システム管理者にお問い合わせください。

{device}で{time}の時差を検出しました

装置はサーバー時刻と同期していません。

1. [Configuration > Devices > Time synchronization (設定 > 装置 > 時刻同期)] に移動し、装置のサーバー時間オフセットを確認します。
2. サーバーの時間オフセットが2秒を超える場合:
 - 2.1 [Enable time synchronization (時刻同期を有効にする)] が選択されていることを確認します。
 - 2.2 装置が指定されたNTPサーバーと通信可能であることを確認します。
 - 2.3 [Configuration > Devices > Management (設定 > 装置 > 管理)] で装置を再読み込みします。
3. サーバーのタイムオフセットが2秒未満の場合、装置が時刻同期のために十分なデータを送信しない可能性があります。
 - 3.1 [Send alarm when the time difference between server and device is larger than 2 seconds (サーバーと装置の時差が2秒を超える場合にアラームを送信する)] をオフにしてアラームを無効にします。
 - 3.2 装置がサーバーと正しく同期していません。録画のタイムスタンプは、装置が録画した時刻ではなく、サーバーが録画を受信した時刻に付きます。

ヘルプが必要な場合は、Axisサポートにお問い合わせください。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

技術サポート

技術サポート

AXIS Camera Stationのライセンスバージョンをお持ちのお客様は、技術サポートをご利用いただけます。

技術サポートに連絡するには、☰ > [Help (ヘルプ)] > [Online Support (オンラインサポート)] を選択するか、axis.com/supportにアクセスします。

サポートケースにシステムレポートとスクリーンショットを送付されることをお勧めします。

システムレポートを作成するには、☰ [> Help > System report (> ヘルプ > システムレポート)] を選択します。

報告手順

このガイドを使用しても解決できない問題がある場合は、*Axis Online Helpdesk*に問題を連絡してください。サポートが問題を理解し、解決できるようにするために、以下の情報を含める必要があります。

- 問題の再現方法または問題の発生状況に関する明確な説明。
- 問題が発生する時刻および関係するカメラ名やIPアドレス。
- 問題が発生した直後に生成されたAXIS Camera Stationシステムレポート。
- 必ず、問題を再現できるクライアントまたはサーバーからシステムレポートを生成してください。
- 関連するライブビュー: [Generate System Report (システムレポートを生成する)] ダイアログで、すべてのモニターの [Include screenshots (スクリーンショットを含める)] オプションを有効にします。
- 必要な場合にのみデータベースファイルを含めます。除外するとアップロードの時間が短縮されます。

必要に応じて、サポートチームから追加の情報が求められる場合があります。その場合は、以下の情報を提供してください。

注

たとえば、ネットワークトレースやデータベースファイルなど、ファイルが100 MBを超える場合は、信頼できる安全なファイル共有サービスを使用してファイルを送信してください。

デバッグログ - より多くの情報を収集するためにデバッグレベルでのログ作成が必要になる場合があります。これはAxis Product Specialistのリクエストによってのみ実行されます。手順については、FAQを参照してください。

ライブビューデバッグオーバーレイ - 場合によっては、オーバーレイ情報のスクリーンショットや、対象時間帯の値の変化を示すビデオを提供することが役立ちます。オーバーレイ情報を追加するには、次のようにします。

- キーの組み合わせ Ctrl + i 1回押すと、ライブビューでオーバーレイ情報が表示されます。
- キーの組み合わせ Ctrl + i 2回押すと、デバッグ情報が追加されます。
- キーの組み合わせ Ctrl + i 3回押すと、オーバーレイが非表示になります。

ネットワークトレース - 製品スペシャリストから依頼があった場合、AXIS Camera Stationシステムレポートと同時に以下の情報が生成される必要があります。

特定のカメラのみで発生する問題:

- カメラの時刻をサーバーの時刻と同期していただくなら、これによって、Axis Supportが問題を確認しやすくなります。
- 再現性がある場合、問題発生前後に渡りネットワークトレースを取得します。これには以下が含まれます。

AXIS Camera Station troubleshooting guide

技術サポート

- カメラで取得された60秒のネットワークトレース (カメラファームウェア5.20以上でのみ適用可能) 次のVAPIXコマンドを使用します。必要に応じ、ログイン、IPアドレス、期間 (秒) を変更します。

```
http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump&duration=60
```
- サーバーとカメラ間での通信を示すサーバーで取得された10~30秒のネットワークトレース。このドキュメントには、顧客にそのまま送信できる詳細な手順が含まれています。

データベースファイル - データベースを調査または手動で修復する必要がある場合。システムレポートを生成する前に、**[Include database in the report (レポートにデータベースを含める)]** を選択します。

スクリーンショット - UIに関連するライブビューの問題の場合は、スクリーンショットを使用してください。たとえば、録画のタイムラインの表示が必要な場合や説明が難しい場合です。

画面の録画 - 問題を言葉で説明するのが難しい場合、たとえば問題の再現に多くのUI操作が関わる場合は、画面録画を使用してください。

FAQ

AXISセキュアリモートアクセスへのアクセスを許可するようにファイアウォールを設定します。

AXISセキュアリモートアクセスは、認証を必要とするプロキシをサポートしていません。回避策として、カメラ (AXIS Companion) と AXIS Camera Stationサーバー (AXIS Camera Station) に認証のバイパスを許可することが考えられます。

クライアントまたはカメラがルーター経由で送信接続を行うたびに、ルーターはホールパンチ用のランダムな外部ポートをその接続に提供します。どのポートが使用されるかは予測できません。

AXIS Companion クラシックとAXIS Camera Station

- セキュアリモートアクセスが機能するには、ネットワークでポート80および443での送信トラフィックを許可する必要があります。
- 仲介サーバーは動的IPアドレスを使用します。仲介サーバーサーバーのURLは次のとおりです。
 - `accws01.accws.axis.com`
 - `accws02.accws.axis.com`
 - `accws03.accws.axis.com`
 - `us-us.accws.axis.com`
 - `usaccws01.accws.axis.com`
 - `usaccws02.accws.axis.com`
 - `us-sra-oauth.axis.com`
 - `se-eu.accws.axis.com`
 - `se-sra-oauth.axis.com`
 - `se-ap.accws.axis.com`
 - `acsapi.axis.com`
 - `gateway.api.axis.com`
- サイトサービスURLにはポート80経由でもアクセスします。 `http://accws.se.axis.com`

AXIS Camera Station troubleshooting guide

技術サポート

ピアツーピア (P2P):

サーバー側 - カメラ (AXIS Companion)/サーバー (AXIS Camera Station) はポート 80 および 443 (送信) に接続できる必要があります。

クライアント側ネットワーク - 送信 80 & 443

Web プロキシ/4G を使用した接続 - P2P は機能せず、通信は仲介サーバーを介して中継されます。

動的ポートを使用すると、ホールパンチ/P2P が妨げられる可能性があります

- 特別なファイアウォールがある国の場合 (例: ドバイと中国) セキュアリモートアクセスは、ターンサーバーに到達できないため機能しません (インターネットが制限されているため、ISP がインターネットトラフィックを制限している場合)
- 一部のサーバーはスウェーデンにあり、地理位置情報タイプのファイアウォールを使用する場合は変更が必要になる場合があります。
- プロキシによっては、特定のプロトコルをブロックしたり、証明書を要求したり、一定時間が経過すると接続を切断したりするために、AXIS セキュアリモートアクセスでは動作しないことがあります。

AXIS Companion (バージョン 4)

次の URL は、AXIS Companion 4 のすべてのカメラ/レコーダーにインストールされている通信エージェントによって使用されます。

- https://*.axis.com/
- wss://*.axis.com/
- https://*.axis.cloud/

一部の場合:

- aiuktg4q1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com
- cdn.appdynamics.com:443 はファイアウォール内で信頼される必要があります。AppDynamics は、アプリケーションのパフォーマンスに関する洞察を得るために使用されます。AppDynamics はアプリケーションパフォーマンス監視 (APM) です。アプリケーションの監視、分析、最適化に役立ち、パフォーマンスのボトルネックや問題を事前に特定し、対処できます。

使用される送信ポート

クラウドサービスリクエストの場合:

- 443 (HTTPS)

P2P 用:

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

AXIS Camera Station troubleshooting guide

その他のリソース

その他のリソース

このトラブルシューティングガイドとユーザーマニュアルの他に、AXIS Camera StationのYouTubeチャンネルで、技術サポートと機能に関する動画を提供しています。この動画は*youtube.com*でご覧いただけます。

