

# AXIS Camera Station 5

### 本ガイドについて

このガイドは、AXIS Camera Station 5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。

### 詳細情報

[axis.com/support/](https://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 5サービス

### サーバーが頻繁に再起動する

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で、AXIS Camera Station 5または他のアプリケーションが大量のリソースを使用しているかどうかを確認します。
- データベースメンテナンスを実行します。ユーザーマニュアルの「データベースメンテナンス AXIS Camera Station 5」を参照してください。

上記のいずれでも問題が解決しない場合は、Axisサポートに連絡してください。報告手順, on page 24に移動します。

## ビデオ管理システムの装置

### 一般的な問題

|  |  |
|--|--|
| カメラに接続できない                                   |  |
| VMS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ませんでした。       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. カメラがネットワークに接続されており、電源が供給されており、カメラが動作していることを確認してください。</li> <li>2. [Configuration &gt; Add devices (設定 &gt; デバイスの追加)] を選択して、もう一度カメラを追加してください。</li> </ol>   |
| インストールがキャンセルされました                            |  |
| ユーザーがインストールをキャンセルしました。一覧表示されたカメラは追加されませんでした。 | カメラを追加するには、[設定] - [デバイスの追加] 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。                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. パスワードを手動で設定するには、[Configuration (設定)] &gt; [Devices (デバイス)] &gt; [Management (管理)] に移動します。</li> <li>2. カメラを右クリックし、[User Management &gt; Set password (ユーザー管理 &gt; パスワードを設定)] を選択します。</li> </ol> |

### 装置を追加できない

装置が AXIS Camera Station 5に追加する前に別のシステムで使用されていた場合:

- 装置を工場出荷時の設定に戻します。

装置をビデオ管理システム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。

追加する装置モデルとは別の装置モデルを追加できます。

- 装置が新製品の場や、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。必ず最新の AXIS Camera Station 5ソフトウェアバージョンを使用してください。

別の装置モデルを追加できない場合:

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

### AXIS Camera Station 5を通じて装置のファームウェアを更新できない

webインターフェースからカメラのアップグレードができない場合:

- カメラのトラブルシューティングを行い、[axis.com/support/troubleshooting](http://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

- ネットワーク接続があることを確認します。
- 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。報告手順, on page 24に移動します。

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。

- 互換性の問題である可能性があります。Axisサポートに連絡してください。報告手順, on page 24に移動します。

## デバイスが検出されない

ビデオ管理システムは、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ており、電源が供給されていることを確認します。
- 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上にある場合は、プロキシとファイアウォールの設定を行います。
  - クライアントとサーバーの間にプロキシサーバーがある場合は、クライアントのプロキシ設定を変更します。ユーザーマニュアルの「クライアントプロキシ設定 AXIS Camera Station 5」を参照してください。
  - クライアントとサーバーの間にNATやセキュリティシステムがある場合は、NATやセキュリティシステムを変更します。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 5のポートリストを参照してください。
  - サーバーと装置の間にプロキシサーバーがある場合は、サーバーのプロキシ設定を変更します。ユーザーマニュアルの「Service Control全般 AXIS Camera Station 5」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、ユーザーマニュアルの「デバイスの追加 AXIS Camera Station 5」を参照してください。

## 「15秒後にカメラに再接続」メッセージの頻発

考えられる問題:

- ネットワークの過負荷。
- 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ており、電源が供給されていることを確認します。
- 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。

## 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、ライブビュー, on page 9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オンになっていません。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連続録画をオンにするには、[Configuration &gt; Recording and events &gt; Recording method (設定 &gt; 録画とイベント &gt; 録画方法)] に移動します。</li> <li>2. カメラを選択し、[Continuous (連続)] をオンにします。</li> </ol>  |
| 指定したドライブで録画できない  |   |
| システムが録画ストレージを設定できません。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 別のストレージを使用するには、[設定] - [ストレージ] - [管理] を選択します。</li> <li>2. ストレージを追加し、カメラのストレージ設定を行います。</li> </ol>   |
| 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。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. アプリがを手動でインストールするには、[Configuration &gt; Devices &gt; Management (設定 &gt; デバイス &gt; 管理)] に移動します。</li> <li>2. カメラを選択し、 をクリックします。</li> </ol> |

### 録画が開始されない

数秒経っても録画が開始または停止しない場合は、ディスクがいっぱいであるか、割り込みデータが多すぎることを示しています。

- サーバーの設定シートの [Recording Storage (録画ストレージ)] で、空き容量があり、割り込みデータがないことを確認してください。
- ビデオ管理システムのストレージの上限を増やします。
- ストレージプールにさらにストレージを割り当てます。ユーザーマニュアルの「ストレージの設定 AXIS Camera Station 5」を参照してください。

### 連続録画中の録画抜け

録画抜けがあり、「Recording errors (録画エラー)」というラベルの付いたアラームが表示されます。以下のような原因でギャップが発生することがあります。

- サーバーの過負荷
- 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。一部のカメラでのみこの問題が発生する場合は、そのカメラの過負荷が原因である可能性があります。原因を見つけるために、次の質問を自問してください。

- 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:

- サーバータスクマネージャーで、システムがいずれかのハードウェアリソースを通常より多く使用しているかどうかを確認します。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してください。
- ディスクに書き込まれるデータ量を削減します (ビデオ設定、ZIPストリーム、フレーム/秒、解像度など)。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。axis.com/support/tools/axis-site-designerを参照してください。

詳細については、ライブビューと再生のパフォーマンス, on page 9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を再生するには、Windows Media Player (.asf) またはAXIS File Player (.asf、.mp4、.mkv) を使用します。

詳細については、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 AXIS Camera Station 5」を参照してください。

### 注

AXIS File Player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。

## 録画が消える

録画は指定した日数のみ保存されます。保管期間を変更するには、**[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。**[設定] - [ストレージ] - [管理]** を選択します。
- AXIS Camera Station 5に割り当てられたストレージ容量を変更します。**[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 (デバイス)] > [Stream profiles (ストリームプロファイル)]** に移動します。
  - 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。
  - 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。

## 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。

| 原因                             | 解決策   |
|--------------------------------|---|
| 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。 | 帯域幅を改善する  |
| 切断中にカメラがSDカードに録画しなかった。         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• カメラのサーバーレポートを確認してください。 <a href="http://axis.com/support/troubleshooting">axis.com/support/troubleshooting</a> にアクセスしてください。</li> <li>• SDカードが動作し、録画があることを確認してください。</li> </ul> |
| 接続が切れた後、カメラの時刻が変更された。          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 今後の録画のために、必ずNTPを同期させてください。</li> <li>• 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。</li> </ul>   |

AXIS Camera Station 5でのフェイルオーバーによる録画は次のシナリオでは機能しません。

- 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。

## 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 5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が最新であることを確認します。     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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)。</li> <li>2. メーカーのWebサイトで、お使いのOSに対してドライバが最新かどうかを確認します。</li> <li>3. 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ます。</li> <li>4. 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。</li> </ol>  |
| モニターの数を確認する                                     | <p>内蔵グラフィックカードの場合、グラフィックカード1枚につき2台を超えるモニターはお勧めしません。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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)。</li> <li>2. AXIS Camera Station 5が専用グラフィックカードをサポートしていることを確認します。axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelinesを参照してください。</li> </ol> |
| <p><b>注</b><br/>仮想マシン上でクライアントを実行することはできません。</p> |   |
| 接続中のデバイス  |   |
| 同時に多数のクライアントが接続されています。                          | 一般的な使用事例に基づいて、システムが要件を満たし、ハードウェアガイドラインに従っていることを確認します。axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelinesを参照してください。  |
| カメラが AXIS Camera Station 5以外のビデオ管理システムに接続されている  | カメラを他のクライアントから切断し、AXIS Camera Station 5に接続する前にカメラをデフォルト設定に戻します。   |
| 1台のカメラがさまざまなストリーム、特に高解像度のストリームを使用している           | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ストリームを同じストリーミングプロファイル、またはより低い解像度に変更します。ユーザーマニュアルの「ストリーミングプロファイル AXIS Camera Station 5」を参照してください。</li> </ul>  |
| 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ます。   |

## 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ます。

十分な帯域幅/リモートまたはローカルネットワーク

- 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ているスイッチ、ルーター、ネットワークアダプター、ケーブルなどのネットワーク装置の健全性チェックを行います。

## ライブビューでビデオが表示されない

ライブビューで、既知の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ます。ハードウェアデコーディングはデフォルトでオンになっています。ユーザーマニュアルの「ストリーミング AXIS Camera Station 5」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:

- webインターフェースでライブビューが表示されない場合、またはwebインターフェースが機能しない場合は、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](http://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](http://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場合は、ライブストリームがブロックされる可能性があります。
- AXIS Camera Station 5のフォルダーとプロセスを許可します。「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での接続をブロックしていないことを確認します。ユーザーマニュアルの「Service Control全般 AXIS Camera Station 5」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ます。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 AXIS Camera Station 5」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ます。

上記のいずれでも問題が解決しない場合は、Axisサポートに連絡するか、[報告手順](#), on page 24にアクセスしてください。

## 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 5 Service Control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. 「サービス」を検索します。
3. [View local services (ローカルサービスを表示)] をクリックします。
4. AXIS Camera Station 5を右クリックし、[Properties (プロパティ)] を選択します。
5. [Log on (ログオン)] タブに移動します。
6. [ローカルシステムアカウント] から [このアカウント] に変更します。
7. 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

ビデオ管理ソフトウェアを実行するコンピューターとサーバーがネットワークストレージと同じドメインに属していることを確認してください。

### 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. ユーザー名とパスワードを変更します。
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。

## 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。このカメラは動きの録画に内蔵の動体検知を使用しています。  | アプリケーションを手動でインストールするには、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 AXIS Camera Station 5」を参照してください。   |
| 現在の動体検知の取得に失敗する   |   |
| ビデオ管理システムがカメラから動体検知パラメーターを取得できません。このカメラは動きの録画に内蔵の動体検知を使用しています。  | アプリケーションを手動でインストールするには、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 AXIS Camera Station 5」を参照してください。   |
| 動体検知が設定されていません  |   |
| 一覧表示されたカメラで動体検知を設定できません。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 動体検知を手動で設定するには、<b>[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]</b> を選択します。</li> <li>2. カメラを選択し、<b>[Motion Settings (動体設定)]</b> をクリックして動体検知を設定します。</li> </ol> |
| 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オンになっていません。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]</b> を選択します。</li> <li>2. カメラを選択し、<b>[Motion detection (動作検知)]</b> をオンにして動体検知をオンにします。</li> </ol>               |
| <h3>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</h3> <p>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場合に考えられる解決策について説明します。</p> <h4>動体設定の調整</h4> <p>動きの設定を選択して、動く物体を検知する範囲を調整できます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>[設定] - [録画とイベント] - [録画方法]</b> を選択します。</li> <li>2. カメラを選択して <b>[動体設定]</b> をクリックします。</li> <li>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。</li> </ol> |   |
| AXIS Video Motion Detection 2および4   | 対象範囲を設定できます。ユーザーマニュアルの「AXIS Video Motion Detection 2および4の編集 AXIS Camera Station 5」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できます。ユーザーマニュアルの「内蔵動体検知の編集 AXIS Camera Station 5」を参照してください。  |

## 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します。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. [設定] - [録画とイベント] - [録画方法] を選択します。
2. カメラを選択します。
3. [Advanced (詳細設定)] で、[Trigger period (トリガー期間)] を秒単位で調整します。

## 音声

### ライブビューで音声が聞こえない

ライブビューで音声が聞こえない場合は、次の操作を行ってください。

- カメラが音声対応であることを確認します。
- コンピューターにサウンドカードが装着されていて、使用可能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用に設定されていることを確認します。
- ユーザーが音声に対するアクセス権があることを確認します。

### 音声対応プロファイルを設定する

1. [Configuration (設定)] > [Devices (デバイス)] > [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. [Audio (音声)] で、[Microphone (マイク)] ドロップダウンメニューからマイクを選択します。
5. [Use microphone for (マイクの使用目的)] ドロップダウンメニューで、音声をいつ使用するかを選択します。
6. 必要に応じて、[Speaker (スピーカー)] ドロップダウンメニュ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 5で設定し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ます。
3. 特定の装置に対して [Audio listen (音声を聞く)] または [Audio speak (音声を話す)] を選択します。
4. [適用] をクリックします。

### シーケンスで音声が聞こえない

ストリームプロファイルで音声をオンまたはオフにできます。詳細については、ユーザーマニュアルの「ストリームプロファイル AXIS Camera Station 5」を参照してください。

### 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を有効にしていない場合、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。別のビデオフォーマットを選択してください。

録画で音声を使用するには:

1. [Configuration > Devices > Stream profiles (設定 > デバイス > ストリームプロファイル)] に移動して、使用するビデオプロファイルのビデオ形式を設定します。

2. [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)] ドロップダウンメニューから設定したプロファイルを選択します。
5. [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. [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、[編集] をクリックします。
3. [Next (次へ)] をクリックして [Actions (アクション)] に進みます。
4. [Record (録画)] アクションを選択し、[Edit (編集)] をクリックします。
5. 音声を使用するプロファイルを選択します。
6. [完了] をクリックして設定を保存します。

## 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、ユーザーマニュアルの「接続ステータス AXIS Camera Station 5」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。

- 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を確認してください。
- ユーザーが AXIS Camera Station 5サーバーへのアクセス権を持っていることを確認します。
- AXIS Camera Station 5サーバーとクライアントのクロックを同期する必要があります。ドメインユーザーの場合、ドメインサーバーのクロックをサーバーおよびクライアントと同期する必要があります。
- 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、ユーザーマニュアルの「ユーザー権限の設定 AXIS Camera Station 5」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 | ユーザーは指定したサーバーで AXIS Camera Station 5を使用できません。             | [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時刻は適切に同期されている必要があります。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、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"> <li>• 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ます。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• クライアントのプロキシ設定を確認してください。</li> </ul> |
| 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に接続できますが、AXIS Camera                    | 正しいコンピューターに接続していること、AXIS Camera Station 5サーバーが実行中であることを確認します。   |

|                    |                                    |   |
|--------------------|------------------------------------|---|
|                    | Station 5サーバーが実行<br>されていません。       |   |
| 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。 | <p>ネットワークが適切に設定されていることを確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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の完全なリストについては、「リリースノート」を参照してください。</li> <li>• Service Controlから、AXIS Camera Station 5サーバーが実行中であることを確認するか、必要に応じてサーバーを起動します。</li> <li>• 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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。</li> </ul> </li> <li>• 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調査してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>– Service Controlでサーバーのプロキシを設定します。</li> <li>– ログインページでクライアントプロキシ設定を行い、<b>[Change proxy settings (プロキシ設定の変更)]</b>を選択します。</li> <li>– Windowsのインターネットオプションでクライアントプロキシ設定を行い、<b>[Change Proxy settings (プロキシ設定を変更)]</b>でデフォルトオプションの使用を選択します。</li> </ul> </li> </ul> |
| 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。           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AXIS Camera Station 5サーバーのアドレスとポートが正しいことを確認します。</li> <li>• NAT、ファイアウォール、またはウイルス対策ソフトウェアがサーバーへの接続をブロックしていないことを確認します。詳しくは、「Axis Secure Remote Access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する」を参照してください。</li> <li>• AXIS Camera Station 5 Service Controlを使用して、サーバーが実行中であることを確認します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>– AXIS Camera Station 5 Service Controlを開きます。ユーザーマニュアルの「AXIS Camera Station Service Control AXIS Camera Station 5」を参照してください。</li> </ul> </li> </ul>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- [General (全般)] タブでサーバーのステータスを表示します。ステータスが [Stopped (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。</li> </ul>  |
| サーバーを検出できません                                      | クライアントが、入力されたIPアドレスを解決できませんでした。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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ます。</li> <li>• AXIS Camera Station 5サーバーのアドレスとポートが正しいことを確認します。</li> <li>• NAT、ファイアウォール、またはウイルス対策ソフトウェアがサーバーへの接続をブロックしていないことを確認します。詳しくは、「Axis Secure Remote Access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する」を参照してください。</li> </ul> |
| サーバーとクライアントのバージョンが異なります                           | クライアントはサーバーよりも新しいバージョンのAXIS Camera Station 5を実行しています。                                   | 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。   |
|   | サーバーはクライアントよりも新しいバージョンのAXIS Camera Station 5を実行しています。                                   | 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 5サーバーが実行されていません          | [This computer (このコンピューター)] を使用して接続しますが、インストールされているAXIS Camera Station 5サーバーが実行されていません。 | Service Controlを使用してAXIS Camera Station 5を起動するか、ログインするリモートサーバーを選択します。   |
| このコンピューターにAXIS Camera Station 5サーバーがインストールされていません | [This computer (このコンピューター)] を使用して接続しようとしたが、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 5サーバーをインストールするか、別のサーバーを選択します。   |
| 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。  | サーバーリストにサーバーを追加するには、サーバーリスト選択の横にある [Edit (編集)] をクリックします。  |

## 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。

- ライセンスキーが正しく入力されたことを確認します。
- AXIS Camera Station 5がインターネットにアクセスできるようにクライアントのプロキシ設定を変更します。
- ライセンスをオフラインで登録します。ユーザーマニュアルの「システムをオフラインでライセンスする AXIS Camera Station 5」を参照してください。
- サーバーIDをメモし、*license-portal.jp.axis.com*から AXIS Camera Station 5のライセンスをアクティベートします。
- サーバーの時刻が正しいことを確認します。

## ユーザー

### ドメインユーザが見つかりません

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. 「サービス」を検索します。
3. [View local services (ローカルサービスを表示)] をクリックします。
4. AXIS Camera Station 5を右クリックし、[Properties (プロパティ)] を選択します。
5. [Log on (ログオン)] タブをクリックします。
6. [ローカルシステムアカウント] から [このアカウント] に変更します。
7. Windows Active Directoryへのアクセス権を持つユーザーを選択します。

## 証明書エラー

AXIS Camera Station 5 証明書エラーを解決するまで、は装置と通信できません。

| 考えられるエラー    |   |  |
|-------------|---|--|
| 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。   | 理由がわかっている場合は、 <b>[Repair (修復)]</b> をクリックします。不正アクセスの疑いがある場合は、証明書をリストアする前に問題を調査してください。 <b>[Advanced (詳細設定)]</b> をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。証明書を削除する理由として考えられること： <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスが工場出荷時の状態にリセットされた。</li> <li>• 安全なHTTPS通信が無効になった。</li> <li>• 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。</li> </ul> |
| 信頼できない証明書   | 装置証明書が AXIS Camera Station 5の外部で変更された。権限のない第三者が装置に不正アクセスし、変更を行った可能性があります。 | 理由がわかっている場合は、 <b>[Trust This Device (このデバイスを信頼する)]</b> をクリックします。わかっていない場合は、証明書を信頼する前に問題を調査してください。 <b>[Advanced (詳細設定)]</b> をクリックすると、証明書の詳細情報が表示されます。   |

## 認証局のパスワードがない

パスワードが保存されていない認証局が AXIS Camera Station 5にある場合は、以下のアラームが表示されます。

認証局の認証には、パスワードの入力が必要です。Read the user manual for more information. (詳細については、ユーザーマニュアルをお読みください。)

この問題は、次の3つの方法で解決できます。

- 装置でHTTPSをオンにする
- 既存の認証局をインポートする
- 新しい認証局を生成する

装置でHTTPSをオンにするには:

1. **[設定] - [デバイス] - [管理]** を選択します。
2. リスト内でデバイスを右クリックし、**[Security (セキュリティ)] > [HTTPS] > [Enable/Update (有効化/更新)]** を選択します。
3. **[はい]** をクリックして確認します。
4. 認証局のパスワードを入力します。

5. [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)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [Devices (デバイス)] に移動します。
2. HTTPSで、[Validate device certificate (デバイス証明書を検証する)] をオフにします。
3. [Certificate authority (認証局)] で、[Import (インポート)] をクリックします。
4. パスワードを入力し、[OK] をクリックします。
5. 署名入りのクライアント/サーバー証明書の有効日数を選択します。
6. [設定] - [デバイス] - [管理] を選択します。
7. 装置を右クリックし、[Security (セキュリティ)] > [HTTPS] > [Enable/Update (有効にする/更新する)] を選択します。
8. [Configuration (設定)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [Devices (デバイス)] に移動し、[Validate device certificate (デバイス証明書を検証する)] をオンにします。

**注**

AXIS Camera Station 5 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。

AXIS Camera Station 5で新しい認証局が生成されるようにするには:

1. [Configuration (設定)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [Devices (デバイス)] に移動します。
2. HTTPSで、[Validate device certificate (デバイス証明書を検証する)] をオフにします。
3. [Certificate authority (認証局)] で、[Generate (生成)] をクリックします。
4. パスワードを入力し、[OK] をクリックします。
5. 署名入りのクライアント/サーバー証明書の有効日数を選択します。
6. [設定] - [デバイス] - [管理] を選択します。
7. 装置を右クリックし、[Security (セキュリティ)] > [HTTPS] > [Enable/Update (有効にする/更新する)] を選択します。
8. [Configuration (設定)] > [Security (セキュリティ)] > [Certificates (証明書)] > [Devices (デバイス)] に移動し、[Validate device certificate (デバイス証明書を検証する)] をオンにします。

**注**

AXIS Camera Station 5 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。

## 時刻同期

### Windowsタイムサービスが実行されていない

Windows TimeサービスとNTPサーバーが同期していません。これは、Windows TimeサービスがNTPサーバーに到達できないためです。

- NTPサーバーがオンラインであることを確認してください。
- ファイアウォールの設定が正しいことを確認してください。
- 装置はNTPサーバーと通信できるネットワーク上にあることを確認してください。

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。

### Detected time difference on a device (デバイスで時差が検出されました)

装置がサーバー時間と同期していません。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。

1. [Configuration > Devices > Time synchronization (設定 > デバイス > 時刻同期)] に移動し、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)] を選択します。
  - 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。

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。

## 技術サポート

AXIS Camera Station 5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](http://axis.com/support)にアクセスします。

技術サポート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 (ヘルプ)] > [System report (システムレポート)]に移動します。

## 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オンラインヘルプデスクに問題を連絡してください。Axisオンラインヘルプデスクを参照してください。弊社のサポートチームが問題を理解し、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。
- AXIS Camera Station 5 問題が発生した直後に生成されたシステムレポート。問題を再現できた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。
- 問題を示すすべてのモニターからのスクリーンショットまたは録画 (オプション)。スクリーンショットを撮ったり録画したりするときは、デバッグオーバーレイ機能をオンにしてください。
- 必要に応じて、データベースファイルを含めてください。アップロードを速めるには、これらを除外してください。

問題によっては、サポートチームが必要に応じて要求する追加情報を含めてください。

### 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。

| 補足情報             |   |
|------------------|---|
| デバッグレベルのログ       | 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を使用する場合があります。この作業は、Axisサポートエンジニアから要求があった場合にのみ行います。手順は、Axisオンラインヘルプデスクで確認できます。   |
| 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ctrlキーとiキーを同時に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。</li> <li>• Ctrlキーとiキーを同時に2回押すと、デバッグ情報が追加されます。</li> <li>• Ctrlキーとiキーを同時に3回押すと、オーバーレイが非表示になります。</li> </ul> |
| ネットワークトレース       | サポートエンジニアから要求された場合は、システムレポートを作成する際にネットワークトレースを生成してください。問題が再現可能であれば、問題が発生したときのネットワーク   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <p>補足情報</p>       | <p>レースを取得してください。これには以下が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>カメラで取得された60秒のネットワークレース (カメラファームウェア5.20以降でのみ適用可能)<br/>必要に応じて、次のVAPIXコマンドを使用して、ログイン、IPアドレス、および期間 (秒) を変更してください。<br/>http://root:<br/>pass@192.168.0.90/axis-cgi/<br/>debug/debug.tgz?cmd=<br/>pcapdump&amp;duration=60</li> <li>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秒のネットワークレース。</li> </ul> |
| <p>データベースファイル</p> | <p>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、<b>[Include database in the report (レポートにデータベースを含める)]</b> を選択します。</p>   |
| <p>スクリーンショット</p>  | <p>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。</p>  |
| <p>画面の録画</p>      | <p>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。</p>  |

## FAQ

### デバッグログを有効にする

デバッグレベルの記録は、サーバーとクライアントでそれぞれ別に有効にします。サーバーのデバッグレベルの記録を開始するには:

1. AXIS Camera Station 5で、**[Configuration (設定)] > [Server (サーバー)] > [Settings (設定)] > [Advanced (詳細設定)]** に移動します。
2. **[Enable server-side debug logging (サーバー側のデバッグログ出力を有効にする)]** を選択します。

クライアントのデバッグレベルの記録を開始するには:

1. AXIS Camera Station 5で、**[Configuration (設定)] > [Client (クライアント)] > [Settings (設定)] > [Advanced (詳細設定)]** に移動します。
2. クライアント側で**デバッグログを有効化する**を選択します。

問題を報告する:

1. 問題を再現し、その時刻と日付をメモします。
2. システムレポートを生成します。
3. 問題が再現された日時を明記して、システムレポートをAxisサポートに送信します。

DEBUGレベルを有効にする:

1. WindowsタスクバーからAXIS Camera Stationサービスを停止します (AXIS Camera Station サービスコントロールアイコンを右クリックし、[Stop Service (サービスの停止)] を選択)。クライアントソフトも終了します。
2. Windowsエクスプローラーを開き、**%ProgramData%** AXIS Camera Station 5のディレクトリに移動します。通常は“**C:\ProgramData\Axis Communications\AXIS Camera Station**”です。WindowsエクスプローラーのURLバーにコマンド“**%ProgramData%**”と入力するか、隠しフォルダーを表示することでディレクトリを見つけることができます。
3. *enable\_debug\_level\_acs\_4.20\_and\_5.zip* をダウンロードし、上記のディレクトリに展開します。**log4net.config** がサブフォルダーではなく、パスのすぐ下に展開されていることを確認してください。
4. WindowsのタスクバーからAXIS Camera Stationサービスとクライアントソフトウェアを起動します。

問題を報告する：

1. 問題を再現し、その時刻と日付をメモします。
2. システムレポートを生成します。
3. 問題が再現された日時を明記して、システムレポートをAxisサポートに送信します。

元のログレベルに戻す (デバッグを無効にする) には:

1. AXIS Camera Stationサービスを停止します。
2. log4net.configファイルを削除します。
3. AXIS Camera Stationサービスを起動します。

## その他の参考資料

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。

T10143874\_ja

2026-02 (M14.2)

© 2019 – 2026 Axis Communications AB