

## 遠隔授業ガイドブック

# Teams 動作不安定時の対応について

---

第 1.1 版

2021年9月17日

## 改訂履歴

| 版数  | 日付         | 改訂箇所 | 改訂理由   |
|-----|------------|------|--------|
| 1.0 | 2021年1月5日  |      | 新規作成   |
| 1.1 | 2021年9月17日 |      | 記載内容変更 |
|     |            |      |        |
|     |            |      |        |

## 目次

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. はじめに.....                         | 1  |
| 1.1. 前提事項.....                       | 1  |
| 1.2. 注意事項 .....                      | 1  |
| 2. Windows .....                     | 2  |
| 2.1. Teams のアンインストール .....           | 2  |
| 2.2. Teams のキャッシュの削除 .....           | 4  |
| 3. Mac.....                          | 6  |
| 3.1. Teams のアンインストール .....           | 6  |
| 3.2. Teams のキャッシュの削除 .....           | 9  |
| 4. iOS.....                          | 11 |
| 4.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除 ..... | 11 |
| 5. Android .....                     | 13 |
| 5.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除 ..... | 13 |

# 1. はじめに

## 1.1. 前提事項

本手順書では Microsoft Teams(以下より Teams と記載します)使用中に「講義(会議)への参加ボタンが表示されない」、「チャットのメッセージが表示されない」、「個人チャットにてメッセージを送ることができない」等、Teams アプリが正常な動作をしていない場合の解消手順です。

各端末内の手順を記載しておりますが、お使いの OS のバージョン等で、記載の表示や構成などが異なる場合があります。

## 1.2. 注意事項

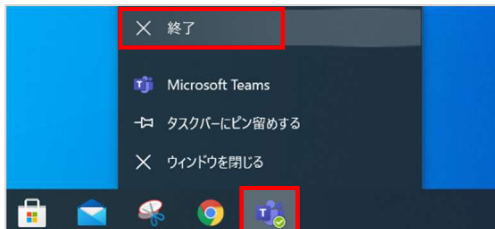
端末内のデータを削除する手順となりますので、Teams のアプリケーションのキャッシュ以外のデータを削除しないようご注意ください。なお、キャッシュの削除を反映させるにあたり、Teamsアプリケーションのアンインストール、再インストールが必要となります。

## 2. Windows

### 2.1. Teams のアンインストール

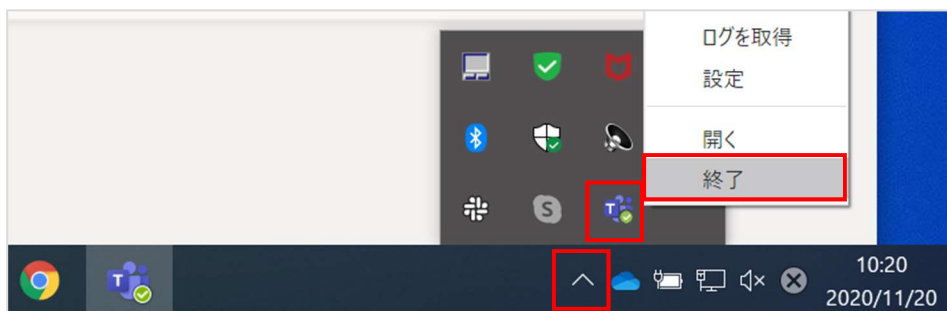
Windows における Teams アプリケーションのアンインストール手順について記載します。

1. Teams を起動している場合、Teams アイコンの上で右クリックし、「終了」をクリックします。



※アイコンが表示されていない場合は、「」をクリックし、Teams アイコンの上で右クリックし、「終了」をクリックします。

Teams アイコンが表示されていない場合は、手順 2 を実施してください。



2. 画面左下の Windows マークを右クリックし [アプリと機能] をクリックします。



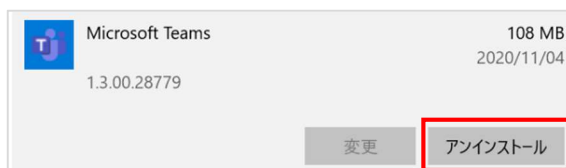
3. アプリと機能一覧から、以下の2つの製品をアンインストールします。



※ Teams Machine Wide Installer が表示されない場合があります。その場合は、Microsoft Teams のみをアンインストールします。

4. 製品名をクリックして「アンインストール」をクリックします。アンインストール完了後「2.2.Teams のキャッシュの削除」を行ってください。

・ Microsoft Teams



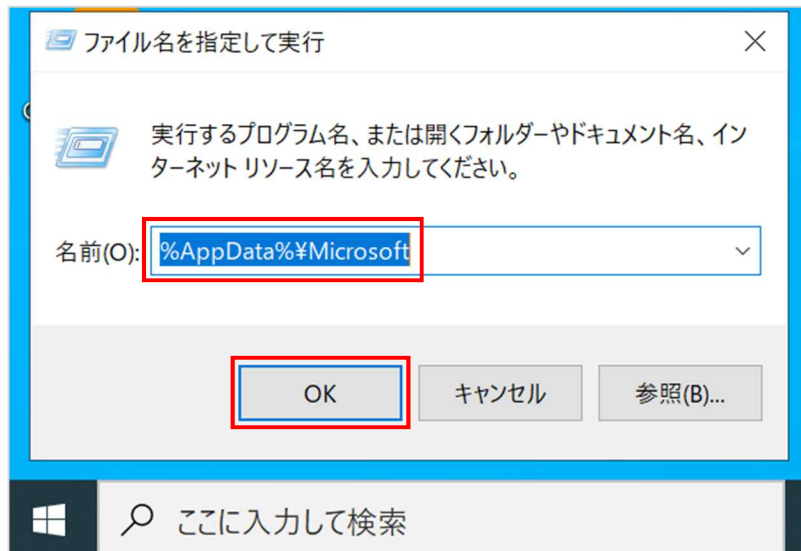
・ Teams Machine Wide Installer



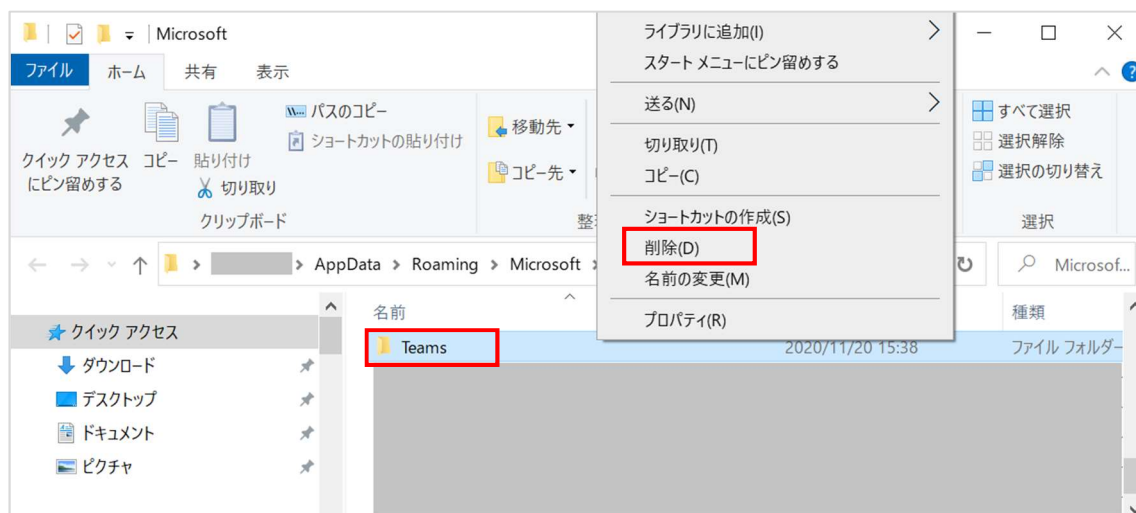
## 2.2. Teams のキャッシュの削除

Windows における Teams アプリケーションのキャッシュの削除手順について記載します。

1. キーボードの Windows キーを押下したまま、キーボードの[R] キーを押下します。  
[ファイル名を指定して実行] のダイアログが表示されましたら、[名前] に  
“%AppData%\Microsoft” を入力し、[OK] をクリックします。

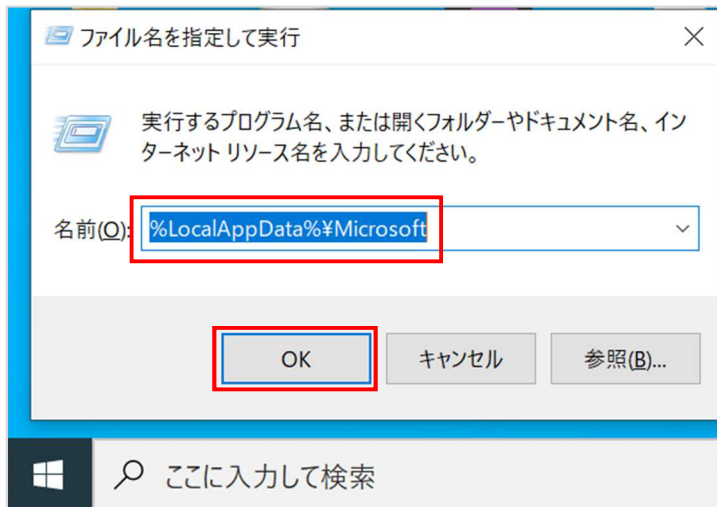


2. [Teams] フォルダの上で右クリックし「削除」をクリックします。

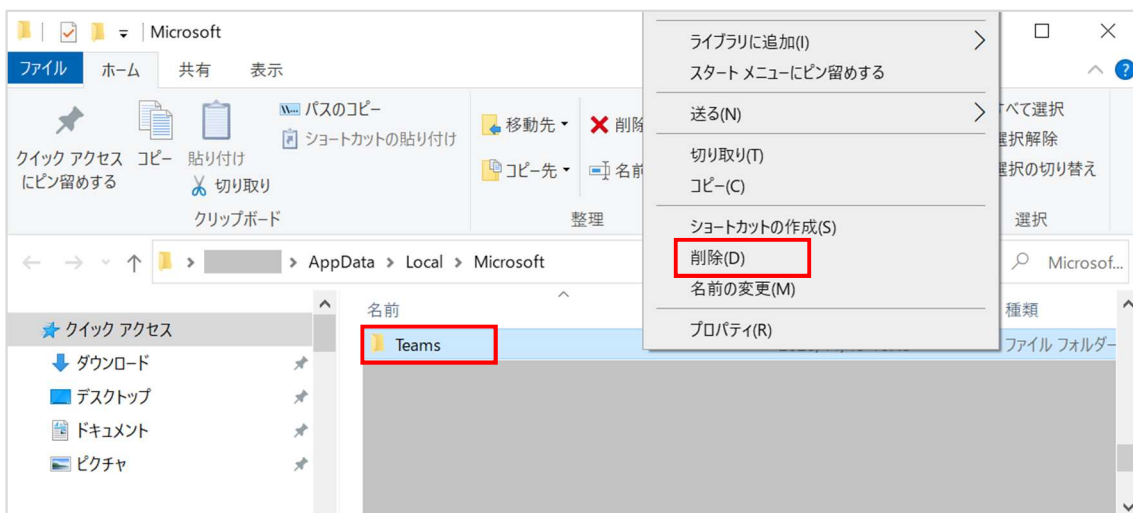


※ Microsoft Teams などが起動していると、[Teams]フォルダが削除できない場合があります。手順「[2.1. Teams のアンインストール](#)」を参照し、アプリケーションがアンインストールされているかを確認してください。

3. 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。



4. [Teams]フォルダ の上で右クリックし「削除」をクリックします。



5. PC を再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、再インストールします。以上で完了です。  
※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

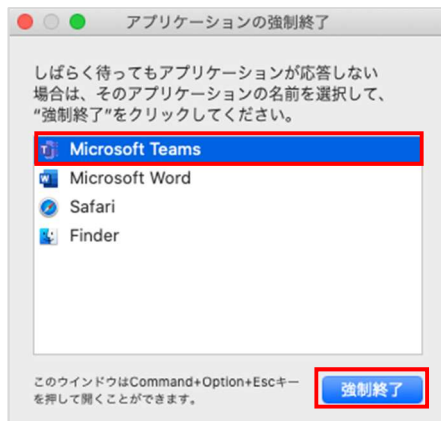


## 3. Mac

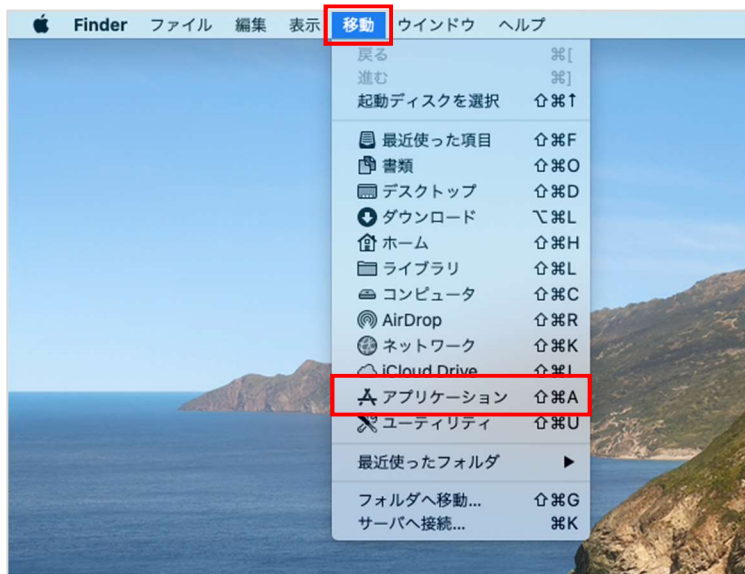
### 3.1. Teams のアンインストール

Mac における Teams アプリケーションのアンインストール手順について記載します。

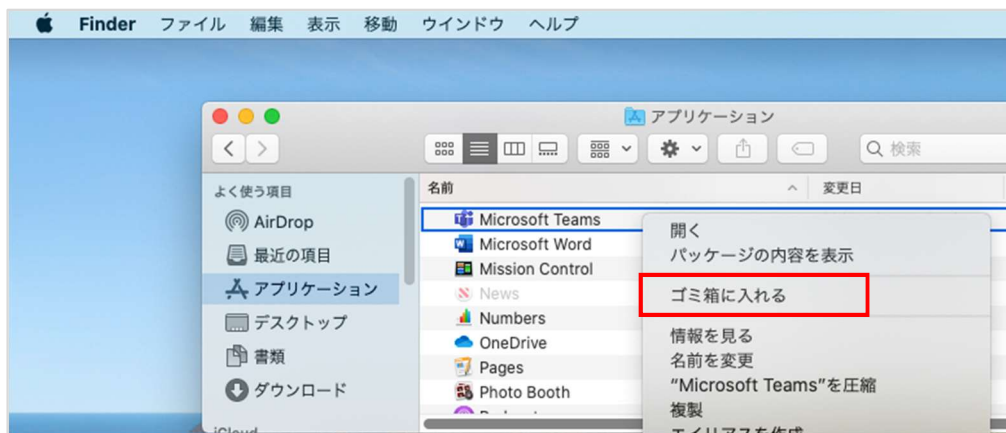
1. キーボード「Option」「Command」「esc」を同時に押し、起動しているアプリを確認します。  
「Microsoft Teams」と表示される場合は、「Microsoft Teams」を選択、「強制終了」をクリックし終了します。



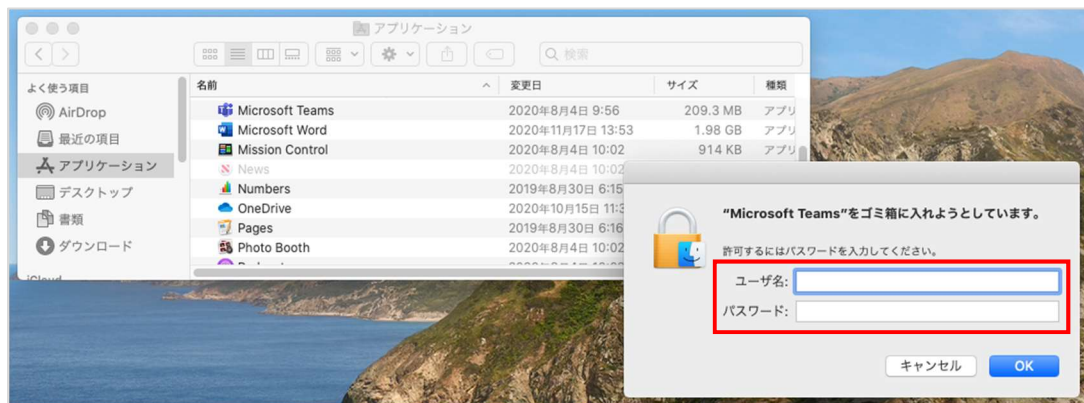
2. 画面上部の「移動」をクリックし、「アプリケーション」をクリックします。



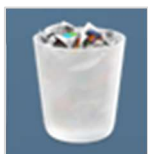
### 3. 「Microsoft Teams」の上で右クリックし、「ゴミ箱に入れる」をクリックします。



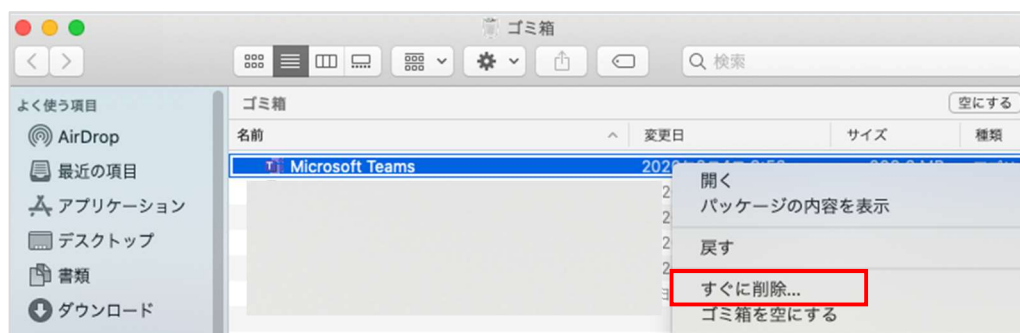
※アカウントとパスワードの入力を求められた場合は PC の管理者アカウントとパスワードを入力してください。



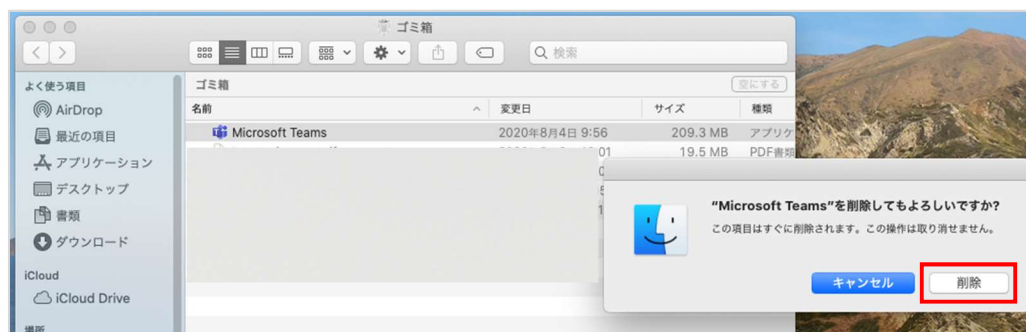
### 4. 「ゴミ箱」をクリックします。



### 5. 「ゴミ箱」内の「Microsoft Teams」を右クリックし、「すぐに削除」を選択し、ゴミ箱内からも「Microsoft Teams」を削除します。



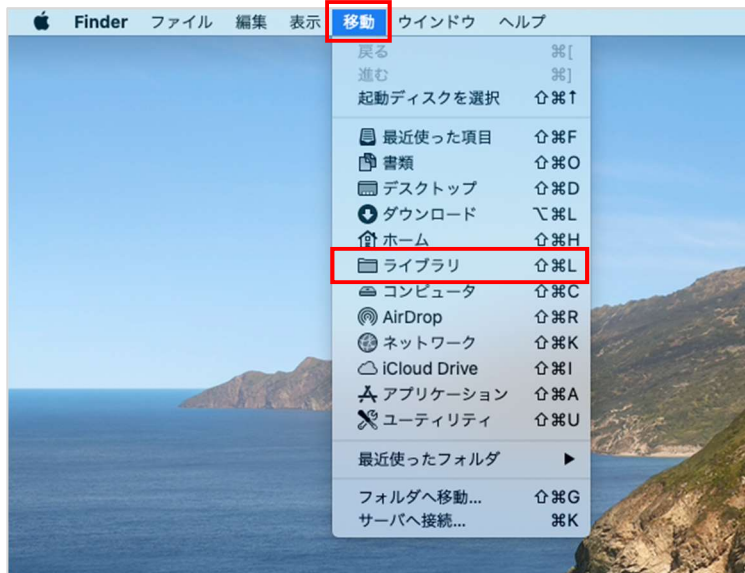
6. 「削除」をクリックします。アンインストール完了後「3.2.Teams のキャッシュの削除」を行ってください。



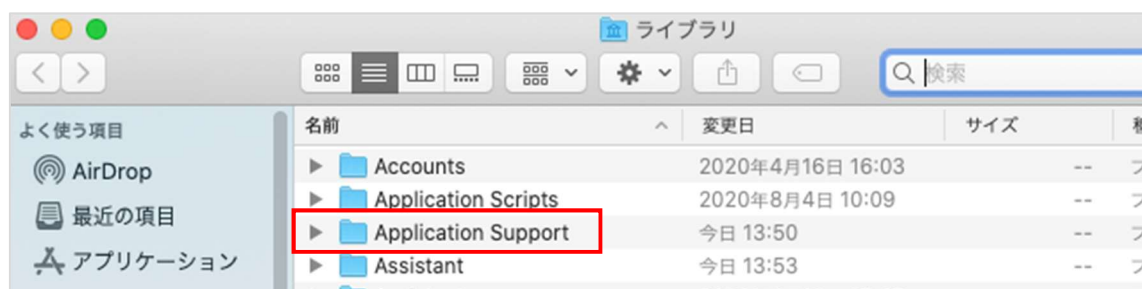
## 3.2. Teams のキャッシュの削除

Mac における Teams アプリケーションのキャッシュの削除手順について記載します。

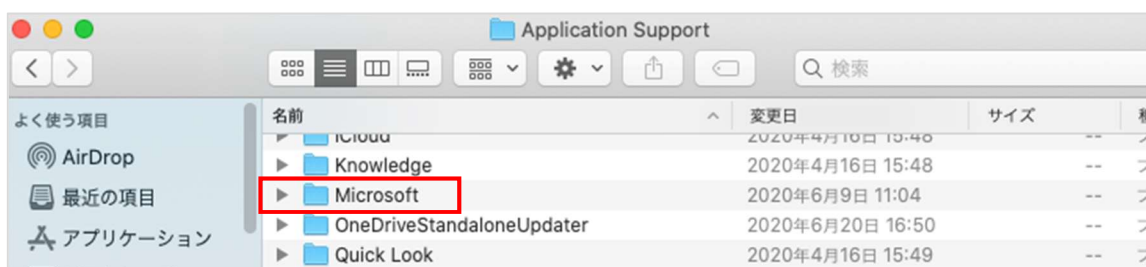
1. キーボード「option」を押しながら、「移動」をクリックし、「ライブラリ」をクリックします。



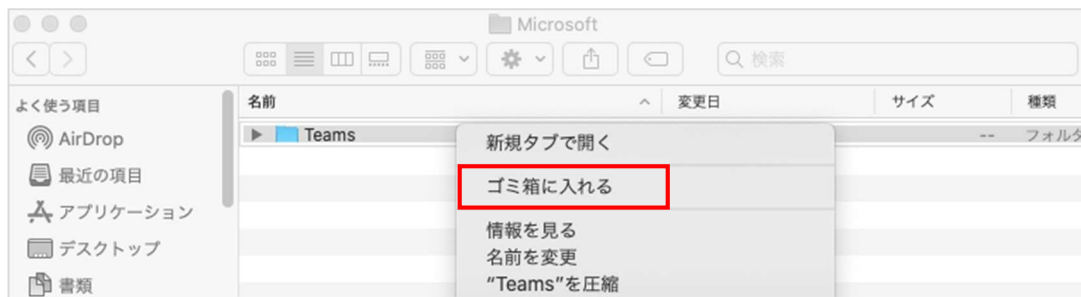
2. 「Application Support」フォルダをクリックします。



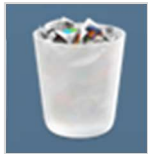
3. 「Microsoft」フォルダをクリックします。



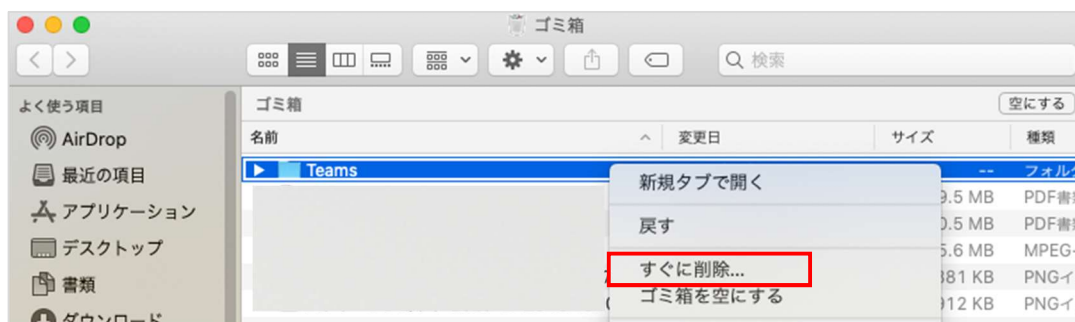
4. 「Teams」フォルダの上で右クリックし、「ゴミ箱に入れる」をクリックします。



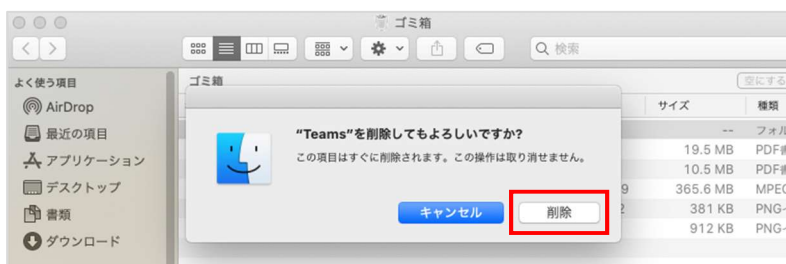
5. 「ゴミ箱」をクリックします。



6. 「ゴミ箱」内にある「Teams」フォルダを右クリックし、「すぐに削除」選択し、ゴミ箱内からも「Teams」フォルダを削除します。



7. 削除の確認を求められた場合は「削除」をクリックします



8. PC を再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、再インストールします。以上で完了です

※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

## 4. iOS

### 4.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除

iOS における Teams アプリケーションのキャッシュの削除及びアンインストールの手順について記載します。

※2021 年 11 月以降 iOS バージョン 13 以前での Teams モバイルサポートが廃止されます。iOS バージョン 13 以前の場合、アプリストアから Teams の再インストールできなくなるため、本手順は iOS バージョン 14以降のデバイスにて行ってください。

1. 「設定」をタップします。



2. 「Teams」をタップします。



3. 「アプリのデータをクリア」をタップします。



4. ホーム画面上で、Teams のアイコンを長押しします。クイックアクションメニューが表示されるので「App を削除」をタップします。



5. 確認メッセージで「App を削除」をタップすると、アプリがアンインストールされます。



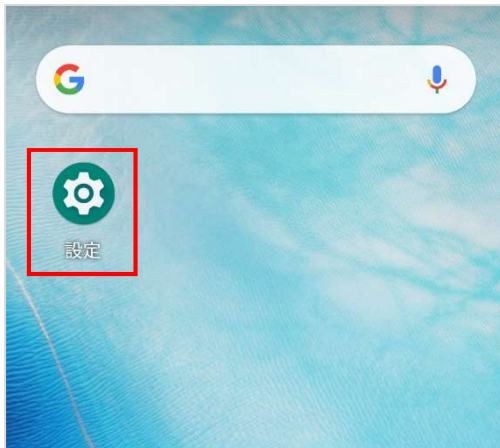
6. スマートフォンを再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされているので、再インストールします。以上で完了です。  
※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

## 5. Android

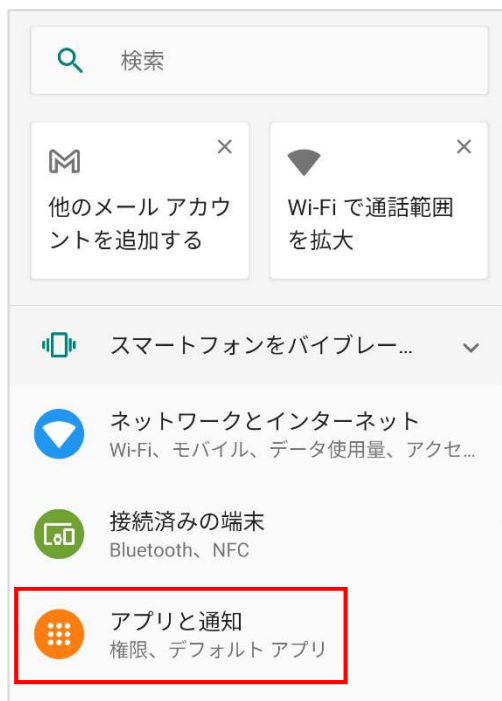
### 5.1. Teams のアンインストール及びキャッシュの削除

Android における Teams アプリケーションのキャッシュの削除及びアンインストールの手順について記載します。

1. 「設定」をタップします。



2. 「アプリと通知」をタップします。

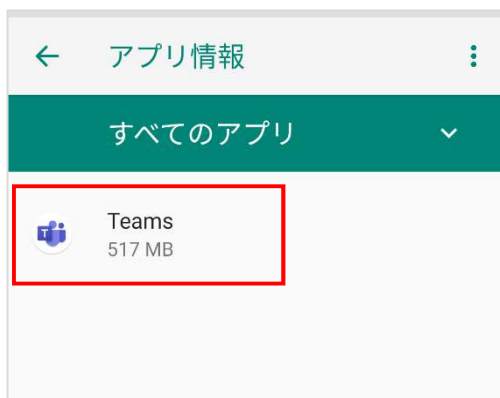




3. 「〇個のアプリをすべて表示」をタップし、



すべてのアプリの中の「Teams」をタップします。



4. 「ストレージ」をタップします。



5. 「キャッシュを削除」をクリックします。



6. アプリの情報に戻り「アンインストール」をタップします。

※確認の画面が表示された場合は「OK」をタップすると Teams アプリケーションがアンインストールされます。



7. スマートフォンを再起動します。Teams アプリケーションがアンインストールされていますので、再インストールします。以上で完了です。

※再インストールの手順は「遠隔授業ガイドブック」を参照してください。

- ・Windows、Microsoft Teams は Microsoft 社の各国における商標または登録商標です。
- ・その他記載されている製品名は、各社の商標または登録商標です。
- ・本文中では TM、©、®は明記していません。
- ・本書を無断で他に転載しないようお願いいたします。