

質問 資格確認端末のアプリ管理画面上に「職員は顔認証装置ベンダに問合せを行ってください。【PAN907：内部処理エラー】」が表示されました。  
対処法を教えてください。



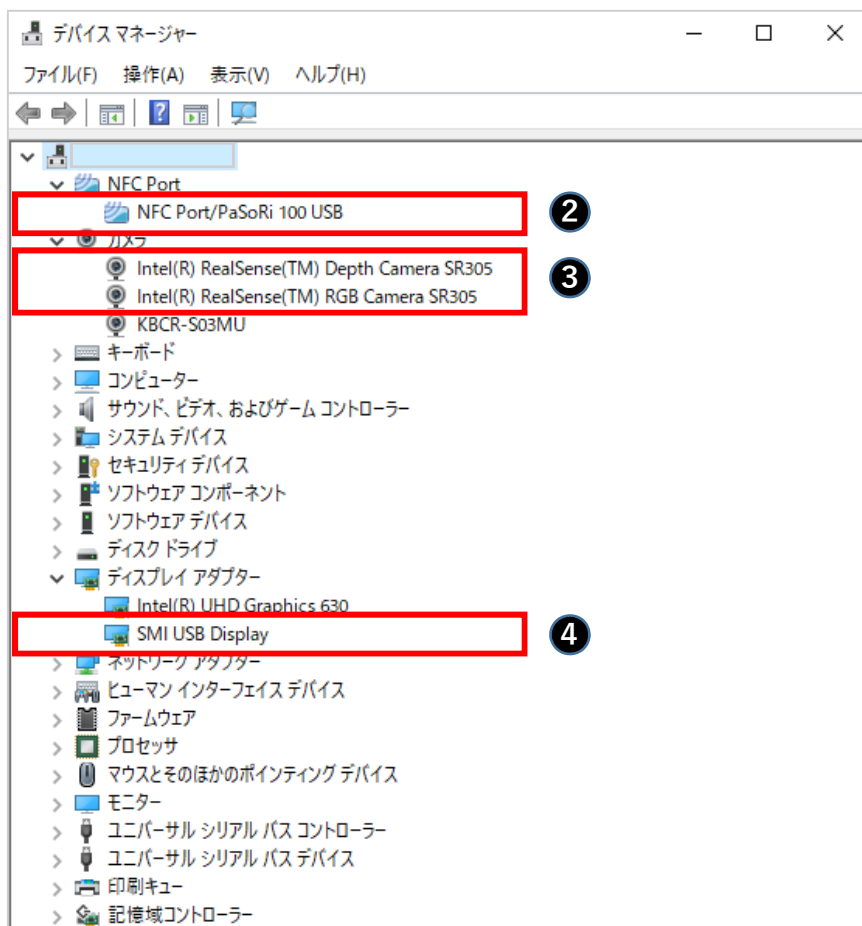
回答 デバイスマネージャーで以下内容が表示されるか確認してください。

- ① 「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧から「デバイスマネージャー」をクリックします。



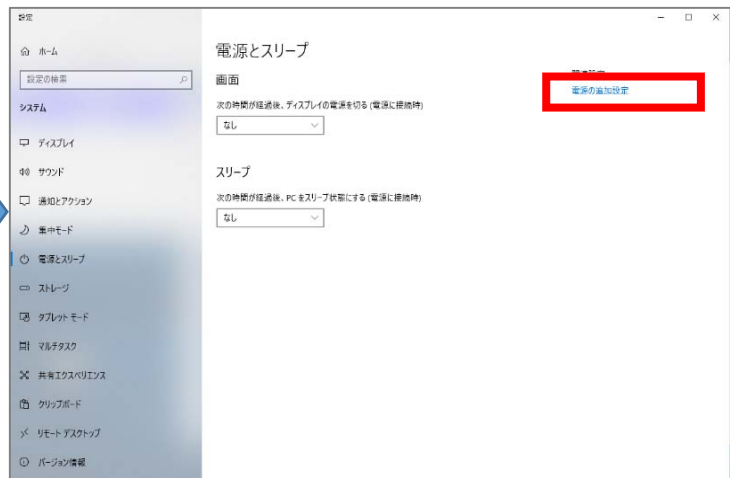
- ② 「NFC」をクリックして以下のデバイスが認識されているかを確認してください。
  - ・ NFC Port/PaSoRi 100 USB (ICリーダー)

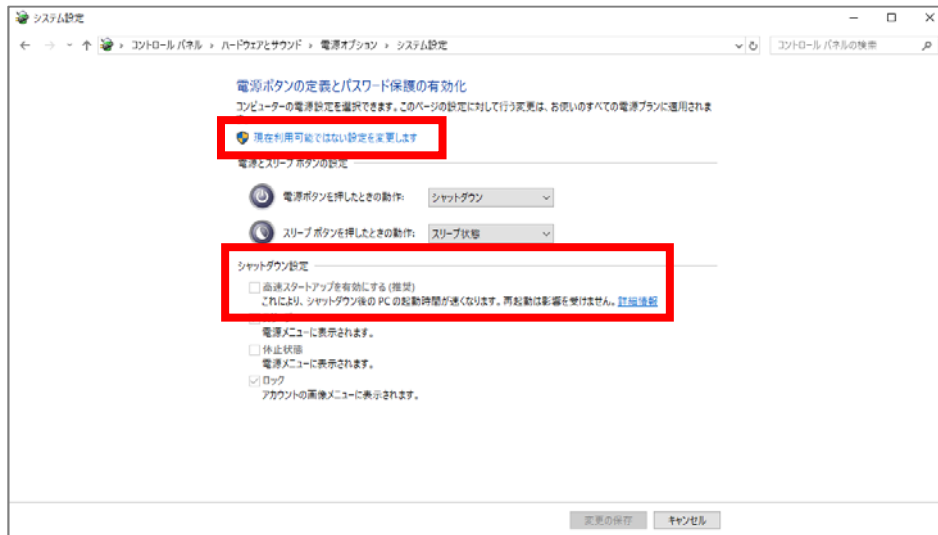
- ③ 「カメラ」 をクリックして以下のデバイスが認識されているかを確認してください。
- ・ Intel(R) RealSense(TM) Depth Camera SR305 (顔認証カメラ)
  - ・ Intel(R) RealSense(TM) RGB Camera SR305 (顔認証カメラ)
  - ・ KBCR-S03MU (OCRカメラ)
- ④ 「ディスプレイ アダプター」 をクリックして以下のデバイスが認識されているかを確認してください。
- ・ SMI USB Display (タッチパネル)



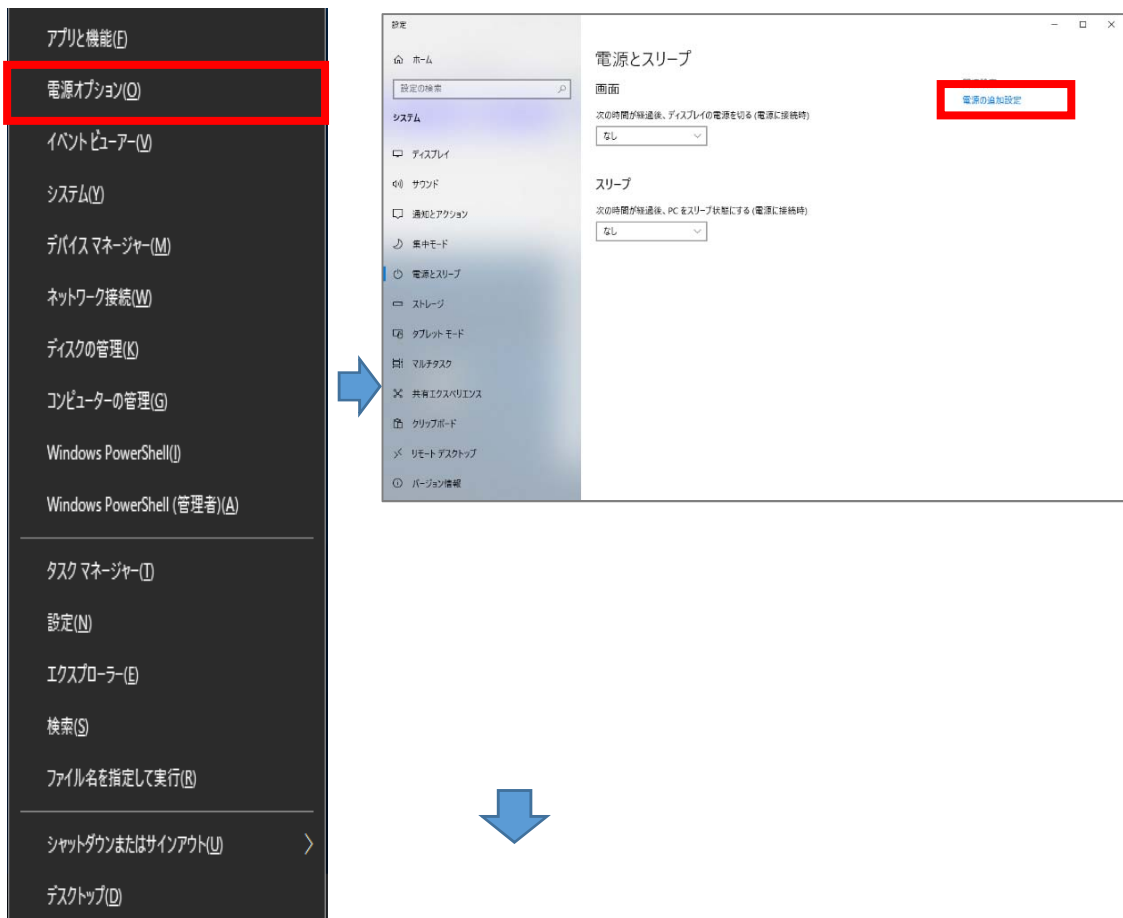
顔認証カメラが認識されていない場合、以下の内容を確認してください。

- ・ 顔認証アプリケーションを終了し、USBケーブルの抜き差しで改善されるかどうかを確認してください。
- ・ 別のUSB3.0対応ポートに接続して改善されるかどうかを確認してください。  
(顔認証アプリケーションも再起動する)
- ・ 高速スタートアップが無効化されているかどうかを確認してください。  
「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、  
『電源オプション』 → 『電源の追加設定』 → 『電源ボタンの動作を選択する』 → 『現在利用可能ではない設定を変更する』 → 『高速スタートアップを有効にする(推奨)』のチェックが外れていることを確認

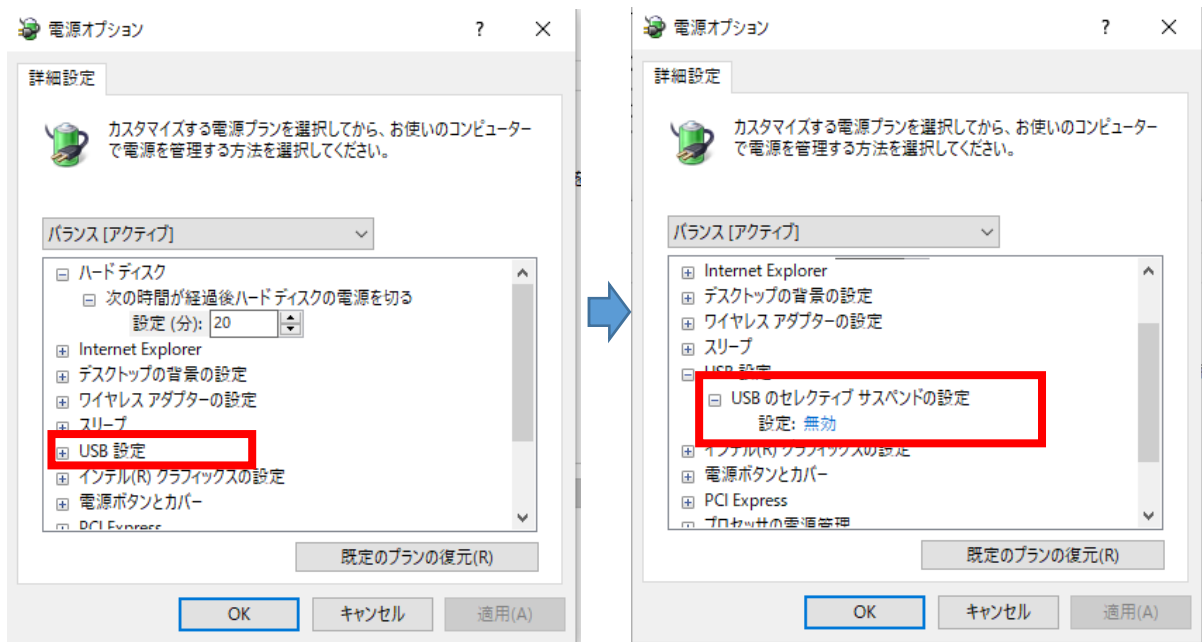




- ・ USBセレクトィブサスペンドが無効化されているかどうかを確認してください。  
『電源オプション』 → 『電源の追加設定』 → 『プラン設定の変更』 → 『詳細な電源設定の変更』 → 『USB設定』 → 『USBのセレクトィブサスペンドの設定』 → 『設定：無効を選択』 → 『適用』







- ・上記の内容を実施しても改善されない場合、弊社お問合せ窓口までのご連絡をお願いします。

(注) 顔認証付きカードリーダーをHP製資格確認端末のUSBポートに直接接続すると認識できない事象が発生することが確認されております。暫定対策としてUSB3.0のハブ付きケーブルで中継すると認識できるようになるとの情報がございます。なお、現在も原因究明を行っており、対策が明確になり次第、当該情報を公開してまいります。