

お客様各位

2025年1月
パナソニック コネクト株式会社
現場ソリューションカンパニー パブリックサービス本部
CS部 センシングプロダクトCS課

顔認証付きカードリーダーで発生している事象に関するご報告(第三報)

貴社益々ご清栄の段、お慶び申し上げます。

ご採用いただいております、顔認証付きカードリーダーで以下の通りご報告申し上げます。ご査収の程、何卒宜しく
お願い申し上げます。

敬具

— 記 —

1. 市場で発生している事象

対象品名：顔認証付きカードリーダー

対象品番：XC-STFR1J-MN、XC-STFR2J-MN

発生事象：一部の顔認証付きカードリーダーで各画面遷移が遅くなり、資格確認に時間がかかる

例 受付画面でマイナンバーカードをおき、本人確認画面に遷移する時間が約5秒以上かかる

※画面遷移する時間はオンライン資格確認端末のPCスペック、動作環境で異なる場合があります。

2. 調査状況

本事象は10月7日(月)から発生しております。本事象が発生している医療機関様へ現地訪問、ログ調査をおこなっておりますが、原因の特定まで至っておりません。しかしながら、本事象はオンライン資格確認端末のWindowsが以下の状態である場合に発生することが判明しております。

- 1) Windowsが最新の状態ではない
- 2) Windowsの「ウイルスと脅威の防止の更新※」が実施されている

※Windows セキュリティ→ウイルスと脅威の防止→ウイルスと脅威の防止の更新

上記1)かつ2)の場合に、Windowsのセキュリティ機能が弊社カードリーダーアプリに何らかの影響を与え、本事象が発生していると推測しております。

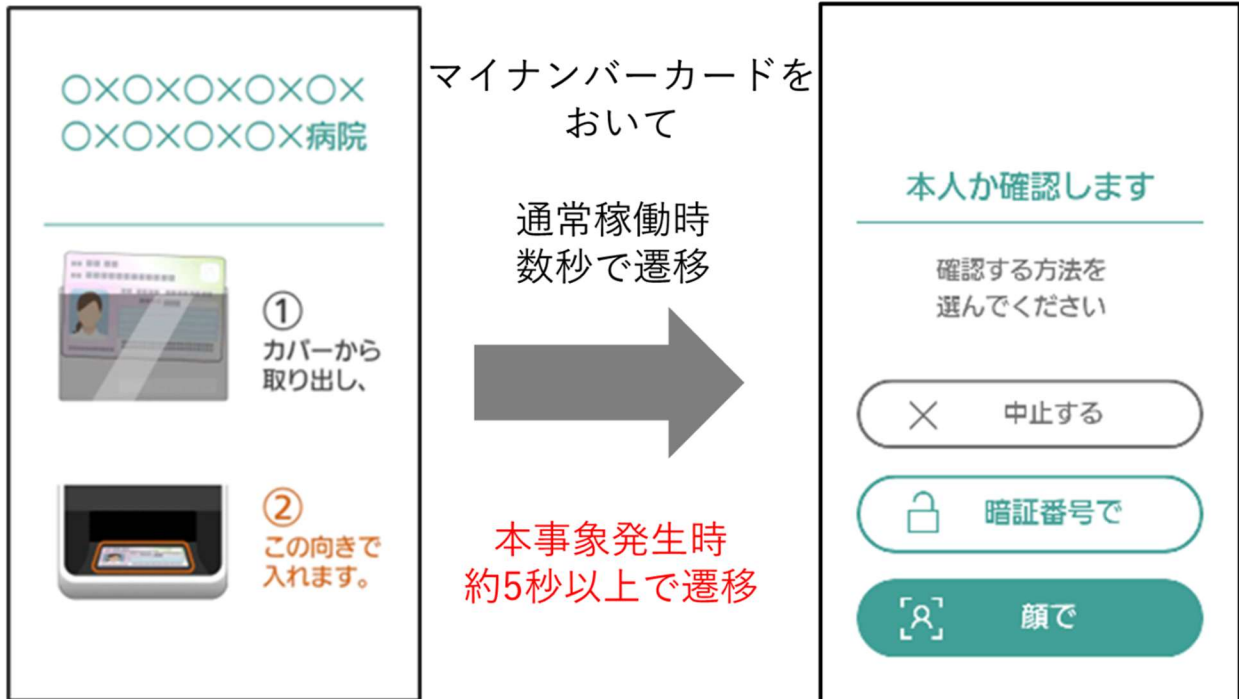
3. お願い事項

本事象を解消するため、オンライン資格確認端末のWindowsをWindows Updateにより最新の状態にさせていただきますようお願いいたします。特に、Windowsのセキュリティ機能に関する更新であるKB4052623のVersion 4.18.24090.11以上が適用されていることをご確認ください。Windowsの状態および設定の確認方法は、以下のリンクを参照ください。操作に関するご不明な点や対応可否につきましては、オンライン資格確認端末を設置されたベンダーへお問合せいただきますようお願いいたします。なお、この対応により全ての顔認証付きカードリーダーで本事象が解消されるかは現時点で分かっておりません。原因調査を引き続き進めて参ります。

・発生している事象の詳細説明

【各画面遷移が遅くなり、資格確認に時間がかかる】

例 受付画面でマイナンバーカードをおき、本人確認画面への遷移
下記以外にもひとつひとつの画面の切り替わる時間がかかります。



【Windows Update が実施され最新の状態であるかの確認方法】

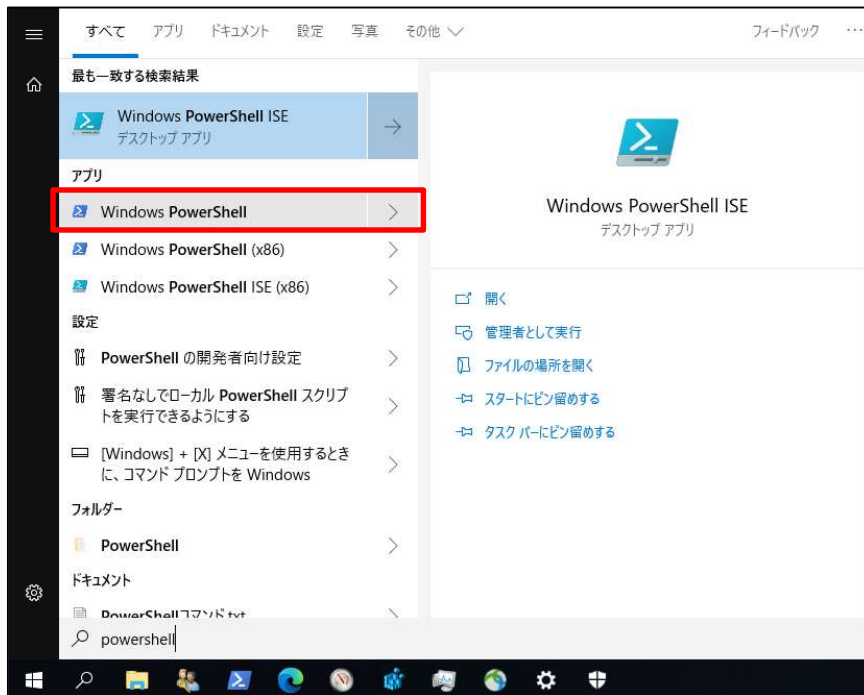
医療機関等向け総合ポータルサイト：医療機関向けセットアップ手順書別紙トラブルシューティング

○補 22 Windows Update が実施可能であるか確認したい P53

[リンクはこちら\(PDF ファイルがダウンロードされます\)](#)

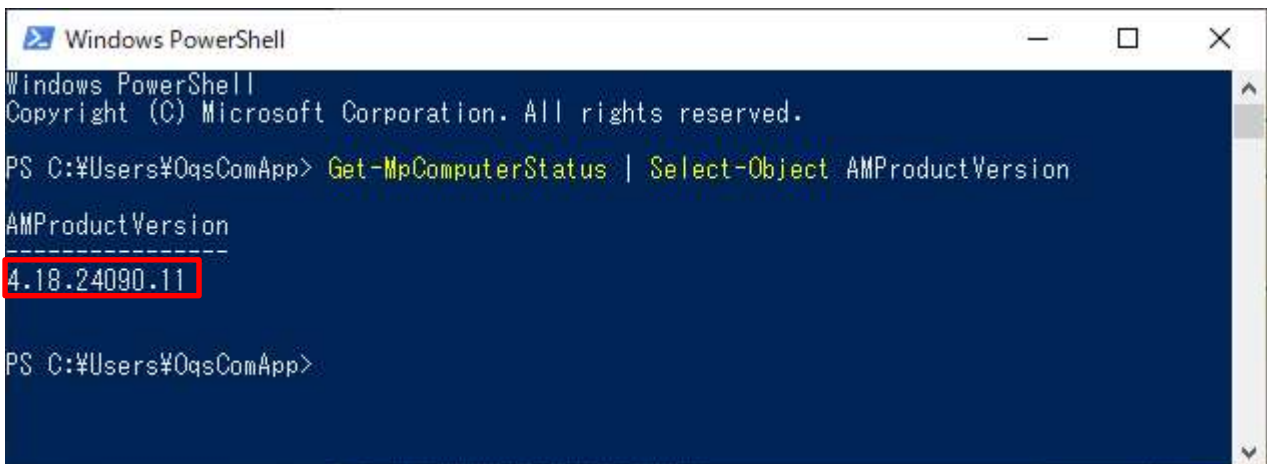
【KB4052623 の適用されている Version の確認方法①】

1) スタート画面に「powershell」と入力し、「Windows PowerShell」を起動します。



2) 「PowerShell」の画面で「Get-MpComputerStatus | Select-Object AMProductVersion」と入力し、エンターキーを押します。

3) 表示される Version が 4.18.24090.11 以上となっていることを確認します。



【KB4052623 の適用されている Version の確認方法②】

- 1) トラブルシューティング ○補 22 Windows Update が実施可能であるか確認したい P53 で、Windows Update が実施され最新の状態であることを確認後、「更新の履歴」を選択します



- 2) KB4052623 の Version が 4.18.24090.11 以上となっていることを確認します。



【ウイルスと脅威の防止の更新】

2024/10/XX 以降の更新であること。



以上