

お客様各位

2024年12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  
センシング事業センター プロダクトマネジメント部 1課  
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 102 エラーが表示される事象に関するご報告

拝啓

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:エラーメッセージ「102 エラー」が発生する  
「職員はカメラレンズに汚れが無いか確認してください【102:顔の撮影不可】」が表示される

### 2. 原因解析

本事象が 2024 年 11 月 25 日以降一部で発生しております。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。

### 3. 今後の対応

社会保険診療報酬支払基金、レセコン供給会社、設置会社と解消に向けて引き続き原因調査をおこなってまいります。

#### 4. 皆様へのお願い

弊社検証結果より、以下の作業によって、本事象が発生する可能性があることを確認しております。

- ・顔認証付きカードリーダーのアプリケーションソフトを終了せずにパソコンの再起動をおこなう

つきましては、通常ご利用時および本事象発生時は、顔認証付きカードリーダーのアプリケーションソフトを終了いただいた後に、オンライン資格確認端末のシャットダウンをお願いします。

※オンライン資格端末の Windows の“再起動”では、本事象が解消しない場合がございますので、シャットダウンを実施いただきますようお願いいたします。

※オンライン資格端末をモニタレスで運用されている医療機関様は、レセコン供給会社、設置会社様からの終了手順にしたがい、オンライン資格端末をシャットダウンしていただきますようお願いいたします。

※オンライン資格確認端末を 24 時間起動しており、深夜等特定の時刻に自動で再起動が実施されている場合は、本障害が発生する可能性があります。オンライン資格確認端末の日々のシャットダウンと起動を行うよう、運用変更をお願いします。

#### 5. お問い合わせ先について

上記の事象が発生している場合は、下記のお問い合わせ先にご連絡をくださいますようお願いいたします。

- お問い合わせ先(パナソニックコネク社お客様ご相談センター)

・電話:0120-878-400

- お問い合わせ先受付時間

12月10日～12月27日

平日:8:30～17:30

休日(土曜日のみ):8:30～12:00

年末年始休業

12月28日(土)～1月5日(日)

年始の開始(平日、通常時間)

1月6日(月)から 平日:9:00～17:30

ご迷惑をおかけしておりますこと深くお詫び申し上げます。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上