

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
001	【手順誤り】 マイナンバーカードの認識不可	患者はマイナンバーカードが正しく置かれているか確認してください。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口に連絡して下さい。【001：マイナンバーカードの認識不可】	カードアクセスでエラーが発生した	0x03000001	・マイナンバーカードを読み込み途中で抜くなどカードのアクセスが正常に行えない	・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずに置いたままの状態では結果が表示されることを確認する	顔認証付きカードリーダーベンダー
			カードが見つからない	0x03000002	・マイナンバーカードが置かれていない。 ・違うカードリーダーにマイナンバーカードを置いている	・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずに置いたままの状態では結果が表示されることを確認する	
002	【手順誤り】 マイナンバーカード以外	患者はマイナンバーカードが置かれているか確認してください。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口に連絡して下さい。【002：マイナンバーカード以外】	対応しているICカードではない	0x03000003	・資格確認に対応していないカードが置かれている	・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずに置いたままの状態では結果が表示されることを確認する ・※1	オンライン資格確認等コールセンター
			券面事項確認APが見つからない	0x03000003	・マイナンバーカードに顔写真データがない（白カード、他ICカード）	・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずに置いたままの状態では結果が表示されることを確認する ・再度発生する場合は、顔認証付きカードリーダーおよび資格確認端末の再起動を行い、マイナンバーカードが適正なものを確認したうえで再実行する ・※1	
003	【手順誤り】 暗証番号入力誤り	患者は再度暗証番号を入力してください。暗証番号はあとn回間違えるとロックされます。【003：暗証番号入力誤り】	PIN認証に失敗し、試行可能回数が1回残っている	0x04000011	・マイナンバーカードの暗証番号を2回連続で誤り残り1回になった	・暗証番号認証で正しい暗証番号を入力して確認する	-
			PIN認証に失敗し、試行可能回数が2回残っている	0x04000012	・マイナンバーカードの暗証番号を1回誤り残り2回になった	・暗証番号認証で正しい暗証番号を入力して確認する	
004	【手順誤り】 マイナンバーカードのロック	患者は受付窓口で連絡して下さい。また、入力誤りで使用不可となった方は、市区町村で暗証番号の解除手続きを行ってください。【004：マイナンバーカードのロック】	暗証番号が閉塞した	0x04000001	・マイナンバーカードの暗証番号が3回連続で誤り使用できなくなった	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの暗証番号のロック解除を行う	-
			暗証番号が既に閉塞していた	0x04000001	・マイナンバーカードの暗証番号が既に3回連続で誤って使用できない	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの暗証番号のロック解除を行う	
			暗証番号なしマイナンバーカードで暗証番号確認を行った	0x04000001	入力誤り以外で暗証番号がロックされているマイナンバーカードで暗証番号確認を行った。	顔認証、又は目視確認によって資格確認を行う	
005	【カード不備】 照合番号Bのロック	患者は受付窓口で連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの交換を行ってください。【005：照合番号Bのロック】 (※注1)マイナンバーカードの交換については、現在調整中	照合番号Bによるアクセスが既に閉塞している	0x04000001	・マイナンバーカードの照合番号Bが10回連続で誤っており既に使用できない	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの照合番号Bのロック解除を行う	-
			照合番号Bが正しくない(閉塞)	0x04000010	・マイナンバーカードの照合番号Bが10回連続で誤り使用できなくなった	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの照合番号Bのロック解除を行う	
006	【手続き不備】 利用者証明用電子証明書の失効・有効期限切れ	患者は受付窓口で連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの証明書の更新手続きをしてください。【006：利用者証明用電子証明書の失効・有効期限切れ】	利用者証明用電子証明書有効期限切れ	0x81000000	・マイナンバーカード内の利用者証明書の有効期限が切れている	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの証明書の更新手続きを行う	-
			利用者証明用電子証明書失効	0x81999999	・マイナンバーカード内の利用者証明書が失効している	・処理続行不可。 市区町村でマイナンバーカードの証明書の更新手続きを行う	
007	【手続き不備】 マイナンバーカードアプリの故障	患者は受付窓口で連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの再発行手続きをしてください。	カード書式エラー	0x03000007	・有効なマイナンバーカードではない	・※1	オンライン資格確認等コールセンター
			対応しているカードバージョンではない	0x03000004	・有効なマイナンバーカードではない	・※1	
			券面事項確認公開鍵証明書_Kの署名検証に失敗した	0x06000001	・マイナンバーカード内データの署名検証に失敗した	・※1	
			内部認証用公開鍵の署名検証に失敗した	0x06000002	・マイナンバーカード内データの署名検証に失敗した	・※1	
			券面事項情報署名の署名検証に失敗した	0x06000003	・マイナンバーカード内データの署名検証に失敗した (OQSFaceApp.msiのバージョン1.0.6[2021/2/19版]以前は署名データが短いカードで発生)	・※1	

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
			内部認証結果の署名検証に失敗した	0x06000004	・カード内データの署名検証に失敗した	・※1	
008	【手順誤り】【職員】 端末接続不良	職員は顔認証装置が正しく接続されているか確認してください。【008：端末接続不良】	カードリーダーが接続されていない	0x81000023	・カードリーダーがUSB接続されていない ・カードリーダー装置の電源がOFFになっている	・カードリーダーが正しく接続されているか、USBの抜き差しおよび電源が入っているか確認する ・再度マイナンバーカードをかざし、同様のエラーメッセージが表示されるか確認	顔認証付きカードリーダーベンダー
			リーダライタのオープンに失敗した	0x02000003	・リーダライタ未接続／他の処理で使用中	・カードリーダーが正しく接続されているか、USBの再接続および電源が入っているか確認する ・再度マイナンバーカードをかざし、同様のエラーメッセージが表示されるか確認	
009	【手順誤り】【職員】 処理中の運転モード変更	職員は端末の運転モードの設定を確認してください。【009：処理中の運転モード変更】	処理中に無人運転モードまたはPIN認証固定モードに変更されたため処理を終了	0x81000012	・目視処理中に業務画面からモードが変更された	・運転モードの設定を確認し、該当のモードで再実行する	-
010	【手順誤り】【医療保険者等】 初回登録エラー	マイナンバーカードの保険証利用登録ができませんでした。マイナンバーカードを取り出し、受付窓口までお越しください。【010：初回登録エラー】	初回登録に失敗	0x8100000B	・オン資システムに紐付先の保険情報がない状態で、マイナンバーカードの初回登録を行う ・マイナポータルから、下記のエラーコードが返却された 加入者情報未登録(005) 加入者情報重複(006) オン資マイナポータルエラー(800) マイナポータルエラー(810) その他エラー(999) システム連携エラー(860～990)	・接続検証環境で発生した場合は、マイナンバーカードにテストデータを正しく紐付け再度実施する ・本番環境で発生した場合は、オンライン資格確認等コールセンターに問合せする	オンライン資格確認等コールセンター
011	【ネットワーク】 ネットワークエラー	職員は院内のLANケーブル接続状況を確認してください。【011：ネットワークエラー】	通信エラー	0x81000005	・LANケーブルが抜けた ・IPSecIKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・認証局の電子証明書が正しくインストールできていない ・認証タイムアウト（24時間以上連続運転をしている）	・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認 ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認 ・認証局発行の電子証明書を再インストール ・オンライン資格確認等システムに接続しているNICの「ARPオフロード」設定を無効化する ・外付けのNICを使用する ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更する ※ネットワーク設定を変更する場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、対応する ※ネットワーク構成上IPv4とIPv6の併用が必要な場合、ネットワーク構成を見直す ・右記問合せ先へ照会	ネットワーク設定ベンダー
012	【資格確認端末】【端末設定】 端末の電子証明書エラー	職員は証明書の再発行申請を行ってください。【012：端末の電子証明書エラー】	機関認証用電子証明書有効期限切れ	0x81000015	・機関用証明書の有効期限が切れている(複数ある場合は有効期限が後を選択)	・機関認証用電子証明書の再発行申請し、新たな機関認証用電子証明書を設定	オンライン資格確認等コールセンター
			機関認証用電子証明書失効	0x81000016	・機関用証明書が失効している	・機関認証用電子証明書の再発行申請し、新たな機関認証用電子証明書を設定	
013	【資格確認端末】【端末設定】 資格確認端末の環境設定エラー	職員は出力フォルダの権限設定等を確認してください。【013：資格確認端末の環境設定エラー】	結果ディレクトリへの出力エラー	0x82000002	・資格出力時に書き込みができない(C:¥OQS¥faceフォルダに書き込み権限がない)	・資格出力フォルダの権限を確認する アクセスアカウント、アクセス許可レベル	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
			要求ディレクトリへの出力エラー	0x82000007	・要求データファイルの出力ができない(C:¥OQS¥reqフォルダに書き込み権限がない)	・要求フォルダの権限を確認する アクセスアカウント、アクセス許可レベル	
014	【資格確認端末】【ハードウェアエラー】 資格確認端末のハードウェア	職員は資格確認端末の再起動を実施してください。【014：資格確認端末のハードウェアエラー】	メモリが不足している	0x01000003	・メモリが不足している	・顔認証ベンダーアプリ及び、資格確認端末を再起動し、再度確認する	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
			リソースマネージャの利用不可	0x02000002	・OSがカードリーダーを認識していない ・SmartCardサービスが停止している	・カードドライバ(顔装置の持ち物)の更新 ・カードリーダーの抜き差し ・資格確認端末を再起動する	

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
015	【資格確認端末】【アプリエラー】 マイナンバーカードから顔写真の引き出し不可	患者はマイナンバーカードの汚れがないかを確認してください。再度実施してもできない場合は、職員をお呼びください。【015：マイナンバーカードから顔写真の引き出し不可】	照合番号Bが正しくない(あと1回で閉塞)	0x04000011	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で9回誤り残り1回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	顔認証付きカードリーダーベンダー
			照合番号Bが正しくない(あと2回で閉塞)	0x04000012	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で8回誤り残り2回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと3回で閉塞)	0x04000013	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で7回誤り残り3回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと4回で閉塞)	0x04000014	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で6回誤り残り4回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと5回で閉塞)	0x04000015	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で5回誤り残り5回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと6回で閉塞)	0x04000016	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で4回誤り残り6回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと7回で閉塞)	0x04000017	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で3回誤り残り7回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと8回で閉塞)	0x04000018	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で2回誤り残り8回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(あと9回で閉塞)	0x04000019	・マイナンバーカードの照合番号Bを1回誤り残り9回になった	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
			照合番号Bが正しくない(再試行可能)	0x04000020	・マイナンバーカードの照合番号Bを誤った	・マイナンバーカードの汚れがないかを確認後、再実行する ・他のマイナンバーカードでも発生する場合は、右記問合せする	
016	【手順誤り】【医療保険者等】 資格取得エラー	患者は受付窓口ご連絡して下さい。【016：資格取得エラー】	資格情報取得に失敗	0x8100000A	・資格取得時、以下のデータが返却された 患者様の資格有効性で該当資格なし 患者様の資格有効性で回答なし 自己情報提供不可の保険情報	-	-
			資格が無効	0x8100000C	・資格取得時、以下のデータが返却された 患者様の保険資格が無効	-	
017	【手順誤り】【医療保険者等】 保険者確認	あなたの保険証情報がシステムに登録されていないため、保険証利用登録できませんでした。マイナンバーカードを取り出し、受付窓口までお越しください。お勤め先、又はお住まいの市区町村へお問い合わせください。 【017：保険者確認】	保険者問合せでエラー	0x8100000D	・マイナンバーカードから、下記のエラーコードが返却された 中間サーバ回答なし 中間サーバ符号なし	-	-
				0x8100000E	・マイナンバーカードから、下記のエラーコードが返却された 中間サーバ該当者符号なし	-	

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
101	【顔認証装置】【ハードウェア(読取り部分)・アプリエラー】 マイナンバーカードの券面の読取り不可	患者はマイナンバーカードの汚れがないかを確認してください。再度実施してもできない場合は、職員をお呼びください。【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】	(顔認証装置における読取り部分の故障)	-	マイナンバーカードの券面の読取り不可	① 明らかな文字の擦れや汚れがないかを確認 ② 職員のマイナンバーカードで読み取り可能か確認 ③ 右記問合せ先へ	顔認証付きカードリーダーベンダー
102	【顔認証装置】【ハードウェア(カメラ部分)・アプリエラー】 顔の撮影不可	職員はカメラレンズに汚れがないかを確認してください。【102：顔の撮影不可】	(顔認証装置におけるカメラ部分の故障)	-	顔の撮影不可	① カメラレンズに明らかな汚れがないかを確認 ② 再度顔の撮影を実施し、処理ができるかを確認 ③ 右記問合せ先へ	顔認証付きカードリーダーベンダー
103	【顔認証装置】【ハードウェア(液晶部分)・アプリエラー】 スクリーンキーボード不良	職員は液晶部分に損傷がないかを確認してください。【103：スクリーンキーボード不良】	(顔認証装置における液晶部分の故障)	-	スクリーンキーボード不良	① 顔認証装置の液晶に損傷がないかを確認 ② 資格確認端末を再起動 ③ 右記問合せ先へ	顔認証付きカードリーダーベンダー
900	【資格確認端末】 資格確認端末アプリケーションのバージョン不整合	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【900：資格確認端末アプリケーションのバージョン不整合】	内部バージョンエラー	0x81000031	顔認証ライブラリの更新に失敗。または顔認証ライブラリ更新後再起動が行われていない。	① 資格確認端末を再起動し、該当エラーが発生するかを確認 ② ONS公開されている最新の顔認証ライブラリを上書きインストール ③ 上記で解決しない場合は右記問合せ先へ	オンライン資格確認等コールセンター
				0x82000200			
901	【オンライン資格確認等システム】 【障害】 オンライン資格確認等システムの障害発生	職員はオンライン資格確認等システムの障害発生状況を確認してください。【901：オンライン資格確認等システムの障害発生】	内部エラー (オンライン資格確認等システムでエラー)	0xF0000000～ 0xF7FFFFFF	顔認証付きカードリーダー関連の予期せぬエラーコードを受取った ・0xf0301d1a：リモートデスクトップ使用、スマートカードサービス停止、顔認証付きカードリーダーのハード故障など	①リモートデスクトップを使用していないことを確認 ② 資格確認端末を再起動 ③ スマートカードサービスが起動していることを確認（※） ④ 問合せ先へ照会 ※スマートカードサービスの起動状況を確認する方法 1)Windows「サービス一覧」の管理コンソールを起動 2)サービス一覧から「Smart Card」をダブルクリックして開く 3)「サービスの状態」が「実行中」か確認 4)「実行中」でない場合、「スタートアップの種類(E)」を「自動」に設定し「開始(S)」をクリック	オンライン資格確認等コールセンター ※エラー事象を確認後、顔認証付きカードリーダーベンダーへ差配する
					環境構築に係る予期せぬエラーコードを受取った ・0xf0301d00：ログイン処理エラー。旧版の顔認証ライブラリがもつ顔認証セットアップ情報ファイルに関する不具合 ・0xf0301d17：リフレッシュトクンの解析で予期せぬエラー ・0xf0301d1c：Javaが存在しない、結果出力フォルダにファイルが存在しない、GACが存在しない等の結果出力エラー ・0xf0301d1f：プロセス間通信の予期せぬエラー ・0xf0301d21：旧版の顔認証ライブラリで目視確認モードを利用した際の予期せぬ不具合 ・0xf1000012：結果出力時に必要なモジュールが存在しない	① ONS公開されている最新の顔認証ライブラリを上書きインストール ② 資格確認端末を再起動し、該当エラーが発生するかを確認 ③ 問合せ先へ照会	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
					・オン資サーバーから予期せぬエラーコードを受取った（システムエラー）	① ポータルサイト上で障害発生有無を確認 ② 問合せ先へ照会	オンライン資格確認等コールセンター
			端末情報が登録できない	0x81000026	・サーバー側からリクエストエラーまたはサーバ内エラーが発生(ログインできているがカスタム登録できない)	-	オンライン資格確認等コールセンター

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
902	【オンライン資格確認等システム】 【障害】 オンライン資格確認等システムの 特定機関認証エラー	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【902： オンライン資格確認等システムの特定機関認証エラー 】	特定機関検証用公開鍵が既に閉塞していた	0x04000001	・サーバ側から特定機関認証用鍵のエラーコードを受け取った。	・ポータルサイト上で障害発生有無を確認	オンライン資格確認等コールセンター
			証明書認証に失敗した	0x04000002	・サーバ側から特定機関認証用鍵のエラーコードを受け取った。	・ポータルサイト上で障害発生有無を確認	
903	【オンライン資格確認等システム】 【障害】 オンライン資格確認等システムの 電子証明書エラー	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【903： オンライン資格確認等システムの電子証明書エラー】	機関認証用電子証明書が取得できない	0x81000017	・違うOSアカウントでWindows証明書ストアに登録していた ・該当OSアカウントでは機関用証明書は登録していない ・異なる認証局から発行された証明書を登録した	・顔認証を操作するOSアカウントで正しい機関用証明書を Windows証明書ストアに登録する ・再度発生する場合は、オンライン資格確認等コールセンターに 問合せする	オンライン資格確認等コールセンター
			機関認証用電子証明書が検証エラー	0x81000019	・登録した機関用証明書は、正式な認証局から発行されていない ・オン資サーバ側にCA証明書が入っていない	・正しい機関用証明書を登録する ・再度発生する場合は、オンライン資格確認等コールセンターに 問合せする	
			機関認証用電子証明書の旧証明書と新証明書が関連 していない	0x81000024	・証明書の紐付け設定ができていない。（運営主体の操作が未）	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が1回残っている	0x04000011	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が2回残っている	0x04000012	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が3回残っている	0x04000013	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が4回残っている	0x04000014	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が5回残っている	0x04000015	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が6回残っている	0x04000016	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が7回残っている	0x04000017	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が8回残っている	0x04000018	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗し、試行可能回数が9回残っている	0x04000019	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
			外部認証に失敗(再試行可能)	0x04000020	・オン資サーバ側の特定機関認証用鍵の設定が間違っている。	-	
904	【資格確認端末】【アプリ（基金 提供）エラー】 資格確認端末の予期せぬアプリ ケーション不良	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【904： 資格確認端末の予期せぬアプリケーション不良】	内部エラー (オンライン資格確認端末でエラー)	0xF8000000～ 0xFFFFFFFF	予期せぬエラー	-	オンライン資格確認等コールセンター

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
905	【資格確認端末】【テスト不備】 資格確認端末の予期せぬ設定 処理エラー	職員は初期設定を行った端末導入設定ベンダーに問 合せを行って下さい。【905：資格確認端末の予期せ ぬ設定処理エラー】	ファイルの書き込みエラー	0x82000005	・環境設定時、Readerinfoに書き込みができない(顔認証ライブラリ のバージョン1.0.6[2021/2/19版]以降発生しない)	・最新版(msi1.0.6以降)を上書きインストールする	オンライン資格確認等コールセンター
			ファイルの読み込みエラー	0x82000006	・環境設定時、Readerinfoの読み込みができない(顔認証ライブ ラリのバージョン1.0.6[2021/2/19版]以降発生しない)	・最新版(msi1.0.6以降)を上書きインストールする	
			ログイン失敗	0x81000004	・アカウントがオン資サーバに登録されていない(機関用証明書誤 り、接続検証環境/本番環境の違い) ・パスワードが間違っている ・パスワードにロックがかかっている ・利用開始日が未来(本番環境の使用申請が未) ・機関用証明書が複数登録されている	・顔認証用アカウントが、利用する環境ごとにオンライン資格確 認等システムに登録されているか確認する ・ログインID、パスワードが誤っていないか確認する。資格確認 端末でセットアップしたアカウント情報が誤っている場合は、顔認 証ベンダアプリでセットアップ情報の更新を行う。 ・パスワードがロックされていないか確認する。ロックされている場 合は、30分待つ、または、パスワードを初期化して再設定する ・利用開始日が到達しているか確認する(本番環境の場合) ・機関用証明書が複数登録されていないか確認する	
			設定値エラー	0x82000003	・顔認証DLL定義ファイルの設定に誤り(C:\OQS¥faceフォルダ [FaceDataDirで設定]が存在しない、設定ファイルにBOMが混入 している)	・顔認証DLL定義ファイル (UserDefinitionForFace.property)の設定を確認する 《格納場所》 C:\¥ProgramData¥OQS¥OQSComApp¥config 「顔認証DLL定義説明書」参照	
			資格情報マネージャ設定エラー	0x82000004	・資格情報マネージャの設定に誤りがある ・資格情報マネージャから個別設定情報が取得できない	・資格情報マネージャの設定を確認する 「顔認証DLL定義説明書」参照 ・パナソニック機器を利用している場合、顔認証付きカードリー ダーアプリを終了し、デスクトップのアイコンから手動で起動する ・パナソニックコネク社から周知・展開されている修正パッチの 適用状況を確認 ※修正パッチに関わる不透明点は、パナソニッ クコネク社へ問い合わせ ・トラブルシューティング「補18 顔認証付きカードリーダーアプリ ケーションが動作しない」<02 アプリケーションのタスクが重なりエ ラーとなる場合> 参照	
			内部エラーが発生した	0x0100000F	・カードライブラリまたは券面ライブラリで予期しないエラーが発生した	-	

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
			SWファイルが見つからない	0x05000001	顔認証ライブラリ資産の一部が欠落している (SWファイルが読み込めない)	-	
			SWファイルが正しくない	0x05000002	顔認証ライブラリ資産の一部が欠落している (SWファイルが読み込めない)	-	
			SWファイルに該当する鍵が見つからない	0x05000003	顔認証ライブラリ資産の一部が欠落している (SWファイルが読み込めない)	-	
			暗号処理でエラーが発生した	0x05000004	暗号化処理に使用するファイルの破損	壊れている可能性があるファイルを一度削除し、事象が改善することを確認する ① コマンドプロンプトで、以下のコマンドを入力し、指定フォルダへ移動する ・移動先フォルダ C:¥Users¥<ユーザー名>¥AppData¥Roaming¥Microsoft¥Crypto¥RSA¥S-1-5-21-.... 注）....の部分はログインしているユーザーにより異なる ・移動コマンド > cd %APPDATA%¥Microsoft¥Crypto¥RSA > cd [TAB] ※[TAB]はTabキーを押すこと。「S-1-5-21-....」が自動入力される。 ② 以下のコマンドを実行する。 > forfiles /C "cmd /c findstr /M FJKJNH_ @path" 暗号化処理に使用するファイルのファイル名が出力される ③ ②で出力されたファイル名のファイルを削除する ④ 顔認証が可能になったか確認を行う。 ※3で削除したファイルは顔認証するタイミングで再作成され、正常に動作する	
			不明なエラー	0xF0000001	顔写真情報読み込みAPIで想定外の異常が発生	-	

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問い合わせ先
906	【顔認証装置】【テスト不備】 顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー	職員は顔認証装置ベンダに問合せを行ってください。 【906：顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー】	パラメータエラー	0x81000001	【アカウント設定における登録重複エラー】 [登録(regist)時] (1)顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのdeviceIdを登録しようとした (2)顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのカードリーダー名を登録しようとした [更新(update)時] (3)顔認証ベンダアプリで、既にアカウント設定済みのカードリーダー名を別のdeviceIdとの組み合わせで更新しようとした (4)顔認証ベンダアプリで、未登録のdeviceIdを更新しようとした ※deviceIdは、顔認証用アカウントのログインIDのことを指す ※アカウント設定とは、顔認証ライブラリにおけるSetupのことを指す	・顔認証用アカウントID/PWとカードリーダー名が1対1となっているか確認する。（一つの顔認証用アカウントID/PWに対して複数のカードリーダー名が存在したり、複数の顔認証用アカウントID/PWに対して一つのカードリーダー名が存在しない場合はエラーとなる） (1)新規のdeviceIdを用意し登録する。または、セットアップ情報初期化ツールを利用し、資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） (2)新規のカードリーダー名で登録する。または、セットアップ情報初期化ツールを利用し、資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） (3)セットアップ情報初期化ツールを利用し、資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） (4)更新ではなく登録を使用する	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
					・パラメータの型が違う、範囲外の値など	・オンライン資格確認等システム及び顔認証付きカードリーダーのログ一式を採取し、顔認証付きカードリーダーベンダーに問合せする	顔認証付きカードリーダーベンダー
			他で使用中	0x81000002	・既に初期化済み ※顔ベンダアプリが初期化APIを2回連続で（終了API呼ばず）呼び出している	・オンライン資格確認等システム及び顔認証付きカードリーダーのログ一式を採取し、顔認証付きカードリーダーベンダーに問合せする	顔認証付きカードリーダーベンダー
			認証情報が正しくない	0x81000027	【初期化処理時のエラー】 ・登録したカスタム属性と実カードリーダー名が異なる ・登録したカスタム属性と証明書シリアル番号が異なる 例：別の資格確認端末で同じdeviceIdでセットアップした 例：機関認証用電子証明書を更新した 例：複数台接続でカードリーダー装置の抜き挿しでカードリーダー名が変わったが、同じdeviceIdで初期化した ※カスタム属性とは、医療機関コード、証明書シリアル番号、カードリーダー名を指す ※deviceIdは、顔認証用アカウントのログインIDのことを指す	・顔認証ベンダアプリケーションにて適正なアカウント登録を行い、deviceId・カードリーダー名・証明書シリアル番号の関係を適正にする ※ ・セットアップ情報初期化ツールを利用し、登録情報を削除して再度アカウント設定を実行する(ただしモードは無人運転になる) ※複数の資格確認端末で同じアカウントを使用しない	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
			機器未登録	0x81000003	・初期化時、登録されていないdeviceId(F0xx)が指定された ・初めて接続検証環境から本番環境へ切替後、顔ベンダアプリでアカウント登録せずに初期化を呼び出した	・該当環境にて初めて接続する際には、顔ベンダアプリからアカウント登録する(接続検証環境と本番環境の各々で1回はアカウント設定が必要となる)	端末導入設定ベンダー ※不明な場合はオンライン資格確認等コールセンターへ問合せする
					・最新の顔認証ライブラリがインストールされていない	・ONS公開されている最新の顔認証ライブラリを上書きインストールする	端末導入設定ベンダー

セットアップ時における顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧_1.25版

コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	メッセージID	原因	対処 （医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	問合せ先
			初期化が未	0x81000006	・顔ベンダアプリが初期化APIを呼ばずに指定APIを呼び出した	・オンライン資格確認等システム及び顔認証付きカードリーダーのログイン式を採取し、顔認証付きカードリーダーベンダーに問合せする	顔認証付きカードリーダーベンダー
			リードライタが見つからない	0x02000001	・初期化API呼び出し後、カードリーダーが外された	・カードリーダーが正しく接続されているか確認する（USBの抜き差しおよび電源など）	顔認証付きカードリーダーベンダー
			モードが異なるため処理ができない	0x81000013	・モード取得が適切なタイミングでできていない（目視確認API） ・特殊な方法でモード変更を行い、呼び出した処理とモードに不整合がおきている	・操作を最初からやり直すことで解消するか確認する ・解消しない場合は問合せする	オンライン資格確認等コールセンター
			指定リードライタが監視中でない	0x01000004	・CheckCardを呼ばずにEndCheckを呼び出した ・CheckCardでエラー復帰したがEndCheckを呼び出した	-	顔認証付きカードリーダーベンダー
			資格確認情報が存在しない	0x81000009	・顔認証ベンダアプリが誤ったinsuranceIdを指定した	-	オンライン資格確認等コールセンター
			パラメータが不正である	0x01000001	・顔写真情報読み込みAPIで顔ベンダアプリからのリクエストに誤りあり	-	顔認証付きカードリーダーベンダー
			他でカードアクセスされており、排他違反が発生した	0x03000006	・複数プロセスからカードアクセスが発生し競合した。 例：ブラウザの「マイナンバーカードで確認画面」（資格情報照会（マイナンバーカード）画面）を開きながら操作している 例：CertPropSvcが動作している	・ブラウザを閉じて操作を最初からやり直すことで解消するか確認する ・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずにしたままの状態では結果が表示されることを確認する	オンライン資格確認等コールセンター
			処方箋情報が存在しない	0x81000029	・指定されたreaderNameかつselectedPrescriptionsと一致した処方箋情報が存在しない。	-	顔認証付きカードリーダーベンダー
950	【電子処方箋管理サービス】【障害】 電子処方箋管理サービスの障害発生	職員は電子処方箋管理サービスの障害発生状況を確認してください。【950：電子処方箋管理サービスの障害発生】	処方箋一覧取得失敗	0x81000030	電子処方箋管理サービスから電子処方箋一覧取得に失敗した	-	オンライン資格確認等コールセンター
951	【障害】医療費助成情報の取得失敗 ※2	職員はシステムの運用情報を確認してください。【951：医療費助成情報取得失敗】 ※2	医療費助成情報取得失敗	0x81000032	PMHから医療費助成情報取得に失敗した	-	オンライン資格確認等コールセンター
952	【障害】診療情報提供書情報取得失敗	職員はシステムの運用情報を確認してください。【952：診療情報提供書情報取得失敗】	診療情報提供書情報取得失敗	0x81000034	電子カルテ情報共有サービスから診療情報提供書情報取得に失敗した	-	オンライン資格確認等コールセンター

※ 1

記載の対処方法を実施しても改善されない場合は、オンライン資格確認等コールセンターに問合せする。但し、その前に可能な限り以下の確認も実施すること。

・再現性はあるか ・他のマイナンバーカードでは問題ないか ・他の顔認証付きカードリーダーでは問題ないか ・顔認証付きカードリーダーの接続確認（抜き差し等）後に再確認 ・顔認証付きカードリーダーおよび資格確認端末を再起動後に再確認 ・暗証番号認証では問題ないか

※ 2

医療費助成情報については、PMH事業に参加している先行実施機関のみ利用可能となります。