

質問：Panasonic製顔認証付きカードリーダーの管理画面で、【PAN907：内部処理エラー】（ネットワークエラー）と表示されました。対処方法を教えてください

回答：以下の手順に沿って、USB関連設定の確認を実施してください。

手順① 顔認証付きカードリーダーと資格確認端末（パソコン）の接続状態を確認します

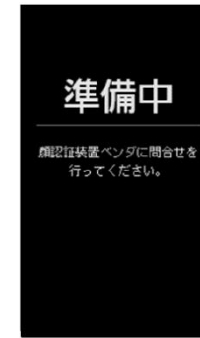
顔認証付きカードリーダー（製品）に同梱のUSBケーブルにて、
顔認証付きカードリーダーが、資格確認端末（パソコン）のUSB3.x対応ポートに直接接続されているか、
接続部に緩み（挿入不足）が無い、確認します

※延長ケーブルやUSBハブ等をご使用の場合は、それらを取り除いた状態で、同封されていたUSBケーブルのみを使用して
顔認証付きカードリーダーと資格確認端末（パソコン）とを接続していただき、エラーが解消するか確認してください

手順② デバイスマネージャーにて以下のデバイスが認識されているかを確認します

アプリケーションソフトが起動している状態で、「Windowsキー」を押しながら「X」キーを押し
表示された一覧より「デバイスマネージャー」を開き、以下のデバイス（5種類）が認識されているか、確認します
（製品品番で表示が異なります。ご購入機器の製品品番をご確認ください）

※認識されていない（表示が不足している）デバイスが存在する場合は、[当社お問い合わせ窓口までご連絡をお願いします。](#)

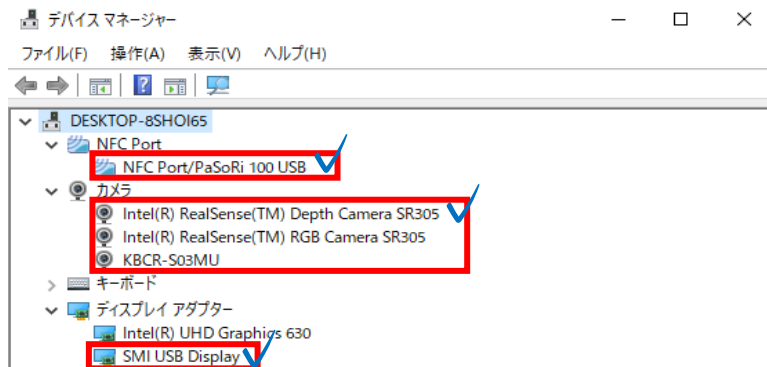


本機側



資格確認端末側(管理画面)

【製品品番が「XC-STFR1J-MN」の場合】



【製品品番が「XC-STFR2J-MN」の場合】

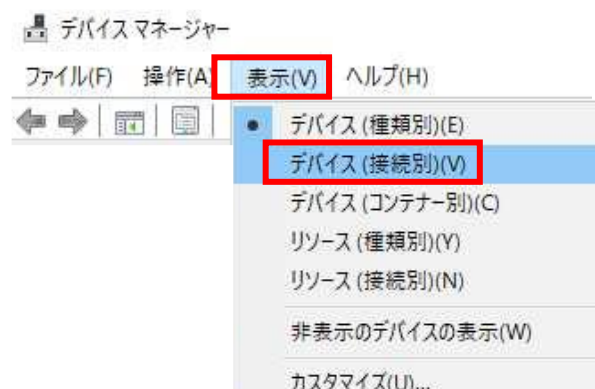
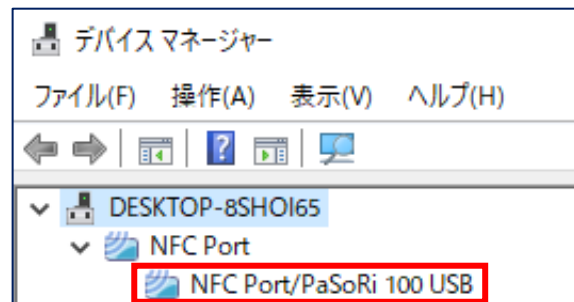


手順③ 顔認証付きカードリーダー関連の各デバイスの電源の設定（省電力設定）を確認します

・デバイスマネージャーから確認した「NFC Port/PaSoRi 100 USB」を選択した状態で、「表示」タブから「デバイス（接続別）」を選択します。

・顔認証付きカードリーダーの各デバイスが次の様に表示されます。

※一部非表示になっている場合は、図中の記号「>」の部分をクリックして、非表示部分を展開させ表示させてください

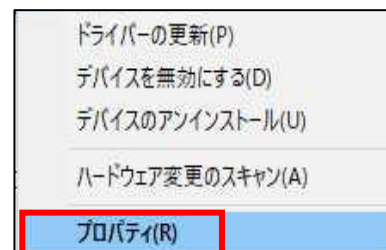


・以下デバイス①～⑥の電源の設定（省電力設定）を確認します。

対象のデバイスの内一つを選択し、右クリックで表示される一覧から「プロパティ」を選択します。表示されたプロパティの画面から、「電源の管理」タブを選択します

電力の節約の設定箇所に「チェックマーク（✓）」が入っていないこと（空欄であること）を確認します

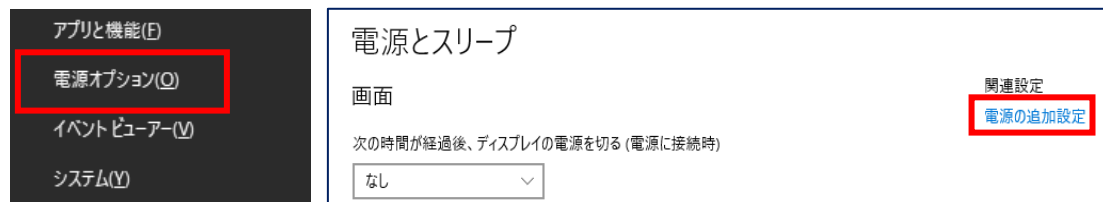
※デバイス①～⑥の全てに対して確認します



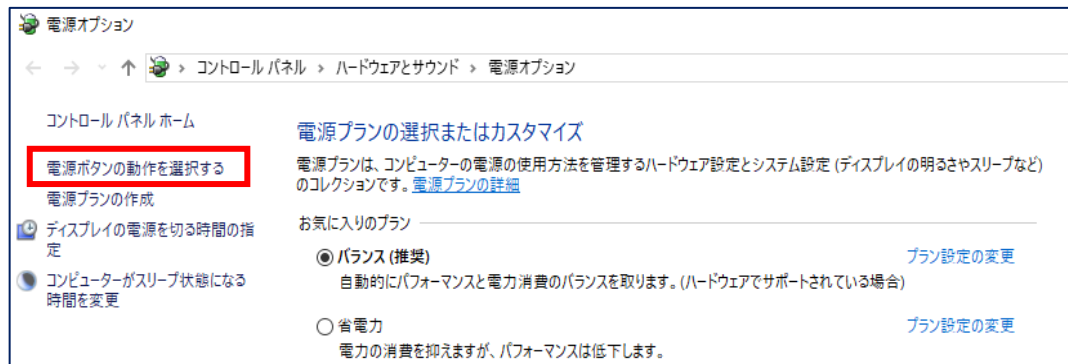
※設定箇所にチェックマーク（✓）が入っている場合は、クリックして外します

手順④ 高速スタートアップが無効化されているか確認します

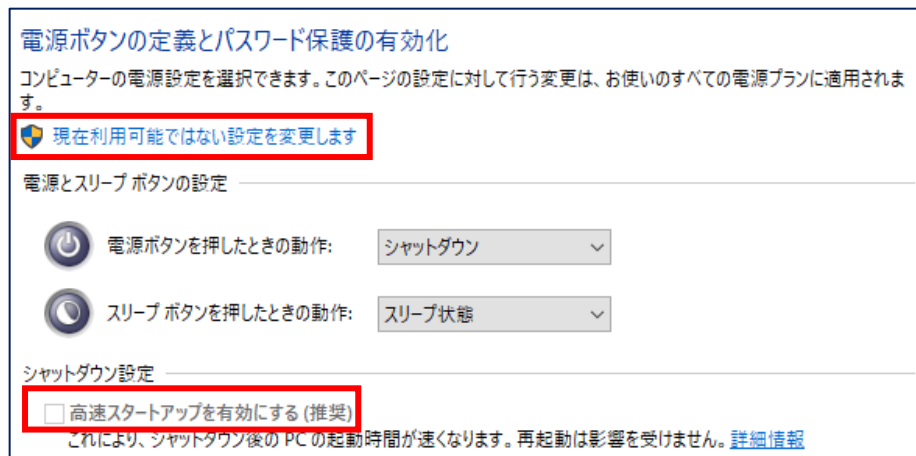
- ・「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧から「電源オプション」をクリックします。
表示されたウィンドウから「電源の追加設定」をクリックします。



- ・表示されたウィンドウから「電源ボタンの動作を選択する」をクリックして「システム設定」ウィンドウを表示します。



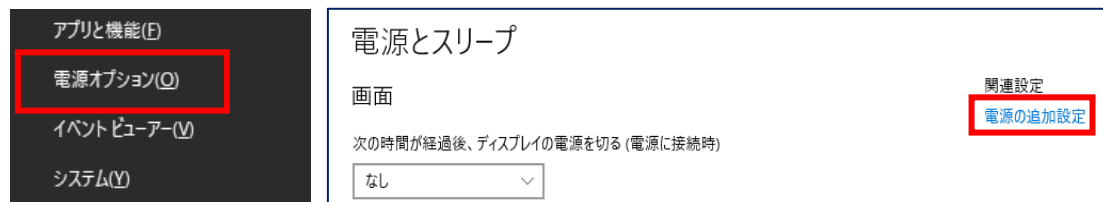
- ・「システム設定」ウィンドウにて「現在利用可能ではない設定を変更します」をクリックし、「高速スタートアップを有効にする（推奨）」の設定箇所、「チェックマーク（✓）」が入っていないこと（空欄であること）を確認します。



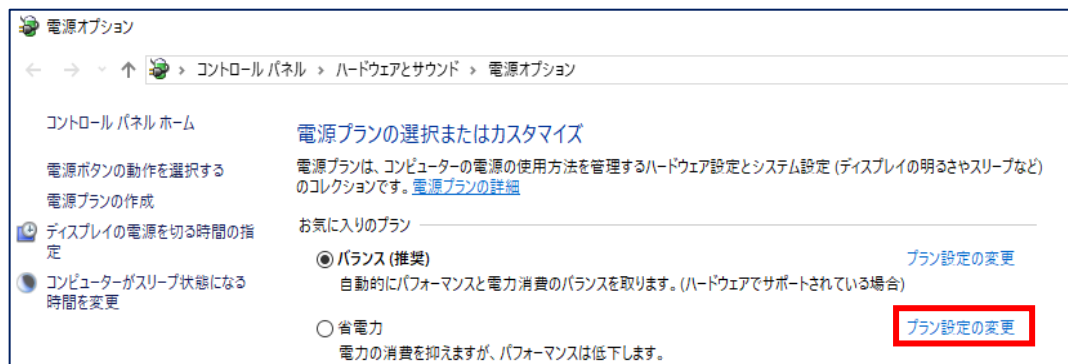
※チェックされている場合はチェックを外してください
※設定項目が無い場合は、次にお進みください

手順⑤ USBセレクトティブサスペンドが無効化されているか確認します

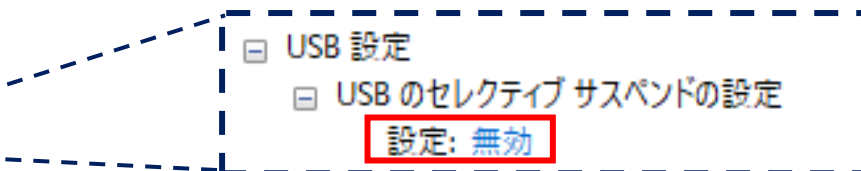
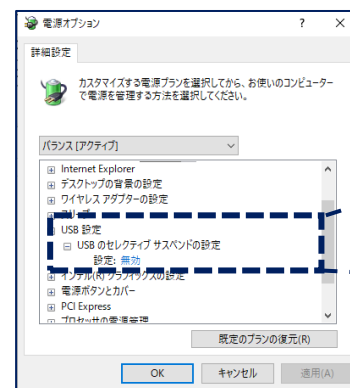
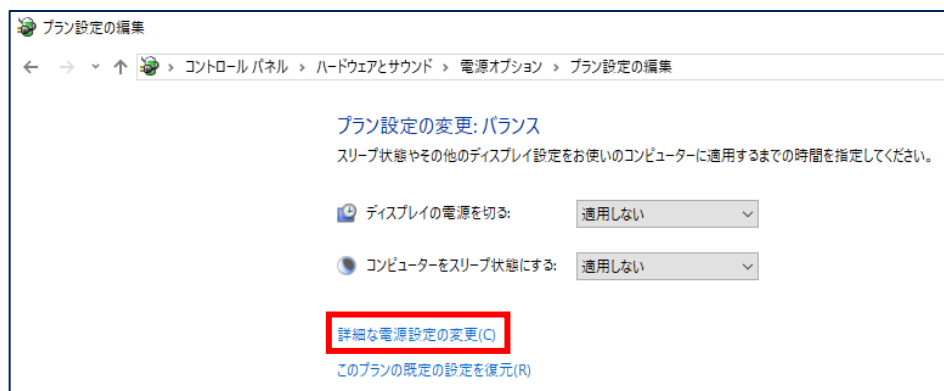
- ・「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧から「電源オプション」をクリックします。
表示されたウィンドウから「電源の追加設定」をクリックします。



- ・表示されたウィンドウから「プラン設定の変更」をクリックします。



- ・表示されている画面より「詳細な電源設定の変更」をクリックし、表示されたウィンドウにて「USB設定」の項目を選択（展開）し「USBのセレクトティブサスペンドの設定」が「設定：無効」となっていることを確認してください。



※「設定：有効」となっている場合は「設定：無効」に変更してください。
※「USB設定」の項目が無い場合は、次にお進みください

手順⑥ 管理画面からアプリケーションソフトを終了し、資格確認端末（パソコン）を再起動します。資格確認端末（パソコン）の再起動後、事象の発生状況を確認してください
本内容で解決に至らない場合、ご不明な点等ございましたら、当社お問い合わせ窓口までご連絡をお願いします。