

アップデート後にアプリが起動しない事象の対処方法について  
Ver.2.3.X.1.7.34 (X=1 or 2)

2025.08.29

## 【事象】

2025年8月27日以降、一部の医療機関様において、顔認証付きカードリーダーアプリをアップデート後、起動時に下図の画面が表示され、顔認証付きカードリーダーアプリが起動しない事象が発生していることを確認しております。

画面監視ツールのインストールで異常が発生したため、顔認証付きカードリーダーの起動を中止しました。  
「OK」ボタンを押し、しばらく時間を空けてから顔認証付きカードリーダーアプリを再度起動してください。

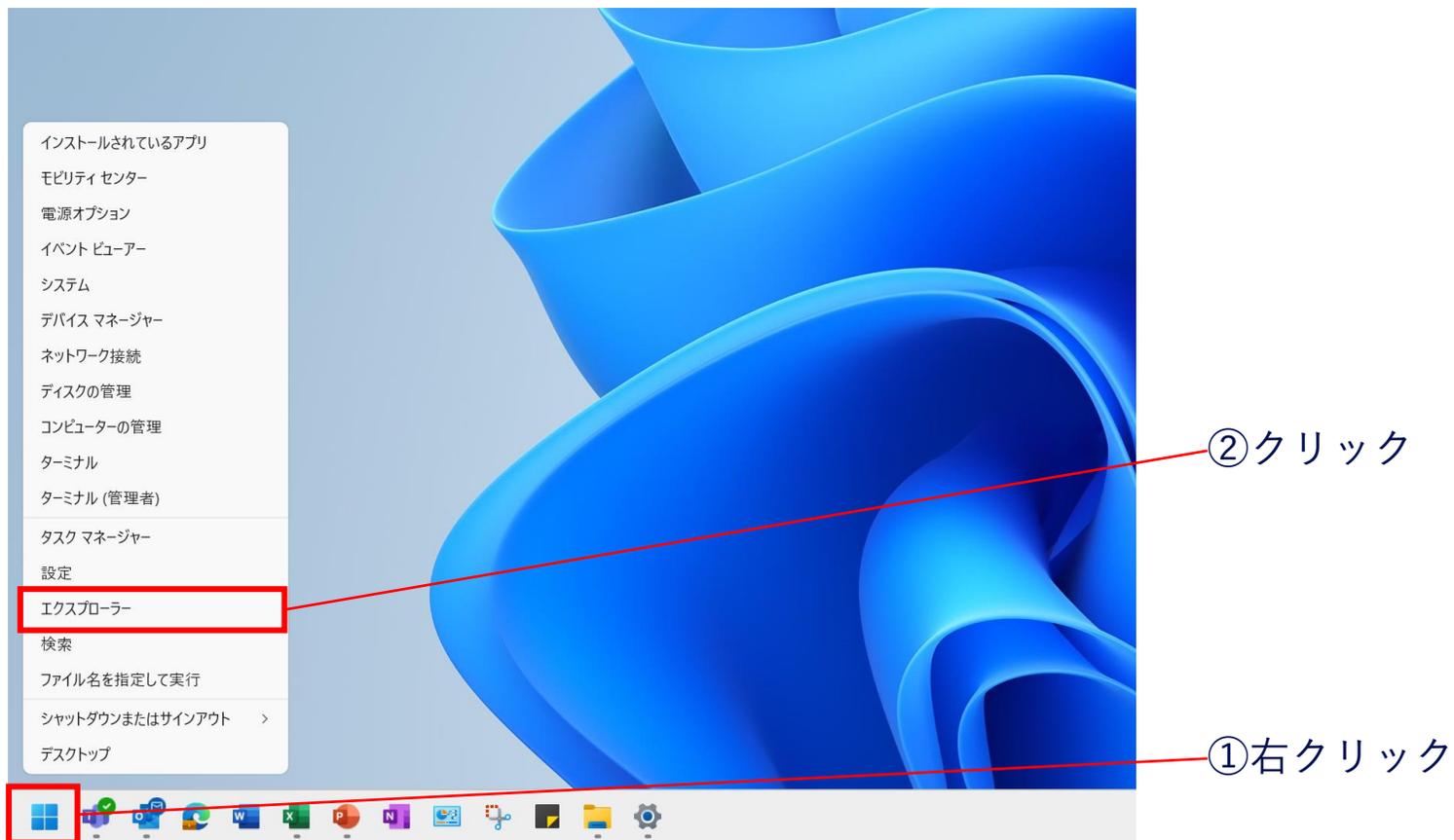
OK

## 【原因】

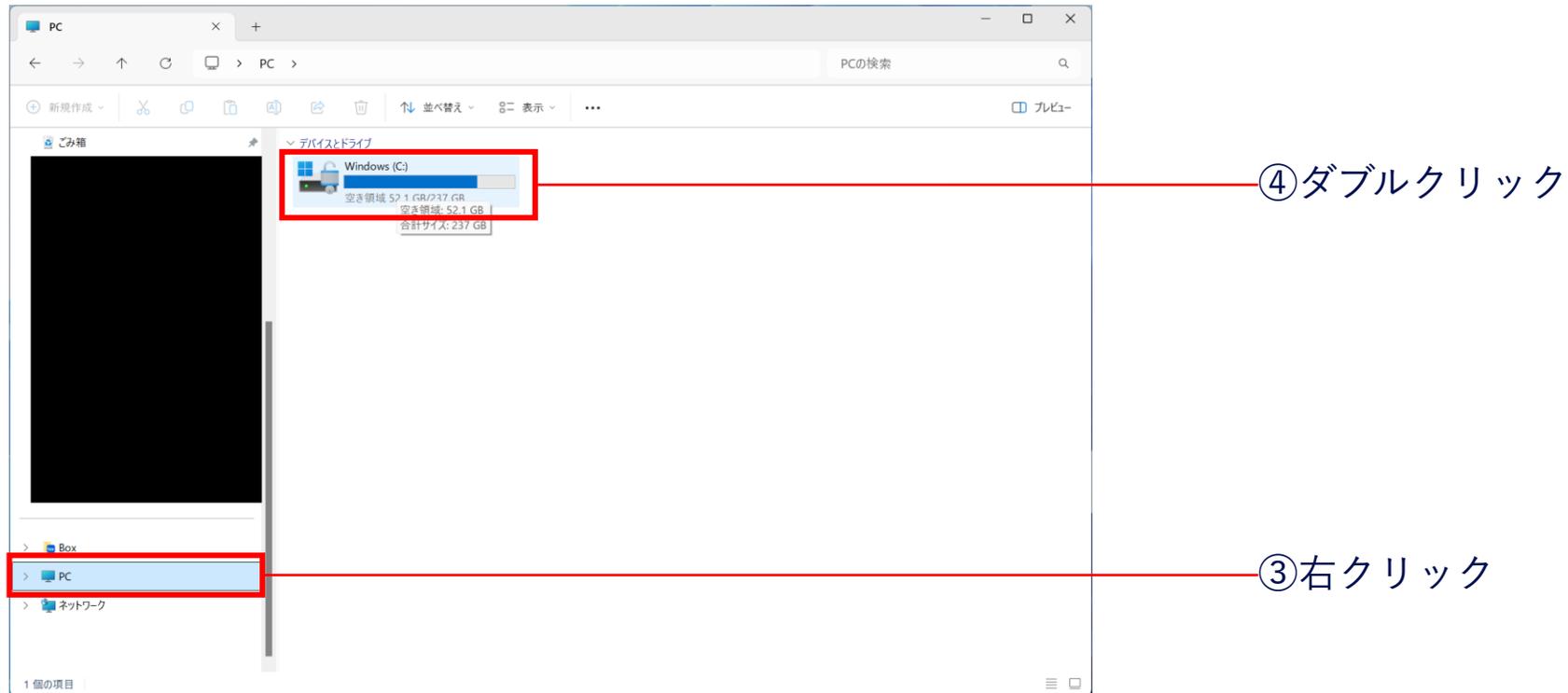
画面監視ツール（顔認証付きカードリーダー画面への他アプリケーションの映り込みを防止するツール）が正しくインストールされていないことが原因です。

## 【解消方法】

- ・ 資格確認端末 (PC) のデスクトップ画面にて、スタートボタンを右クリックし、表示されるメニューから「エクスプローラー」を選択します。

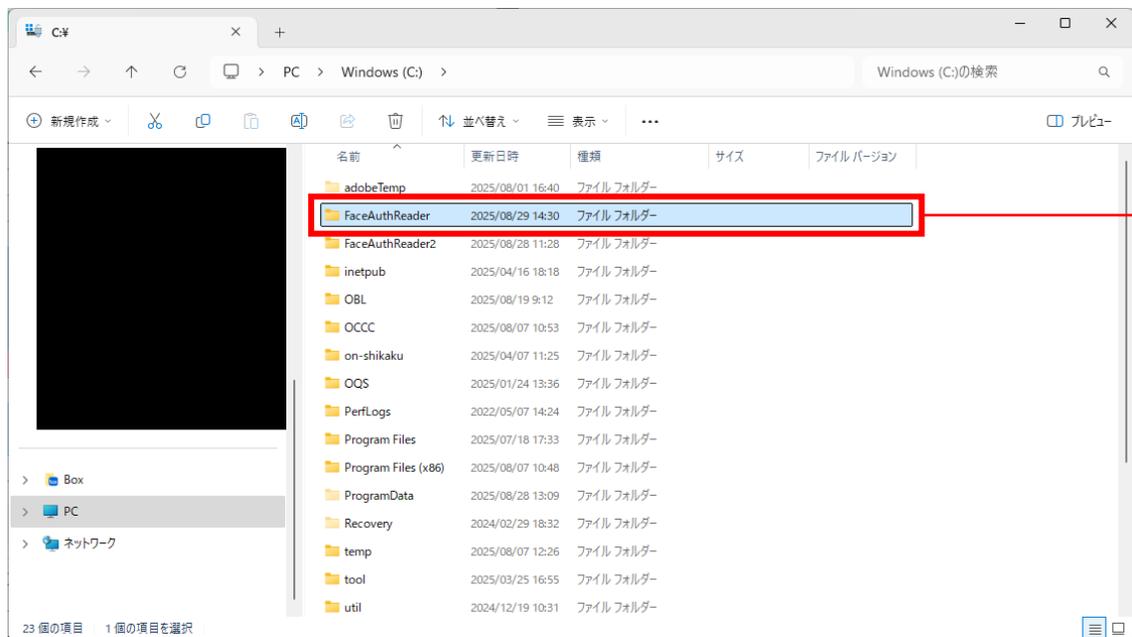


- ・ エクスプローラーの画面にて、「PC」をクリックし、次に「Windows (C:)」をダブルクリックします。



# 解消方法

- ・以下に記載のフォルダを右クリックし、表示されるメニューから「削除」を選択します。  
XC-STFR1J-MNをご利用の場合…「C:¥FaceAuthReader2」フォルダ  
XC-STFR2J-MNをご利用の場合…「C:¥FaceAuthReader」フォルダ
- ・削除後、資格確認端末（PC）を再起動し、顔認証付きカードリーダーアプリが正常に起動すること（受付画面が表示されること）をご確認ください。



⑤右クリックし、「削除」を選択  
※図はXC-STFR2J-MNをご利用の場合

※ご利用の端末は、右図赤枠の箇所に記載されて  
おりますのでそちらをご確認ください



The background is a dark blue field filled with a repeating pattern of light blue geometric shapes, including squares, circles, and semi-circles, some of which are partially overlapping. The shapes are arranged in a grid-like fashion, creating a textured, digital appearance. The bottom edge of the image is curved upwards, revealing a white background.

**Panasonic**  
**CONNECT**