

**質問：Panasonic製顔認証付きカードリーダーの管理画面で、【102：顔の撮影不可】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ケーブルの接続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）が無いか、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 顔認証付きカードリーダーを別のUSBポートに接続し、確認します

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し、顔認証付きカードリーダーを資格確認端末（パソコン）の別のUSB3.x対応ポートに接続します。

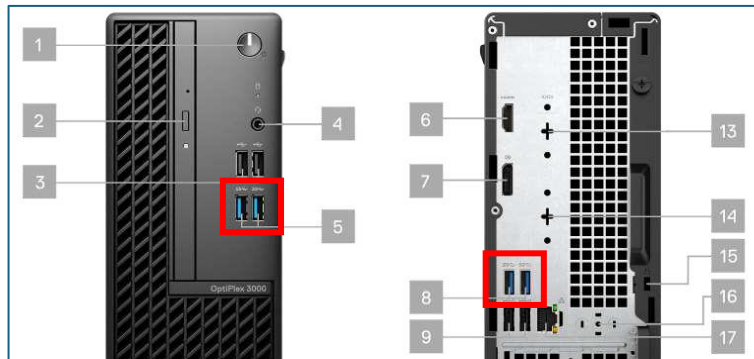
※別のUSB3.x対応ポートが無い場合は本手順をスキップし、サポートページFAQ「【102：顔の撮影不可】と表示されました。対処方法を教えてください。」より「②USB・カメラ関連の設定確認」をご確認ください

その後、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起動し、エラーが解消するか確認します。

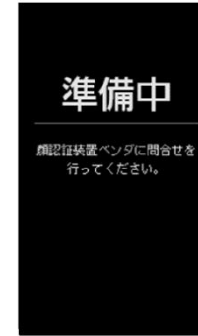
※解消しない場合は、接続箇所を元に戻してください

ノートPCの場合・・・左右双方にUSB接続ポートが存在する場合、現在接続している反対側のUSBポートに接続をお願いいたします。

デスクトップPCの場合・・・前面と背面双方にUSB接続ポートが存在する場合、現在接続している反対側のUSBポートに接続をお願いいたします。



上記の手順にて解決しない場合は、サポートページFAQ「【102：顔の撮影不可】と表示されました。対処方法を教えてください。」より「②USB・カメラ関連の設定確認」をご確認ください



本機側



資格確認端末側(管理画面)