

質問：Panasonic製顔認証付きカードリーダーの管理画面で、【001：マイナンバーカードの認識不可】と表示されました。対処方法を教えてください

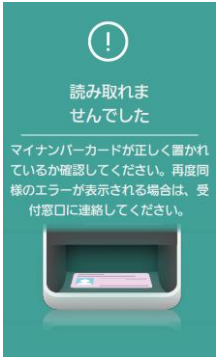
回答：顔認証付きカードリーダーとマイナンバーカード間の通信に問題がある際に発生するエラーです。頻発する場合は、以下の手順にて対処をお願いします。

以下の手順には、製品に同梱のDVD（もしくはアプリケーションソフトのインストーラ）が必要です。
実施の際は、ご準備をお願い致します。

手順① 資格確認端末（パソコン）に、
顔認証付きカードリーダー以外のカードリーダー（HPKI用カードリーダー等）を接続されている場合や、他のNFC関連ソフト（オンライン資格確認システム、他）をご使用の場合は、該当するソフトウェアを停止いただいた上で、顔認証付きカードリーダー以外のカードリーダーを外していただき、事象の発生状況に改善が見られるかご確認ください。

手順② NFCドライバーソフト「NFC Port Software」のアンインストールを実施します。

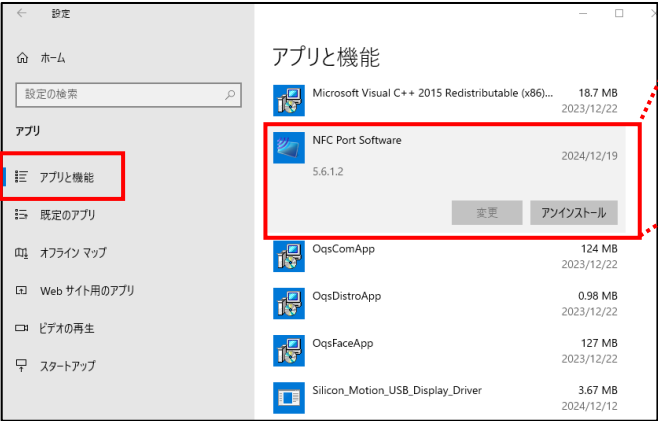
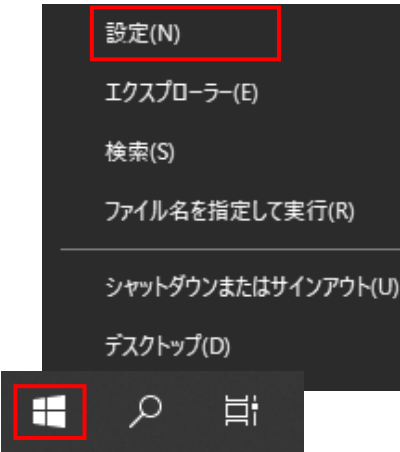
- ・顔認証付きカードリーダーのアプリケーションを終了した状態で、タスクバー上のスタートボタン（Windowsロゴ）を右クリックし、表示されたメニューから「**設定**」を選択します。
- ・Windowsの設定画面から、「**アプリ**」を選択し、表示された画面から、「**アプリと機能**」を選択します（Windows11の場合は、「**インストールされているアプリ**」を選択）
「**NFC Port Software**」を選択し、「**アンインストール**」をクリックします。



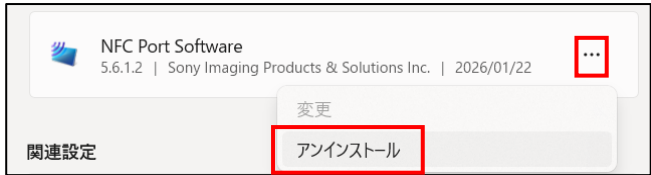
本機側



資格確認端末側（管理画面）

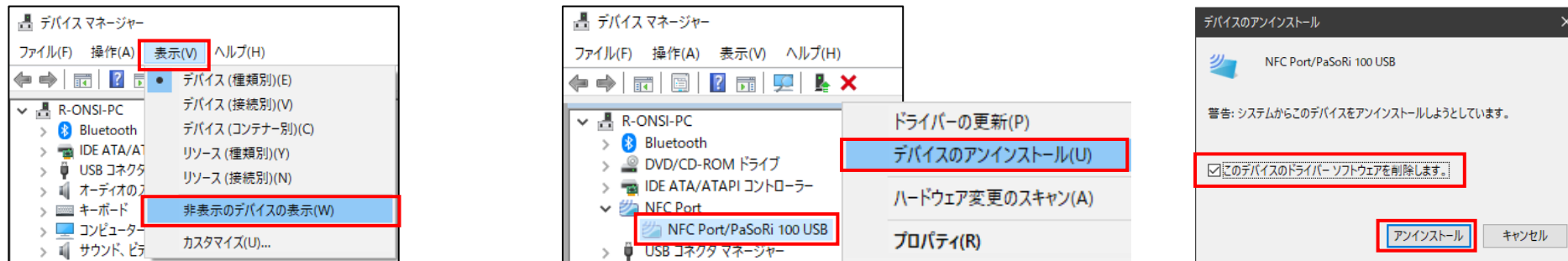


※お使いのパソコンによって、表示が異なる場合があります。
Windows11の場合は該当するアプリにて、項目の右端に表示されている「…」をクリックする事で「アンインストール」が選択できます



手順③ 「デバイスマネージャー」にて、NFCデバイス「NFC Port/PaSoRi 100 USB」のアンインストールを実施します。

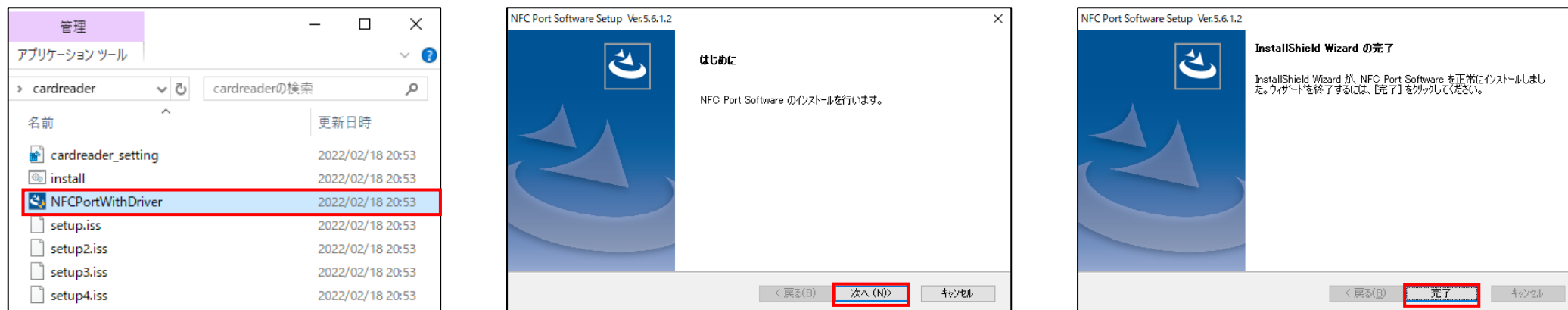
- ・「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧よりデバイスマネージャーを開きます。
- ・「表示」タブから「非表示のデバイスの表示」を選択後、デバイスの表示欄から「NFC Port」の「>」をクリックして、表示された「NFC Port/PaSoRi 100 USB」を右クリックし、項目から「デバイスのアンインストール」を選択します。
- ・表示された「デバイスのアンインストール」ウィンドウ内の「このデバイスのドライバソフトウェアを削除します」にチェックを入れ、「アンインストール」をクリックします。



手順④ NFCドライバソフト「NFC Port Software」のインストールを実施します。

- ・顔認証付きカードリーダーの製品に同梱のDVDより、「アプリケーションソフト>（ご使用の機器の製品名）> Cardreader」フォルダ内「NFCPortWithDriver.exe」をダブルクリックします
表示されたウィンドウ内にて「次へ」を選択し、インストールを実施します。

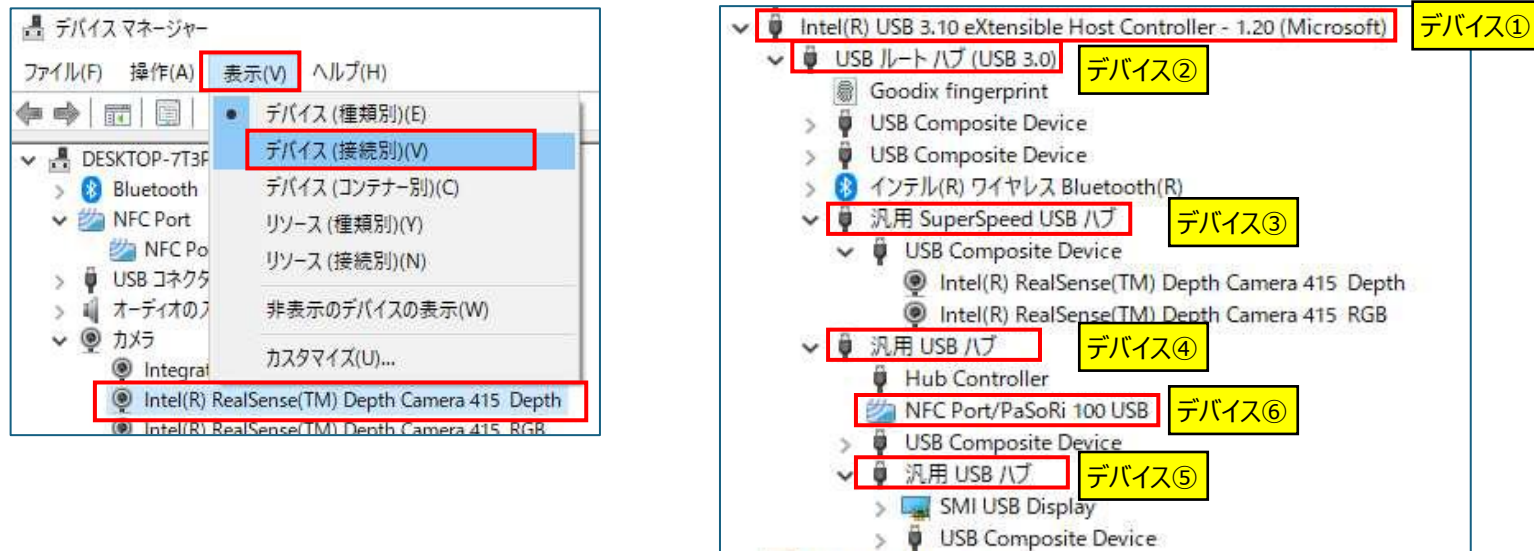
※「使用許諾契約」の同意画面が表示された場合は「使用許諾契約の全条項に同意します」を選択頂くと、次の画面に遷移します



上記手順実施後、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）の起動後、事象の発生状況に改善が見られるかご確認ください。
本内容で解決に至らない場合は以降の手順を実施ください。

手順⑤ 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。

- ・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ます。
- ・デバイスマネージャー内の「カメラ」の図中の記号「>」の部分をクリックし、表示された「Intel(R) RealSense(TM)・・・」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

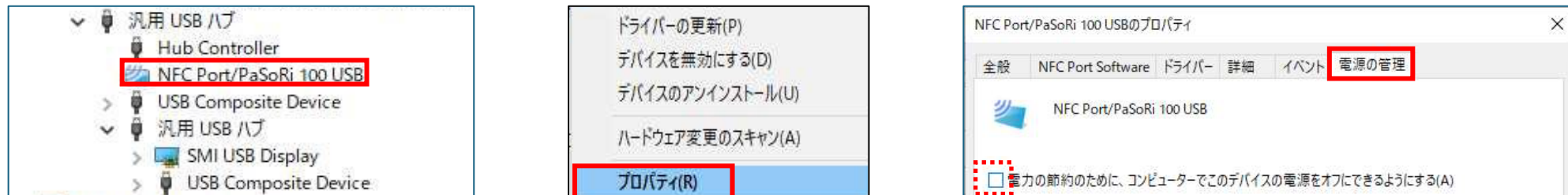


- ・上記デバイス①～⑥の電源の設定（省電力設定）を確認します。

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。

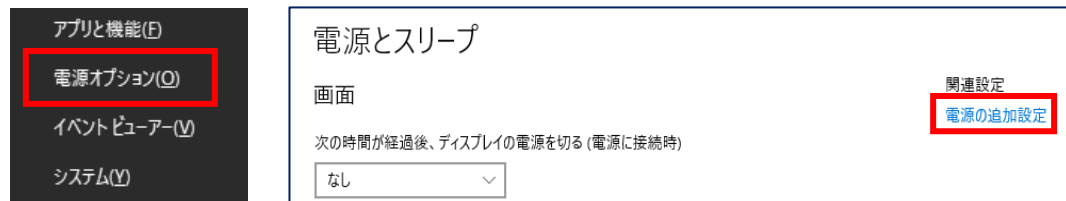
※デバイス①～⑥の全てに対して確認します



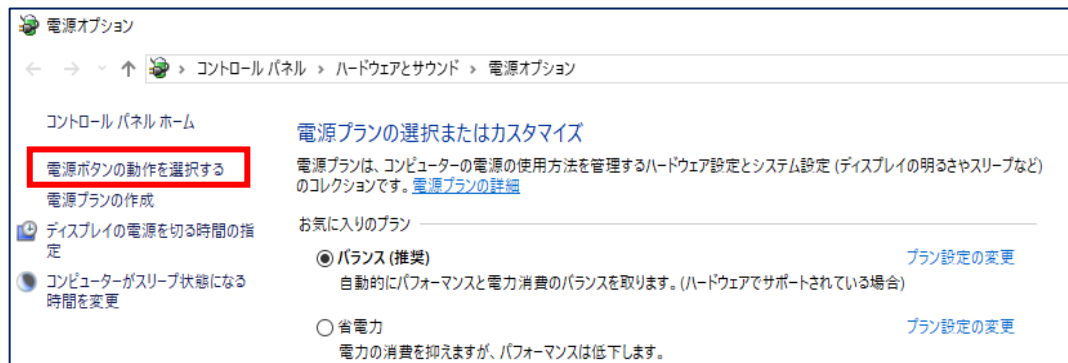
※設定箇所にチェックマーク（✓）が入っている場合は、クリックして外します

手順⑥ 高速スタートアップが無効化されているか確認します。

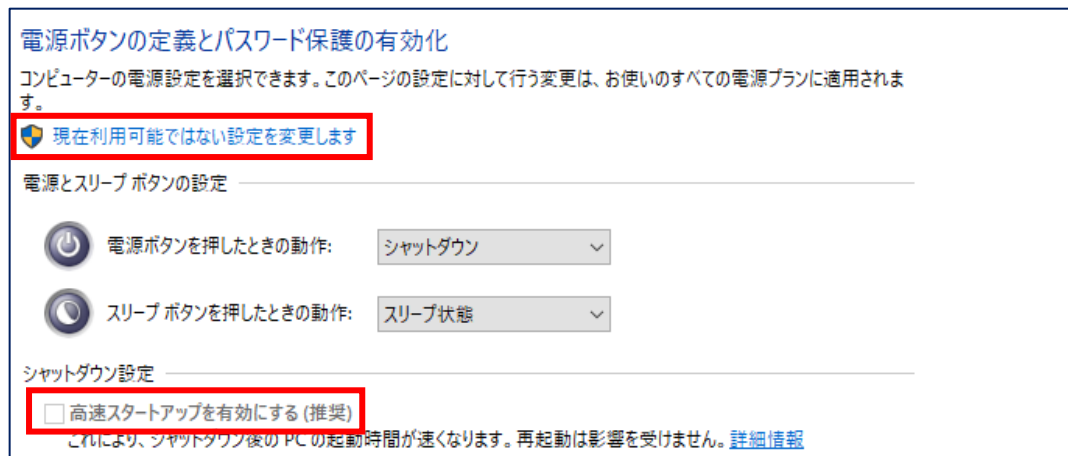
- ・「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧から「**電源オプション**」をクリックします。
表示されたウィンドウから「**電源の追加設定**」をクリックします。



- ・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。



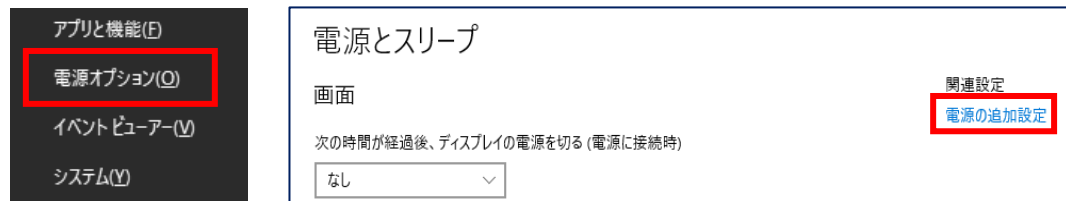
- ・「システム設定」ウィンドウにて「**現在利用可能ではない設定を変更します**」をクリックし、
「高速スタートアップを有効にする（推奨）」の設定箇所に、「チェックマーク（✓）」が入っていないこと（空欄であること）を確認します。



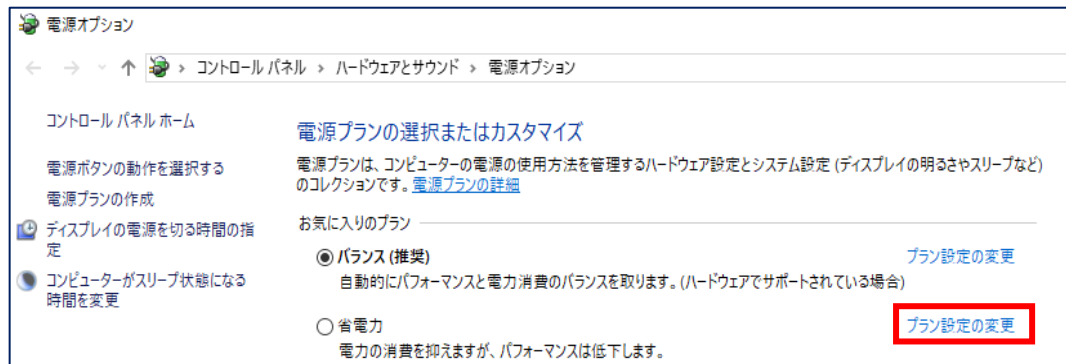
※チェックされている場合はチェックを外してください
※設定項目が無い場合は、次の手順⑦にお進みください

手順⑦ 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。

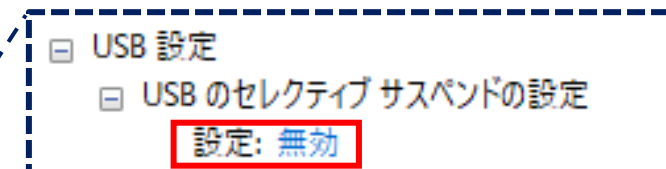
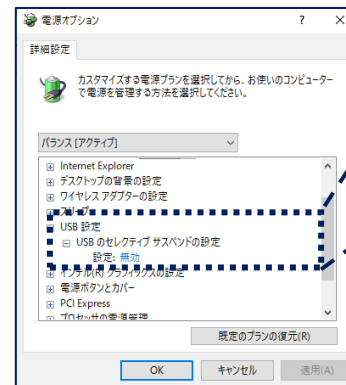
- ・「Windows」キーを押しながら「X」キーを押し、表示された一覧から「**電源オプション**」をクリックします。
表示されたウィンドウから「**電源の追加設定**」をクリックします。



- ・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ます。



※「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、次の手順⑧にお進みください

手順⑧ 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）の起動後、事象の発生状況に改善が見られるかをご確認をお願いします。

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。