

故障かな と思ったら

顔認証付きカードリーダーに異常が発生した場合、その症状を確認し、以下に示す症状別の対処を実施してください。

症状	考えられる原因	対処方法
画面が表示されない	顔認証付きカードリーダーを起動していない	顔認証付きカードリーダーから ACアダプター 、 電源コード 、 コンセント までの 接続 を確認してください。 顔認証付きカードリーダーの 電源スイッチ を押して起動してください。 ※機器背面のインジケターが青色の場合は、顔認証付きカードリーダーは起動・動作しています。 HDMIケーブルを 外部モニター に接続し、機器の状態を確認してください。
	顔認証付きカードリーダーのアプリケーションソフトが起動していない	顔認証付きカードリーダーのデスクトップのショートカットから アプリケーションソフト を起動してください。
	顔認証付きカードリーダーがスリープしている	電源とスリープ設定 を確認してください。
マイナンバーカードを認識しない 向きを変えて置き直すメッセージが表示される	マイナンバーカードが収納ケースに入った状態で使用している	マイナンバーカードを 収納ケース から取り出して使用してください。
	マイナンバーカードが汚れている、シールを貼っている	マイナンバーカードの 汚れ や シール を取り除いて使用してください。
	マイナンバーカードに傷がある、印刷文字が一部読めない	マイナンバーカードの 傷 や 印刷文字 の状態を確認してください。
	マイナンバーカードの顔写真が表示されていない面を上にして置いている	マイナンバーカードの 顔写真が表示されている面を上 にした状態で、カード置台に置いてください。
	マイナンバーカードがカード置台の奥まで挿入されていない	マイナンバーカードをアニメーションに従って、 カード置台の奥 まで置いてください。
	顔認証付きカードリーダーのカード置台にラベル・シールを貼っている	顔認証付きカードリーダーの カード置台のラベル・シール を取り除いて使用してください。
タッチ操作時の反応が悪い	覗き見防止フィルタとタッチパネル付きディスプレイの間のホコリなどが影響している	タッチパネル付きディスプレイおよび覗き見防止フィルタの 清掃 を実施してください。 1. 顔認証付きカードリーダーをシャットダウンしてください。 2. 電源プラグを抜いてください。 3. 覗き見防止フィルタを取り外してください。 ※取り外し方法は取扱説明書（準備編）を確認してください。 4. タッチパネル付きディスプレイと取り外したフィルタを、 柔らかい乾いた布 で軽く拭いてください。
顔認証できない	顔認証時の条件（顔・環境）が満たされていない ・マスクや防止・眼鏡の種類や着用方法が顔認証に適していない ・顔の照度が100 lx未満である ・顔の一部に影がある／逆光になっている ・顔がカメラの枠内に収まっていない	マスク や 帽子・眼鏡 を外して実施してください。 照明を消している場合は、 照明を点灯 した状態で実施してください。 影 や 逆光 の影響を軽減できるように、顔認証付きカードリーダーの配置や向きを調整してください。 画面に表示される 枠内 に顔が収まるようにしてください。
	顔認証付きカードリーダーに貼り付けている掲示物がカメラの画角に入っている	顔認証付きカードリーダーに 貼り付けている掲示物 を取り除いて実施してください。