顔認証付きカードリーダー　障害発生時の診断ガイド（概要）

顔認証付きカードリーダーの操作に支障が生じた場合に、まずご確認いただきたい内容と、当社がご用意している確認手段の概要です。

顔認証や券面の読み取りができないなど、操作に支障が生じた場合は、次ページのフローに沿ってご確認をお願いいたします。
はじめに機器の管理画面にエラーコードが表示されているかをご確認いただき、表示の有無と内容に応じて、以下の手段より事象状況のご確認をお願いいたします。

ご確認いただくための手段として、大きく3つをご用意しています

FAQ「故障かな と思ったら」

1　こんなときに使います

「顔認証ができない」などのエラーコードを伴わない事象について、ご使用方法や設置状況の確認をはじめとした対処方法をご確認いただけます。

ご使用方法、機器本体周辺の状態などの要因により事象が発生する場合があります。本資料では、その代表的な事例と対処方法を掲載しております。

顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧

2　こんなときに使います

管理画面にエラーコードが表示された場合の入口となる資料です。表示されたエラーコードに対応する問い合わせ先と対処内容をご確認いただけます。

【011：ネットワークエラー】【901：オンライン資格確認等システムの障害発生】などネットワーク・システムの障害はオンライン資格確認等コールセンターへ、
【101：券面の読取り不可】【102：顔の撮影不可】など機器ハードウェア障害の可能性がある場合は、次の手段（自己診断ツール）へお進みください。

自己診断ツール

3　こんなときに使います

機器ハードウェア障害の可能性を、お客さまご自身でご確認いただける当社提供のツールです。

ハードウェア障害の可能性を確認できるほか、デバイスドライバーの再インストールもお試しいただけます（対象：券面カメラ、顔カメラ）。操作方法は「自己診断ツール 操作マニュアル」をご参照ください。

自己診断ツールの使用には、事前にセットアップが必要です。
取扱説明書（本体編）【項目3.8 自己診断ツール】をご参照いただき、セットアップを実施してください。

© Panasonic Connect Co., Ltd. 2026

顔認証付きカードリーダー　障害発生時の診断ガイド

管理画面のエラーコード表示の有無で切り分け、表示がある場合は「メッセージID別問い合わせ先一覧」でご確認いただいたうえで、障害の種類に応じた対応へお進みください。

障害発生 → **顔認証付きカードリーダーの操作画面やアプリ管理画面に エラーコード が表示されているかをご確認ください**

※アプリ管理画面の確認方法はこちら

エラーコードが 表示されない

代表的な事象
・顔で認証ができない
・マイナンバーカードを認識しない

使用方法・設置環境による事象の可能性

一過性の事象の可能性も考えられるため、まず機器の再起動をお試しいただき、事象が再発するかをご確認ください。

解消しない場合は、サポートページ掲載の「故障かなと思ったら」をご参照いただき、発生事象にあわせて使用方法・設置環境等を見直します。

参照　故障かなと思ったら

エラーコードが 表示される

「顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧」をご確認ください
表示されたエラーコードに対応する問い合わせ先・対処内容をご確認いただいたうえで、以下のいずれかへお進みください。

参照　顔認証付きカードリーダー表示のメッセージID別問い合わせ先一覧

問合せ先：顔認証付きカードリーダーベンダーの場合

代表的な事象
・【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】
・【102：顔の撮影不可】 など

機器ハードウェア障害の可能性

一過性の事象の可能性も考えられるため、まず機器の再起動をお試しいただき、事象が再発するかをご確認ください。

解消しない場合は、当社提供の自己診断ツールでハードウェア障害の可能性を確認します。デバイスドライバーの再インストールもお試しいただけます（対象：券面カメラ、顔カメラ）。

参照　自己診断ツール 操作マニュアル

問合せ先：オンライン資格確認等コールセンター、ネットワーク設定ベンダー、端末導入設定ベンダーの場合

代表的な事象
・【011：ネットワークエラー】
・【901：オンライン資格確認等システムの障害発生】など

ネットワーク・システムの障害

一過性の事象の可能性も考えられるため、まず機器の再起動をお試しいただき、事象が再発するかをご確認ください。

解消しない場合は「メッセージID別問い合わせ先一覧」に記載のお問合せ先をご確認頂き、お問い合わせください。

連絡　オンライン資格確認等コールセンター、他

解決しない場合：当社の購入後お問い合わせ窓口（パートナー様経由でご購入の場合はパートナー様のお問い合わせ窓口）へご連絡ください。

© Panasonic Connect Co., Ltd. 2026

参考：自己診断ツール　診断項目別エラーコード

アプリ管理画面で確認したエラーコードに応じた診断項目を実施することで、デバイスの動作状況をご確認いただけます。



診断項目	エラーコード
①・⑥	【103：スクリーンキーボード不良】
②	【015：マイナンバーカードから顔写真の引き出し不可】 【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】 【PCO907：資格確認端末のその他のエラー】（HS003）
③	【102：顔の撮影不可】 【PCO907：資格確認端末のその他のエラー】（HS004）
④	【001：マイナンバーカードの認識不可】 【008：端末接続不良】（0x81000012） 【906：顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー】（0x02000001、0x01000004） 【PCO907：資格確認端末のその他のエラー】（HS007）
⑤	【PCO907：資格確認端末のその他のエラー】（HS008）
⑦	【PCO907：資格確認端末のその他のエラー】（HS017）

© Panasonic Connect Co., Ltd. 2026