

顔認証付きカードリーダーなどが正常に動作しないときは、このチェックシートをご活用ください

第2版
2024.7.24

✓ PCやカードリーダーの電源をずっと入れていませんか？

PCやカードリーダーの再起動または電源のオンオフを試してください。

※パナソニックコネク社製のカードリーダーはPCを再起動すると

連動して自動で再起動されます。

PCやカードリーダーは定期的なアップデートや熱くならないように、過熱防止が必要です！

再起動や電源のオンオフをしていただくことで、PCやカードリーダーがアップデートされ、過熱防止にもなります！

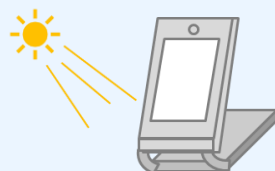


✓ カードリーダーに直射日光など光が直接当たっていませんか？

カードリーダーに直接光が当たっていると顔認証が、

うまくいかない場合があります。

光の当たらない場所にカードリーダーを移動してください。



✓ ケーブルが抜けていませんか？

ケーブルが抜けていたり、接続口にしっかりと接続されていないと

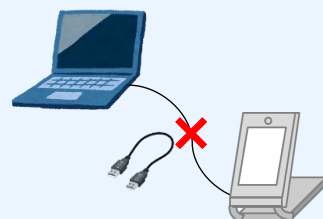
「ネットワークエラー」となり、カードリーダー等が止まります。

PCとカードリーダーをつなぐケーブルが抜けていないか、

確認してください！

ケーブルが抜けていない場合は、接触不良の可能性がありますので、

ケーブルの抜き差しをお試しください！



✓ インターネット接続が切れていませんか？

PCのネットワーク設定がOFFになっていないか、確認してください。

Windowsの「スタート」ボタンから、「設定」を選択し、

「ネットワークとインターネット」を選択していただくこと

ネットワークの接続状況をご確認いただけます！

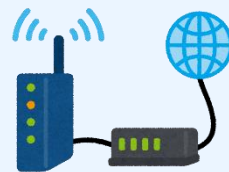


✓ 他の機器で同じインターネットを使っていますか？

他のPCやスマート家電、IP電話など他の機器で同じネットワークを使用

すると「ネットワークエラー」となり、止まります。

PC専用のネットワーク回線としてください！



上記で解決しない場合や何度も発生する場合ご連絡ください！

1. オンライン資格確認等コールセンター

電話：0800-080-4583（通話無料）

月曜日～金曜日（祝日を除く）：8:00～18:00、土曜日（祝日を除く）：8:00～16:00

2. システム事業者

オンライン資格確認等システムの導入を支援したシステム事業者、同システムのサポートを請け負っている事業者等にご連絡ください。