

事務連絡
令和6年11月27日
(情報管理課扱い/メール)

都道府県歯科医師会 御中

公益社団法人 日本歯科医師会

顔認証付きカードリーダー（パナソニック製）の不具合について

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

現在、パナソニックコネク社より、同社製の顔認証付きカードリーダー（対象品番：XC-STFR1J-MN、XC-STFR2J-MN）について、画面遷移の遅れによりオンライン資格確認に時間を要する事象が発生しているとのお知らせが周知されています。なお、本事象は10月7日より確認され、現時点も解消には至っていないとのことです。

本事象に関する詳細、事象発生時の対応・問い合わせ先等については、下記の医療機関等向け総合ポータルサイトに公開されておりますので、ご参照ください。

なお、本事象に限らず、オンライン資格確認に関して全国的に影響を与え得るトラブルについては、同サイトの「重要なお知らせ」にその事象や対処法が随時掲載されております。

つきましては、▽自院のシステムに不具合を確認した場合は、まず同サイトを確認いただくこと、▽同サイトに掲載されていない個別の事象の場合は、オンライン資格確認等コールセンター（0800-080-4583）に問い合わせいただくことについて、会員各位にご周知賜り、速やかなトラブルシューティングに繋げていただきますようご協力の程よろしくお願い申し上げます。



記

[医療機関等向け総合ポータルサイト]

https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=303628942bce1e104982f14a6e91bf49

本事象が発生した際のお問い合わせ先

パナソニックシステムお客様ご相談センター：0120-878-410

受付時間：9：00～17：30（土・日・祝日は受付のみ）

お問い合わせフォーム：<https://connect.panasonic.com/jp-ja/support/cs-contact>

以上

【添付資料】

- ・顔認証付きカードリーダ動作遅延に関するご報告
- ・顔認証付きカードリーダ動作遅延に関するご報告（第二報）

お客様各位

2024年10月
パナソニック コネクト株式会社
現場ソリューションカンパニー
パブリックサービス本部
センシング事業センター プロダクトマネジメント部 1課
CS部 センシングプロダクトCS課

顔認証付きカードリーダーで発生している事象に関するご報告

拝啓

貴社益々ご清栄の段、お慶び申し上げます。

ご採用いただいております、顔認証付きカードリーダーで以下の通りご報告申し上げます。ご査収の程、何卒宜しく
お願い申し上げます。

敬具

— 記 —

1. 市場で発生している事象

対象品名：顔認証付きカードリーダー

対象品番：XC-STFR1J-MN、XC-STFR2J-MN

発生事象：一部の顔認証付きカードリーダーで画面遷移が遅くなり、資格確認に時間がかかる

2. 原因解析

本事象は10月7日(月)から発生しております。本事象が発生している医療機関様へ現地訪問、ログ調査をおこなっておりますが、原因の特定まで至っておりません。

3. 今後の対応

社会保険診療報酬支払基金、レセコン供給会社、設置会社と解消に向けて引き続き原因調査をおこなってまいります。

以上

お客様各位

2024年11月
パナソニック コネクト株式会社
現場ソリューションカンパニー パブリックサービス本部
CS部 センシングプロダクトCS課

顔認証付きカードリーダーで発生している事象に関するご報告(第二報)

貴社益々ご清栄の段、お慶び申し上げます。

ご採用いただいております、顔認証付きカードリーダーで以下の通りご報告申し上げます。ご査収の程、何卒宜しく
お願い申し上げます。

敬具

— 記 —

1. 市場で発生している事象

対象品名：顔認証付きカードリーダー

対象品番：XC-STFR1J-MN、XC-STFR2J-MN

発生事象：一部の顔認証付きカードリーダーで画面遷移が遅くなり、資格確認に時間がかかる

2. 調査状況

本事象は10月7日(月)から発生しております。本事象が発生している医療機関様へ現地訪問、ログ調査をおこなっておりますが、原因の特定まで至っておりません。しかしながら、本事象はオンライン資格確認端末のWindowsが以下の状態である場合に発生することが判明しております。

- 1) Windowsが最新の状態ではない
- 2) Windowsの「ウイルスと脅威の防止の更新※」が実施されている

※Windows セキュリティ→ウイルスと脅威の防止→ウイルスと脅威の防止の更新

上記1)かつ2)の場合に、Windowsのセキュリティ機能が弊社カードリーダーアプリに何らかの影響を与え、本事象が発生していると推測しております。

3. お願い事項

本事象を解消するため、オンライン資格確認端末のWindowsをWindows Updateにより最新の状態にしてくださいようお願いいたします。Windowsの状態および設定の確認方法は、以下のリンクを参照ください。操作に関するご不明な点や対応可否につきましては、オンライン資格確認端末を設置されたベンダーへお問合せいただけますようお願いいたします。なお、この対応により全ての顔認証付きカードリーダーで本事象が解消されるかは現時点で分かっておりません。原因調査を引き続き進めて参ります。

【Windows Update が実施され最新の状態であるかの確認方法】

医療機関等向け総合ポータルサイト：医療機関向けセットアップ手順書別紙トラブルシューティング

○補 22 Windows Update が実施可能であるか確認したい P53

[リンクはこちら\(PDF ファイルがダウンロードされます\)](#)

【ウイルスと脅威の防止の更新】

2024/10/XX 以降の更新であること。



以上