



## 本チェックシートは顔認証付きカードリーダーで不具合が発生した際、不具合の解消に役立つチェックシートです

顔認証付きカードリーダー（以下「CRという」）の不具合の解消に向けて、「手順1」・「手順2」の順番でご対応ください。「手順2」をお試しいたいても不具合が解消しない場合、「オンライン資格確認等コールセンター」または「CRメーカー・サポートデスク」へお問い合わせください。

また、**マイナタッチのロゴが表示され、受付画面に切り替わらない場合は、P2の「マイナタッチのロゴが表示され、受付画面に切り替わらない際の対処方法」をご覧ください。**

### 手順1：ご確認ください

<b>(CRの設置場所)</b> ・直射日光の当たる場所に設置されていませんか？	・CRの正面カメラ部分に、直射日光が当たっていないことを確認してください。
<b>(エラーメッセージ)</b> ・CRに、エラーメッセージは表示されていませんか？	・CR画面に表示された、数字3桁のエラーコード（例【011】）を確認して、「 <b>チャットボットのシカク君</b> 」に以下の順で解消方法を聞いてください。 ・「医療機関・薬局の方はこちら」をクリック ・「顔認証付きカードリーダーが正常に動作しない」をクリック ・「エラーコードの入力」をクリック ※シカク君は医療機関等向け総合ポータルサイトの右下アイコンをクリックいただくことでご利用いただけます。   チャットボットのシカク君
<b>(接続機器)</b> ・PC（パソコン）は、正常に起動していますか？ ・ノートPCは、折りたたまれていませんか？ ・ルーター、ハブ、ONU（光回線終端装置）の正常動作ランプは点灯していますか？	・確認後、正常に起動していない場合は、再起動またはスリープの解除を実施してください。 ・起動後は、ノートPCのカバーを閉じないようにしてください。 ・正常動作ランプが、正しく点灯していることを確認してください。
<b>(ケーブル)</b> ・CRとPCをつなぐUSB（ユニバーサル・シリアル・バス）ケーブルは、正しく装着されていますか？ ・PCとルーターは、LAN（ローカル・エリア・ネットワーク）ケーブルで正しくつながっていますか？	・CR付属の純正USBケーブルを、必ず使用してください。 ・ケーブルの差し込み部分に、緩みがないことを確認してください。 ・ルーターの正しい場所に、接続されていることを確認してください
<b>(ネットワーク)</b> ・PCをつなぐネットワークに、Wi-Fi機器、スマートホーム機器、動画配信機器等が接続されていませんか？	・接続機器がある場合には、機器を取り外してください。
<b>(ポータルサイトでのお知らせ)</b> 医療機関等向け総合ポータルサイト（ <a href="https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=csm_index">https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=csm_index</a> ）では、ネットワークの障害やソフトウェア更新のためのサービスの中断をお知らせしています。 また、ポータルサイトでは、オンライン資格確認システムが正常に動作しない場合に役立つ情報を、「よくあるお問い合わせ（FAQ）」、「チャットボット シカク君」によりお知らせしています。	

### 手順2：手順1で正常に動作しない場合は、再起動してみてください

一旦、全ての機器の電源をoffにしてから、①CR → ②PC → ③レセコン の順番で起動してください。  
また、CR起動後15～30秒後に、PC及びレセコンを起動してください。なお、エラー発生時の再起動についても、同様の順番となります。

### それでも正常に動作しない場合：お問い合わせください

#### 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.CRメーカー・サポートデスク

マイナタッチ専用サイトに、FAQや詳細情報が掲載されているので、確認をしてください。

[https://faq.almex.jp/?site\\_domain=faq](https://faq.almex.jp/?site_domain=faq)

コールセンター TEL:0120-346-400

メールアドレス mynatechsupport@almex.jp

# マイナタッチのロゴが表示され、 受付画面に切り替わらない 際の対処方法

USEN-ALMEX | UNEXT  
HOLDINGS

表示画面例

## ✓ CRとPCをつなぐUSBケーブルが正しく接続されているか確認してください。


- PC側・CR本体側とも、USBケーブルの抜き差しを行ってください。  
USBケーブルは2本ありますので2本とも行ってください。
- USBケーブルの抜き差し実施後、管理コンソールの再起動を行ってください。

## ✓ 管理コンソールが起動しているか確認してください。

- PCで管理コンソールが起動しているか確認し、起動していない場合はWindowsのデスクトップ画面で、管理コンソールを起動するアイコン（ショートカット）をダブルクリックして、管理コンソールを立ち上げてください。



## ✓ 回線認証状態を確認してください。

- オンライン資格確認端末でブラウザ（Microsoft Edge )を起動してください。
- ブラウザの検索ボックスに、<https://www.lineauth.mnw>を入力し、開いてください。
- 回線認証接続されている場合、遷移後の画面に「回線認証接続済み」と表示されます。
- 回線認証が切断されている場合、遷移後の画面に「希望する/希望しない」ボタンが表示されるため、「希望する」を選択してください。

東日本電信電話株式会社（以下「当社」）よりお客さまID（CAF/COPから始まる文字列）を回線情報通知機能の契約事業者へ通知することを希望しますか？

希望する

希望しない

- 当社の回線情報通知機能の契約事業者（株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー）にお客さまIDを通知します。
- お客さまIDとは、当社が提供する「フレッツ 光ネクスト」、「フレッツ 光ライト」、「フレッツ 光ライトプラス」、「フレッツ 光クロス」（いずれもFTTHアクセスサービス）の契約者、または当社より光アクセスサービスの提供を受けた事業者（以下「光コラボレーション事業者」）が提供する光アクセスサービスの契約者に付与された、CAF/COPから始まる固有の13桁11桁の文字列です。
- 光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスをご利用のお客さまについては、光コラボレーション事業者に代わって、当社より株式会社エヌ・ティ・ティ エムイーへ通知します。

## ✓ ルーターを再起動してよいかシステム事業者を確認してください。

- オンライン資格確認を設置した、システム事業者に連絡し、ルーターを再起動してよいか確認してください。再起動しても問題ない場合、再起動してください。

※上記で解消しない場合、オンライン資格確認を設置した、システム事業者にご連絡ください。