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

対象：Hi-CARA/Hi-CARA2（第１・第２世代共通）

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」をお試しいただ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、第１世代CR「Hi-CARA」にて**「接続待ち」と表示される場合**は、**P2の「接続待ち」と表示される際の対処方法**をご覧ください。

手順１：ご確認ください

（CRの設置場所） ・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。
（エラーメッセージ） ・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、**「チャットボットのシカク君」**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 
（接続機器） ・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。
（ケーブル） ・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
（ネットワーク） ・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。

（ポータルサイトでのお知らせ）

医療機関等向け総合ポータルサイト（ https://iryohokenjyoho.hpdx.or.jp/csm?id=csm_index ）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

キヤノンのサイトに、FAQ及び各種情報が掲載されているので、確認をしてください。
https://canon.jp/business/solution/ht-mobile/lineup/edge/hicara/faq ）

更新日
2026.11.19

第１世代顔認証付きカードリーダー「Hi-CARA」「接続待ち」と表示される際の対処方法



表示画面例

対象：Hi-CARA（第１世代のみ）

☑ PCがスリープ状態になっていないか確認してください。

➢ PCがスリープ状態の場合は、PCを操作し、スリープ状態を解除してください。

☑ 管理アプリケーションが起動しているか確認してください。

➢ Windows のデスクトップ画面で、管理アプリケーション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アプリケーションを立ち上げてください。

☑ 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。

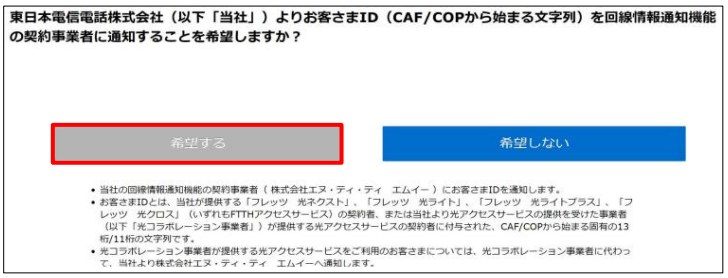
➢ 管理アプリケーションを閉じてから、PC側・CR本体側とも、USBケーブルの抜き差し実施後、管理アプリケーションを再起動してください。

➢ それでも解消しない場合、管理アプリケーションを閉じてからUSBポート（接続口）を変更し、管理アプリケーションを再起動してください。

☑ 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。

☑ 管理アプリケーションでCRとの接続状況を確認してください。

➢ 管理アプリケーションの環境設定画面の顔認証付きCR一覧にて、顔認証付きCRの接続状態が「接続中」となっているか確認してください。

➢ 未接続と記載されている場合は、顔認証付きCR名「Sony Felica Port/PaSoRi 3.0 0」を選択し、「医療機関等向けセットアップ手順書（資格確認端末編）」にて作成した、顔認証用アカウント(Fから始まるアカウント)のIDとパスワードを入力後、登録ボタンを押下してください。

☑ ルーターを再起動してよいかシステム事業者に確認してください。

➢ 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。