

Caora エラーコード別QA

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	原因	確認	お客様対処
						（医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	
001 FUJ001	0x03000001	マイナンバーカードの認識不可	患者はマイナンバーカードが正しく置かれているか確認してください。 再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口ご連絡して下さい。 【001：マイナンバーカードの認識不可】	カードアクセスでエラーが発生した	<ul style="list-style-type: none"> ・Caora本体の横(または近く)にタッチ決済用端末等の電波を発生させている機器を設置している ・カードの保護袋を外していない ・マイナンバーカードを裏表逆に設置している ・カード読み取りセンサー部、カメラ部分が汚れている ・マイナンバーカードではないカードを設置している ・マイナンバーカードを置いてすぐ取り出している 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記に記載した原因について確認する ・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かず置いてままの状態の結果が表示されることを確認する 	<p>左記に記載した原因について確認し、それでも復旧しない場合は以下手順をご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①マイナンバーカードのセット向きを180度反転させて試す ②他の患者のマイナンバーカードでの操作 ③Caora本体の再起動 ④資格確認端末の再起動 ⑤放電作業（電源ケーブル、USBケーブルを外し1分放置→電源ケーブルを押し直し1分放置→USBケーブルを押し直し資格確認端末を再起動） <p>上記でも復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。</p>
	0x81000008			カードアクセスでエラーが発生した			
	0x81000023			カードリーダーが接続、認識されていない			
0x02000003	【職員】 端末接続不良	職員は顔認証装置が正しく接続されているか確認してください。 【008： 端末接続不良】	リーダーが接続、認識されていない	<ul style="list-style-type: none"> ・カードリーダーが正しく接続されているか、USBケーブルの再接続および電源が入っているか確認する ・再度マイナンバーカードをかざし、同様のエラーメッセージが表示されるか確認する 	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。		
FUJ008	22013C04-2			-	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末とCaoraとの通信が途中で切断されてしまった ・デバイスドライバに一時的な問題が発生している ・資格確認端末のスリープ機能が有効になっている 	<ul style="list-style-type: none"> ・デバイスマネージャーを確認する ・資格確認端末のスリープ機能が無効になっているか確認する 	<p>以下の手順をご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①デバイスマネージャーより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を右クリックし、「デバイスのアンインストール」を実行します ②資格確認端末側のUSBケーブルの抜き差しを行います ③Caoraの電源を入れたまま資格確認端末の再起動を行います <p>上記でも復旧しない場合、資格確認端末のスリープ機能、WindowsのDXX機能が有効になっていないかご確認ください。有効の場合は無効にします。</p>
010	0x8100000B	【手順誤り】 【医療保険者等】 初回登録エラー	マイナンバーカードの保険証利用登録ができませんでした。マイナンバーカードを取り出し、受付窓口までお越しください。 【010： 初回登録エラー】	初回登録に失敗	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインシステムに紐付先の保険情報がない状態で、マイナンバーカードの初回登録を行う ・マイナポータルから、以下のエラーコードが返却された <ul style="list-style-type: none"> 加入者情報未登録 加入者情報重複 オンラインマイナポータルエラー マイナポータルエラー その他エラー システム連携エラー 	<ul style="list-style-type: none"> ・接続検証環境で発生した場合は、マイナンバーカードにテストデータを正しく紐付けし再度実施する ・本番環境で発生した場合は、オンライン資格確認等コールセンターへ問合せする 	<p>該当のエラーは、「マイナンバーカードの初期登録に失敗している」旨のエラーとなります。マイナンバーカードに必要な情報が登録されていないことが原因と思われます。マイナンバーカードの登録状況についてご確認いただくともオンライン資格確認等コールセンターへお問合せ下さい。</p>

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分(見出し)	メッセージ内容	エラー種別(エラーの発生原因)	原因	確認	お客様対処
						(医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け)	
101	-	【顔認証装置】【ハードウェア(読取り部分)・アプリエラー】マイナンバーカードの券面の読取り不可	患者はマイナンバーカードの汚れがないかを確認してください。再度実施してもできない場合は、職員をお呼びください。【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】	(顔認証装置における読取り部分の故障)	・マイナンバーカードの券面の読取り不可	① 明らかな文字の擦れや汚れがないかを確認する ② 他のマイナンバーカードで読取り可能か確認する ③ 右記問合せする	該当のエラーは、「マイナンバーカードの読み取りが正常に行えない」旨のエラーとなります。以下をご確認ください。 ① マイナンバーカードの汚れ等をご確認ください。 ② カードリーダー側のカメラ部の汚れ等を確認し、カメラ部の清掃を行っていただきますようお願いいたします。 上記を実施後も復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
102	-	【顔認証装置】【ハードウェア(カメラ部分)・アプリエラー】顔の撮影不可	職員はカメラレンズに汚れがないかを確認してください。【102：顔の撮影不可】	(顔認証装置におけるカメラ部分の故障)	・顔の撮影不可	① カメラレンズに明らかな汚れがないかを確認する ② 再度顔の撮影を実施し、処理ができるかを確認する ③ 右記問合せする	該当のエラーは、「患者様の顔撮影が正常に行えない」旨のエラーとなり、患者様の顔の様子(帽子を深くかぶる、マスクを目元まで上げる等)に依存して発生いたします。以下をご確認ください。 ① 患者様にて、帽子やマスクを外した上で再確認をご案内ください ② Caora本体の顔カメラ部の清掃を行ってください ③ 暗証番号での認証に誘導をお願いいたします 上記でも復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
901	0xF0301D1A	オンライン 資格確認等システムの障害	受付窓口にご連絡ください。職員はオンライン資格確認等システムの障害状況を確認してください【901：オンライン資格確認等システムの障害】	Windowsリモートデスクトップ関連	・資格確認端末にてリモートデスクトップが「有効」になっている	・OS操作にてリモートデスクトップを「無効」にする	以下に変更手順を記載いたします。 詳細はOS操作のため資格確認端末を設置されたベンダー様へご相談ください。 ◆資格確認端末にて操作 ①「スタート」を右クリック ②「システム」をクリック ③左枠の「リモートデスクトップ」をクリック ④「リモートデスクトップを有効にする」を「オフ」にする ⑤ 資格確認端末を再起動 ⑥ Caoraにマイナンバーカードを設置しエラーが表示されるか確認
905	0X8100004		職員は初期設定を行った端末導入設定ベンダーに問合せを行って下さい。【905：資格確認端末の予期せぬ設定処理エラー】	ログイン失敗	・アカウントがオンラインサーバーに登録されていない(機関用証明書誤り、接続検証環境/本番環境の違い) ・パスワードが間違っている ・パスワードにロックがかかっている ・利用開始日が未来(本番環境の使用申請が未) ・機関用証明書が複数登録されている	・顔認証用アカウントが、利用する環境ごとにオンライン資格確認等システムに登録されているか確認する ・ログインID、パスワードが誤っていないか確認する ・パスワードがロックされていないか確認する。ロックされている場合は、30分待つ、または、パスワードを初期化して再設定する ・利用開始日が間違っているか確認する(本番環境の場合) ・機関用証明書が複数登録されていないか確認する	該当のエラーは、「オンライン資格確認等システムへのログイン失敗している旨のエラーとなり、オンライン資格確認等システム側に向つかの原因があると考えられます。以下をご確認ください。 ・ログインアカウントがオンラインサーバーに正しく登録されていない -ログインアカウントを登録していない -登録した医療機関用証明書と、接続に使用している医療機関用証明書が異なる -オンライン「接続検証環境」に接続した状態で、ログイン名管理ツールで「新規追加」と「登録」を行ったが、「本番環境」に切り替えた後に「接続検証環境」用の顔認証付きカードリーダー-用アカウントで「新規追加」と「登録」を行おうとしている場合、あるいは、その逆の場合も該当します。これは、支払基金/厚労省様提供の「環境切り替えツール」における以下の動作仕様のためです。 【環境切り替えツール 動作仕様】 接続検証/本番環境切り替え都度、登録情報環境ファイルが切替わるため、それぞれの環境で顔認証付きカードリーダーの「登録」が必要です。 ・パスワードが間違っている ・パスワードにロックがかかっている ・利用開始日が未来日、または本番環境の使用申請を行っていない ・医療機関用電子証明書が複数登録されている 上記について該当するケースがないか確認いただき、原因詳細・対処については、オンライン資格確認端末導入ベンダー様またはオンライン資格確認等コールセンターへお問合せをお願いいたします。

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	エラー種別 (エラーの発生原因)	原因	確認	お客様対処		
						(医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け)			
FUJ905	0x81000008	【資格確認端末】 資格確認端末の予期せぬ設定処理エラー	職員は初期設定を行った端末導入設定ベンダーに問合せを行って下さい。 【FUJ905 : 資格確認端末の予期せぬ設定処理エラー】	通信タイムアウトエラー	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末と支払基金サーバーとの通信で時間がかっており通信タイムアウトが発生しています ・本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが古い ・LANケーブルの抜け ・IPSecIKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・その他ネットワーク設定に誤りがある 	<p>院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認する</p> <p>ポータルサイト上で障害発生有無を確認する</p> <p>・本人認証用カードリーダーソフトが最新化されているか確認する</p> <p>・上記内容の確認をする</p>	<p>該当のエラーは、「資格確認端末と支払基金サーバーとのネットワーク接続に関するエラー」となります。</p> <p>◆カードリーダーベンダーからご案内できる情報としては以下となります。</p> <p>「011エラー」及び「顔撮影または暗証番号入力後のFUIJP55」は、医療機関・貴府様 ~ オンライン資格確認等システム間の「ネットワーク通信エラーまたはタイムアウト」の可能性がございます。</p> <p>以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認してください。 ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認してください。 <p>上記問題ない場合、以下(※1)の観点でご確認をお願いいたします。いずれかの対処により解消できることを確認しておりますが、詳細については、資格確認端末販売ベンダー、または資格確認端末製造ベンダーまでご確認いただきますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末搭載NICの「ARPフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更 (IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください) <p>また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内ネットワーク内へ流れていないかのご確認をお願いいたします。</p> <p>IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド(IP-VPN接続方式)」資料がございますので併せてご確認ください。</p> <p>※1) 医療機関等ONS(ベンダー向けサイト)より</p> <p>https://vendorsms.servicenow.com/sp?sys_kb_id=548dce251bf99190f011c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=50441571bb3551025f9ba25cc4bcbcb</p>		
					0x02000001	リータライタが見つからない	<ul style="list-style-type: none"> ・初期化API呼出し後、カードリーダーが外された ・資格確認端末に対し、Windowsリモートデスクトップ接続を行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・カードリーダーが正しく接続されているか確認する (USBケーブルの抜き差しおよび電源など) ・資格確認端末に対し、Windowsリモートデスクトップ接続されているか確認する 	<p>Windowsリモートデスクトップにて接続されているかご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Windowsリモートデスクトップ使用の場合 一度Windowsリモートデスクトップを使用せずに、このエラーが発生するかご確認ください。 Windowsリモートデスクトップの動作仕様のためこのエラーが発生していると考えられます。 Windowsリモートデスクトップでは、SmartCard(ICカードリーダー)のリモート操作を許可していないため、本事象が発生します。 リモート接続-操作を再現しない場合は、VNCなどのリモート操作用ソフトウェアの使用をご検討ください。
							0x81000001	パラメータエラー	<p>【アカウント設定における登録重複エラー】</p> <p>【登録(regist)時】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのdeviceIdを登録しようとした ②顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのカードリーダー名を登録しようとした <p>【更新(update)時】</p> <ul style="list-style-type: none"> ③顔認証ベンダアプリで、既にアカウント設定済みのカードリーダー名を別のdeviceIdとの組み合わせで更新しようとした ④顔認証ベンダアプリで、未登録のdeviceIdを更新しようとした <p>※deviceIdは、顔認証アカウントのログインIDのことを指す</p> <p>※アカウント設定とは、顔認証ライブラリにおけるSetupのことを指す</p>
906	0x81000003	職員は顔認証装置ベンダーに問合せを行ってください。 【906 : 顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー】	機器未登録	<ul style="list-style-type: none"> ・初期化時、登録されていないdeviceId(F0xx)が指定された ・初めて接続検証環境から本番環境へ切替後、顔ベンダアプリでアカウント登録せずに初期化を呼び出した 	<p>該当環境にて初めて接続する際には、顔ベンダアプリからアカウント登録する (接続検証環境と本番環境の各々で1回はアカウント設定が必要となる)</p>	<p>該当のエラーは「機器未登録」を意味しており、オンライン資格確認等システムのエラーとなります。</p> <p>想定される原因としては、</p> <p>「接続検証環境」に接続した状態で、ログイン名管理ツールで「新規追加」&「登録」を行ったが、「本番環境」に切り替えた後に「新規追加」&「登録」を行っていない場合、あるいはその逆の場合も該当します。</p> <p>これは、支払基金様/厚労省様提供の「環境切り替えツール」における動作仕様で、接続検証/本番環境切り替え都度、登録情報環境ファイルが切り替わるため、それぞれ環境で顔認証付きカードリーダーの「登録」が必要であるためです。</p> <p>上記の場合は、ログイン名管理ツールより登録済みのCaoraを「撤去」していただき、再度登録を行うことで復旧できます。</p> <p>環境の切り替えおよび再登録の実施についてご確認をお願いいたします。</p>			

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	エラー種別 (エラーの発生原因)	原因	確認	お客様対処
						(医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け)	
	0x81000013			モードが異なるため処理ができない	・モード取得が適切なタイミングでできていない (自視確認API) ・特殊な方法でモード変更を行い、呼び出した処理とモードに不整合がおきている	・操作を最初からやり直すことで解消するか確認する ・解消しない場合は問合せする	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x01000004			指定リーダライタが監視中でない	・CheckCardを呼ばずにEndCheckを呼出した ・CheckCardでエラー復帰したEndCheckを呼出した	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x81000009			資格確認情報が存在しない	・顔認証ベンダアプリが誤ったInsuranceIdを指定した	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x01000001			パラメータが不正である	・顔写真情報読み込みAPIで顔ベンダアプリからのリクエストに誤りあり	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x03000006			他でカードアクセスされており、排他違反が発生した	・複数プロセスからカードアクセスが発生し競合した。 例：CertPropSvcが動作している	・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かずに置いたままの状態の結果が表示されることを確認する	他プログラムからカードへアクセスされており、排他違反が発生している場合に発生します。 オンライン資格確認等システムのエラーとなります。 Caoraとは別のカードリーダーが接続されていないか確認をお願いします。 ----- 考えられる原因としては、 ・保健医療福祉分野PKI (HPKI) のカードを使用した、医療従事者による利用認証ソフトウェアと、Caoraとは別のICカードリーダーがオンライン資格端末 (PC) で動作している場合 ・その他のソフトウェアと、Caoraとは別のICカードリーダーがオンライン資格端末 (PC) で動作している場合 ・証明書伝達サービス (CertPropSvc) が動作している場合 (先述のHPKI用ソフトウェア他、電子証明書を利用するために 証明書伝達サービス (CertPropSvc: 表示名 "Certificate Propagation") が動作している場合) 上記の場合、各ソフトウェアが汎用ICカードではなく、Caora (ICカードリーダー) を使用中の状態でのロック (排他) しているケースが考えられます。
FUJ906	xxxxC02-4			設定ファイルの破損	・Caoraアプリケーションの一部設定ファイルが破損している	資格確認端末の予期せぬシャットダウンや強制終了、停電等がなかったか確認する	該当のエラーは資格確認端末やCaoraを強制終了した際に設定情報が消えてしまったと考えられます。 以下手順を実施いただき復旧するか確認ください。 詳細は資格確認端末 (PC) 設置ベンダへ問合せください。 ----- 【作業手順】※資格確認端末にて操作してください ① C:\V\FU-Caora\OnlineAuth\App\Execute\binの中にある 「CJ\KAXxxxxx.ini (シリアル番号 .ini)」ファイルが右クリック「削除」を選択し、ファイルを削除します ② 資格確認端末を再起動します (再起動にて、削除したファイルが再作成されます) ③ 再起動後、エラー表示なく、Caoraの本体画面に「スタート」が表示されるか確認します -----
	xxxxC02-11		職員は顔認証装置ベンダに問合せを行ってください。 【906：顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー】	-	・資格確認端末とCaoraとの通信が途中で切断された ・デバイスドライバに一時的な問題が発生している ・資格確認端末のスリープ機能が有効になっている	・デバイスマネージャーを確認する ・資格確認端末のスリープ機能が無効になっているか確認する	以下手順をお確かめください。 ① デバイスマネージャーより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を 右クリック、「デバイスのアンインストール」を実行します ② 資格確認端末側のUSBケーブルの抜き差しを行います ③ Caoraの電源を入れたまま資格確認端末の再起動を行います 上記でも復旧しない場合、資格確認端末のスリープ機能、Windowsのロック機能が有効になっていないか確認ください。 有効の場合は無効にします。
	21700C26-2			-	・タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動し、「本人認証用カードリーダーソフトウェア」を確認する ・医療機関等ポータルサイト内の「導入アプリケーション等のバージョン情報」より「顔認証付きカードリーダーアプリケーション」を確認し、最新を確認する	本人認証用カードリーダーソフトにインストールしては、Caora本体に添付の「スタートアップガイド」-1ページ上段に記載のURLより、ダウンロードしていただきますようお願いいたします。	
	21200M23-F12 21200M24-F11 21600M63-F12 31150M24-F12 ※上記のいずれか			設定ファイルの破損	・Caoraアプリケーションが破損している ・OS、.NET Frameworkが破損している	-	本人認証用カードリーダーソフトのアンインストール、再インストールを実施いただきますようお願いいたします。 手順については、インストールマニュアルをご参照ください。 上記で復旧しない場合は、OS/メモリおよび再構築を実施いただきますようお願いいたします。