番号	カテゴリー	質問	回答
1	キャッシュレスサービス全体	キャッシュレスサービスを詳しく教えてください。	日本医師会ORCA管理機構のページに掲載させていただいております。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
2	キャッシュレスサービス全体	キャッシュレスサービスを申し込むにはどうしたらよいのでしょうか。	日本医師会ORCA管理機構のページ下部に、お申込みの赤色のボタンがございます。こちらをクリックし、各種お申し込み情報のご入力をお願いします。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html JPQRコードはキャッシュレス推進協議会の紹介サイトからお申込みいただけます。
3	キャッシュレスサービス全体	すでに他社のキャッシュレスサービスを利用しているのですが、医療機関向けキャッシュレスサービスを申し込むことは可能でしょうか。	お申込みは可能です。 一部カード会社につきましては、既存契約を解約しないとご利用ができません場合がございますのであらかじめご了承ください。
4	サービス対象業種	病院ですがキャッシュレスサービスを利用することは可能でしょうか。	医療機関向けキャッシュレスサービスは、診療所を対象としておりますが病院でもご利用可能です。
5	サービス対象業種	医療機関以外（調剤薬局、歯科医など）の業種で申込は可能でしょうか。	現在は受付けておりません。
6	サービス対象業種	医療行為とは関係の無い物販に医療機関向けキャッシュレスサービスを利用できますか。	本キャッシュレスサービスの対象は、国家資格を持つ医師が行う医業であること。またはそれらを行う病院、診療所としています。 但し、以下については対象外となります。 ・主目的が美容(美容専門)の施術であり、医療行為を行わない場合 ・主目的ではなくても特定商取引法に定められる特定継続的役務に該当する施術の場合 <small>・主目的がコンタクトレンズの販売等、医療補助行為のみを事業者様主体での初回の場合</small>
7	サービス対象業種	美容整形は医療行為ですが、医療機関向けキャッシュレスサービスを利用できますか。	治療・予防目的ではない、主目的が美容(美容専門)の施術であり、医療行為を行わない場合は、キャッシュレスサービスの対象外となります。
8	サービス対象業種	予防接種は自費診療になりますが医療機関向けキャッシュレスサービスは利用できますか。	予防目的なので医療機関向けキャッシュレスサービスの対象となります。
9	サービス対象業種	健康診断や紹介状は自費になりますが医療機関向けキャッシュレスサービスは利用できますか。	ある意味の予防的になりますので医療機関向けキャッシュレスサービスの対象となります。
10	サービス対象業種	自費診療で人工妊娠中絶、ピルは医療機関向けキャッシュレスサービスの対象になりますか。	医師が行う医業であるため、キャッシュレスサービスの対象となります。
11	サービス対象業種	サプリメントや自費診療・販売物10%（予防接種等）・コンタクトレンズなどを合算し会計を一括でキャッシュレス決済はできますか。	コンタクトレンズやサプリメントの提供は、医療行為(サービス)の一環として、医療行為を行う事業者によって提供されているものであれば本サービスの端末にて決済が可能です。
12	サービス対象業種	ORCA（日レセ）を利用していませんが、医療機関向けキャッシュレスサービスは申し込めるのでしょうか。	日本医師会の会員であれば申込みは可能です。なお、日本医師会の非会員であってもお申込みは可能ですが、ご利用いただける条件が異なりますのでご注意ください。
13	サービス対象業種	複数回の治療・処置を必要とする場合に、回数券を前金で一括購入できるようにしているが、この回数券の購入に医療機関向けキャッシュレスサービスを利用できるのか。	コース・回数券などの前払いについてはカード取扱を認めておりません。 ご利用が発覚した場合は加盟店規約違反となりますのでご注意ください。

番号	カテゴリー	質問	回答
14	セキュリティ対策	クレジットカード情報保護のセキュリティ対策はどのようになっていますか。	今回導入のキャッシュレス端末はSSLによる暗号化通信を実施、さらにクレジット業界におけるセキュリティ基準を満たす暗号化方式でより堅牢に暗号化を実施しております。 そのため、万が一サイバー攻撃により決済情報へのアクセスや情報の持ち出しがなされた場合も、暗号の解読は困難であり、セキュリティ情報は守られる想定でございます。
15	申込手続	医療機関の開設前ですが申込はできますか。	申込は可能ですが、会員向けサービスをご利用希望の場合、お申込み時に医籍番号および日本医師会の会員番号が必要になります。また、決事業者の審査によっては、開設の届出等の書類のコピーを提出していただく場合があります。必要な場合はキャッシュレスサービス加盟店デスクよりご連絡いたしますので、ご対応をお願いいたします。
16	オプション追加	「お申し込み後のオプション追加・削除は致しかねます」と書かれていますが、申込後に電子マネーのオプションが追加できないのでしょうか。	申込後に電子マネーのオプションは追加できませんので、お申込み時に電子マネーの要否をご確認ください。
17	設置期間	申込から決済端末を利用できるようになるまで、どのくらいお時間がかかりますか。	約2～3か月ほどで審査完了、決済端末設置可能となります。お申込多数の場合につきましては、お時間をいただくことがございますのでご了承ください。
18	取扱カード	海外で発行されたクレジットカードでも決済できますか。	Visa/Mastercard/JCB/Amex/Dines/Discover付帯のカードであれば、海外発行のカードでもご利用可能です。
19	取扱カード	DC、JACCS、Saisonなどのカードは決済できますか。	Visa/Mastercard/JCB/Amex/Dines/DiscoverがついているDC/JACCS/Saisonであれば、決済できます。
20	取扱カード	デビットカードは使えますか。	Visa/Mastercard/JCBブランド付帯のカードであれば使用可能です。 キャッシュカード機能のみのカード、カード裏面にJデビッドのマークのみのカードについてはお使いいただけません。
21	取扱カード	銀聯カードは使えますか。	お取扱できません。
22	取扱カード	ギフト券の取扱はできますか。	どのギフト券もお取扱できません。
23	決済端末	受付が2箇所あるので決済端末は2台申し込みますか。	お申込みは可能ですが、本キャッシュレスサービスでは決済端末が1台までが無料で、2台目以降は追加料金が必要になります。また、2台目の決済端末は1台目の無償端末設置完了後の手配となります。追加の端末につきましては、見積もり依頼をキャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
24	決済端末	決済端末を同時に複数台設置することはできますか。	1台目の無償端末と2台目以降の有償端末を同時に設置することはできません。1台目の無料端末の設置完了後の手配となりますので、ご了承ください。
25	決済端末	決済端末は誰の資産になりますか。	決済事業者(カード会社)のものになります。加盟店側は決済事業者の資産に対する占有権を持っていただく形になります。 解約時は決済端末を返送していただけます。
26	決済端末	決済端末はカード会社の資産であるのに、デバイス追加や故障交換で加盟店がお金を支払う必要があるのでしょうか。	手数料率・端末費用負担を含めて総合的な条件交渉等を行っていますが、追加発生する費用はしない前提での条件を適用いただいているのでご理解いただきたいと思います。 有償の可能性がある場合、事前にお見積りを提示いたしますので、キャッシュレスサービス加盟店デスクまでお問い合わせください。

番号	カテゴリー	質問	回答
27	決済端末	決済端末の保証条件について教えて欲しい。	設置日から4年間、自然故障のみを対象とします。保証対象条件内であれば、作業員訪問の上、無償交換します。 ※落下・落雷・水没・火災による破損・動作不良については保証対象外になります。 4年目以降については恐れ入りますが、実費による修理・交換となります。
28	決済端末	設置後4年経過した場合、決済端末はどうなるのか。	保証対象外にはなりますが、正常動作する限りにおいては使い続けて頂いて問題ありません。故障した場合は有償での交換・修理になります。
29	決済端末	テストモード（テスト決済）機能はありますか。	練習モードというモードがございますので、そちらへ切替の上、テスト決済をしてください。
30	決済端末	既に利用しているキャッシュレスサービスの専用端末はどうすれば良いか教えてください。	現在ご利用の会社様へ解約のご連絡時に端末の返送方法を併せてお問い合わせください。
31	決済端末	引っ越しをするので端末の移設はどうすればよいですか。	端末の移設は原則加盟店で実施をお願いしております。保守員派遣は有償のためキャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
32	決済端末	ほかの機種種の端末は選べるのでしょうか。	HP記載の機種のみお選びいただくことが可能です。他の端末はご用意がございません。
33	決済端末	端末を持ち運んで使うことは可能ですか。	据え置き型のみでの提供で、持ち運びは出来かねます。
34	電子マネー	QUICPayは決済できますか。	利用可能です。 ※Saturn1000L端末については順次追加予定です。利用開始のご連絡までお待ちください。
35	QRコード決済	PaypayなどのQRコード決済はできますか。	QRコード決済は本端末では利用できません。 利用する場合はキャッシュレス推進協議会のJPQRコード決済をお申込みください。 お申込みはWebサイト（ https://jpqr.paymentsjapan.or.jp/ ）をご参照ください。
36	QRコード決済	QRコード決済は何が利用できますか。	決済が可能なQRコード決済についてはキャッシュレス推進協議会の紹介サイトをご参照ください。 （ https://jpqr.paymentsjapan.or.jp/ ）
37	QRコード決済	決済端末でQRコード決済は利用できますか。	決済端末でQRコード決済を利用することはできません。JPQRコードから提供される方式にてQRコード決済をご利用ください。
38	電子マネー	オプションの電子マネーの利用には費用が掛かるのでしょうか。	電子マネーの決済をお申込みいただく場合には、550円（税込）/月をご負担いただきます。 オプションの電子マネーをお申込みいただかなければご負担はありません。
39	電子マネー	キャッシュレスサービスを申込後にオプションの電子マネーは追加申込が可能でしょうか。	申込時に電子マネーのご利用を申請していただく必要があります。キャッシュレスサービスのご利用途中から電子マネーを追加することはできません。
40	電子マネー	利用可能な交通系電子マネーを教えてください。	交通系電子マネーは相互利用となっている以下が利用可能です。 Pasmo, Suica, Kitaca, Toica, Manaca, Icooca, Sugoca, Nimoca, はやかけん
41	電子マネー	おサイフケータイは使えますか。	各種電子マネーは利用可能です。 交通系電子マネー、iD、楽天Edy、nanaco、WAON、OUICPayであればご利用いただけます。
42	電子マネー	このサービスで、電子マネーにチャージはできますか。	チャージ機能はご利用いただけません。 ※但し、会員様が個別にオートチャージ機能を申し込んでいる場合、自動的にチャージされることがありますが、加盟店精算には影響ございません。

番号	カテゴリー	質問	回答
43	電子マネー	電子マネーの決済後に返金や支払金額の変更はできますか。	金額変更は不可となります。 尚、現金で返金される際の手数料分については加盟店様負担となります。 その場で取り消しをいただくか、現金での返金をお願いします。
44	電子マネー	電マネ月額の支払いはどうすればよいでしょうか。	月末締めのお振込み金額から事前引き去りにてお支払いいただきます。 お振込み金額が月額利用料・お振込み手数料に見たなかった場合には個別に請求書を発行、メールにてお送りいたします。
45	決済端末の連動	決済端末はレジとの連動はできますか。	機能自体はありますが、レジ会社様によって、レジ側でプログラム開発が必要なケースもございます。連動可否についてはレジ会社様にお問い合わせください。 連動に必要なキャッシュレス端末側のPOS連動機能設定につきましては有償での機能追加でございますので、キャッシュレスサービス加盟店デスクまでお問い合わせください。
46	決済端末の連動	自動精算機と連動しているものはありますか。	弊社サービスで提供している自動精算機との連動型端末（Saturn1000Lane）は、日立チャネル様・インテグラシステム様のみ実績がございます。 連携ベンダー様以外の自動精算機との連動・搭載の場合は開発や運用の調整が必要なため、自動精算機ベンダへご相談頂く必要があります。
47	決済端末の連動	ORCAと連携は可能でしょうか。	日レセ(ORCA)とはまだ連携はしていません。連携機能は検討中です。
48	決済端末の連動	電子カルテやORCA以外のレセコンと連動は可能でしょうか。	決済端末には連携する機能はありますが、電子カルテやレセコン側のプログラム開発が必要となります。詳細は各社にお問い合わせください。
49	決済方法	オンライン診療で在宅での決済はできますか。	在宅では利用できません。決済端末は医療機関に設置されますので、決済は医療機関で行うことになります。
50	端末導入後の運用	キャッシュレスサービスを導入すると受付はどのような運用になるのでしょうか。	受付で窓口負担金が確定しましたら、患者様にお支払い方法を確認して、キャッシュレスをご希望の場合は、窓口負担金額を決済端末に手入力してカード決済をしていただけます。
51	端末導入後の運用	受付窓口では窓口負担金をどのように管理することになるのでしょうか。	受付で現金払いをされたものは従来通りにレジとの照合になります。クレジット等で決済されたものは後日口座に振り込まれますので、振り込まれる予定の金額を管理していただき、振込時に照合をしていただくことになります。クレジットカードと電子マネーの明細は申込後にご案内する「加盟店Web」画面で確認ができます。QRコード決済の明細はキャッシュレス推進協議会の提供する「JPQR売上管理画面」で確認ができます。
52	端末導入後の運用	ORCA（日レセ）を利用していますが、窓口の現金管理はどのようにすればよいでしょうか。	ORCA（日レセ）では、窓口負担金の入金方法を指定できます。クレジット等で決済をされたものはお支払い方法をクレジット等に設定していただくと日報の集計で現金と別れて集計されます。詳しくはサポート事業所にご確認ください。
53	登録内容	登録内容を確認したい。(口座や条件・支払いサイクル等)	加盟店Webの“マスタ照会”画面より確認頂けます。
54	登録内容	登録内容を変更したい。	変更届の提出が必要となります。契約番号を明記のうえ、キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
55	登録内容	店舗名変更や電話番号変更を変更したい。	変更届の提出が必要となります。契約番号を明記のうえ、キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
56	登録内容	法人化した場合、キャッシュレスサービスの手続きはどうすればいいですか。	変更届の提出が必要となります。契約番号を明記のうえ、キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
57	備品・附属品	ロール紙の費用はかかりますか。	ロール紙の費用はかかりません。 追加の発注の際は、設置時同梱の専用用紙にてお願いします。

番号	カテゴリー	質問	回答
58	備品・附属品	「NTTデータ クレジット売上保管センター」宛と記載された封筒が届いたが、この使用用途は何か？	取引毎に決済端末から出力される売上票(カード会社控え)を、NTTデータ クレジット売上保管センターにお送りいただくために使用頂きます。
59	備品・附属品	「NTTデータ クレジット売上保管センター」宛と記載された封筒は、どのくらいの頻度で送ればよいでしょうか。	カード会社が加盟店に対して決めている規約にて、月2回の売上票送付をお願いしております。
60	備品・附属品	ロゴシール（アクセプタンスシール）が送られてきましたが、これは受付に置く必要があるのでしょうか。	ロゴシール（アクセプタンスシール）の掲示については加盟店規約上で掲示が義務付けられておりますので、見える場所への掲示をお願いします。
61	備品・附属品	ロゴマークのスタンドが欲しいです。	送付手続きをしますので、キャッシュレスサービス加盟店デスクまでお問い合わせください。
62	各種申込	パイロットステディに申し込み、医療機関向けキャッシュレスサービスを利用しているのですが、新たなメニューに変更は可能でしょうか。	新メニューへの変更は可能です。各種お申込みについては、FAX・書面・メールにてご案内しております。ご不明点ございましたら、キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
63	支払回数	クレジットカードでの分割払いはできますか。	一括払いのみ取り扱い可能なため、2回、複数回、ボーナス等の分割払いは出来かねます。万が一ご利用されてしまった場合、お振込みに影響が出る場合がございますので、あらかじめご了承ください。
64	本人確認	クレジットカード決済時の本人確認(暗証番号入力/サイン)を省略したいが、どのようにしたらできるか。	本サービスでは本人確認を必須とさせて頂いております。
65	問合わせ先	決済端末の通信が芳しくないなどの障害や操作方法がわからないときの問合わせ先はありますか。	INFOX-NETヘルプデスクにお問い合わせ下さい。 ※INFOX-NETヘルプデスク電話番号は端末に番号シールが貼り付けてあります
66	加盟店WEB	加盟店Webを複数のPCから利用したい。対応方法を教えて下さい。	当サービス導入時にメールにてお送りしております“加盟店Webセットアップ”手順書のSTEP1・STEP2（クライアント証明のダウンロード・インポート）を新しいPCで設定下さい。 手順書がお手元に無い場合は、お手数ですがキャッシュレスサービス加盟店デスクへご連絡下さい。再度送付致します。
67	エラー	何かの原因でカード決済ができなかったときは、どうすればよいでしょうか。	決済端末に表示されるメッセージに従って操作していただき、エラーコードが表示されているときは、そのコードお控えいただき、INFOXヘルプデスクへお問合せ下さい。 INFOXヘルプデスクの番号につきましては、決済端末に張り付けされたシールに記載がございますのでご確認ください。
68	エラー	加盟店Webセットアップを行おうとしたがログインできない、またはエラーのような表示が出てしまいます。	WindowsのPCにてGoogleChromeからアクセス頂いてますでしょうか。MacのPCや、インターネットエクスプローラーではセットアップができません。 ※スマートフォンやタブレットでもお手続きできません。
69	エラー	正しいID・PWでもエラー画面になります。	ID・PWをご入力後、エンターボタンではなくログインボタンをクリックしてください。
70	エラー	利用しているPCを買い替えたところ加盟店Webへログインできなくなりました。対応方法を教えてください。	当サービス導入時にメールにてお送りしております“加盟店Webセットアップ”手順書のSTEP1・STEP2（クライアント証明のダウンロード・インポート）を新しいPCで設定下さい。手順書がお手元に無い場合は、お手数ですがキャッシュレスサービスデスクへご連絡下さい。再度送付致します。

番号	カテゴリー	質問	回答
71	エラー	加盟店WEBが見れません。	Google Chromeのみ動作確認済でございますので、Google Chromeにてログインをお願いします。 また、クライアント証明書をダウンロードが完了しているか確認をお願いします。 加盟店WEBのPWが分からなくなってしまった場合はリセット（初期化）対応が必要ですので、キャッシュレスサービス加盟店デスクまでお問い合わせください。
72	エラー	加盟店WEBのパスワードがロックされた場合はどうすればいいですか。	パスワードをリセット（初期化）致します。キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
73	利用明細	利用明細の確認方法を教えてください。	ご利用明細は加盟店Webにて確認頂けます。出力も可能ですので、ご確認ください。 尚、加盟店Webのセットアップがお済でない場合は、端末設置前にメールにてお送りしております手順書をご確認いただき、作業をお願い致します。 ※尚、メールの件名は”【医療機関向けキャッシュレスサービス】アカウント開設のお知らせ”です。 ※明細書照会はPDF、取引照会はCSVで出力可能です。
74	利用明細	過去明細はいつまで見れるのですか。	約1年3か月（465日）分が閲覧可能です。
75	請求書	クレジットカード利用者への請求書にはどの様に表記されますか。	加盟店申込書のカード取扱店舗の店名欄に記載の表記です。 ※発行カード会社によって漢字、英字、カタカナなど表記の仕方が異なります。
76	支払方法	月額は先払いできるのでしょうか。	出来かねます。
77	支払方法	未払いの請求をまとめて支払うことは可能でしょうか。	発行済みの請求書についてはまとめてお支払いが可能です。 まとめて支払いされる場合、キャッシュレスサービス加盟店デスクへご連絡をお願いいたします。
78	振込	月中の振込は何回に分けて行われるのでしょうか。	下記ホームページに「精算サイクルと振込明細書の送付」欄があります。こちらに記載があるように月に1回のメと月に2回のメが選択できます。 月1回精算：毎月1日～末日までを精算、翌月20日に振込 月2回精算：毎月1日～15日までを精算、翌月5日に振込 毎月16日～末日までを精算、翌月20日に振込 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
79	振込	振込先口座を変更したい場合はどうすればいいですか。	キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。
80	振込	振込はどのように分かれてされるのでしょうか。	お振込みはすべての券種・ブランド分をまとめてお振込みしております。
81	手数料	手数料に消費税は含まれないのでしょうか。	クレジットカード（Visa、Mastercard）は1.45%、JCB、Amex、Dinersの手数料率につきましては日本医師会HPをご参照ください。日本医師会HP（ https://www.med.or.jp/ ） 電子マネーは2.5%（税別）となります。 QRコード決済の手数料率はキャッシュレス推進協議会の紹介サイトを参照ください。（ https://jpqr.paymentsjapan.or.jp/ ）

番号	カテゴリー	質問	回答
82	手数料	指定口座への振込手数料はかかるのでしょうか。	医療機関指定の口座に振込際には振込手数料（220円税込）をご負担いただけます。 決済端末から連携される売上データから振込手数料を引き去った金額が指定口座へ振り込まれます。
83	取消・返品	当月保険証なく、同月に返金の時に対応可能でしょうか。	クレジットカード決済ですが決済をしたカードがあれば返金は可能です。 ※返金の際はクレジットカードが必要となります。 当月内であればクレジットカードの明細には返金分を差し引いた金額しか記載されませんが、翌月以降（ $\times$ 日以降）の場合は、一度クレジットカードで引き落とされてから返金処理をした以降に返金額が記載されます。 返金時には、差し引いた手数料分もマイナス金額として計上しますので、結果的に手数料も返金されます。
84	取消・返品	QRコード決済後に返金や支払金額の変更はできますか。	可能です。返金や支払金額の変更手順はキャッシュレス推進協議会のJPQRお問合せ先（0120-206-100）までお問合せください。
85	取消・返品	カードで支払った後に取消ができるのは何日まででしょうか。	取引日より60日間は端末で返金処理が可能です。それ以降はキャッシュレスサービスデスクへ連絡をして返金の依頼をしてください。
86	メンテナンス	決済端末は定期的にメンテナンスはしていただけますか。	保守員等による定期的なメンテナンスは致しておりません。 ソフトウェアやアプリケーションについては、年1回程度自動配信によるメンテナンスが実施されます。
87	故障交換	保証対象での決済端末を交換する場合、どのくらいで交換できますか。	作業員の空き状況に依りますが、大凡4~5営業日ほどお時間を頂戴しております。
88	解約	使用頻度が少ない場合、解約は可能ですか？また解約の際に違約金等は発生しますか。	月末付での解約が可能です。 また電子マネーに関しては、月額を日割りにすることが出来かねます。解約から翌月より月額が不要になります。 その際、違約金は発生しません。ただし、解約時に決済端末は返送していただけます。
89	解約	すでに他社のキャッシュレスサービスを利用しているのですが、こちらの解約はどのように手続きすればよいでしょうか。	既にご導入いただいているキャッシュレスサービスについては、加盟店様から直接サービス提供者様へ解約のご連絡をお願い致します。
90	解約	解約したい場合はどうすればよいでしょうか。	解約届の提出が必要ですので、キャッシュレスサービス加盟店デスクへお問い合わせください。