

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
1	導入前	サービス性・経済条件	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。 <a href="https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html">https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html</a>  また、印刷用には下記の資料をご活用ください。 <a href="https://www.orcamo.co.jp/doc/cashless_20200403.pdf">https://www.orcamo.co.jp/doc/cashless_20200403.pdf</a>
2	導入前	サービス性・経済条件	手数料に消費税は含まれないのでしょうか。	手数料に消費税が加算されます。実質は「 $\text{決済金額} \times 2.46\% \times 1.1$ （消費税分）」となります。
3	導入前	サービス性・経済条件	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をご負担いただきます。
4	導入前	サービス性・経済条件	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度のメと月に2回のメが選択できます。 <a href="https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html">https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html</a>
5	導入前	サービス性・経済条件	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。	解約可能です。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。
6	導入前	サービス性・経済条件	スタンダードプランの詳細を教えてください。	スタンダードプランは詳細検討中です。 ライトプランからの乗り換え時に電子マネーのリーダ等を追加する必要があり、機能追加の費用、工事費をご負担いただくこともあり得ます。また、決済手段を増やすことで手数料率の見直しもされる可能性があります。
7	導入前	サービス性・経済条件	スタンダードプランは何時から利用できるのでしょうか。	スタンダードプランは詳細検討中です。2020年内に詳細仕様を定め、サービス提供は2021年度になる予定です。
8	導入前	サービス性・経済条件	「申し込み後のプラン変更はできません」と記載がありますが、将来的にライトプランからスタンダードプランに変更する際は、一度解約してから再度申し込みとなるのでしょうか。	申込の変更手続きのみとする予定ですが、スタンダードプランの詳細が定まったときに提示いたします。
9	導入前	サービス性・経済条件	再度申し込みとなった場合、スタンダードプランが使用できるまでカード決済ができない期間ができてしまうのでしょうか。	切替までの期間、現行プランをそのままご利用頂けます。

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
10	導入前	申込手続	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。
11	導入前	申込手続	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。	現在は受付ておりませんが、今後受付できるように鋭意検討しております。
12	導入前	申込手続	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)の施術を行う病院、診療所 ・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
13	導入前	申込手続	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・予防目的ではない医療行為は医療機関向けキャッシュレスサービスの対象外となります
14	導入前	申込手続	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
15	導入前	申込手続	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	ある意味の予防目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
16	導入前	申込手続	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。	医療機関であればお申込みは可能です
17	導入前	申込手続	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管理機構のページからお申込みをいただきます。 <a href="https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html">https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html</a>  お申込み手順は下記の資料を参照してください。 <a href="https://www.orcamo.co.jp/doc/cashless_application.pdf">https://www.orcamo.co.jp/doc/cashless_application.pdf</a>
18	導入前	申込手続	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。
19	導入前	申込手続	クレジットカード、電子マネー等のキャッシュレスサービスを利用しています。医療機関向けキャッシュレスサービスは電子マネーが使えないようですが、既存のサービスを併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でクレジット決済、既存のキャッシュレスサービスで電子マネー決済と併用することも可能です。

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
20	導入前	申込手続	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1.5ヶ月ほどお時間を頂戴しております。
21	導入前	申込手続	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のパイロットスタディでは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。
22	導入前	申込手続	医療機関の開設前ですが申込はできますか	開設することが確認できれば申込は可能です。その場合は、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。
23	導入前・後	カード等取扱可否	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。
24	導入前	カード等取扱可否	DC、JACCS、Saisonなどのカードは決済できますか	VisaやMastercardがついているDC/JACCS/Saisonであれば、決済できます。
25	導入前	カード等取扱可否	JCB,AMEX,DINERS,DISCOVERは決済できますか。	決済できません。
26	導入前	カード等取扱可否	JCBを別契約で決済ができるようになりますか。	提供する決済端末でJCBの決済を追加することはできません。JCBと個別に契約をしていただき、別の端末を設置していただく必要があります。
27	導入前	カード等取扱可否	クレジットカードでの分割払いはできますか。	一括払いのみになります。
28	導入前	カード等取扱可否	QUICPayは決済できますか。	決済できません。
29	導入前	カード等取扱可否	利用可能な交通系電子マネーを教えてください。	交通系電子マネーの取り扱いは検討中です。取扱いができるようになれば次の交通系電子マネーが扱えることとなります。 Pasma, Suica, Kitaca, Toica, Manaca, IcoCa, Sugoca, Nimoca, はやかけんがご利用可能です。

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
30	導入前	カード等取扱可否	おサイフケータイは使えますか。	電子マネーの取り扱いは検討中です。取扱いができるようになれば次の電子マネーが扱えるようになります。 交通系電子マネー、iD、楽天Edy、nanaco、WAONであればご利用いただけます。
31	導入前	カード等取扱可否	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。
32	導入前	カード等取扱可否	デビットカードは使えますか。	Visa/Mastercardブランド付帯のカードであれば使用可能です。J-Debitカードはご利用いただけません。
33	導入前	カード等取扱可否	PaypayなどのQRコード決済はできますか。	QRコード決済はできません。
34	導入前	カード等取扱可否	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。
35	導入前	カード取扱方法	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（〆日以降）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。
35	導入前	カード取扱方法	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。
37	導入前・後	カード取扱方法	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。
38	導入後	カード取扱方法	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。

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
39	導入前・後	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きます。
40	導入前・後	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るが、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です。
41	導入前・後	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。
42	導入後	決済端末	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。
43	導入後	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。
44	導入前・後	決済端末	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。詳細はレジ会社様にお問い合わせください。
45	導入前・後	決済端末	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きます。
46	導入前・後	決済端末	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となります。
47	導入前・後	決済端末	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。
48	導入前・後	決済端末	自動精算機と連動しているものはありますか。	各社の製品については把握できておりません。自動精算機会社様にお問合せください。

番号	問合せフェーズ	カテゴリー	質問	回答
49	導入前・後	決済端末	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。
50	導入前・後	決済端末	電子カルテや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。
51	導入後	決済端末	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。	定期的なメンテナンスは致しておりません。
52	導入後	決済端末	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。
53	導入前	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。
54	導入後	決済端末	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。
55	導入後	カード等取扱可否	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。
56	導入後	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。
57	導入中	備品・附属品	「ISS(クレジット売上票保管センター)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、ISS売上票保管センターにお送りいただくために使用頂きます。
58	導入中・後	備品・附属品	「ISS(クレジット売上票保管センター)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。	頻度については加盟店様に一任しておりますが、一般的な加盟店様は月2回程度お送りされているケースが多いと伺っております。
59	導入中・後	備品・附属品	「加盟店キットスタンド（小）」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。	受付ではクレジット決済ができる旨の表記が必要です。見える場所に加盟店キットスタンドとシールはお貼りください。

番号	問合せフェーズ	カテゴリ	質問	回答
60	導入中・後	セキュリティ	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。	契約・規約通りに使って頂ければ、割賦販売法で定められているセキュリティ要件は満たします。