

番号	カテゴリー	質問	回答
1	新規申込	申込から利用開始までの期間はどのくらい？	お申込みを頂いてから標準で2～3か月ほどで、サービス開始となります。
2	新規申込	申込後に連絡が来るタイミングは？途中経過が分からない。	①申込後に本申込完了のお知らせメール ②審査完了後に審査完了のお知らせメール ③端末設置アポイント調整のご連絡（※端末保守会社の担当よりお電話にてご連絡します） ※自動精算機運動型の場合郵送のためアポイント連絡はございません。 ④加盟店Webご利用方法のお知らせメール ⑤アクセプタンスマーク送付 ※③④⑤は前後することがございます
3	新規申込	端末利用の開始タイミングは？	端末設置後、すぐに利用可能です。 ※一部のNFC決済やコード決済においては、端末設置から数日～最大2か月後の決済開始となります。
4	新規申込	用意すべきネットワーク環境は？ 有線接続の場合	Googleやyahooが閲覧できる一般的なインターネット回線が必要です。 既に医院にあるネットワーク機器と有線LANケーブルで接続します。 付属のLANケーブルは5mのため、ネットワーク機器と決済端末を置かれる場所が離れている場合は有線LANケーブルをご準備ください。 詳細は当サイト紹介資料にある【医療機関向けキャッシュレスサービス】資料、もしくは「審査完了のお知らせ」メールに添付している【事前にご準備いただきたい事項.pdf】資料をご確認ください。
5	新規申込	用意すべきネットワーク環境は？ 無線接続（Wi-Fi）の場合	Googleやyahooが閲覧できる一般的なインターネット回線が必要です。 既に医院にあるWi-Fiに接続する場合は、Wi-Fiセキュリティ方式をWPA2またはWPA3をお願いします。
6	新規申込	セミセルフレジ、POSレジと連携させる場合の申込の流れは？	こちらの資料を参照ください。 https://www.orcamo.co.jp/doc/POSregi_20251001.pdf ご不明な点は、日本医師会ORCA管理機構のページの「お問い合わせフォーム」ボタンからお問い合わせください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
7	新規申込	新規開業で日医に入会申込書を提出しましたが、IDがまだ届きません。	日本医師会ORCA管理機構のページより、赤色の「申込み」ボタンをクリックしていただき、仮IDを入れてお申し込みください。 MAMIS登録後にご連絡いただければ日医会員料率で進めさせていただきます。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
8	新規申込	日医会員の料率を教えてください	日医会員特別料率は、日本医師会の会員限定メンバーズルームの「医師会活動について」をご確認下さい。
9	既存利用者向け	ログインIDとパスワードは分かっているが、加盟店WEBが参照できない。	加盟店webはGoogle Chromeでご利用可能です。WindowsのPCにてGoogle Chromeでログインできるか、お試しください。 ※Macパソコンや、スマートフォンでは利用できませんので予めご了承ください。 企業コード、ユーザーID、パスワードはコピー＆ペーストでご入力をお願いいたします。 ID・PWを正しく入力されていても、ログインの際にエンターキーを押すとログインできませんのでご注意ください。ログインボタンを押してください。 クライアント証明書をインポートされていない場合、上記の対応でも解決しない場合は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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
10	既存利用者向け	加盟店WEBのID・パスワードが分からずログインできない もしくは アカウントがロックされた。	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
11	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 ZoomでのWeb面談をご希望の場合は、下記までご連絡ください。 日本医師会ORCA管理機構キャッシュレス担当：orca-cashless@pm.orcamo.co.jp
12	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管理機構のページの、赤色の「申込み」ボタンをクリックしていただき、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
13	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ない場合がございますのであらかじめご了承ください。
14	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。
15	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。
16	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療であること、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 ・主目的がコンタクトレンズの販売等、医療補助行為のみの事業者様単体での契約の場合
17	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。 純粋に美容目的の整形手術の場合、このキャッシュレス決済システムをご利用いただくことはできません。
18	サービス対象業種	予防接種は自費診療になりますか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。
19	サービス対象業種	健康診断や紹介状は自費になりますか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。
20	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。	医師が行う医療であるため、キャッシュレスサービスの対象となります。
21	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。
22	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。
23	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。 ご利用が完了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。
24	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。	本サービス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。
25	申込手続	医療機関の開業前ですが申込はできますか。	日本医師会入会の申込が済んでもIDはご開業月となるケースが多いため、お申し込み時は仮IDでお申し込みください。 日本医師会ORCA管理機構よりメールを差し上げますので、MAMISに登録が完了した旨をメールにてご返信ください。日医会員料率で進めさせていただきます。
26	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・コード決済のオプションを追加できないのでしょうか。	申込後に電子マネー、コード決済のオプションは追加・削除はできませんので、お申込み時に電子マネー、コード決済の可否をご確認ください。
27	オプション削除	電子マネーを解約できますか。	大変恐れ入りますが、電子マネーのみの途中解約は承っておりません。 クレジットカード利用のみをご希望の場合は、クレジットカード利用のみの決済端末（電子マネー無）を有償にてご購入いただくことは可能です。 追加の端末につきましては、お見積もりを作成いたしま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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
28	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。	申込みを頂いてから標準で2～3か月ほどで、サービス開始となります。 お申込多数の場合につきましては、お時間をいただく場合がございますのでご了承ください。

番号	カテゴリー	質問	回答
29	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。
30	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。
31	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デビット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。
32	取扱カード	銀聯カードは使えますか。	お取扱できません。
33	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。
34	決済端末	導入時の初期費用や端末の費用は必要でしょうか	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、QRコード決済をお申込みする場合はオプション費用、POSレジとの連動をする場合はPOSレジ連携費用が必要になります。
35	決済端末	受付が2箇所あるので決済端末は2台申し込めますか。	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、お見積もりを作成いたしま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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
36	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。
37	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。
38	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。 有償の可能性がある場合、事前にお見積も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へお問い合わせください。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
39	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。
40	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・修理になりますので、ご了承ください。
41	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。
42	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。
43	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
44	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。
45	決済端末	端末を持ち運んで使うことは可能ですか。	据置型の決済端末は持ち運びは出来かねます。 2台目として有償で提供させていただいておりますモバイル型決済端末は持ち運びが可能です。
46	端末切替	前の機種種のSaturn1000Eを導入、追加したい。	現在Saturn1000Eの取り扱いはございません。 申し訳ありませんが、現行機種シャープ製UA-P10NAの導入をご検討ください。
47	端末切替	現在使っている決済端末を、新しい決済端末に変更したい。	ご利用中の医療機関様は、2台目となりますので、有償でのお買換えとなります。 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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
48	モバイル端末	モバイル端末を申し込みたい。	モバイル型決済端末は据置型端末の補完的な位置づけとなっております。 現在据置型端末を設置している医療機関様の2台目の端末として有償でご提供いたしますので、ご了承ください。 日本医師会ORCA管理機構のページの「お問い合わせフォーム」ボタンよりオプション（電子マネー・コード決済）の有無を記載し、モバイル端末希望の旨ご連絡ください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
49	モバイル端末	モバイル端末は院外でも利用できますか？	モバイル型決済端末は携帯Wi-Fi端末と接続すれば、院外でもご利用可能です。Wi-Fiのセキュリティ方式はWAP2またはWAP3でお願いします。
50	モバイル端末	モバイル端末のプリンターロール紙は無償提供ですか？	はい、据置型端末と同じく無償でご提供いたします。（ロール紙のサイズが違いますので、発注時にご確認をお願いします。）
51	モバイル端末	現在、据置型のSaturn1000Eを利用しています。モバイル型に変更はできますか？	据置型Saturn1000Eをモバイル型に変更はできませんのでご了承ください。モバイル型決済端末を2台目として有償で購入いただくことは可能です。
52	モバイル端末	モバイル端末はPOS連携ができますか。	モバイル型決済端末であるSaturn1000モバイルはPOS連携できません。
53	電子マネー	QUICPayは決済できますか。	本サービス申込時に電子マネーのオプションをお申込みいただければ、利用可能です。 利用可能な券種につきましては、日本医師会ORCA管理機構のページをご参照ください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html ※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。
54	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。	電子マネーのオプションをお申込みいただく場合には、550円（税込）/月をご負担いただけます。 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。
55	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すでしょうか。	お申込時に電子マネーのオプションをお申込み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・削除することはできません。
56	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, Icoca, Sugoca, Nimoca, はやかけん
57	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、QUICPayであればご利用いただけます。
58	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やスマホ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。
59	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。
60	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けます。 お振込み金額が月額利用料・お振込み手数料に満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。

番号	カテゴリー	質問	回答
61	QRコード決済	PaypayなどのQRコード決済はできますか。	本サービスお申込時にQRコード決済オプションをお申込みいただければ、利用可能です。 利用可能な券種につきましては、日本医師会ORCA管理機構のページをご参照ください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html 2025年10月現在、PayPayは対象外となっておりますのでご了承下さい。
62	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日本医師会ORCA管理機構のページをご参照ください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
63	決済端末の連動	決済端末はレジとの連動はできますか。	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。 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。 まずはご使用のレジのベンダー様に連動の可否についてお問い合わせいただき、連動可能という回答をいただきましたら、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。※有償での機能追加となります。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
64	決済端末の連動	どのセミセルフレジ、POSレジ、自動釣銭機と連携できますか。	本キャッシュレスサービスと連携実績があるセミセルフレジ、自動精算機は日本医師会ORCA管理機構のページの「キャッシュレスサービスに連携可能なセミセルフレジ・自動精算機」をご参照ください。※詳細等については各メーカーへお問い合わせください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html まずはご使用のレジのベンダー様に連動の可否についてお問い合わせいただき、連動可能という回答をいただきましたら、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。※有償での機能追加となります。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話 050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
65	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、自動精算機ベンダーへご相談頂く必要があります。
66	決済端末の連動	ORCAと連携は可能でしょうか。	株式会社オーテックスが開発したソフト「レセレジ」で連携可能です。作業の効率化につながります。
67	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。
68	決済方法	オンライン診療で在宅での決済はできますか。	オンライン診療では利用できません。対面での決済のみになります。
69	決済方法	後払い決済はできますか。	後払い決済は利用できません。対面での決済のみになります。
70	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で決済していただきます。レジとの作業は、現金＋伝票控えで突合していただきます。
71	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となります。クレジットカード、電子マネー、コード決済の明細は審査完了後にご案内する「加盟店Web」画面で確認ができます。
72	端末導入後の運用	締め処理の運用方法を教えてください。	一日の会計処理が終了しましたら端末で締めの操作をお願いします。 端末のメニューの「日計業務」を実施していただくことで、一日の決済情報がセンターに送られます。
73	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こと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。
74	端末導入後の運用	決済金額に制約をつけてもよいのでしょうか。	決済金額に下限や上限などの制約をつけること、券種の制約をつけることは加盟店規約違反となります。ご注意ください。
75	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。
76	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
77	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
78	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よいですか。	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
79	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、設置時同梱の専用紙またはお電話にてお願いします。
80	備品・附属品	「NTTデータ クレジット売上保管センター」宛に記載された封筒が届いたが、この使用用途は何か？	自筆署名で本人確認した場合の伝票（署名されたもの）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。
81	備品・附属品	「NTTデータ クレジット売上保管センター」宛に記載された封筒は、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。
82	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。
83	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へお問い合わせください。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
84	各種申込	パイロットスタディに申し込み、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。	パイロットスタディのお申込みおよびパイロットスタディの変更申し込みは受付を終了しております。新規に端末のご購入をお願いいたします。 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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
85	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。
86	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。ただし、一定額以内であればタッチ決済は可能です。
87	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。
88	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。 加盟店Webを閲覧いただくPC毎にクライアント証明のインストールが必要となります。加盟店Webのアカウント情報は複数のPCで同一のものをお使いいただけます。 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ください。再度送付致します。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
89	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。
90	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からアクセスをお願いいたします。 MacのPCや、インターネットエクスプローラー、スマートフォン、タブレットではセットアップができません。

番号	カテゴリー	質問	回答
91	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、エンターキーではなくログインボタンをクリックしてください。 それでもログインできない場合は、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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
92	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加盟店デスクへご連絡ください。再度送付致します。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
93	エラー	加盟店WEBが見れません。	Google Chromeのみ動作確認済みでございますので、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へお問い合わせください。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
94	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
95	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。 ※明細書照会はPDF、取引照会はCSVで出力可能です。 尚、加盟店Webのセットアップがお済でない場合は、当サービス導入時にお送りしております、メール件名“【必ずお読みください】加盟店Webご利用方法のお知らせ”から対象資料をダウンロードいただき、セットアップをお願いします。 メールがお手元に無い場合は、再度送付致しますので、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ください。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
96	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。
97	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。 ただし、故障時の代替機をご利用いただいたときは、日本医師会ORCA管理機構名での記載となります。
98	支払方法	月額を先払いできるのでしょうか。	出来かねます。
99	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
100	振込	月中の振込は何回に分けて行われるのでしょうか。	日本医師会ORCA管理機構のページに「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
101	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
102	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。
103	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・iD・QUICPayの手数料は非課税、その他電子マネー・コード決済の手数料には消費税がかかります。 詳細は日本医師会ORCA管理機構のページの「提供プランおよび手数料」をご確認ください。 https://www.orcamo.co.jp/products/cashless.html
104	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。
105	取消・返品	クレジットカードで間違っって決済したのですが、金額の変更はどのようにしたらよいでしょうか。	決済をしたクレジットカードで取り消しをしてから正しい金額で決済をし直してください。
106	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・コード決済・電子マネーの一部券種であれば、返金可能です。 当月内であれば患者様側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（メ日以降）の場合は、一度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、結果的に加盟店様には手数料も返金されます。
107	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。	コード決済は、履歴から返金が可能です。 金額変更に関してはキャッシュレスサービス加盟店デスクへご連絡ください。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
108	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。	クレジットカードは取引日より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加盟店デスクへご連絡ください。 電子マネー・コード決済は券種によって異なります。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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）
109	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。
110	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。
111	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。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。 また電子マネーに関しては、月額を日割りにすることは出来かねます。解約翌日より月額が不要になります。
112	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。
113	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。 メール：medical@am.nttdata.co.jp 電話：050-5546-9697 受付時間：午前10時～午後4時（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）