

ビジュアモール
ビジュアルトーク サービス説明書

C&S Revision 1.0

2022/3/9

ソフトバンク株式会社

本説明書の位置づけ

本説明書はソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するビジュアルモール ビジュアルトーク（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する説明書（以下「本説明書」といいます。）です。本書に定めのない事項は、当社「ビジュアルモール利用規約」（以下「規約」と言う）の定めに従うものとします。本サービスにおいて、本説明書と規約とが相違する際には、本説明書の定めが優先されますので、本サービスをご利用頂く前に必ずお読みくださいますようお願い致します。また、お客様が本サービスにお申込みすることによって、本説明書の内容に同意したものと判断いたしますので、ご了承ください。

1. サービス概要

本サービスは、本サービスを利用するお客様の管理者もしくはご担当者(以下、単に「オペレーター」といいます)が、当社指定の情報処理装置(以下、単に「サーバ」といいます)を介して、オペレーターが遠隔にいる方 (以下、単に「ユーザ」といいます)とビデオ通話(映像と音声による通話)が行えるサービスです。

ビデオ通話の開始は、オペレーターが「2-2.ローカル側の環境について」で定める端末を利用して本サービスより払い出したリンクを SMS、メール、SNS 等によりユーザが持つ「2-3.リモート側の環境について」で定める端末に送り、ユーザがそのリンクをタップ(或いはクリック)して、ブラウザを立ち上げることで開始します。

なお、ビデオ通話中にオペレーターは、ユーザの承諾(操作を許可する画面が表示されるため、ユーザは許可をタップ(或いはクリック)します)の上で、ユーザの端末の一部機能(カメラ、フラッシュ等)の制御を行ったり、ユーザの位置情報の取得を行ったりすることが可能となります。(制御できる機能は端末によって異なります)

<サービス提供イメージ>



2. サービスの仕様

本サービスを利用するにあたり、お客様に次の 2-1 乃至 2-3 に定める環境をご準備頂く必要があります。

2-1. ローカル、リモート間の通信方式

通信元	通信先	通信先 TCP ポート	通信プロトコル
ローカルデバイス (管理者、オペレーター)	サーバ	443 443/4443 19302	https Websocket SRTP
リモートデバイス (ユーザ)	サーバ	443 443/4443 19302	https Websocket SRTP

2-2. ローカル側の環境について

ローカル(オペレーター)側としては、次の環境が必要です

端末	端末に必要な環境
Windows PC	OS : Windows10 Google Chrome81.0 以上、Microsoft Edge 81.0 以上
iPad	OS : iOS13 以降 Safari ver13.0 以上

2-3. リモート側の環境について

リモート(ユーザ)側では、次の環境が必要です

視聴端末	視聴端末に必要な環境
iOS 端末	OS : iOS12.5 以降 Safari ver12.5 以上
Android 端末	OS : Android 5.0 以降 Google Chrome 81.0 以上

※Android 端末に関しては、上記条件であっても動作を保証するものではありません。

※iOS 端末では Safari ブラウザに公開されている仕様の関係で一部の機能(フラッシュ、ズーム等)が利用できません。

2-4. 管理者、オペレーターID 数等の制限について

当社がお客様に対して発行する管理者 (全ての ID で視聴した通話履歴の閲覧、環境設定等ができる権限) ID およびオペレーターID の総 ID 数は、申込書記載の申込 ID 数を考慮して、当社が決定しますので、必要な ID 数をお申込みください。

管理者は、管理者 ID を使用して、オペレーターID の作成が可能です。

お客様のご判断で複数名での ID の共有は可能ですが、同時に同一 ID で通話することはできません。

2-6. 基本・オプションサービスについて

名称	概要
初期／変更費用	初回お申込時およびオプションの追加など変更を行う際に必要です。
【基本】基本パッケージ S (月額課金)	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント 最大 3ID ・ストレージ 2GB ・SMS 通数 500 通
【基本】基本パッケージ M (月額課金)	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント 最大 7ID ・ストレージ 5GB ・SMS 通数 1,000 通
【基本】基本パッケージ L (月額課金)	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント 最大 15ID ・ストレージ 10GB ・SMS 通数 2,000 通
【オプション】ID 追加 (月額課金)	<ul style="list-style-type: none"> ・追加 ID 5ID ・追加 SMS 通数 500 通
【オプション】ストレージ追加 (月額課金)	<ul style="list-style-type: none"> ・追加ストレージ 50GB
【オプション】SMS 送信通数追加	<ul style="list-style-type: none"> ・追加 SMS 通数 600 通

3. 提供条件の詳細

3-1. お申込方法

お客様は、本サービスを当社に申し込む際（本サービスの変更申込みを含みます。）、当社又は本サービスの取次店所定の申込書に必要事項を記入し、記名の上これを当社又は本サービスの取次店に提出するものとします。なお、規約第4条第1項にかかわらず、申し込む際の捺印の要否は、当社又は本サービスの取次店所定の申込書の書式に従うものとします。

3-2. 利用者の条件について

お客様は、お客様の定めた正規の利用条件を満たさない利用者には、本サービスを利用させてはならないものとします。

利用条件に反する行為に起因したお客様、利用者又は第三者に発生した損害・トラブル等について、当社は一切の責任を負わないものとします。

3-3. 最低利用期間

本サービスの最低利用期間は、サービス開始日から3ヶ月間を経過した日が属する月の末日までの間です。この期間経過前に解約があっても、お客様は当該期間に相当する利用料金をお支払いいただきます。

3-4. 本サービスの利用料金

本サービスの利用料金は、お客様が当社もしくは本サービスの取次店に提出した申込書又は当該申込書で引用される見積書に記載された利用料金とします。

3-5. 課金開始日

本サービスの月額料金は、利用契約の成立日が属する月の翌月から課金されます。

3-6. 請求方法

請求方法については、当社もしくは本サービスの取次店がお客様に請求する際の請求方法に準じます。特段の定めがない場合には、ご利用月の翌月に請求書が送付されます。

3-7. 支払条件

支払期限及び方法については、お客様が当社もしくは本サービスの取次店に支払う際の支払期限及び、方法に準じます。特段の定めがない場合には、ご利用月の翌々月末を支払期限とし、当社指定の銀行口座へお振込みいただきます。なお、支払いに係る手数料はお客様のご負担となります。

4. 運用保守

4-1. 運用

4-1-1. システム監視

本サービスは 24 時間 365 日、本サービスシステムの稼働状況を監視しています。

4-1-2. 障害対応

本サービスの監視システムが障害を検知した場合、当社作業員は直ちにシステム復旧作業を実施します。お客様の申告がある場合は、当社作業員は 4-2 記載の受付方法にて不具合内容を聴取し、本サービスシステムログや、その他障害復旧に必要な情報を参照します。

4-1-3. 稼働保証

本サービスは稼働保証を規定しません。

4-1-4. システム保守を目的としたサービスの一時停止等

本サービスの全部または一部停止を伴うサービス設備の保守作業を以下の時間帯にて実施することがあります。

月曜日 21:00 ~ 火曜日 5:00 JST

保守作業を実施する際は、作業時間および作業影響の内容を、電子メールにて事前にお客様にご連絡いたします。但し、4-1-5 記載の定期作業の実施、および緊急の対応が必要な場合はこの限りではありません。

また、当社は、弊社提供ツール及び付加オプションサービスの内容を予告なく変更又は廃止することがあります。

4-1-5. システム保守を目的とした定期作業について

本サービスの一部機能の一時停止を伴うサービス設備の保守作業を以下の時間帯にて実施いたします。

毎週火曜日 0:00 ~ 5:00 JST

以下の機能の一時停止が発生いたします。

- ・遠隔でのビデオ通話

4-2. お問い合わせ・保守対応窓口

本サービスはお問い合わせおよび保守対応窓口を、以下のとおり設置します。

	お問い合わせ窓口	障害受付窓口
申告できる方	お客様管理者	
受付時間	当社営業日 10:00~19:00 JST	24 時間 365 日 有人受付：当社営業日 10:00~19:00 無人受付：上記以外の時間帯
受付方法	お問い合わせフォーム、電話	
対応内容	本サービスに関わる一般的なお問い合わせに回答します。	本サービスに関わる障害や不具合に対応します。

4-3. 障害に関する連絡

本サービスはサービス設備の障害が発生した場合、障害内容を電子メールにてお客様にご連絡すると共にホームページにて公開します。

5. お客様の責任

本サービスは、お客様が遠隔にいるユーザとビデオ通話を行い、また通話中は、ユーザの承諾の上で、ユーザの端末の一部機能(カメラ、フラッシュ等)の制御を行ったり、ユーザの位置情報の取得を行ったりすることが可能となるものです。本サービスを利用してお客様がユーザに対して行うサービスはすべてお客様の責任で適切に行っていただく必要があります、ユーザへのご説明および承諾の取得についてもお客様自身で適切に行っていただく必要があります。

また、お客様のサービスが適切に行われるよう、オペレーター等、お客様の関係者に対する教育・トレーニング等についても、お客様自身で適切に行ってください。お客様が行うサービスに関連するユーザまたはその他第三者とのトラブルについては、当社は一切責任を負いません。お客様およびオペレーターは、本サービスを利用して不正行為または違法行為を自らしてはならず、それに加担する行為をしてもなりません。加えて、これらの行為がなされているか、そのおそれがあるときに、それらを看過することをしてなりません。いかなる場合も、ここに例示した禁止行為に対しては、規約の重大な違反とみなします。

以上