

ビジュアモール
ビジュアルトーク サービス説明書

Revision 1.71

2025/8/26

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グループ管理者もしくはご担当者(以下、単に「オペレーター」と言います)が、当社指定の情報処理装置(以下、単に「サーバ」と言います)を介して、オペレーターが遠隔にいる方(以下、単に「ユーザ」と言います)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。

ビデオ通話を開始する方法には以下2つの方法があります。

1 アウトバウンド通話

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。

2 インバウンド即時通話

予めシステム管理者が構築したポータル、或いはウィザードに、ユーザがアクセスし、そこから即時通話ボタンを押下することで、オペレーター画面に通話開始の通知が表示され、そのボタンをクリックすることで通話を開始します。

3 インバウンドリクエスト通話

予めシステム管理者が用意したポータル、或いはウィザードより、ユーザがアクセスし、そこからリクエスト通話ボタンを押下し、通話を希望する日時、URLの送信方法と送信先を選択する。そのリクエストの情報がオペレーター画面のリクエスト一覧画面に表示され、該当の日時になったら、リクエスト一覧から選択し7、リンクを指定された方法でユーザに送信し、通話を開始する。

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 (システム管理者、グループ管理者、オペレーター) | サーバ | 443 | https |
| リモートデバイス (ユーザ、ゲスト) | サーバ | 443 | https |

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 | Google Chrome、Microsoft Edge の最新版を推奨 |
| iPad | OS : iPadOS16 以降 Safari の最新版を推奨 |
| iPhone | OS : iOS16 以降 Safari の最新版を推奨 |
| Android 端末 | OS : Android 11.0 以降 Google Chrome の最新版を推奨 |

※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。

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 |
|------------|--|
| Windows PC | Google Chrome81.0 以上、Microsoft Edge 81.0 以上 付帯ハード：カメラ |
| iPad | OS : iPadOS16 以降 Safari の最新版を推奨 |
| iPhone | OS : iOS16 以降 Safari の最新版を推奨 |
| Android 端末 | OS : Android 11.0 以降 Google Chrome の最新版を推奨 |

※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. システム管理者、グループ管理者、オペレーターの ID 数等の制限について

当社がお客様に対して発行するシステム管理者（アカウント管理、環境設定等ができる権限）ID、グループ管理者（同一グループにいるオペレーターの管理、通話が行える権限）ID およびオペレーターID の総 ID 数を考慮して、申込書に必要な ID 数を記載ください。

管理者は、システム管理者 ID を使用して、グループ管理者 ID、オペレーターID の作成が可能です。

ID の使いまわしは可能ですが、同一 ID での複数通話はできません。

2-6. 基本・オプションサービスについて

【現行プラン】

| 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 (月額課金) | <ul style="list-style-type: none"> ・同時接続数 3セッション ・アカウント数 5ID ・ストレージ 2GB ・SMS 通数 500 通 |
| 【オプション】同時接続数追加 (月額課金) | ・1セッション |
| 【オプション】アカウント数追加 10ID (月額課金) | ・追加 ID 10ID |
| 【オプション】アカウント数追加 30ID (月額課金) | ・追加 ID 30ID |
| 【オプション】アカウント数追加 50ID (月額課金) | ・追加 ID 50ID |
| 【オプション】アカウント数追加 100ID (月額課金) | ・追加 ID 100ID |
| 【オプション】アカウント数追加 500ID (月額課金) | ・追加 ID 500ID |
| 【オプション】アカウント数追加 1,000ID (月額課金) | ・追加 ID 1,000ID |
| 【オプション】ストレージ追加 (月額課金) | ・追加ストレージ 50GB |
| 【オプション】SMS 通数追加 (従量課金) | <ul style="list-style-type: none"> ・各種【基本】基本パッケージご利用による SMS 通数をご契約通数を超えた場合、超過に応じた従量課金が発生いたします。 <p>SMS1 通単位 20 円</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご契約通数を超えた場合は、超過通数より従量課金額を算出しご請求となります。 |

【旧プラン】

| 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 通数追加 (従量課金) | <ul style="list-style-type: none"> ・各種【基本】基本パッケージご利用による SMS 通数をご契約通数を超えた場合、超過に応じた従量課金が発生いたします。 <p>SMS1 通単位 20 円</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご契約通数を超過した場合は、超過通数より従量課金額を算出しご請求となります。 |

※旧プランでの新規お申込みは受け付けておりません。

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、ご利用月の翌々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。なお、保守作業の時間帯については、弊社がビジュアルトークをサービス提供するにあたって利用している各種商用サービスの保守作業についてはその限りではありません。

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。なお、保守作業の時間帯については、弊社がビジュアルトークをサービス提供するにあたって利用している各種商用サービスの保守作業についてはその限りではありません。

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 |
|--------|-----------------------------------|
| 申告できる方 | お客様管理者 |
| 受付時間 | 当社営業日 10:00~17:00 JST |
| 受付方法 | お問い合わせフォーム |
| 対応内容 | 本サービスに関わる一般的なお問い合わせや障害、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、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