

令和 5年 8月 19 日

クラウドPBXエリア サービス重要事項説明書

1. 本説明書の取扱い

本 クラウドPBXエリア サービス重要事項説明書は、クラウドPBXエリア サービスのお申込に際し、お客様へご説明の必要な重要事項を記載したものです。本内容の記述と関連する法令・規則、契約約款、規約、料金表、プライバシーポリシー等に差異がある場合、また記述のない事項については、関連する最新の法令・規則、契約約款、規約、料金表、プライバシーポリシーが適用されます。

2. クラウドPBXエリア サービスについて

2.1 クラウドPBXエリア サービスは、クラウドPBXエリア事務局が提供するIP電話サービスです。クラウドPBXエリア サービス契約約款ならびにクラウドPBXエリア インターネット接続(ISP)約款に規定しています。

2.2 クラウドPBXエリア サービス ハイブリッド クラウドPBX(以下「ハイブリッドクラウドPBX」)をご利用いただくために必要なサービス利用回線(フレッツ光ネクスト回線等)、インターネット接続サービス(IPv4)、ひかり電話オフィスA(NTT東日本株式会社およびNTT 西日本株式会社(以下NTT 東西)が提供する法人向けIP電話サービス)、お客様宅内の電源、配線、ネットワーク機器、端末(IP 電話機等)は、お客様の責任および費用でご用意願います。

※NTT 東西が提供する「フレッツ 光クロス」ではハイブリッドクラウドPBXをご利用いただくことはできません。

※ひかり電話(ひかり電話オフィスではないサービス)と、ひかり電話対応アダプター(OG・VG オフィスゲートウェイ)ではハイブリッドPBXをご利用いただくことはできません。

2.3 クラウドPBXエリア サービス フルクラウドPBX(以下「フルクラウドPBX」)をご利用いただくために必要なサービス利用回線(フレッツ光ネクスト回線等)、インターネット接続サービス(IPv4)、お客様宅内の電源、配線、ネットワーク機器、端末(IP 電話機等)は、お客様の責任および費用でご用意願います。なお、クラウドPBXエリア事務局は、クラウドPBXエリア サービスをご利用のお客様へインターネット接続サービス、ネットワーク機器・端末等の提供を行なっています。

※NTT 東西が提供する「フレッツ 光クロス」ではフルクラウドPBXをご利用いただくことはできません。

2.4 インターネット環境に接続するハイブリッドクラウドPBX(0ABJ-IP電話)とフルクラウドPBX (050-IP電話)と現在ご利用の東京03などの電話番号を継続利用できる (0ABJ-IP電話)を用意しています。標準的なビジネス電話の機能に加え、有償、無償のオプションサービスがご利用できます。

ハイブリッドクラウドPBXの0ABJ-電話はNTT 東西の提供するサービスに関する契約約款(「音声利用IP通信網サービス契約約款」)の規定を準用します。

2.5 クラウドPBXエリアは、日本国内であればサービス提供地域に制限はありません。フルクラウドPBXでは、0ABJ番号利用は、東京(03)、千葉(043)、川崎(044)、横浜(045)、さいたま(048)、名古屋(052)、大阪(06)地域での提供になります。サービス利用回線や

お客様のネットワーク環境によりご利用できないことがあります。

2.6 クラウドPBXエリア サービスでは、一部接続できない電話番号があります。詳細は、クラウドPBXエリア事務局のクラウドPBXエリア ウェブサイト(www.cloudpbx.ne.jp/)を参照願います。なお、クラウドPBXエリア ウェブサイトには、プランのご案内、機能一覧、通話料金に加え、契約約款、プライバシーポリシー等を掲載しています。

2.7 海外でのクラウドPBXエリア サービスの利用は、お客様の自己責任でお願いします。クラウドPBXエリア事務局は、いかなる責も負いません。

3. 緊急通報について

3.1 クラウドPBXエリア サービスは、110、118、119番(緊急通報)への接続をサポートしていません。お客様で、別途緊急通報のできる回線をご用意願います。

4. インターネット接続サービスおよび0120サービスについて

4.1 クラウドPBXエリア サービスをご利用のお客様へインターネット接続サービスを提供しています。クラウドPBXエリアは、クラウドPBXエリア インターネット接続サービスのご利用が条件となります。クラウドPBXエリア インターネット接続サービス 以外の利用に係わるサポートはいたしかねます。なお、メールサービスの提供は行なっていません。

4.2 固定IP アドレスは、ご利用できるエリアに制限があります。移転等により、当初お申し込み頂いた地域以外でご利用になる場合、別途新たにインターネット接続サービスの申し込みが必要となる場合があります。

4.3 クラウドPBXエリア サービスをご利用のお客様は、0120/0800番号サービス規約に規定する0120/0800番号サービス(着信課金)をご利用いただけます。導入までの期間は、申込み日から通常20 営業日となります。

5. 電話番号について

5.1 ハイブリッドクラウドPBXでご利用いただく電話番号はNTT 東西が提供する光ファイバーを利用した光IP電話サービス(以下「ひかり電話」)が総務省から割り当てを受けた番号を付与します。国内電話(一般電話・IP電話・携帯電話)との通話は、ひかり電話の交換機を介して接続します。

5.2 フルクラウドPBXでご利用いただく電話番号は、ZIP Telecom株式会社(以下 ZIP Telecom)が総務省から割り当てを受けた番号を付与します。国内電話(一般電話・IP電話・携帯電話)との通話は、ZIP Telecom の交換機を介して接続します。

5.3 お客様に提供する電話番号は、050番号(全国)、0ABJ番号(エリア等の制限あり)の番号になります。

5.4 ハイブリッドクラウドPBXで0ABJ番号を提供できるエリアは全国、フルクラウドPBXで0ABJ番号を提供できるエリアは、東京(03)、名古屋(052)、大阪(06)、千葉(043)、川崎(044)、横浜(045)、さいたま(048-1XXX、6XXX、7XXX、8XXX)になります。さいたまは、埼玉県上尾市、桶川市、春日部市、さいたま市、蓮田市、北足立郡が該当します。それ以外の市外局番が048のエリア(川口市、熊谷市、草加市等)での提供はできません。

5.5 0ABJ番号の提供は、NTT 東西が提供するフレッツ光ネクストサービス(IPv4)をご利用のお客様で、クラウドPBXエリア インターネット接続サービスならびに、専用ルーターのご利用が条件になります。ハイブリッドクラウドPBXはNTT 東西が提供する、ひかり電話オフィスAのご利用が条件になります。提供する専用ルーターをお客様のお申込のあった0ABJ番

号エリア内に設置していただき、お客様の端末の設置場所の情報をクラウドPBXエリア事務局が自動的に確認いたします。

5.6 OABJ番号をご利用のお客様が他のエリアまたはエリア外に移転されたため、ルーターを撤去されたり移設された場合には、番号の継続利用はできなくなります。

5.7 専用ルーターに設定する ISP のアカウント情報は、お客様に開示いたしません。設定変更が必要な場合には、クラウドPBXエリア事務局が有償で実施します。

6. 番号ポータビリティおよび電話番号帳・番号案内(TDIS 登録)について

6.1 ハイブリッドクラウドPBXはひかり電話オフィスAご利用のお客様がNTT 東西とご契約できる電話番号が対象となります。

6.2 フルクラウドPBXは番号ポータビリティサービスをご利用のお客様が対象になります。

6.3 番号ポータビリティサービス(現在ご利用の電話番号を継続利用できるサービス)をご利用できる電話番号は、クラウドPBXエリア サービスで提供可能な OABJ番号エリアの電話番号であって、お客様がご利用中の NTT 東西の一般加入電話、ISDN ならびに番号ポータビリティされた電話番号が対象になります。(2025年2月以降は双方向番号ポータビリティが対象となります)

6.4 050IP電話番号は番号ポータビリティできません。

6.5 番号ポータビリティサービスをご利用のお客様が、サービスを解約された場合であって、住所を移転された場合には、番号を継続することができない場合があります。

6.6 クラウドPBXエリアが提供する OABJ番号および番号ポータビリティした OABJ番号は、NTT 東西が提供する TDIS(番号情報データベースシステム)に登録すると、NTT 東西が発行する電話番号帳への掲載、NTT 東西の番号案内(104)が可能になります。

6.7 TDIS へ登録したお客様の番号情報等は、NTT 東西以外の電話帳発行会社等も利用します。

6.8 番号ポータビリティサービス、電話番号帳・番号案内(TDIS 登録)は、クラウドPBXエリア事務局が取り扱います。ハイブリッドクラウドPBXはひかり電話オフィスAご利用のOABJ番号は、ひかり電話ご契約先に申し出させていただきます。

7. サービス品質について

7.1 クラウドPBXエリアをご利用の場合、お客様の利用環境、サービス利用回線、インターネットの利用形態(インターネットはエンド・エンドで品質の保証ができないベスト・エフォートサービスです。)等により、サービス品質が変動する場合があります。

7.2 クラウドPBXエリア OABJ番号をご利用の場合、一般アナログ電話と同等の通話品質を維持するように努めます。なお、お客様の利用環境等により、サービス品質が変動する場合があります。

7.3 携帯通信事業者の提供するデータ通信サービスや無線 LAN 等、無線回線を介して クラウドPBXエリア サービスをご利用の場合、お客様の通信回線の利用状況により通話品質が低下する場合、またご利用できない場合があります。

7.4 サービス利用回線が全く利用できない場合(通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の場合も含まれます。)には、そのサービス利用回線からの通信ができなくなります。

また、ご利用いただけない場合においても通話料が発生する場合があります。

8. 接続情報について

8.1 クラウドPBXエリア サービスのご利用に応じ、ユーザーアカウント、SIP アカウント、パスワード等【クラウドPBXエリア】のご利用に必要な接続情報をクラウドPBXエリアより提供す

る端末等には、予め必要な接続情報を設定し提供いたします。

- 8.2 接続情報は、端末の紛失や接続情報の漏洩等により不正利用や詐欺等の不法行為に利用されないよう、お客様の責任により厳重な管理の上、お取り扱いください。
- 8.3 接続情報または接続情報の設定してある端末を他人に使用させ、他人と共有し、または売買、譲渡もしくは貸与させてはなりません。
- 8.4 端末の紛失、接続情報の使用上の過誤、漏洩または他人による無断使用等によりお客様が被る損害については、利用者の故意または過失の有無を問わず、クラウドPBXエリア事務局は一切の責を負いません。お客様に提供した接続情報によってクラウドPBXエリア サービスがご利用された場合、お客様以外のご利用であっても、お客様自身のご利用とみなします。
- 8.5 端末を含む接続情報のお取り扱いによって、お客様以外に損害を与えた場合、お客様の責任と費用で解決するものとし、クラウドPBXエリア事務局は一切の責を負いません。

9. ご利用のルーターおよび端末について

- 9.1 サービス利用回線に直接接続するルーター(VoIP アダプター機能付ルーター、VoIP アダプター機能付ルーター内蔵型IP電話端末を含みます。)並びにクラウドPBXエリア【(OABJ-IP 電話) でご利用のIP 電話端末(VoIP アダプター、ソフトフォン端末を含みます。)は、技術基準適合認定品の使用に限ります。

※フルクラウドPBXは、ネットワーク構成がIPv4接続となり、ルーター割当てIPとDHCP有効とそのレンジは初期値から変更することはできません。

※お客様先の停電時にはクラウドPBXエリア サービスの一部または、ご利用環境により大部分が利用できない場合があります。

- 9.2 クラウドPBXエリアが提供するルーターおよび端末には、無線 LAN やBluetooth 等を利用している機器があります。これら無線機器の設置環境によっては、通信ができなかったり、通信速度が遅くなる等の影響があります。また他の電子機器の動作に影響することがあります。
- 9.3 お客様がご用意したルーター並びにIP 電話端末等のご利用は、クラウドPBXエリアで検済済みの機器以外、禁止させていただきます。未検済機器の利用をご要望の場合は、事前にご相談願います。

10. ソフトフォンのご利用について

- 10.1 ソフトフォンを クラウドPBXエリア】 端末として利用するには、ソフトフォンをスマートフォンや PC 等へインストールし、SIP アカウント等の接続情報を設定する必要があります。ご利用されるソフトフォンやインストールする機器(端末)、あるいはサービス利用回線等によって、利用が出来なかったり、お客様の期待通りの品質の確保ができないことがあります。お客様の自己責任でご利用ください。
- 10.2 携帯通信事業者の提供するデータ通信サービスを介してご利用の場合、回線の帯域が制限されるため、ご利用可能な音声コーデック(音声をアナログ/デジタル変換する装置)の仕様により、音声品質の劣化が生じます。
- 10.3 無線LAN WiFiアクセスポイントを介してのご利用の場合、接続先ルーターのセキュリティ設定により片通話や着信できない等、お客様の期待通りの品質の確保ができないことがあります。お客様の自己責任でご利用ください。

※携帯通信事業者の提供するデータ通信サービスや、無線LAN WiFiアクセスポイントは音

声通話に最適化された通信方式ではないため、100%の発着信率、音声品質を保証するものではありません。

11. FAXのご利用について

11.1 クラウドPBXエリアをご利用の場合、G3FAXのご利用が可能です。環境条件等により伝送品質が保てない場合があります。

クラウドFAX転送サービスの利用を推奨致します。クラウドFAX転送サービスは同一局番のFAX転送用途以外にはご利用いただけません。

11.2 G3FAXによるご利用であっても、通信相手側のターミナルアダプタなどの設定によっては、FAX送信ができない場合があります。

11.3 クラウドPBXエリアが提供するATA(アナログ電話接続機器)を介し G3FAX をご利用いただく場合、ATAの故障等の切り分けは行ないますが FAX通信についての対応は行ないません。

11.4 FAX 機器の設定変更・調整(エコー設定、レベル調整等)によって問題を解決できることがあります。お客様から、FAX 機保守会社様へ調査・設定変更等をご依頼ください。

12. クラウドPBXエリア サービス障害時の対応について

12.1 クラウドPBXエリア事務局は、クラウドPBXエリア サービスの安定的なサービス提供のため保守運用に努めますが、重大な障害等が発生した場合には、ホームページ上で障害の発生状況、回復状況等についてご案内いたします。クラウドPBXエリア事務局からお客様への個別連絡はいたしかねます。

12.2 クラウドPBXエリア サービスを提供している設備や回線等に不具合が生じ、回復に相応の時間がかかるとクラウドPBXエリア事務局が判断した場合、緊急転送措置をとることがあります。予め緊急時転送サービスのお申込をいただいたお客様への着信呼をお客様の指定された電話へ転送いたします。障害箇所等によっては、緊急転送ができないことがあります。

12.3 クラウドPBXエリア事務局がお客様に提供し、または運用している回線、設備、端末等以外に、お客様環境(停電等を含め)に起因する不具合や、お客様がご用意いただいた、サービス利用回線やインターネット接続サービスに不具合があった場合にも クラウドPBXエリア サービスの中断が生じます。これらの不具合については、お客様の責任で問題の解決をお願いします。

12.4 お客様から障害のご連絡を頂いた場合、原因の特定を行なうため、クラウドPBXエリア事務局より、お客様社内のネットワークおよび障害状況のヒアリング、ネットワーク機器・端末の電源の入れ直し、お客様社内ネットワークの設定変更、端末の交換、確認試験等をお願いすることがあります。

12.5 お客様 クラウドPBXエリア サービスはセンターにて一括運用管理させていただいており、お客様宅への障害対応は原則行なっていません。お客様のご要望があった場合で、クラウドPBXエリア事務局が必要と判断した場合、お客様宅への駆けつけ保守を行なうことがあります。この場合、原因の如何に係わらず、また障害が解決しなかった場合でも駆けつけ保守費用を請求させていただきます。保守契約を予めご契約いただいている場合は、その契約内容が優先されます。

12.6 第三者からの悪意ある攻撃、不正利用により クラウドPBXエリア サービスが影響を受け、発生したトラブルに対してクラウドPBXエリア事務局は責任を負いかねます。

13. サービスの中止について

13.1 電気通信設備の保守上または工事中やむを得ないときには、クラウドPBXエリア サービス、インターネット接続サービス、その他サービスの提供を中止することがあります。

13.2 やむを得ずサービスの中止を行う場合、ホームページ上にその内容をお知らせいたします。クラウドPBXエリア事務局からお客様への個別連絡はいたしかねます。

13.3 お客様による行為が次の各号のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあるとクラウドPBXエリア事務局が判断した場合、お客様に事前に通知することなく、サービスの提供を中止することができるものとします。本項に基づきクラウドPBXエリア事務局が行った措置に基づきお客様に生じた損害についてクラウドPBXエリア事務局に故意または重過失が存する場合を除き、責任を負いません。

(1) クラウドPBXエリア事務局、又は本サービスの他の利用者その他の第三者の知的財産権、プライバシーの権利、名誉・信用、その他の権利又は利益を侵害する行為(かかる侵害を直接又は間接に惹起する行為を含みます。)

(2) 犯罪行為に関連する行為または公序良俗その他法令の規定に反する行為

(3) クラウドPBXエリア事務局または第三者を誹謗中傷する行為

(4) クラウドPBXエリア事務局または第三者に経済的損害を与える行為

(5) クラウドPBXエリア事務局のソフトウェアの複製、改変、リバース・エンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブルその他これに類する行為

(6) 本サービスの運営を妨害するおそれのある行為

(7) その他クラウドPBXエリア事務局が不適切と判断する行為

14. 反社会的勢力の排除について

14.1 お客様は、自己、自己の経営を実質的に支配する者、またはその販売・媒介をする者が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、総会屋、政治活動・宗教活動・社会運動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等の反社会的勢力(以下、「反社会的勢力」という)ではないこと、および過去においても反社会的勢力でなかったことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

14.2 クラウドPBXエリア事務局は、お客様が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告その他の手続を要することなく、本サービス契約を即時に解約できるものとし、クラウドPBXエリア事務局は、これによるお客様の損害を賠償する責を負わないものとします。

15. サービス料金について

15.1 クラウドPBXエリア サービスに係わる料金(インターネット接続料金、機器代金等を含む)をクラウドPBXエリア 料金表に示します。なお、海外への通話料金は、ホームページ上に示します。料金は、予告なく変更することがあります。

15.2 新規お申込みの場合、申込日の属する月の月額基本料金、月額追加番号等月額固定費用は費用が発生し、日割り計算は致しません。

16. 料金のお支払いについて

16.1 クラウドPBXエリア サービスのご利用料金は、クラウドPBXエリア事務局の定めた期日までにクラウドPBXエリア事務局が指定する金融機関等へお支払い下さい。

16.2 口座引落しの利用をご希望の場合には、お申込後手続きが完了するまでの間は、銀行振込にてお支払いをお願いいたします。

- 16.3 クラウドPBXエリア サービスの料金等について、支払い期日を経過し、催告したにもかかわらずお支払いがないとき等については、契約約款に従い、サービスの一時停止ならびに契約を解除することがあります。
- 16.4 0120サービスのお支払いは、前払いでのお取扱いとなる場合があります。
17. 解約時の制限および費用負担について
- 17.1 0120サービスの最低利用期間は6ヶ月です。最低利用期間に満たない場合、残余の料金のお支払いを解約時に請求させていただきます。
- 17.2 クラウドPBXエリア事務局がお客様にレンタルした機器の返却に要する費用(送料等)は、お客様負担になります。
- 17.3 番号ポータビリティをご利用のお客様は、解約時に解約料金が発生します。
その他の解約時に解約料金が発生するアイテムはクラウドPBXエリア 料金表に示します。
- 17.4 解約月は、利用日の多少にかかわらず月額で定められている料金の全額をご請求いたします(日割り計算はいたしません)。
- 17.5 インターネット接続サービスを解約する場合、ルーターの再起動をお願いします。ルーターの再起動が行なわれたことを確認した後、料金の停止をさせていただきます。ルーターの再起動が行なわれない場合、翌月以降も料金をご請求させていただくことがあります。
18. 機器の保証について
- 18.1 クラウドPBXエリア事務局が販売したネットワーク機器・端末のAC電源アダプター等の消耗品、リユース品を除き、保証期間は1年です。お客様による正常な 使用において保証期間内に故障した場合には、無料で修理または同等品と交換をさせていただきます。なお、故障機器のクラウドPBXエリア事務局までの送料は、お客様負担とさせていただきます。
- 保守契約を予めご契約いただいている場合は、その契約内容が優先されます。
- 18.2 保証期間内でも使用上の誤り、取扱説明書に記載された安全上のご注意等を守られない場合の故障や損傷、外的要因(落下、衝撃・圧力等の負荷、液体・薬品等の付着、水没など)により生じた故障や損傷、火災、天変地変(地震、風水害、落雷等)、塩害、ガス害、虫害、公害、異常電圧などによる故障や損傷等により故障した場合は、実費を請求させていただきます。
- 18.3 この保証は、日本国内の利用においてのみ有効です。また、最初の購入にのみ適用され、以降の転売、譲渡には適用されません。
- 18.4 個人情報等の取扱いについてクラウドPBXエリア事務局は、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」に基づき作成した「個人情報の取扱いに関する方針」をプライバシーポリシーとして定め、ホームページ上に公表しております。
- 18.5 クラウドPBXエリア サービスをご利用のお客様に係わる情報につきましては、クラウドPBXエリア事務局が定めるプライバシーポリシーに基づき、クラウドPBXエリア事務局が、クラウドPBXエリア サービス提供に係わる取扱い業務、課金計算に係わる業務、料金計算に係わる業務、市場調査および分析、商品・サービス・キャンペーンの案内、通信事業者との相互接続に必要な業務または業務遂行のために利用することがあります。

以上