

# 東海市Net119緊急通報システム利用規約

(はじめに)

## 第1 サービス内容

東海市（以下、「当市」といいます。）が共同運用する知多広域消防指令センター（以下「指令センター」といいます。）が提供するNet119緊急通報システム（以下「Net119」といいます。）の利用に際しては、本規約の全てをお読みいただき、同意された場合に限り、あらかじめ登録をしたうえでご利用ください。

(適用)

## 第2 利用規約の適用

本規約は、Net119及びこれに付帯関連するサービスの全てに適用されるものとします。

(概要)

## 第3 サービス概要

Net119は、聴覚又は音声・言語機能等に障がいがあり、音声による119番通報が困難な方が、お持ちのスマートフォンやタブレット端末等からインターネット（Web）を使って、簡単な画面操作で119番通報を行うことができる行政サービスです。

(指令センター管轄区域)

## 第4 指令センターの管轄区域

指令センターの管轄区域は、半田市、常滑市、東海市、大府市、知多市、阿久比町、武豊町、東浦町、美浜町及び南知多町（以下「知多地域」といいます。）です。

(条件)

## 第5 利用の条件

- 1 利用対象者は、聴覚又は音声・言語機能等に障がいがあり、音声による119番通報が困難な方で、当市にお住まいの方、又は通勤又は通学されている方です。音声による通報が可能な方は、音声による119番通報を利用してください。
- 2 登録後に明らかに音声による通報が可能であると当市が判断した場合は、登録を抹消することがあります。
- 3 Net119は、日本語によるチャット(文字を使った会話)ができる方のみ利用できません。
- 4 Net119の利用には、事前登録が必要です。
- 5 利用にあたっては、GPS機能を搭載し、インターネットに接続が可能であること及び電子メール機能を使うことができるスマートフォン、タブレット端末、一部の高性能フィーチャーフォン（以下「端末」といいます。）が必要となります。
- 6 Net119を利用できるのは、「利用者」として登録された方ご本人のみです。
- 7 第三者が正規の利用者になりすましていたずら通報が行われ、正規の利用者がトラブルに巻き込まれることを回避するため、Net119では厳格なセキュリティ対策を行っています。これに伴い、安全な通信ができない端末では、Net119が利用できない場合があります。
- 8 Net119は、全ての端末での動作を保証するものではありません。機種によっては、正常に動作しない等の理由で、利用をお断りすることがあります。また、Net119のバージョンアップ等により、それまで動作していた端末であっても、利用できなくなる場合があります。この場合は、登録されているメールアドレスあてに事前にお知らせし

ますので、引き続き利用を希望される場合は、新しい機種に買い換えるなどの処置をお願いします。

- 9 通報を行うには、GPS 機能をON に設定する必要があります。
- 10 通報が必要な緊急時には、GPS 機能の設定を変更することが困難な場合も考えられるため、常にON にしておくことをお勧めします。
- 11 迷惑メールフィルタリング等をご利用の場合には、「web119.info」ドメインからのメールを拒否しないよう設定してください。受信拒否（ドメイン指定等）が設定されている場合は設定を解除するか、ドメイン受信設定の登録をお願いします。（機種により設定方法が違いますので、設定方法についてご不明な場合は、各利用端末の取扱い説明書や販売店等で、ご確認をお願いします。）
- 12 端末は、ロックを有効にする等、第三者に容易に操作されないよう厳重に管理してください。
- 13 認証エラーなどが発生し、N e t 1 1 9を利用できない場合は、「お問合せ先」に記載の連絡先までご連絡ください。
- 14 N e t 1 1 9は、緊急通報以外には使用できません。

（利用登録）

## 第6 利用登録に関する注意事項

- 1 複数の端末でN e t 1 1 9の利用を希望される場合は、1台ごとに登録が必要になります。
- 2 登録にあたっては、通報を受けた指令センターが迅速に対応するため、また登録者の情報を適正に管理するための情報として、次の項目の登録が必要になります。  
「端末種別」、「氏名（フリガナ）」、「性別」、「生年月日」、「メールアドレス」、「住所」  
※ 使用できる文字：英数字、.（ピリオド）、-（ハイフン）、\_（アンダーバー）、@（アットマーク）  
※ ピリオドの連続（.）やアットマークの直前のピリオド（.@）を含むメールアドレスは使用できません。  
「住所」、「連絡先（電話、ファックス番号）」、「障がいの内容」
- 3 救急隊や消防隊が現場へ到着し活動するうえでの参考情報として、ご自宅における健聴者の有無、手話又は筆談ができるかどうかを登録することができます。円滑な現場活動のために登録することをお勧めします。  
「自宅に健聴者」、「手話又は筆談の状況」
- 4 通報時に体調不良等の理由により連絡がとれなくなった場合に備え、救急隊や消防隊が場所を特定するために使用する情報として、緊急連絡先に関する情報を登録することができます。いざという時に、本市及び指令センターが通報者との連絡を確保するうえで貴重な情報ですので、以下の項目について登録することを強くお勧めします。  
「氏名（フリガナ）」、「連絡先（電話、ファックス番号）」、「メールアドレス」、「住所」
- 5 通報時に、何らかの理由で本市及び指令センターから利用者に連絡が取れなくなってしまった際には、緊急連絡先に登録された方に居場所の問合せを行う場合があります。ご家族などの問合せに対応いただける方を登録してください。
- 6 緊急連絡先の登録に際しては、緊急連絡先として登録される方から事前に同意を得てください。登録後に、本市から登録された方に意思の確認を行う場合もあります。
- 7 登録いただいた情報は、緊急時に本市及び指令センターが必要と判断した場合において

消防・救急活動に必要と認められる範囲で、行政機関や医療機関、警察等に対して情報提供を行います。また知多地域以外を管轄する消防機関が通報を受け付けた場合も同様の取扱いとなります。

- 8 利用者が救急隊や消防隊に通報場所を素早く伝えるための情報として、よく行く場所の情報を登録することができます。いざという時に、本市及び指令センターが利用者との連絡を確保するうえで貴重な情報ですので、登録することをお勧めします。

「よく行く場所の名称」、「よく行く場所の住所」

- 9 本市以外にお住まいで、本市に通勤・通学されている方が利用を希望される場合は、通勤先や通学先に関する情報を「よく行く場所」に必ず登録してください。

- 10 救急隊が搬送先の病院を選定する場合の参考情報として、医療情報を登録することができます。円滑な病院選定のために登録することをお勧めします。

「血液型」、「持病(既往歴)」、「常用薬」、「アレルギー」、「かかりつけ医療機関」

- 11 次の事由が発生した場合には、速やかに「お問合せ先」に記載の連絡先までご連絡いただくか、必要な申請書を提出してください。

- (1) 転居やメールアドレス等の登録情報に変更があった場合
- (2) 端末の機種変更を行った場合
- (3) Net119の利用条件を満たさなくなった場合
- (4) Net119の利用を中止したい場合

- 12 Net119の利用意思を確認するために、指令センターから登録されたメールアドレスあてに定期的にメールを送信することがありますので、メールの記載内容に沿って返信をしてください。

長期間にわたり応答がない場合等、利用意思を確認できない場合には、利用の停止措置又は利用者情報を抹消することがあります。

- 13 利用者別に発行される本登録用URLは、個人を認証する重要な情報になりますので、なりすまし通報の防止のため、他人に知らせないでください。

(通報)

## 第7 通報時の注意事項

- 1 音声通話により119番通報が可能な方が近くにいる場合は、その方に音声通話による119番通報を依頼することも考慮してください。
- 2 通報を行う際には、初めに「Net119」を起動し、続けて「火事」、「救急」、「その他」の通報種別を選択し、その次に、今いる場所を「自宅」、「現在地」から選択してください。
- 3 今いる場所として「自宅」を選択した場合は、GPS測位による現在地情報と併せて、事前に登録した住所が指令センターに送られます。「現在地」を選択した場合は、GPS測位による現在地情報が指令センターに送られます。GPS測位結果から正しい位置情報が得られない場合には、送信前に地図を操作して正しい現在位置に修正してください。
- 4 現在位置の入力が完了すると、通報が指令センターに接続され、チャットを開始します。詳しい状況を教えてください。
- 5 チャットに用いる言語は日本語とし、絵文字等は使用しないでください。
- 6 チャットが途中で切断された場合や聴取完了後に、指令センターから登録されたメールアドレスあてに「呼び返しメール」を送付する場合があります。メールが受信できる状態にしてください。
- 7 「呼び返しメール」が確実に受信できるように、登録しているメールアドレスに変更が

あった場合には、速やかに登録情報の変更手続きを行ってください。

8 通報地点が不明な場合（取得した位置情報が大きくずれている場合等）は、別の手段での通報（第三者による通報等）をご案内する場合があります。

9 明らかにいたずら通報と解される場合は、以後の通報の受信を拒否することがあります。  
（利用不能）

## 第8 サービス利用ができない場合

1 Net119は日本国内でのみ利用できます。海外での緊急通報は渡航先の制度に基づいて行ってください。

2 Net119は、携帯電話会社の通信網を使うことから、トンネル・地下・建物の中のように電波の届きにくい所、通信網のエリア外等、場所により利用できないことがあります。

3 インターネットを利用しているため、通信事業者、プロバイダ事業者等の工事、メンテナンス及び混雑、通信電波状況により利用できない場合があります。

4 何らかの理由によりNet119による通報ができない場合には、別の手段（第三者による通報等）によって119番通報を行ってください。

5 Net119のメンテナンスを行う場合には、通報ができないことを指令センターより事前に登録メールアドレスへ通知しますので、常にメールを受信できるようにしてください。ただし緊急でメンテナンスが必要となった場合は事前連絡なく実施することがあります。

6 当市は、利用者への事前の通知により、いかなる補償をすることもなくNet119の全部又は一部を停止、変更、休止又は廃止できるものとします。

当該停止等によって、利用者又は第三者に損害が生じた場合であっても、当市は、一切の責任を負わないものとします。

（個人情報）

## 第9 個人情報の保護及び取扱い

1 当市は、Net119で収集した個人が特定される、又は特定され得る情報（他の情報との照合により個人を特定できる情報を含む。）を、東海市個人情報保護条例をはじめとした関係法規に基づき、適正に管理し、登録された個人情報は、Net119を利用した緊急通報に関する業務の範囲内で使用し、目的外の使用はしません。

2 知多地域の管轄外からの通報が行われた場合、その場所を管轄する消防機関へ通報を転送します。その際、登録された利用者情報も含めて管轄の消防機関へ転送することがあります。

3 知多地域以外の管轄消防機関が出動した場合、搬送先医療機関へ登録情報を含む通報情報を提供することがあります。

4 Net119の登録情報及び通報内容（通報画面（チャット画面等）に入力される情報及び通報した位置情報等）が、Net119の運用保守及び消防救急業務の記録保全を目的として、指令センター及びコンピュータシステムの運用保守を行う事業者（ソフトウェア及びハードウェアの保守の委託先を含みます。）によってアクセスされます。

5 退会等に伴う登録抹消の後においても、登録情報及び通報内容並びに通信履歴は、Net119の運用保守及び消防救急業務の記録保全を目的として、相当の期間が経過するまで保管します。

6 個人情報の開示・訂正・削除等のお問合せは、当市までご連絡ください。

（利用責任）

## 第10 利用者の責任負担

利用者は、自己責任においてNet119を利用するものとします。サービスの利用に必要な機器の準備及び通信料の負担は、利用者の責任において行うものとします。当市は、Net119について慎重に管理をしますが、利用者がNet119の利用に際して行った一切の行為、その結果及び当該行為によって被った損害について、損害の原因が当市にある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

(禁止事項)

#### 第11 サービス利用上の禁止行為

利用者は第10に定めるものの他に、Net119の利用にあたって、以下の行為又はそのおそれがある行為を行ってはならないものとします。以下の行為が認められた場合には、機能を制限する、登録を抹消する等の措置をとらせていただくことがあります。

- (1) 法令、インターネット上で一般的に遵守されている規則等に違反する行為
- (2) 他の利用者、当市又は第三者に不利益又は損害を与える行為
- (3) 人権侵害又は差別行為、これらを助長する行為
- (4) 公序良俗に反する行為
- (5) 法令に違反する行為
- (6) 自殺を誘引又は勧誘する行為
- (7) 虚偽の情報を登録、投稿及び送受信する行為
- (8) 当市に事前承諾を得ずに、Net119に関連して営利を追求する行為
- (9) 当市によるNet119の運営を妨害する行為
- (10) Net119の信用を失墜、毀損させる行為
- (11) Net119を譲渡、貸与、公衆送信及び使用許諾する行為
- (12) Net119を複製、翻案、編集、改変する行為
- (13) その他、当市が不適切と判断する行為

(知的財産権等)

#### 第12 サービスコンテンツの権利等

- 1 Net119に関するコンテンツの権利（所有権、特許権・著作権等の知的財産権、肖像権等）は、当市又は当該権利を有する第三者に帰属しています。
- 2 利用者は、Net119を利用するにあたって、一切の権利を取得することはないものとし、当市は、利用者に対し、Net119に関する知的財産権について、Net119を本規約に従ってのみ使用することができる、非独占的かつ譲渡不能の実施権ないし使用权を許諾するものとします。
- 3 利用者は、所有権、知的財産権、肖像権等、Net119に関する一切の権利を侵害する行為をしてはならないものとします。
- 4 本条の規定に違反して権利侵害等の問題が発生した場合、利用者は、自己の負担と責任においてかかる問題を解決するとともに、当市に何らの迷惑又は損害を与えないものとし、仮に当市に損害を与えたときは、当市に対しての当該損害の全てを賠償していただくことがあります。

(免責事項)

#### 第13 権利侵害の責任免除

- 1 Net119に関する情報が利用者もしくは第三者の権利を侵害し、又は当該権利侵害に起因して紛争が生じた場合であっても、その侵害及び紛争について、当市は一切の責任を負わないものとします。
- 2 利用者の端末機環境又は通信環境等その他の理由によっては、Net119が正常に利

用できない場合がありますが、これにより利用者に生じた損害について、当市は一切の責任を負わないものとします。

3 Net 119を利用者の端末機に登録するにあたって利用者の端末機がコンピュータウイルス等に感染し、利用者に損害が生じた場合であっても、当市は一切の責任を負わないものとします。

4 天災・事変等の非常事態によりNet 119が正常に利用できない場合、当市は一切の責任を負わないものとします。

(規約改定)

#### **第14 規約改定の告知・効力**

当市は、本規約を随時改訂することができるものとします。

(協議)

#### **第15 疑義・問題の解決のための協議**

Net 119に関連して利用者、当市又は第三者との間で疑義、問題が生じた場合、その都度誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

(準拠法)

#### **第16 日本法の準拠解釈**

本規約は日本法に準拠し、同法によって解釈されるものとします。

《 お問合せ先 》

〒477-8691

東海市高横須賀町新田1番地の1

東海市消防署警防課 Net 119担当

TEL：0562-36-0471

FAX：0562-32-3935

Eメール：keibou@city.tokai.lg.jp