

## Net119 緊急通報システム利用規約

### 第1 はじめに

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。）のご利用を希望される方は、本規約の全てをお読みいただき、あらかじめ登録をしたうえでご利用いただくことができます。

### 第2 利用規約の適用範囲

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。

### 第3 サービス概要

Net119は、聴覚又は音声機能、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、音声を用いることなく119番通報できるシステムです。

### 第4 指令センター管轄区域

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

### 第5 利用の条件

- 1 利用対象者は、聴覚又は音声機能、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、常滑市にお住まいの方です。音声による通報が可能な方は音声による119番通報をご利用ください。
- 2 登録後に明らかに音声による通報が可能であると消防長が判断した場合は、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す。
- 4 Net119のご利用には、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、携帯電話（以下「端末」といいます。）が必要となります。
- 6 Net119をご利用いただけるのは、利用者として登録された方のみです。
- 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がご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、ご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、ご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する場合は、新しい機種に買い換えるなどの対応をお願いします。
- 9 通報を行うには、GPS 機能を有効に設定する必要があります（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、常に有効にしておくことをおすすめします。）。
- 10 迷惑メールフィルタリング等を利用の場合には、「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異なりますので、設定方法について不明な場合は、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。）。
- 11 利用する端末は、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。
- 12 認証エラーなどが発生し、利用できない場合は、「お問い合わせ先」に記載の連絡先までご連絡ください。
- 13 Net119は、緊急通報以外には使用できません。

## 第6 利用登録に関する注意事項

- 1 複数の端末でNet119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」、「連絡先（電話、ファックス番号）」、「障がいの内容」

※ 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）」

ただし、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。

- 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、自宅における耳が聞こえる人の有無や手話、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すすめします。

「自宅における耳が聞こえる人の在否」、「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、連絡先や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、常滑市消防本部・指令センターが通報者との連絡を確保する上で貴重な情報ですので、登録をお願いします。

「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常滑市消防本部・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。ご家族等の問合せに対応いただける方を登録してください。

- 6 緊急連絡先を登録しようとする場合は、事前に緊急連絡先として登録される方から同意を得てください。登録後に常滑市から登録された方に意思の確認を行う場合があります。

- 7 登録いただいた情報は、緊急時に常滑市消防本部・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。緊急時に、常滑市消防本部・指令センターが利用者との連絡を確保する上で貴重な情報ですので、登録をお願いします。

「よく行く場所の名称」、「よく行く場所の住所」

- 9 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すすめします。

「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」

- 10 次の事由が発生した場合には、速やかに変更申請書又は廃止申請書を常滑市消防本部消防署消防課又は常滑市役所福祉部福祉課に提出してください。

(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

- 11 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

アドレス宛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。

長期間にわたり返信がない場合等、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の抹消をすることがあります。

- 12 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、他人に知らせないでください。

## 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、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宛てに「呼び返しメール」を送付する場合がありますので、メールを受信できる状態にしてください。
- 7 「呼び返しメール」を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場合があります。

## 第8 サービス利用ができない場合

- 1 Net119は日本国内でのみご利用いただけます。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をご利用の際は、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、一部Net119をご利用いただけない場所があります。

- 3 Net119はインターネット回線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ご利用いただけない場合があります。
- 4 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。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。
- 5 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。
- 6 常滑市は、利用者への事前の通知により、いかなる補償をすることなくNet119の利用の全部又は一部の停止、変更、休止又は廃止をすることができるものとします。

当該停止等によって、利用者に損害が生じた場合であっても、常滑市は、何らの責任も負わないものとします。

## 第9 個人情報保護及び取扱い

- 1 常滑市は、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。以下「個人情報」といいます。）を、常滑市個人情報保護条例をはじめとした関係例規に基づき、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、登録いただい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から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）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、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・削除等のお問い合わせは、常滑市消防本部までご連絡ください。

## 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。常滑市は、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、損害の原因が常滑市にある場合を除き何ら責任を負わないものとします。

#### **第11 サービス利用上の禁止行為**

利用者は第10に定めるもののほか、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場合があります。

- (1)他の利用者、常滑市又は第三者に不利益又は損害を与える行為
- (2)人権侵害、差別行為又はこれらを助長する行為
- (3)公序良俗に反する行為
- (4)法令に違反する行為
- (5)自殺を誘引又は勧誘する行為
- (6)虚偽の情報を登録、投稿又は送受信する行為
- (7)常滑市の書面による事前の承諾を得ずに、Net119に関連して営利を追求する行為
- (8)常滑市によるNet119の運営を妨害する行為
- (9)Net119の信用を失墜又は毀損させる行為
- (10)Net119を譲渡、貸与、公衆送信又は使用許諾する行為
- (11)Net119を複製、翻案、編集、改変、逆アセンブル、逆コンパイル又はリバースエンジニアリングする行為
- (12)その他常滑市が不適切と判断する行為

#### **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、パブリシティー権等）は常滑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、常滑市は、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及び使用権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、パブリシティー権等、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、常滑市に何らの不利益又は損害を与えないものとし、常滑市に損害を与えたときは、常滑市に対

しての当該損害の全てを賠償するものとします。

### 第13 権利侵害の責任免除

- 1 Net119に関する情報が利用者若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、常滑市は何らの責任も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が正常に利用できず、利用者に損害が生じた場合であっても、常滑市は何らの責任も負わないものとします。
- 3 Net119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、常滑市は何らの責任も負わないものとします。
- 4 天災・事変等の非常事態によりNet119が正常に利用できず、利用者に損害が生じた場合であっても、常滑市は何らの責任も負わないものとします。

### 第14 規約改訂の告知・効力

常滑市は、本規約を随時改訂することができるものとします。常滑市は本規約を改訂した場合、その都度、改訂後の本規約を常滑市ホームページ内に掲示することによって利用者に告知するものとします。

### 第15 疑義・問題の解決のための協議

Net119に関連して利用者、常滑市又は第三者との間で疑義又は問題が生じた場合、両者はその都度誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

(お問い合わせ先)

〒479-0868

常滑市飛香台3丁目1番地の2

常滑市消防本部消防署消防課

電話番号 0569 - 35 - 7100

ファックス番号 0569 - 34 - 8777

メールアドレス syobosyo@city.tokoname.lg.jp

〒479-8610

常滑市新開町4丁目1番地

常滑市役所福祉部福祉課

電話番号 0569 - 34 - 7744

ファックス番号 0569 - 34 - 7745

メールアドレス fukushi@city.tokoname.lg.jp