

横浜市 Net119 緊急通報システム利用規約

1 御利用にあたって

横浜市消防局（以下「当消防」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。）の御利用を希望される方は、本規約の全てをお読みいただき、御同意いただいた場合に限り、あらかじめ登録をした上で御利用いただくことができます。

2 本規約の適用範囲

本規約は、Net119 及びこれに付随するサービスの全てに適用します。

3 Net119 の概要

Net119 は、聴覚又は音声・言語機能等に障害があり、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を使って音声を用いることなく 119 番通報ができるシステムです。

4 利用条件

(1) 利用対象者

Net119 の利用ができる方は、横浜市内に在住、在勤又は在学中の方で、下記ア～ウのいずれかに該当する方です。

ア 聴覚・言語機能に障害のある方（障害者手帳の有無を問いません。）

イ 脳疾患の後遺症や、咽頭の病気で発語ができない方

ウ その他、音声による 119 番通報を行うことが困難な方

(2) 利用者登録

Net119 の利用にあたっては、事前に利用者登録が必要となります。

(3) 利用の制限について

Net119 は、第三者が正規の利用者になりすまし、いたずらや虚偽の通報を行い、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、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携帯電話等では、Net119 を利用できない場合があります。

（安全な通信ができない携帯電話等を使用する場合、悪意のある第三者から通信内容を盗み見られる、通報内容を書き換えられるなどの可能性があるため、新しい機種に買い換えてからの利用を推奨します。）

また、Net119 は緊急通報以外には使用できません。

(4) 利用者が準備する機器

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り、且つ、電子メール機能を利用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が必要となります。

(5) 利用にあたり必要な設定

Net119 の利用にあたっては、携帯端末の GPS 機能を ON に設定する必要があります。

また、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があるので、常時 ON にしておくことを推奨します。

(6) メール設定

迷惑メールフィルタリング等を御利用の場合には、Net119 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、設定を解除いただくか、ドメイン受信設定の登録をお願いいたします。

（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、各利用端末の取扱説明書や、販売店等で御確認をお願いいたします。）

(7) 利用端末の管理

Net119 で利用するスマートフォンや携帯電話等は、端末ロック等、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。

(8) 認証ができない場合について

認証エラーなどが発生し、利用できない場合は、「お問合せ先」に記載の連絡先まで御連絡ください。

5 利用者登録における注意点

(1) 複数の端末を保有している場合

複数のスマートフォン、タブレット端末、フィーチャーフォンを保有されている場合は、一括しての利用者登録ができないため、1台ごとに登録が必要となります。

(2) 利用者登録時の必須項目

利用者登録にあたっては、通報時に当消防が迅速に対応するための情報として、次の情報の登録が必要となります。

ア 氏名（フリガナ）

イ 生年月日

ウ 性別

エ 住所

オ メールアドレス

※使用できる文字：英数字、.（ピリオド）、-（ハイフン）、@

※ピリオドの連続や、@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) 通報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、当消防が通報者との連絡を確保する上で貴重な情報ですので、登録することをお勧めします。

- (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係る情報を登録することができます。

いざという時に、当消防が通報者との連絡を確保する上で、貴重な情報ですので、登録することをお勧めします。

- (5) 通報時に何らかの理由で当消防から利用者に連絡が取れなくなってしまった際は、緊急連絡先に登録された方に居場所の問い合わせを行う場合があります。御家族など、問合せに御対応いただける方の御登録をお願いします。

- (6) 緊急連絡先を登録する場合には、事前に緊急連絡先として登録される方の同意を得てください。登録後に当消防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) 登録いただいた利用者情報は、緊急時に当消防が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、本市以外の消防機関が通報を受け付けた場合も同様の対応となります。

- (8) 以下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御連絡ください。

ア 転居やメールアドレス等、登録済みの利用者情報に変更があった場合
イ スマートフォンやタブレット端末、フィーチャーフォン等の機種変更を行った場合

ウ Net119の利用を中止した場合

- (9) Net119の利用意思を確認するために、当消防から登録者の皆様あてにお知らせやメンテナンス情報等をメール送信する可能性がありますので、確認後、御返信いただくようお願いします。

長期間にわたり応答がない場合等、登録者の御利用意思を確認できない場合は、当消防において利用の停止又は利用者情報を抹消することがあります。

- (10) 登録した端末ごとに発行される本登録用URLは、個人を認証する情

報になりますので、なりすまし通報の防止のため、第三者に知らせないでください。

6 通報時における注意点

- (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、Net119 の「他の人にお願ひする」機能を活用し、音声通話による 119 番通報を実施するようお願いします。
- (2) 通報を行う際には、初めに「通報する」を選択し、続けて「火事」「救急」の通報種別を選択し、その次に、現在位置を「自宅」「外出先」「よく行く場所」から選択してください。
- (3) 現在位置として「自宅」又は「よく行く場所」を選択した場合は、事前に登録した住所が送信されます。「外出先」を選択した場合は、GPS 測位による現在地情報が送信されます。GPS 測位結果から正しい位置情報が得られない場合は、送信前に地図を操作し、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、通報が消防側と接続されチャットが開始されますので、詳しい状況をお伝えください。
- (5) チャットで用いる言語は、利用開始時に登録した言語のみとし、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、消防側から登録されたメールアドレスあてに「呼び返しメール」を送信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」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、登録情報の変更を行ってください。
- (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) 「練習する」機能を活用することで、実際に通報が必要になった際に備えて操作に慣れておくことができます。
「練習する」機能では、実際の通報と同様の操作での通報体験ができませんが、当消防に通報されることはありませんので、気兼ねなく御利用ください。
- (10) 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。
- (11) 使用開始時に日本語以外の言語を選択された場合は、本市以外で通報された場合においても、通報先は当消防となります。当消防で必要事項を聴取後、管轄する消防本部の緊急車両が出場します。

7 サービスが利用できない場合

- (1) Net119 を利用するためには、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では、Net119 を利用できない場合があります。
- (2) 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。
- (3) 何らかの理由により Net119 による通報ができない場合には、Net119 以外の手段によって 119 番通報を行ってください。
- (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当消防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。
- (5) 当消防は、利用者への事前に通知により、いかなる補償をすることなく 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。

8 個人情報の取扱

- (1) 当消防は、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、横浜市個人情報保護条例に基づき、適正に管理し、登録された個人情報につきましては、Net119 を利用した緊急通報に係る業務の範囲内で使用し、目的外の使用は行いません。
- (2) 当消防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へ転送することがあります。
- (3) 管轄消防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 の利用者登録情報及び通報内容（通報画面（チャット画面）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、当消防及びコンピュータシステムの運用保守を行う事業者（ソフトウェアおよびハードウェア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後においても、登録者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・削除等に関するお問合せは、当消防に御連絡ください。

9 利用者の責任

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。当消防は、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、損害の原因が当消防にある場合を除き、何ら責任を負わないものとします。

10 禁止事項

利用者は前項に定めるもののほか、Net119 の利用にあたり、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、又は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) 法令、インターネット上で一般的に遵守されている規則に違反する行為
- (2) 他の利用者、当消防又は第三者に不利益又は損害を与える行為
- (3) 人権侵害、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・送受信する行為
- (8) 当消防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
- (9) 当消防による 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、使用許諾する行為
- (12) Net119 を複製、翻案、編集、改変、逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングする行為
- (13) その他、当消防が不適切と判断する行為

11 知的財産権等

- (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、当消防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 を利用するにあたり、一切の権利を取得することはないものとし、当消防は、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、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、当消防に何らの迷惑又は損害を与えないものとし、仮に当消防に損害を与えたときは、当消防に対しての当該損害の全てを賠償していただきます。

12 免責事項

- (1) Net119に係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、当消防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が正常に利用できない場合がありますが、これにより利用者には生じた損害について、当消防は何ら責任を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り、利用者の端末機がコンピュータウイルス等に感染し、利用者には損害が生じた場合であっても、当消防は何ら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、Net119が正常に利用できない場合、当消防は何らの責任を負わないものとします。

13 規約改定

当消防は、本規約を随時改訂することができるものとします。当消防は、本規約を改訂した場合、その都度、改定後の本規約をNet119内に掲示することによって利用者に告知するものとし、改定後の本規約は当該掲示の時点で効力を生じるものとします。

14 協議及び管轄裁判所

Net119に関連して利用者、当消防ないし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。なお、協議によっても疑義、問題が解決しない場合、当該紛争については、横浜地方裁判所又は保土ヶ谷簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

15 準拠法

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)

横浜市消防局司令課

電話 045-334-6725

FAX 045-334-6720

メールアドレス sy-shirei@city.yokohama.jp