

西はりま消防組合N e t 1 1 9 緊急通報システム利用規約

(はじめに)

西はりま消防組合が提供する西はりま消防組合N e t 1 1 9 緊急通報システム（以下「N e t 1 1 9」といいます。）を利用される前に、本規約を必ずお読み頂き、すべての内容に同意された場合に限り、予め利用者登録をした上でN e t 1 1 9をご利用いただくことができます。

(適用範囲)

本規約は、N e t 1 1 9 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。

(サービスの内容)

N e t 1 1 9 は、聴覚、音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害等により、音声で会話することが困難である方が、お持ちの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からW e b（インターネット）機能を通して、音声を用いることなく簡単な画面操作で1 1 9番通報を行うことができるシステムです。

(利用条件)

- 1 利用対象者は、西はりま消防組合が管轄する地域に在住、在勤又は在学の方で、聴覚や発話の障害等により音声による1 1 9番通報が困難である方に限ります。
- 2 N e t 1 1 9 の利用には、事前に利用者登録が必要です。
- 3 N e t 1 1 9 は、日本国内において日本語にのみ対応しています。
- 4 N e t 1 1 9 の登録について、利用者の必須情報（氏名、生年月日、住所、メールアドレス、緊急連絡先等）及び通報受付業務の参考に登録する任意情報（以下「利用者情報」といいます。）があります。また、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の情報等）は、必要によりN e t 1 1 9 における西はりま消防組合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。以下「システム事業者」といいます。）によってアクセスされます。
- 5 利用者情報は、緊急時に西はりま消防組合が判断し、消防救急活動に必要と認められる範囲で行政機関（該当の社会福祉協議会を含みます。）や医療機関、警察等に対して情報提供を行います。また、西はりま消防組合以外の

消防機関が通報を受付けた場合も同様の取扱いとなります。

- 6 利用者情報は、N e t 1 1 9に関連する登録事務を担う関係機関（西はりま消防組合の構成市町（相生市、たつの市、宍粟市、太子町、佐用町、上郡町（光都地区のみ））及び該当の社会福祉協議会を含みます。）において、必要と認められる範囲でアクセスされます。
- 7 第三者が、利用者になりすましていたずら通報を行い、利用者がトラブルに巻き込まれることを回避するため、N e t 1 1 9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携帯電話等では、N e t 1 1 9が利用できない場合があります。
- 8 退会等に伴う登録の取り消し後においても、通報記録に残される利用者情報及び通報内容並びに通信履歴は、N e t 1 1 9の運用保守及び消防救急業務の記録保全のため、相当の間保管します。
- 9 利用者情報の訂正又は削除等のお問い合わせは、西はりま消防本部情報指令室までご連絡ください。なお、利用登録の廃止手続きの際に、利用者ご自身の情報の削除を別途請求した場合であっても、システムのバックアップとして保存された情報は、請求から削除までに最長2カ月程度を要します。

（携帯電話やスマートフォンについて）

- 1 利用者がN e t 1 1 9を利用するためには、インターネット接続機能、電子メール機能及びGPS機能（位置情報を取得する機能）を使うことができるスマートフォン、タブレット端末、一部の高機能フィーチャーフォン（以下「通報端末」といいます。）を用意する必要があります。これらの機能にかかる料金（パケット通信料等）は利用者の負担となります。
- 2 N e t 1 1 9の利用において、利用者が平文（情報の内容を他人に判読されないための加工（暗号化）がなされないデータ）方式を選択して通信を行う場合（※）、通信内容が第三者から傍受されるおそれがあります。
※次に掲げる暗号通信の要件（ただし、当該要件は業界動向に従い随時更新されます。）を満たさない通報端末による登録者情報の通信は、平文による通信方式が選択されます。
 - (1) プロトコル：TLS 1.0 以降（SSLは認めない。）
 - (2) サーバー証明書のハッシュアルゴリズム：SHA-2
- 3 通報端末で迷惑メール対策等のため、迷惑メールフィルタリング等をご利用の場合や受信拒否（ドメイン指定等）が設定されている場合は、N e t 1 1 9ドメイン（@fd-nishiharima.hyogo.jp）からのメールが受信できませんので、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、不明な場合は、各利用端末の取扱い

説明書や電話会社等で、ご確認をお願いいたします。)

- 4 通報を行うには GPS 機能を「ON」に設定する必要があります。GPS 機能が無効に設定されている通報端末では、通報を行うことができません。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あるので、常に「ON」にしておくことをお勧めします。(機種により設定方法が違いますので、各利用端末の取扱い説明書や電話会社等で、ご確認をお願いいたします。)
- 5 緊急通報以外には使用できません。ただし練習通報機能を使って、操作方法を確認することはできます。

(利用登録に関する注意事項)

- 1 複数の通報端末をご利用の場合は、1 台ごとに登録が必要になります。
- 2 利用者登録に当たっては、通報を受けた消防隊員が迅速に対応するための情報として必要になります。(いざという時に、西はりま消防組合が通報者との連絡を確保する上で貴重な情報となります。)
 - ※メールアドレスに使用できる文字: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。
 - ※通報時に何らかの理由で西はりま消防組合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、居場所の問い合わせを行う場合があります。ご家族などの問い合わせにご対応いただける方を登録してください。
- 3 緊急連絡先を登録する場合は、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。登録後に西はりま消防組合から登録された方に意思の確認を行う場合があります。
- 4 登録後に、利用者情報の変更が生じた場合には、速やかに通報端末(フィーチャーフォンを除く。)から情報の更新を行ってください。情報の更新を行った場合、速やかに「西はりま消防組合 Net 119 緊急通報システム利用(登録・変更・廃止)申請書兼承諾書」(別記様式)(以下「利用申請書」といいます。)の変更部分のみ記入し、消防長まで提出をお願いします。(変更を行わないと、西はりま消防組合の適切な対応を受けられません。)フィーチャーフォンに関しては、通報端末から情報の更新が出来ない設定になっていますので、速やかに利用申請書の変更部分のみ記入し、消防長まで提出をお願いします。また、利用を中止したい場合又は通報端末の機種変更を行った場合は速やかに「お問い合わせ先」までご連絡をお願いします。ただし、

機種変更に伴う変更申請の後は、変更前の通報端末でNet119を利用できなくなります。

- 5 ご利用意思を確認するために、西はりま消防組合から利用者宛にメールを送信し、利用者のご利用継続の意思確認をすることがあります。
- 6 利用者別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為、他人には知らせないでください。
- 7 利用する通報端末は、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。認証エラーなどが発生し、利用できない場合は、「問い合わせ先」までご連絡ください。

(通報に関する注意事項)

1 通報を行う際の手順

- (1) 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」又は「よく行く場所」から選択してください。
 - (2) 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その管轄する消防本部（以下「管轄消防」といいます。）に送られます。「外出先」を選択した場合は、GPS測位による現在地情報が管轄消防に送られます。

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。
 - (3) 現在位置の入力が完了すると、通報が管轄消防に接続され、チャットを開始します。詳しい状況を教えてください。
 - (4) 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。
 - (5) チャットが途中で切断された場合や聴取完了後に、管轄消防から登録されたメールアドレス宛に「呼び返しメール」を送信する場合があります。メールが受信できる状態にしておいてください。

「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忘れずに利用者情報の変更を行ってください。
 - (6) 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。
- ##### 2 音声通話による119番通報が可能な方が近くにいる場合は、Net119を利用せず、「他の人をお願いする」機能で、音声通話による119番通報を依頼してください。
- ##### 3 「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すが、西はりま消防組合に通報されることはありません。気兼ねなくお使いください。

- 4 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。
- 5 Net 119による通報の後、チャット画面を使って西はりま消防組合又は管轄消防から通報内容の確認等の連絡を行うことがありますので、隊員が到着するまで通報端末の電源を切らないでください。
- 6 外出先から通報する場合、通報した位置が特定されないと西はりま消防組合又は管轄消防の適切な対応を受けることができません。通報端末のGPS等による測位機能からは正しい位置情報が得られない場合がありますので、その場合は、通報した位置を修正する操作を行ってください。

(サービスが利用できない場合)

- 1 システムの保守点検（通信事業者、プロバイダ事業者等の工事やメンテナンス）、不具合、混雑又は通信電波状況等のやむを得ない事由によりシステムが停止する場合があります。この場合、Net 119が利用できない場合があります。
- 2 Net 119を利用するためには、携帯電話会社の通信網を使うことが必要です。そのため、トンネル、地下又は建物の中のように電波が届き難い所、通信網のエリア外等、Net 119を利用できない場所があります。
- 3 何らかの理由によりNet 119による通報を行うことができない場合、Net 119以外の手段によって119番通報を行ってください。
- 4 Net 119のメンテナンスを行う場合には、通報ができないことを西はりま消防組合より、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おいてください。
- 5 西はりま消防組合は、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、Net 119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、西はりま消防組合は、何らの責任も負わないものとします。

(西はりま消防組合の管轄外地域での通報)

- 1 通報地点の管轄消防を検索する機能（暗号通信による通報に通報地点が含まれている場合に利用できます。）によって西はりま消防組合とは別の消防（以下「他消防」といいます。）が検索され、西はりま消防組合のNet 119と相互接続される緊急通報サービス（以下「相互接続サービス」といいます。）が他消防において稼動しているときは、他消防が通報を受信します。

(このとき以外は西はりま消防組合が通報を受信します。)

- 2 前項により他消防が通報を受信した場合、他消防及び相互接続サービスのシステム事業者利用者情報及び通報内容が提供され、利用者の消防救急活動に必要なと認められる範囲で関係機関(行政機関、医療機関、警察等)に通知されます。

(個人情報取り扱い)

- 1 西はりま消防組合は、N e t 1 1 9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、西はりま消防組合個人情報保護条例(平成25年条例第9号)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、N e t 1 1 9を利用した緊急通報に係る業務の範囲内で使用し、目的外の使用はしません。
- 2 西はりま消防組合の管轄外からの通報が行われた場合、管轄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。

(利用者の責任)

- 1 利用者は、自己責任においてN e t 1 1 9を利用するものとします。
- 2 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。
- 3 西はりま消防組合は、N e t 1 1 9について慎重に管理をしますが、利用者がN e t 1 1 9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、損害の原因が西はりま消防組合にある場合を除き、何ら責任を負わないものとします。

(遵守事項)

N e t 1 1 9の利用にあたって、次の行為を行わないでください。いずれかに該当する行為を利用者がした場合、西はりま消防組合は利用者の承諾なしに、利用者による利用の制限又は停止(利用登録の取消しを含みます。)の措置をとる場合があります。

- (1) いたずら、妨害など、N e t 1 1 9の目的に反する方法でN e t 1 1 9を利用する行為
- (2) 他人の財産又は人格的利益を侵害する情報(偽りその他不正の手段によ

- り取得された個人情報を含みます。)を入力する行為
- (3) N e t 1 1 9 のサーバー等に過大な負荷を与えること、N e t 1 1 9 の全部又は一部を複製、加工、転記等を行うこと、N e t 1 1 9 を利用した商行為又はその他システム事業者の権利を侵害する行為
 - (4) 公序良俗に違反する行為、他人に不利益を与える行為、犯罪に結びつく行為又は法令違反若しくは違反するおそれのある行為
 - (5) 自殺を誘引若しくは勧誘する行為又は虚偽の情報を登録、投稿若しくは送受信する行為
 - (6) N e t 1 1 9 に関連して営利を追求する行為又は西はりま消防組合によるN e t 1 1 9 の運営を妨害する行為
 - (7) N e t 1 1 9 の信用を失墜若しくは毀損させる行為、譲渡、貸与、公衆送信又は使用許諾する行為
 - (8) N e t 1 1 9 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
 - (9) その他西はりま消防組合又はシステム事業者が不適切と判断する行為

(コンピュータシステムについて)

- 1 システムに関するお問い合わせは、西はりま消防組合にご連絡ください。ただし、通報端末本体の操作、N e t 1 1 9 以外のソフトウェアの使用方法等をご案内することができません。
- 2 利用者はN e t 1 1 9 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、西はりま消防組合は利用者に対しN e t 1 1 9 に関する知的財産権について、N e t 1 1 9 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、
- 3 利用者は、N e t 1 1 9 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、パブリシティ権等N e t 1 1 9 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、
- 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、西はりま消防組合に何らの迷惑又は損害を与えないものとし、仮に西はりま消防組合に損害を与えたときは、西はりま消防組合に対しての当該損害の全てを賠償していただきます。
- 5 N e t 1 1 9 の利用にあたって、地図データの供給者が定める利用許諾条件（N e t 1 1 9 の画面に提示する規約）に従ってください。
- 6 N e t 1 1 9 は次の事項を保証していません。
 - (1) システムに搭載される地図等のデータが、完全に正確である事及び実際

の内容と合致すること。

- (2) N e t 1 1 9 が、西はりま消防組合が定めた仕様を満たさない機器で正常に作動すること。
- (3) N e t 1 1 9 が、西はりま消防組合が定めた仕様を超えた事項を提供すること。

7 N e t 1 1 9 は、次の場合にサービスを停止する場合があります。

- (1) システムの保守のための計画的停止
- (2) 脆弱性等の問題解決のため緊急にソフトウェアの更新を行う場合の非常停止
- (3) D D o S 攻撃等の第三者による加害行為による非常停止
- (4) 通信回線の役務を提供する電気通信事業者による当該回線に係る電気通信業務の緊急停止
- (5) 天変地異（戦争・テロ行為・騒乱・暴動・致命的な伝染病の流行を含みます。）等の非常事態となった場合の非常停止
- (6) その他システム保守上の緊急事態となった場合の非常停止

8 利用者の生命・身体・財産に関する損害については、N e t 1 1 9 に因る場合でも、システム事業者は責めを負いません。

（利用条件の変更）

N e t 1 1 9 は、西はりま消防組合の判断でサービスの変更又は終了する場合があります。

（免責事項）

- 1 N e t 1 1 9 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、西はりま消防組合は、何らの責任も負わないものとします。
- 2 利用者の通報端末環境又は通信環境等その他の理由によつては、N e t 1 1 9 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、西はりま消防組合は、何らの責任も負わないものとします。
- 3 N e t 1 1 9 を利用者の通報端末に登録するにあたって、利用者の通報端末がコンピュータウィルス等に感染し、利用者に損害が生じた場合であっても、西はりま消防組合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 N e t 1 1 9 が正常に利用できない場合、西はりま消防組合は何らの責任も負わないものとします。

（規約改定）

西はりま消防組合は、本規約を随時改定することができるものとします。西はりま消防組合は本規約を改定した場合、その都度、改定後の本規約をN e t 1 1 9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。

(協議)

N e t 1 1 9に関連して利用者、西はりま消防組合ないし第三者との間で疑義、問題等が生じた場合、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)

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。

(お問い合わせ先)

〒 6 7 1 - 1 6 9 2

兵庫県たつの市揖保川町正條 2 7 9 番地 1

西はりま消防本部情報指令室

電話番号 0 7 9 1 - 7 6 - 7 3 0 0

ファックス番号 0 7 9 1 - 7 2 - 7 1 1 9

電子メールアドレス control-center@fd-nishiharima.hyogo.jp