

## NET 119 緊急通報システム利用許諾規約

本書は、株式会社ドーン（以下、「当社」といいます。）が提供するクラウドサービス「NET 119 緊急通報システム」（以下、「本サービス」といいます。）の利用許諾に関し、以下のとおり定めます。

### 第 1 条（適用範囲）

本規約は、本サービスを利用する当該地方自治体（以下、「利用者様」といいます。）と当社との間において、本サービスに係るすべての関係に適用するものとします。

### 第 2 条（利用許諾）

- 1 当社は、利用者様による本サービスの利用を目的とする契約（以下、「利用契約」といいます。）の期間において、データセンターに用意したサーバー等の機器（以下、「サービス用機器」といいます。）並びに地図データ及びソフトウェア（以下、「サービス用機器とあわせて「サービス用機器・ソフト等」といいます。）を通して、「NET 119 緊急通報システムサービス仕様書」（以下、「サービス仕様書」といいます。）に定めるクラウド（ASP）形式の本サービスを利用者様に提供するとともに、本サービスを利用することを利用者様に許諾するものとします。
- 2 前項の利用許諾に基づき、利用者様は本サービスを利用して、緊急通報に関する行政サービス（以下、「通報サービス」といいます。）を聴覚障がい者等（以下、通報サービスを利用する聴覚障がい者等を「登録者様」といいます。）に無償で提供することができるものとします。

### 第 3 条（サービス利用料金）

- 1 利用者様は、利用契約に従い、本サービス利用の対価（以下、「サービス利用料金」といいます。）を支払うもの（当該支払にかかる振込手数料は利用者様の負担）とします。利用者様は、既に支払ったサービス利用料金の返還を求めることができないものとします。
- 2 サービス利用料金には、本サービスのメンテナンス費用を含みますが、本サービスの初期設定完了後に利用者様の要望で行われるカスタマイズ等の個別対応の費用を含まず、当該費用は別途協議のうえ定めるものとします。
- 3 当社は、サービス利用料金が所定の期日までに支払われなかった場合、利用者様に対する確認又は通知を行い、本サービスの提供を停止することができます。この場合に、本サービス提供の停止に起因して利用者様に生じた損害について、当社は如何なる責も負いません。

### 第 4 条（権利の帰属）

サービス用機器・ソフト等（本サービスの初期設定又はカスタマイズ等の個別対応によって生じる成果を含みます。）に関する所有権及び著作権その他の知的財産権は、当社及び当社に利用許諾する第三者に帰属します。

### 第 5 条（本サービスの変更）

- 1 当社は、本サービスの改善等を目的として、本サービスの内容を変更することができるものとします。
- 2 前項に基づいて本サービスの内容を変更した場合、当社は変更後のサービスを提供し、変更前のサービスの提供を中止するものとします。

### 第 6 条（秘密保持）

利用者様及び当社は、本サービスの利用又は利用契約により知り得た相手方の業務上及び技術上の秘密事項、並びに個人情報（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名・生年月日、その他の記述又は個人別に付された番号・記号その他の符号により当該個人を識別できるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものを含みます。）及び法令によって「個人情報」として規制あるいは保護を受ける情報をいいます。以下同じ。）等を第三者に開示、公表又は漏洩してはならないものとし、利用契約の終了後も同様とします。

### 第 7 条（権利義務の譲渡禁止）

利用者様及び当社は、利用契約上の地位又は利用契約に基づく権利若しくは義務の全部又は一部を、第三者に譲渡若しくは移転し、又は担保に供する等の処分をしてはならないものとします。

### 第 8 条（免責）

当社は、本サービスについて次の各号の事項を実現することを要しないものとします。

- (1) 本サービスに搭載される地図データ、その他当社が提供する各種データ自体が、完全なる正確性を有すること及び実際の内容と合致すること
- (2) 本サービスが、サービス仕様書その他利用者様と当社との間で定められた仕様に関する文書（以下、あわせて「仕様書等」といいます。）で定められた利用条件を満たさない機器において正常に作動すること
- (3) 本サービスが、仕様書等で定められた機能を超えて、利用者様及び登録者様が求める事項を提供すること
- (4) 第 5 条に基づいて本サービスの内容を変更した場合に、サービス用機器・ソフト等について、変更後のサービスが変更前のサービスと同じ利用条件であること

### 第 9 条（当社の責任）

- 1 当社は、本サービスの障害等を発見した場合には、速やかにこれを調査し必要な対処を行うものとします。
- 2 当社は、個人に関する情報（個人情報のほか、位置情報及び通常人にとって他人に知られることを欲しない情報を含むが、これに限りません。以下、「個人情報等」といいます。）を法令等（利用者様が定める条例等を含みます。）に従って適正に取扱うものとします。但し、本サービス上に予め登録される登録者様の情報（以下、「登録者情報」といいます。）、その他本サービスの利用に伴ってサービス用機器に記録される個人情報等に関しては、当社は、仕様書等に従ってサービス用機器を適切に管理することによって注意義務を尽くすものとします。
- 3 当社は、利用契約の終了（契約が更新される場合を含まない。）の後ただちに（システムのバックアップによって保存された個人情報等については、利用契約終了から 1 カ月後までに）、前項の個人情報等をサービス用機器から消去するものとします。但し、通報記録に残される登録者情報及び通報内容（通報画面に入力される情報及び通報した位置の情報等）並びに通信履歴については、この限りではありません。

#### 第10条（サービス利用上の遵守事項等）

- 1 利用者様は、本サービスに関して次の各号の事項を遵守するものとします。
  - (1) 本サービスの利用のために発行されるID及びパスワードを善良なる管理者の注意をもって管理すること
  - (2) 第三者によるサービス用機器・ソフト等の不正使用等、本サービスに係る権利侵害の虞がある行為を発見した場合には、直ちに当社に通知すること
  - (3) 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。）をサービス用機器に記録してはならないこと
  - (4) 本サービスの利用に伴ってサービス用機器に記録する場合以外に個人情報等を当社に提供する際には、個人情報等が含まれている旨を事前に書面で明示すること
  - (5) 地図データの供給者が定める利用許諾条件（本サービスに掲載する地図閲覧規約）に従うこと
  - (6) 登録者別に発行される通報URLは、個人認証情報を含むことから、個人情報と同様に適切に取扱うこと
  - (7) 利用登録の有効期限が更新されず利用継続の意思を確認できない登録者様の利用登録を随時抹消すること
- 2 利用者様は、次の各号の事項を理解したうえで本サービスを利用するものとします。
  - (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、利用者様の消防指令センター・消防局・消防本部等（以下、「当該消防様」といいます。）とは別の消防（以下、「他消防」といいます。）が検索され、本サービス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働しているときは、他消防が通報（登録者情報及び通報内容）を受信すること（このとき以外は当該消防様が通報を受信すること）。なお、相互接続サービスには、当社が他消防において運用保守を行うサービスのほか、他の事業者が運用保守を行うサービス（「119番通報の多様化に関する検討会報告書（平成29年3月総務省消防庁防災情報室）」所定の要件に照らして相互接続の適確性を当社が確認したものに限ります。）を含みます。
  - (2) 当該消防様は、通報サービスを用いた通報をサービス仕様書で定める本サービスの対象地域の外から受信した場合において、通報地点を管轄する消防との連絡等の必要な対応をみずから行う必要があること
  - (3) 当該消防様は、相互接続サービスに登録する者からの通報を受信した場合において、通報受付業務等の必要な対応をみずから行う必要があること
  - (4) 登録者様の生命・身体に関する損害については、本サービスの変更又は本サービスの停止・不具合との間に何らかの因果関係が存する場合といえども、当社が責を負うものではないこと
- 3 利用者様は、本サービスに掲載する別記「NET119緊急通報システムご登録規約」について予め登録者様の同意を得るものとします。

#### 第11条（サービス提供の計画的停止及び非常停止）

- 1 当社は、サービス用機器・ソフト等の保守上やむを得ない場合、事前に利用者様に通知することにより、本サービスの提供について計画的停止（通報機能（サービス仕様書7（1）ア）の提供は維持されます）を行うことができるものとします。
- 2 当社は、次の各号の事項により、本サービスの提供がやむを得ず困難となったときは、事前に利用者様に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供について非常停止を行うことができるものとします。
  - (1) 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
  - (2) DDoS攻撃等の第三者による加害行為
  - (3) 通信回線の役務を提供する電気通信事業者（当社を除きます。）による当該回線に係る電気通信業務の緊急停止
  - (4) 天変地異（戦争・テロ行為・騒乱・暴動・致死的な伝染病の流行を含みます。）等の非常事態
  - (5) その他当社の責に帰すべからざる事由に基づくサービス用機器・ソフト等の保守上の緊急事態
- 3 当社は、前二項に基づく停止について次条による損害賠償の責を負わないものとします。

#### 第12条（損害賠償）

- 1 本サービスに関して、当社の責に帰すべき事由に基づいて利用者様が損害を被った場合、利用者様は当社に損害賠償を請求することができます。
- 2 債務不履行責任・不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何にかかわらず、前項に基づく損害賠償の総額は、本サービスを利用する為に当社に支払われた直近1年間の対価の総額を超えるものではなく、また、特別の事情から生じた損害・間接損害・逸失利益の損害については、賠償の範囲から除くものとします。但し、当社に故意又は重過失あるときは、この限りではありません。
- 3 前二項による損害賠償のうち、本サービスを提供できなかったことについての当社の責任は、提供できなかった日数に応じたサービス利用料金（サービス仕様書に定めるサービス提供保証時間帯における停止時間が一日のサービス提供保証時間を超過する毎に一日とみなし、当該日数で料金を日割り計算します。）に相当する金額を限度とします。

#### 第13条（存続条項）

第3条（未履行のある場合に限ります。）、第4条、第6条及び前条その他性質上利用契約終了後も存続すべき規定は、利用契約終了後も有効に存続するものとします。

以上

## NET 119 緊急通報システムご登録規約

当消防が提供する NET 119 緊急通報システム（以下「NET 119」）を利用される前に、当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、ご利用ください。

### 1 サービスの内容

- (1) NET 119 は、聴覚や発話の障がい等により音声通話が困難である方が、携帯電話やスマートフォンの Web（インターネット）機能を通して、簡単な画面操作で 119 番通報を行うことができる無料の行政サービスです。
- (2) 利用対象者は、当消防が管轄する地域に在住又は在勤若しくは在学の方で、聴覚や発話の障がい等により音声通話が困難である方に限ります。
- (3) NET 119 は、日本国内において日本語にのみ対応しています。

### 2 NET 119 に利用登録される方（以下「登録者様」）の情報について

- (1) NET 119 に予め登録される登録者様の情報（利用登録の必須情報（氏名・性別・生年月日・住所・メールアドレス）と通報受付業務の参考のために予め登録できる任意情報（緊急連絡先・病歴等）があります。以下「登録者情報」）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の情報等）が、NET 119 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」）によってアクセスされます（但し、任意情報については、利用登録の事務を当消防の職員が代行する場合を除き、通報時に送信されるまで当消防はアクセスできません）。
- (2) 前項の情報は NET 119 に関連する事務を担う関係機関（当消防の運営組織（該当の市区町村の役所・役場を含みます）及び医療機関等）のほか、登録者様の消防救急活動に必要と認められる範囲でその他の関係機関（行政機関や医療機関、警察等）に通知されます。
- (3) 退会等に伴う登録抹消の後においても、通報記録に残される登録者情報及び通報内容並びに通信履歴は、NET 119 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。
- (4) 個人情報の開示・訂正・削除等のお問い合わせは、当消防までご連絡ください（なお、退会手続の際に、登録者様ご自身の個人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 1 カ月間程度を要します）。

### 3 携帯電話やスマートフォンについて

- (1) 登録者様が NET 119 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測位機能（位置情報を取得する機能）を使うことができる携帯電話やスマートフォン（以下「通報端末」）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）は登録者様が負担してください。
- (2) NET 119 の利用において、登録者様が平文（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）の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（但し、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。
  - i プロトコル：TLS 1.0 以降（SSL は認めない）
  - ii サーバー証明書のハッシュアルゴリズム：SHA-2
- (3) 迷惑メール対策等のため、通報端末に受信拒否（ドメイン指定等）が設定されている場合は、当消防からのメールを受信できませんので、設定を解除してください（操作方法は電話会社にご相談ください）。
- (4) 測位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ので、測位機能の設定を有効にしてください（操作方法は電話会社にご相談ください）。
- (5) NET 119 が備える練習通報の機能を使って、通報端末が NET 119 の利用条件を満たしていること（正常に通報できること）及び操作の方法を定期的に確認してください。

### 4 利用登録に関する注意事項

- (1) 登録後に、通報端末の機種変更又は登録者情報の変更が生じた場合は、速やかに変更申請又は情報の更新を行ってください（変更申請を行わないと、当消防の適切な対応を受けられません）。なお、機種変更に伴う変更申請の後には、変更前の通報端末で NET 119 を利用できません。
- (2) NET 119 のご利用意思を確認するために当消防から登録者様宛に送信されるメールで案内される URL を表示し、利用登録の有効期限を更新してください。利用登録の有効期限が更新されず、当消防が登録者様のご利用継続の意思を確認できない場合には、当消防において利用登録を抹消することがあります。
- (3) 登録者別に発行される通報 URL は個人を認証する情報にあたりますので、他人に知らせないでください。

### 5 通報に関する注意事項

- (1) 音声通話による 119 番通報が可能の方が近くにいる場合は、音声通話による 119 番通報を依頼してください。
- (2) NET 119 は、コンピュータシステムを使用して提供されます。そのため、システムの保守点検・不具合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 が利用できなくなります。
- (3) NET 119 を利用するためには、無線の通信網を使う必要があります。そのため、トンネル・地下・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 を利用できない場合があります。
- (4) 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には、NET 119 以外の手段によって 119 番通報を行ってください。
- (5) NET 119 による通報の後、チャット画面を使って当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当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。
- 6 当消防の管轄外の地域での通報
- (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）によって当消防とは別の消防（以下、「他消防」）が検索され、当消防のNET119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」）が他消防において稼働しているときは、他消防が通報を受信します（このとき以外は当消防が通報を受信します）。
  - (2) 前項により他消防が通報を受信する場合、他消防及び相互接続サービスのシステム事業者に登録者情報及び通報内容が提供され、登録者様の消防救急活動に必要と認められる範囲で関係機関（行政機関や医療機関、警察等）に通知されます。
- 7 遵守事項
- (1) NET119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登録者様がした場合、当消防は登録者様の承諾なしに、登録者様による利用の制限又は停止（利用登録の抹消を含みます）の措置をとる場合があります。
    - ア 悪戯・妨害等、NET119の目的に反する方法でNET119を利用する行為
    - イ 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
    - ウ NET119のサーバー等に過大な負荷を与えること、NET119の全部又は一部を複製・加工・転記等を行うこと、NET119を利用した商行為、その他システム事業者の権利を侵害する行為
    - エ 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（そのおそれのある行為を含みます）又は法令違反または違反するおそれのある行為
    - オ その他、当消防又はシステム事業者が不適切と判断する行為
- 8 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当消防にご連絡ください。但し、通報端末本体の操作、NET119以外のソフトウェアの使用方法等はご案内することができません。
  - (2) NET119に関する著作権その他の知的財産権は、システム事業者及びシステム事業者に利用許諾する第三者に帰属します。
  - (3) NET119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（NET119の画面に提示する規約）に従ってください。
  - (4) NET119は次の事項を保証していません。
    - ア システムに搭載される地図等のデータが、完全に正確であること及び実際の内容と合致すること
    - イ NET119が、当消防が定めた仕様を満たさない機器で正常に作動すること
    - ウ NET119が、当消防が定めた仕様を超えた事項を提供すること
  - (5) NET119は、次の場合にサービスを停止する場合があります。
    - ア システムの保守のための計画的停止
    - イ 次の各号の事項により、システムの運用がやむを得ず困難となった場合の非常停止
      - (ア) 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
      - (イ) DDoS攻撃等の第三者による加害行為
      - (ウ) 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
      - (エ) 天変地異（戦争・テロ行為・騒乱・暴動・致死的な伝染病の流行を含みます）等の非常事態
      - (オ) その他システム保守上の緊急事態
  - (6) 登録者様の生命・身体に関する損害については、NET119に因る場合でも、システム事業者は責めを負いません。
- 9 利用条件の変更
- (1) NET119は、当消防の判断でサービスの変更を行う場合又は終了する場合があります。
  - (2) 当規約の内容は、当消防の判断で変更される場合があります。この場合、NET119の案内サイトに掲載した時から、変更後の内容がご利用条件になります。

以上