

## 厚木市NET119緊急通報システム利用案内

厚木市消防本部では、聴覚や言語の障がいにより音声による119番通報が困難な方のために、新たに「厚木市NET119緊急通報システム」（以下「システム」という。）を開始いたします。システムの利用を希望される方は次の利用案内及び「NET119緊急通報システムご登録規約」（以下「登録規約」という。）を御確認いただき、御同意の上お申込みください。

システムの概要	音声による119番通報が困難な方が、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。
利用対象者	厚木市消防本部が管轄する地域に在住、在勤又は在学の方で、聴覚障がい者及び音声・言語又は音声による通報に不安がある方
管轄地域	厚木市・清川村 ※厚木市消防本部の管轄地域外からの通報は、当本部または通報地点を管轄する消防本部で受信します。
申請・登録方法	申請書兼同意書に必要事項を記入し、受付窓口に提出し登録を行います。
申請及び申請書兼同意書の受付窓口	厚木市役所福祉部障がい福祉課（平日8時30分から17時15分まで） 清川村役場保健福祉課（平日8時30分から17時15分まで） 厚木市消防本部指令課（平日8時30分から17時15分まで）

※サービスの御利用条件は登録規約のとおり  
以上

## NET119緊急通報システムご登録規約

当消防が提供するNET119緊急通報システム（以下「NET119」）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) NET119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) NET119は、日本国内において日本語にのみ対応しています。

### 2. NET119に利用登録される方（以下「登録者様」）の情報について

- (1) NET119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・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、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NET119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、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。
- (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NET119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) NET119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) NET119が備える練習通報の機能を使って、通報端末がNET119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NET119を利用できません。
- (2) NET119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番通報が可能な方が近くにいる場合は、NET119を利用せず、音声通話による119番通報を依頼してください。
- (2) NET119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、NET119が利用できなくなります。
- (3) NET119を利用するためには、無線の通信網を使うことが必要です。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、NET119を利用できない場所があります。
- (4) 何らかの理由によりNET119による通報を行うこと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。
- (5) NET119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を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を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・致命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