

緊急通報サービス（ヘルプネット®）利用規約

緊急通報サービス（ヘルプネット®）利用規約（以下「本規約」といいます。）は、スズキ株式会社（以下「当社」といいます。）の提供する自動車向け情報通信サービス「スズキコネクト」の一部である「緊急通報サービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する決まりを定めたものです。本サービスをご利用になるお客様は、別途当社が定める「スズキコネクト利用規約」および本規約の内容をご承諾・遵守のうえ、本サービスをご利用いただくものとします。

※「ヘルプネット」は株式会社日本緊急通報サービスの登録商標です。

第1条 （定義）

本規約において用いられる用語の意味は次に掲げるとおりとします。

1. 「契約者」とは、スズキコネクト利用規約に基づき、本サービスの利用に関し当社との間でスズキコネクト利用契約が成立したお客様をいいます。
2. 「利用登録車両」とは、当社が本サービスの対象車両として定める四輪車であって、契約者が所有または管理し、かつ本サービスの利用対象として契約した車両をいいます。
3. 「車載機」とは、利用登録車両に搭載のカーナビゲーション端末またはディスプレイ付オーディオ端末のうち、スズキコネクトを利用できるものをいいます。
4. 「車載通信機」とは、利用登録車両に搭載のデータ通信モジュールをいいます。
5. 「車載機等」とは、車載機および車載通信機を総称していいます。
6. 「個人情報」とは、氏名、住所その他特定の個人を識別することができる情報をいいます。
7. 「個人情報等」とは個人情報および利用登録車両の状態に関する情報（位置情報・走行距離情報・警告灯の状態・車速を含みますが、これらに限りません。）を総称していいます。
8. 「通報」とは、第11号に定める緊急事態の発生時に利用登録車両の車載機等から発せられる車両位置等のデータおよび音声を含む通信をいいます。
9. 「関係機関」とは、警察、消防、その他の緊急事態の対応にあたる機関をいいます。
10. 「緊急事態」とは、以下の場合をいいます。
 - (1) 交通事故、急病その他の事由により利用登録車両の乗員等を医療機関その他の場所へ緊急に搬送する必要が発生した場合
 - (2) 利用登録車両の乗員等の生命・身体が重大な危険に晒されるような切迫した事態が発生した場合
 - (3) 交通事故等による物の損壊があった場合、または火災が発生した場合

第2条 （本規約の適用）

1. 本規約は、当社と契約者との間における本サービスの利用の一切の關係に適用されます。
2. 本規約は、スズキコネクト利用規約の一部を構成するものとし、本規約とスズキコネクト利用規約の内容が異なる場合は、本規約の定めが優先するものとします。

第3条 （本サービスの提供事業者）

本サービスの提供事業者は以下の通りです。

名称：スズキ株式会社

所在：静岡県浜松市南区高塚町 300 番地

代表者：代表取締役社長 鈴木 俊宏

電話：053-440-2061

第4条 （本サービスを行う日・時間帯）

当社は、スズキコネクト利用契約が有効な利用登録車両に乗車している間において、24時間、365日、本サービスを提供します。

第5条 （本サービス対象者）

スズキコネクト利用契約が有効な利用登録車両の乗員（契約者および車両利用者）を本サービスの対象者（以下「本サービス対象者」といいます。）とします。

第6条 （本サービス対象者に危害が発生したとき等の措置）

当社は、スズキコネクト利用契約が有効な利用登録車両から発信された通報を受理した場合に、本サービス対象者からの要請に基づき所轄の関係機関へ通報します。なお、当社は、通報において利用登録車両に搭載されたエアバックの展開その他音声等の情報等から緊急事態が発生していると判断される場合には、本サービス対象者の要請に関わらず、関係機関または／および医療機関へ通報する場合があります。

第7条 （警備員の人数・担当業務等）

本サービスの提供にあたり、一件の通報に対して一名の警備員が、本サービスのオペレーションセンターにて、専用の回線装置を使用して通報を受理し、関係機関または／および医療機関へ通報を接続するオペレーション業務に従事します。なお、当該オペレーション業務に従事する警備員は、警備業法令に基づき必要な知識および技能の教育を受け、所定の制服を着用しています。

第8条 （使用する機器・各種資機材）

当社は、本サービス実施のため、以下のシステムを設置します。

1. 利用登録車両から発信される通報、契約者データおよび利用登録車両からの音声会話を受信するために必要なシステム
2. 通報を関係機関または／および医療機関へ、音声、FAX、データにより接続するために必要なシステム

第9条 （報告）

当社は、警備業務結果報告等の報告は行わないものとします。

第10条 （対価、支払の時期および方法）

本サービスの対価は、スズキコネクットの利用料に含まれるものとし、スズキコネクット利用規約に基づき契約者が支払うものとします。

第11条 (本サービスを行う期間)

本サービスの有効期間は、本サービス対象者が本サービスの利用が可能な状態になった時から、解約、解除または契約期間満了によりスズキコネクット利用契約が終了する時までとします。

第12条 (免責)

1. 当社は、スズキコネクットの全部または一部の提供の中断、変更または廃止に伴い、本サービスの提供を終了することがあります。これにより本サービス対象者または第三者に損害等が発生した場合であっても、当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、当該損害等について責任を負いません。
2. 当社は、本サービス対象者からの通報を関係機関または／および医療機関に接続した後の事象（関係機関や医療機関による救急車の出動といった対応行為など）について、当社に故意または重過失がある場合を除き、責任を負いません。
3. 当社は、以下の場合に、本サービスの全部または一部を利用できないことにより、本サービス対象者または第三者に損害等が発生した場合であっても、当社に故意または重過失がある場合を除き、責任を負いません。
 - (1) 交通事故や異常な高温や低温等に起因して利用登録車両、車載機等またはその他周辺機器等に損傷、故障または電源が入らない等の不具合が発生し、正常に作動しなかった場合
 - (2) 利用登録車両が屋内、地下駐車場、ビルの陰、トンネル、山間部等、電波が伝わりにくいところにある場合
 - (3) 関係機関または医療機関、当社への通報が一時に集中した場合
 - (4) 個人情報の全部または一部を当社が取得できなかった場合、または取得した情報の内容に誤りもしくは誤差が含まれる場合
 - (5) 道路や建物など地理的な条件や、関係機関または医療機関の所轄に関する情報が新設、変更または廃止され、その情報を当社が認知していない場合
 - (6) 自走によらない移動の直後や長期間車両を使用していなかった直後など、車載機等に搭載されているGPS等を利用して得られた位置情報に誤りまたは誤差がある場合
 - (7) システム保守、火災、停電、戦争、暴動、騒乱、労働争議、通信サービスの停止、通信障害等のために本サービスの提供が中断または休止している場合
 - (8) スズキコネクット利用規約の規定に基づき、スズキコネクットの提供が中断または停止している場合
 - (9) その他、運用上または技術上の理由等により、当社が本サービスの提供の一時的な中断が必要と判断した場合
4. 当社は、本サービスの有用性、正確性等の如何なる事項について何ら保証しません。

第13条 (損害賠償)

本サービス対象者は、本サービスの利用により他の本サービス利用者または第三者に対して損害等を与えた場合、自己の責任と費用をもってこれを解決するものとし、かかる解決の責任を負う本サービス対象者が契約者でない場合は、契約者が連帯して責任を負うものとし、なお、本サービス対象者が当社に対して損害等を与えた場合は、当社は当該本サービス対象者にその賠償を請求できるものとし、

第14条 (契約内容の変更)

当社は、スズキコネクスト利用規約または本規約を変更することにより、本サービスに関する契約内容を変更することができます。この場合、当社は、契約者に対し、スズキコネクスト利用規約または本規約を変更する旨および変更後の内容ならびにその効力発生時期を、事前に周知するものとし、なお、周知は当社の公式ウェブサイトへの掲載または／およびその他当社が適切と判断する方法にて行います。

第15条 (契約の更新・解除)

本サービスはスズキコネクストの一部であり、スズキコネクスト利用契約が有効に存続していることが本サービスの提供条件となります。本サービスの終了・解除は、スズキコネクスト利用契約の定めに従って取り扱うものとし、

第16条 (委託先・再委託先)

当社は、本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を以下の委託先に委託することがあります。また委託先は、当社から受託した業務の全部または一部を以下の再委託先に再委託することがあります。

【委託先】

名称：株式会社日本緊急通報サービス
所在：東京都港区赤坂三丁目 21 番 13 号
代表者：代表取締役社長 倉田 潤
電話：03-6435-5402

第17条 (本サービスに関するお問い合わせ窓口)

本サービスに関するお問い合わせ窓口は以下の通りです。

【スズキコネクスト利用契約中のお客様向け】

問い合わせ先：スズキトラブルサポート

電話番号および受付時間：当社が提供する本サービス用の情報通信端末向けアプリケーションソフトにてご確認ください。

【上記以外のお客様向け】

問い合わせ先：スズキ(株)お客様相談室
電話番号：0120-402-253
受付時間：9:00~12:00、13:00~17:00

第18条 (契約締結日)

本サービスの利用にかかる契約の締結日は、スズキコネクト利用契約が成立した日となります。

第19条 (注意事項)

本サービス利用にあたっての注意事項は以下の通りです。

1. 本サービスを利用するには、スズキコネクト利用契約が必要となります。
2. 本サービスの利用は緊急事態の発生時に限られます。
3. 本サービス対象者は、利用登録車両に搭載された車載機等を利用して、本サービスを受けることができます。
4. 利用登録車両の車載通信機からの通報が関係機関または／および医療機関に接続されるまでに一定の時間を要します。また、本サービスによる関係機関または／および医療機関への通報の接続およびそれに基づく救助等の措置は、関係機関または／および医療機関において優先的に取り扱われるものではありません。
5. 本サービスを利用して当社に緊急事態の発生を伝えることは、道路交通法上および消防法等の関連適用法規により義務付けられている措置・通報の代替行為とならず、法的義務が免除されるものではありません。別途、必要な措置・通報を行う必要があります。
6. 本サービスの利用によって関係機関または／および医療機関に接続がなされた後、当該関係機関または／および医療機関から当社へ再接続の要請等がある場合、契約者または車両利用者へ通話を接続する場合があります。
7. 本サービス対象者は、自らの責任において本サービスを利用し、関係機関または／および医療機関への接続およびその内容に関して、当社、関係機関または医療機関その他に損害・損失等を与えないものとします。
8. 本サービスの提供エリアは日本国内で、本サービスの対応言語は日本語のみとなります。

第20条 (電磁的方法による契約書面の交付)

当社は、警備業法に基づいて本サービスにかかる契約の締結前および締結時にお渡しする契約書面を、当該書面の交付に代えて、当社の公式ウェブサイト等において電子形式で掲載することにより提供するものとし、本規約および関連する契約書類・データをもって当該契約書面に代えるものとします。

第21条 (個人情報等の取り扱い)

当社は、本サービスを通して取得した契約者の個人情報等を、当社が別途定めるスズキコネクトプライバシーポリシーおよび個人情報等の取扱いに係る法令（個人情報の保護に関する法律を含みます。）、規則、ガイドライン等に基づき、適法かつ適正に取り扱うものとします。

制定：2021年12月3日

改訂：2022年12月15日