

ヘルプネットについてのご説明書

※本ご説明書は、警備業法に基づきヘルプネットについての契約概要をご説明する書面です。
また、ヘルプネットのご利用に適用される決まりを定めるものであり、
T-Connect 利用規約の一部を構成するものです。内容を十分にご確認ください。

1 ヘルプネット事業者	トヨタコネクティッド株式会社（以下「TC」とします） 愛知県名古屋市中区錦一丁目 11 番 11 号 名古屋インターシティ 14 階 代表取締役社長 山本 圭司 電話番号：052-219-6700
2 ヘルプネットを行う日・時間帯	T-Connect 利用契約が有効な利用車両に乗車している間（一時的な降車も含む）において、365 日、24 時間、当該車両からの緊急通報を受理した際に、ヘルプネットを提供します。
3 ヘルプネット対象者	T-Connect 利用契約が有効な利用車両の乗員（契約者または車両利用者）をヘルプネットの対象とします。
4 ヘルプネット対象者に危害が発生したとき等の措置	T-Connect 利用契約が有効な利用車両から発信された緊急通報を受理した場合に、迅速かつ正確に所轄の警察、消防等（以下「関係機関」といいます）に接続します。エアバックの展開や音声その他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、医療機関にも接続する場合があります。なお、ヘルプネットは、乗員の身体に対する危害の発生をその周辺において警戒し、防止するものではありません。TC から緊急通報の接続を受けた後、どのような対応をするかは当該関係機関または医療機関の判断によるものであり、TC が救急車等の出動やヘルプネット対象者の生命身体の安全等を保証するものではありません。
5 警備員の人数・担当業務	一通報に対して一名の警備員が、ヘルプネット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緊急通報を受理し、関係機関または医療機関に接続するオペレーション業務に従事します。
6 警備員の知識・技能	ヘルプネットに従事する警備員は、オペレーション業務を迅速適切に行うため、警備業法令に基づく必要な知識および技能の教育を受けています。
7 警備員の服装	制服を着用します。
8 使用する機器又は各種資機材	TC はヘルプネットを実施するために、利用車両から発信される緊急通報、お客様の契約者データおよび利用車両からの音声会話を受信するために必要なシステム並びに緊急通報を関係機関および医療機関へ、音声、FAX、データにより接続するために必要なシステムを設置します。
9 報告	報告は行いません。
10 対価、支払の時期および方法	ヘルプネットの対価は、T-Connect 利用規約別表記載の T-Connect 基本利用料に含まれます。ただし、ヘルプネットを利用する際に通信料および通話料が発生する場合、当該料金は当該ヘルプネット利用者の負担とします。
11 ヘルプネットを行う期間	T-Connect の利用開始操作およびヘルプネットのサービス開始操作を完了してヘルプネット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 T-Connect 利用契約が終了する時までとします。なお、契約者は、T-Connect の利用開始後、速やかに所定のヘルプネット開始操作を行い、ヘルプネットの利用が可能な状態になったことを確認することとします。
12 免責	1.TC は、T-Connect 利用規約第 7 条または第 9 条に基づき、T-Connect の全部または一部を変更、終了または T-Connect の提供を一時的に中断する場合があります。これらの場合に、TC は、T-Connect 利用規約第 10 条 1 項に基づき、一切の責任を負いません。

- 2.TC は、契約者または車両利用者からの緊急通報を関係機関または医療機関に接続した後の事象（救急車等の要請・出勤、車内での医療行為等）について、一切の責任を負いません。
- 3.TC は、以下の場合等、契約者または車両利用者がヘルプネットの全部または一部を利用できず、それにより契約者、車両利用者または第三者に損害・損失等が発生した場合であっても、一切の責任を負いません。
- (1)交通事故等による強い衝撃や振動、または異常な高温や低温、高湿度等に起因して、利用車両（車両積載のバッテリーを含みます）、車載機、通信機（DCM、携帯電話等の通信機器をいいます。以下同じ。）またはその他周辺機器等（アンテナ、エアバッグ、エアバッグセンサー、ハンドセット、ハンズフリーユニット、その他これらに準ずる機器を含みます）に不具合、配線等の切断、もしくは電源の遮断等が発生し、正常に作動しなかった場合
 - (2)利用車両が、利用電話サービス（通信機において、契約・利用されている携帯電話等の電話サービスをいいます。以下同じ。）および GPS が実際に利用可能な日本国内のエリアの外（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を含みます）にある場合
 - (3)利用電話サービスにおいて通話が著しく輻輳する等、ヘルプネット利用に関する正常な通信ができない場合
 - (4)関係機関、医療機関または TC への通報が一時的に集中した場合
 - (5)利用車両の車両データ、契約データ、緊急事態の内容、通報発信時の位置情報、通報発信の種別及び通報発信時刻等の情報の全部または一部を TC 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
 - (6)道路や建物などの地理的な条件や、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 TC が認知していない場合
 - (7)フェリーからの降船直後や長期間車両を使用していなかった直後等の事情により、車載機または DCM 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
 - (8)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ヘルプネットの提供が中断または休止している場合
 - (9)契約者または車両利用者の登録情報の内容に誤りのある場合、または登録情報の変更の届出を怠っている場合
 - (10)利用車両、車載機、通信機またはその他周辺機器等が正しく設置もしくは接続されていない場合、不具合等により正常に作動しない場合、これらの組み合わせが不適合である場合、またはヘルプネットの利用に障害となるような機能設定をしている場合
 - (11)車載機や通信機またはその他周辺機器の取扱説明書等に記載されている事項を遵守しなかった場合
 - (12)利用車両搭載のバッテリーの電圧低下、車載機または通信機の電池切れ、車載機、通信機またはその他周辺機器等に電力が正常に供給されていない場合または電源が入っていない場合
 - (13)ドライブモード、ダイヤルロック、発信禁止、留守番電話等、ヘルプネットの利用に障害となるような、利用電話サービスにおけるネットワークサービスの利用や通信機の機能設定をしている場合
 - (14)利用電話サービスにおいて、その料金の滞納等により利用電話サービスの利用が停止または解除されている場合
 - (15)利用電話サービスにおいて、その通信方式等の変更または終了により、車載機、通信機、またはその他周辺機器等が利用できなくなった場合

13 損害賠償	ヘルプネットの内容またはその利用により契約者、車両利用者または第三者 が被った損害・損失等に対し、TCは一切の責任を負いません。万が一TCが 賠償責任を負う場合であっても、その賠償額は、契約するサービスプランの1 年分相当のT-Connect基本利用料の額（T-Connect（携帯接続）の場合には T-Connect エントリーのT-Connect基本利用料相当額）を上限とするものと します（TCに故意または重大な過失がある場合を除きます）。	
14 契約の変更	T-Connect 利用規約に基づくヘルプネットの内容変更または T-Connect 利用 規約の変更にしたがって、ヘルプネットに関する契約内容が変更される可能性 があります。この場合、TCは、契約者に対し、T-Connect 利用規約または本ご 説明書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 周知します。なお、周知は、効力発生日の7日前までに、T-Connect のウェブ サイト (https://toyota.jp/tconnectservice/tcterms/) に掲載することにより行い ます。	
15 契約の更新	1.T-Connect のサービスプランのうち、T-Connect（携帯接続）をご契約の場 合、更新手続きはありません。 2.その他の T-Connect のサービスプランをご契約の場合、T-Connect 利用契 約は自動更新されますので更新手続きはありません。ただし、T-Connect 利用契約に無料期間が適用される場合は、無料期間終了によって T- Connect 利用契約は終了となります。無料期間経過後もヘルプネットを利用 するためには、T-Connect 継続手続き（更新手続き）が必要です。	
16 契約の解除	ヘルプネットの提供は、T-Connect 利用契約が有効に存続していることが前 提となります。T-Connect 利用契約の解約については T-Connect 利用規約第 23 条に、解除については同第 24 条に記載のとおりです。	
17 委託先・再委託先	<p>TC は、ヘルプネット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、TC 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委託することがあります。</p> <p>【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：03-6435-5289 委託の内容：ヘルプネットに必要な業務および 警備業法第 2 条第 1 項第 4 号に定める業務</p>	<p>【再委託先】 名 称：セコム株式会社 所 在：東京都渋谷区神宮前一丁目 5 番 1 号 代 表 者：代表取締役会長 中山 泰男 電 話：03-3329-2451 委託の内容：ヘルプネットに必要な業務および 警備業法第 2 条第 1 項第 4 号に定める業務</p>
18 お問い合わせ窓口 （苦情窓口）	T-Connect サポートセンター 電 話：0800-500-6200（全国共通・フリーコール） 受付時間：9：00～18：00 年中無休	
19 契約締結年月日	車載機で確認することができる利用期間にて示される日または T-Connect 利 用契約が成立した日です。	
20 ご利用条件	<ul style="list-style-type: none"> ・車載機または DCM からの通報が関係機関または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、ヘルプネットによる関係機関または医 療機関への通報の接続およびそれに基づく関係機関または医療機関による 救急救助等の措置は、関係機関または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。 ・ヘルプネットを利用して TC に交通事故・火災等の緊急事態発生の実を伝 えることは、道路交通法および消防法等の関連適用法規により義務づけら れている措置・通報には該当しません。別途、必要な措置・通報を行う必要 があります。 ・ヘルプネットの利用によって関係機関または医療機関に接続がなされた 後、当該関係機関または医療機関から TC 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。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者または車両利用者は、TC 指定の通信機を利用してヘルプネットを利用することができます。ただし、Wi-Fi 接続のみではヘルプネットを利用することができません。 ・ヘルプネットは、利用電話サービスおよび GPS が実際に利用可能な日本国内のエリアで、日本語で提供されます。 ・契約者および車両利用者は、自らの責任においてヘルプネットを利用し、関係機関または医療機関への接続およびその内容に関して、TC、関係機関または医療機関その他に損害・損失等を与えることのないものとします。 ・利用車両のヘルプネットの動作確認や契約状態の確認をするため、車載機または DCM の通信を利用して、定期的に自動保守点検が実施されます。自動保守点検中は、T-Connect はご利用いただけません。 ・契約者または車両利用者は、随時、車載機または DCM を利用して、利用車両のヘルプネットの動作確認や契約状態の確認を行うことができます（手動保守点検）。手動保守点検中、T-Connect はご利用いただけません。 ・本ご説明書に記載のない事項は、T-Connect 利用規約が適用されます。
<p>21 電磁的方法による 契約書面の交付</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・警備業法に基づいて契約締結後にお渡しする契約書面について、当該書面の交付に代えて、ユーザーサイトにおいて PDF 形式（Adobe Reader で閲覧可能な状態）で掲載することにより、当該書面に記載すべき情報を提供します。 ・当該書面の交付をご希望の方は、T-Connect サポートセンターにご連絡ください。

（付則）2021 年 1 月 15 日改訂