

奈良市あんしん通報サービス

ご利用案内

奈良市消防局

目次

I	はじめに.....	1~2
1	あんしん通報サービスの概要.....	1
2	システムの機能.....	1・2
3	利用環境.....	2
II	利用するうえでの注意事項.....	2~3
1	利用条件.....	2
2	注意事項.....	2・3
III	通報のための事前準備.....	4~5
1	あんしん通報システム利用申し込み.....	4
2	登録の流れ.....	4・5
IV	NET119 緊急通報時の操作.....	6~7
1	スマートフォンからの緊急通報.....	6
2	携帯電話からの緊急通報.....	7

(添付)

あんしん通報サービス（登録・変更・取り止め）申請書

NET119 緊急通報システム ご利用案内

NET119 緊急通報システム 登録規約

I はじめに

1 あんしん通報サービスの概要

あんしん通報サービスは、聴覚、音声機能又は言語機能に障害のある方（以下「聴覚障がい者等」という。）が、火災、救急等の緊急通報を行う補助手段として、携帯電話のインターネット機能及び電子メール機能を利用して奈良市消防局（以下「消防局」という。）に緊急通報を行うシステムと、消防局から火災等の災害出動した際その出動場所付近に居住する、登録された聴覚障がい者等に対し携帯電話の電子メール機能を利用して火災出動情報を知らせるシステムの提供をします。

2 システムの機能

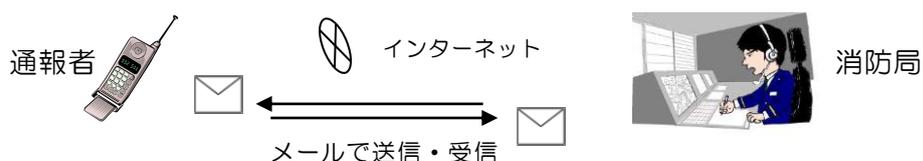
(1) NET119

携帯電話のインターネット機能を利用してチャット（文字通信）により通報し、消防車や救急車の要請ができるもので、GPS 機能により位置情報を取得することで通報場所の確定を容易に行なえるシステムです。また、奈良市以外から通報した場合でも、通報場所を管轄する消防指令センター（NET119 導入済みの場合に限る）に通報が入り、消防車や救急車を要請することが可能です。



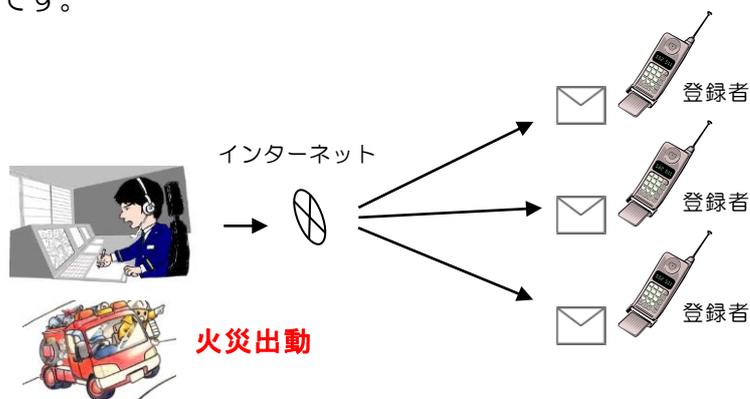
(2) メール119

携帯電話の電子メール機能を利用して消防局に緊急通報を行い、消防車や救急車の要請を行なうシステムです。NET119のご利用ができない方に対するサービスです。



(3) 出動お知らせメール

消防局から火災等の災害出動した際、その出動場所付近に居住の、登録された聴覚障がい者等に対し携帯電話の電子メール機能を利用して火災出動等の情報をお知らせするシステムです。



3 利用環境

(1) 利用対象者

奈良市に居住される方で、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）第15条第4項の規定により身体障害者手帳の交付を受け、聴覚、音声機能又は言語機能の障がい者に該当される方。

(2) 利用可能機種

- NTT ドコモ、au、ソフトバンク（Yモバイル）から発売された携帯電話（当該キャリア回線を使用した通信事業者の携帯電話を含む）を使用していること。
- インターネットサービスを利用していること。

Ⅱ 利用するうえでの注意事項

1 利用条件

本システムの利用にあたり、次の条件に同意していただく必要があります。

- (1) 緊急時に消防局が必要と判断した場合において、利用者が登録している個人情報を第三者に情報提供すること。
- (2) 虚偽の利用登録が判明したとき、利用条件や注意事項を守れないとき、不正な利用をした場合において、システム利用登録が取り消されること。
- (3) 携帯電話事業者やインターネット事業者等の原因による事故や障害により、システムが利用できなくなった場合において、消防局に一切の責任を問わないこと。
- (4) 本システムのメンテナンス作業や障害の原因により、システムの運用を一時停止する場合があること。

2 注意事項

(1) NET119 及びメール 119（以下「NET119 等」という。）共通注意事項

- NET119等による通報はあくまでも補助的手段です。近くに電話（会話）による119番通報を行える方がいる場合は、その方に通報を依頼することを優先していただき

い。

- NET119等は緊急通報のみに利用するものですので、緊急通報以外の問い合わせや相談に応じることはできません。
- NET119等の利用に当たり、あらかじめ利用者自身でインターネットサービス及び電子メール利用サービスの契約、設定を済ませておく必要があります。
- インターネットサービスの契約及び通報に係る通信費用は、利用者の負担となります。
- 携帯電話は無線電波を使用しています。携帯電話通信網のエリア外（地下、トンネル等）では、NET119等が使用できない可能性がありますので注意してください。
- 通報が終了した後でも、消防局から通報内容の確認を行うことがあります。（通報された端末機器に対し、電子メールを送る等で再確認をとります。）ですので、消防車両が到着するまでは、通報した端末機器の電源を切らないでください。
- 携帯電話事業者やインターネット事業者による通信網の工事、障害、通信規制、メンテナンス等により、NET119等が一時的に利用できなくなる事があります。その場合は、FAX119で通報をする等、別の方法で通報してください。
- 迷惑メール対策を行っておられる方は、消防局からの電子メールを受信できない可能性がありますので、迷惑メールの設定を解除していただくかドメイン指定をして受信できるように設定を行ってください。また、消防局から送信するURLを含む電子メールを受信できるように併せて設定を行ってください。

※ NET119ドメイン：web119.info

メール119ドメイン：nara119.jp

(2) NET119 注意事項

- NET119は登録制としておりますので、登録された方以外の人には、URL（NET119用通報アドレス）を教えないでください。
- その他「NET119登録規約」の内容をよくお読みになり、同意された場合に限りご利用下さい。

(3) メール 119 注意事項

- 一般の電子メールサービスを使用しているので、遅延又は消失することがあります。
- メール119番は、登録された電子メールアドレス以外からの通報は、受信できません。

Ⅲ 通報のための事前準備

1 あんしん通報システム利用申し込み

あんしん通報サービスを受けようとする方は、あんしん通報サービス申請書に必要事項を記入し登録申請を行ってください。変更及び取り止め申請についても同様となりますので、必ず窓口で申請を行ってください。（申請がないとサービスを利用できなくなる可能性があります。）

<窓口>

奈良市二条大路南一丁目1-1

奈良市役所 障がい福祉課

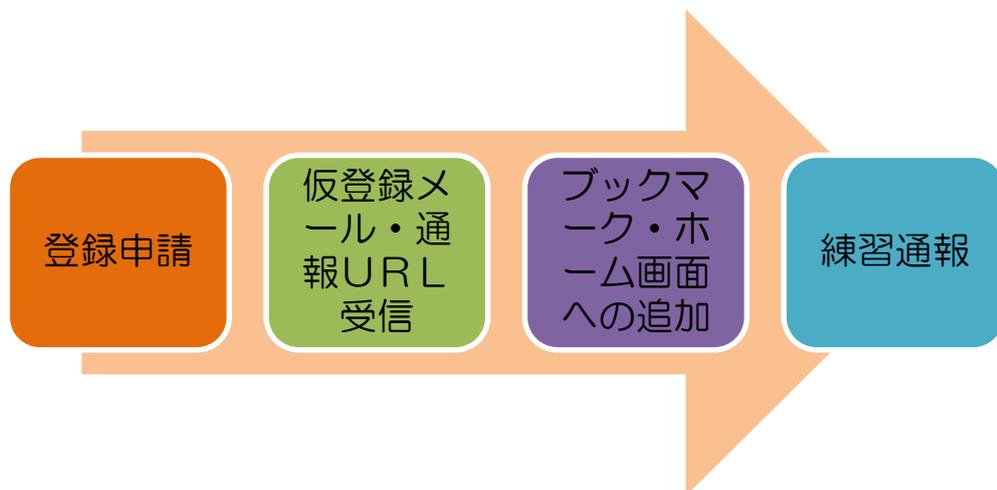
電話 (0742)34-4593

FAX (0742)34-5080

2 登録の流れ

(1) NET119の登録

- ① 利用申し込みは、「あんしん通報サービス申請書」に必要事項を記入し、奈良市役所 障がい福祉課の窓口へ提出してください。
- ② 申請者の情報をシステムに登録しますので、その間しばらくお待ちください。登録作業が完了しましたら、仮登録メールが届きますので、メール本文に記載されているメールアドレス認証用URLを選択してください。
- ③ メールアドレス認証が完了すると、通報URLメールが届きますので、メール本文に記載されているURLを選択し、案内に従って、通報ページのブックマーク（お気に入り）登録及びホーム画面への追加を行います。
- ④ 通報時の操作確認のために必ず練習通報を実施してください。実際には通報されません。



詳しくは、[NET119 ご利用ガイド（スマートフォン版／携帯電話版）](#)をご覧ください。

(2) メール 119 の登録

- ① 利用申し込みは、「あんしん通報サービス申請書」に必要事項を記入し、奈良市役所 障がい福祉課の窓口に提出してください。

※ NET119をご利用できない方に対して提供する、電子メールを使っての緊急通報システムです。NET119を登録された方は不要です。

- ② メール119テスト通報（障がい福祉課で申請時に行なってください。）

nara119@nara119.jp

※上記の電子メールアドレスを電話帳等に登録し、直ぐに送信できるようにしておいてください。

- ③ 消防局から受信した旨のメールが届きましたら登録完了です。

IV NET119 緊急通報時の操作

1 スマートフォンからの緊急通報



① 119ボタンをタッチ

② 通報種別を選択

③ 自宅・現在地を選択



④ 位置を確認

⑤ 通報

2 携帯電話からの緊急通報

携帯電話では、ブックマーク・ショートカット設定などからブラウザを表示します。“十字キー”や“数字ボタンキー”を操作して通報することができます。



① ブックマーク・お気に入り

② 通報種別を選択

③ 通報する位置の確認

④ 通報



あんしん通報サービス（登録・変更・取り止め）申請書

年 月 日

奈良市消防局長

申請者 氏名
 住所
 対象者との続柄（ ）
 電話

あんしん通報サービス利用について、利用案内書の注意事項等を承諾し、次のとおり（登録・変更・取り止め）申請をします。

1 基本情報（必須）

フリガナ		性別	男性 ・ 女性
氏 名			
生 年 月 日	昭和・平成・令和 年 月 日		
住 所	奈良市		
身体障害者手帳	県・市 第 号		
障 害 名	聴覚障害 級・音声機能障害 級・言語機能障害 級		
F A X			
自宅電話番号			
メールアドレス	@		
携帯電話番号			
利用端末	スマートフォン ・ 携帯電話		

2 緊急時連絡先（必須）

フリガナ		本人との関係	
氏 名			
住 所			
電話番号			

3 その他情報（任意）

よく行く場所①（名称）	
よく行く場所②（名称）	
血液型	A ・ B ・ O ・ AB 【RH：+ ・ - ・ 不明】
持病	
常備薬	
アレルギー	
かかりつけ医療機関	
自宅に健聴者（聞こえる人）が	いる ・ いない
あなたは手話が	できる ・ できない
あなたは筆談が	できる ・ できない

4 出動お知らせメール用隣接

町と町の境界付近にお住まいの方は、必ず隣接する町名を記入してください。

隣接町名（1）	
隣接町名（2）	

5 出動お知らせメール機能が不要のない方は、チェックしてください。

出動お知らせメール不要

6 問い合わせ先

奈良市役所 障がい福祉課

電話 (0742)34-4593

F A X (0742)34-5080

shougaiukushi@city.nara.lg.jp

奈良市消防局 指令課

電話 (0742)35-0119

F A X (0742)33-8423

shoubou-shirei@city.nara.lg.jp

- 備考
- 1 変更申請の場合は、氏名、生年月日及び変更事項を記入して下さい。
 - 2 取り止め申請の場合は、氏名、住所のみを記入して下さい。
 - 3 この申請書は、奈良市個人情報保護条例に基づき適正な取扱いをし、当該目的以外の利用はいたしません。

NET119 緊急通報システム ご利用案内

奈良市では聴覚や発話の障がいにより音声による 119 番通報が困難な方向けに、「Web119」に代えて「NET119 緊急通報システム」（以下「NET119」という。）の運用を開始いたします。

NET119 の利用を希望される方は、以下の利用案内及び「NET119 緊急通報システム登録規約」（以下「登録規約」という。）をご確認いただき、承諾のうえお申込みください。

サービス概要	聴覚や発話の障がい等により音声通報が困難である方が、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。 ※別途、パケット通信料等は利用者の負担となります。
利用対象者	奈良市に居住の方で、身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）第 15 条第 4 項の規定により身体障害者手帳の交付を受け、聴覚、音声機能又は言語機能の障がいに該当する方
利用地域	全国
申請・登録方法	代理登録による方法 ※「NET119 緊急通報システム登録申請書兼承諾書」に必要事項を記入し、申請窓口に提出した後、奈良市消防局が代理でシステムに登録を行う方法
申請窓口	奈良市障がい福祉課
申請書類配布窓口	奈良市障がい福祉課
お問合せ先	◆登録等に関すること 奈良市障がい福祉課 【FAX】0742-34-5080 【電話】0742-34-4593 ◆システムに関すること 奈良市消防局 指令課 【FAX】0742-33-8423 【電話】0742-35-0119
備考	迷惑メール対策を設定している方は、「web119.info」からのメールが受信できるようにしてください。 （操作方法は、携帯電話販売店にお問合せください。） 機種変更や事前登録内容に変更があった場合は、必ず「変更申請」を行ってください。

※「NET119 緊急通報システム登録規約」はシステムの利用要件となります。奈良市での利用対象者は「NET119 緊急通報システム ご利用案内」の通りとなります。

NET119 緊急通報システム登録規約

奈良市が提供する NET119 緊急通報システム（以下「NET119」という。）を利用される前に、当規約を必ずお読みいただき、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、奈良市・生駒市消防指令センター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」という。）の情報について

- (1) NET119 にあらかじめ登録される登録者様の情報（必須情報（氏名・性別・生年月日・住所・メールアドレス）と、任意情報（緊急連絡先・病歴等）があります。）（以下「登録者様情報」という。）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、奈良市・生駒市消防指令センター（以下「指令センター」という。）及びコンピューター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」という。）によってアクセスされます。（ただし、任意情報については、利用登録の事務を奈良市消防局の職員が代行する場合を除き、通報時に送信されるまで指令センター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様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、奈良市障がい福祉課か奈良市消防局までご連絡ください。（なお、退会手続の際に、登録者様を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「通信端末」という。）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（ただし、当該要件は業界動向に従い随時更新されます）を満たさない通信端末による登録者様情報の通信は、平文による通信方式が選択されます。

- i プロトコル：TLS1.0 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、通信端末に受信拒否（ドメイン指定等）が設定されている場合は、指令センター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信端末では、通信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、通信端末が 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、通信端末の機種変更又は登録者様情報の変更が生じた場合は、速やかに変更申請を行ってください。（変更申請を行わないと、奈良市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、変更前の通信端末での NET119 はご利用できません。
- (2) NET119 のご利用意思を確認するため、指令センター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、奈良市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、奈良市において利用登録を抹消することがあります。
- (3) 登録者様別に発行される通報 URL は個人を認識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、音声通話による 119 番通報を依頼してください。
- (2) NET119 は、コンピューター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指令センター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信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指令センター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 指令センターの管轄外の地域での通報

- (1) 指令センターが管轄する地域（奈良市・生駒市）以外からの通報の場合、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）によって指令センターとは別の消防（以下「他消防」という。）が検索され、指令センターの 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」という。）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、指令センター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様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行った場合、システム提供者は登録者様の承諾なしに、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（その恐れのある行為を含みます）又は法律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 コンピューターシステムについて

- (1) システムに関するお問い合わせは、奈良市消防局指令課にご連絡ください。（ただし、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、システム提供者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、システム提供者の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、システム提供者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、システム提供者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