

# マツダエマージェンシーコール利用規約

マツダエマージェンシーコール利用規約（以下「本規約」といいます。）は、マツダ株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するコネクティッドサービス（以下「コネクティッドサービス」といいます。）の一部であるマツダエマージェンシーコール（以下「本サービス」といいます。）の利用条件及び利用上の注意事項等について定めるものです。

## 第1章 総則

### 第1条（本規約の適用）

- 1 本規約は、当社とユーザーとの間における本サービスの利用にかかわる一切の關係に適用されません。
- 2 本規約は、コネクティッドサービス利用規約の一部を構成するものとし、コネクティッドサービス利用規約で定める内容と本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。
- 3 本規約に定めのない事項は、コネクティッドサービス利用規約の定めに従うものとします。

### 第2条（用語の定義）

本規約において使用する用語は、次の各号に定める意味を有するものとします。なお、本条その他本規約で別段の定めがない限り、コネクティッドサービス利用規約において定義された用語は、本規約においても同一の意味を有するものとして使用されるものとします。

- (1) 「ユーザー」とは、コネクティッドサービス利用規約に同意し、当社との間で現に有効なコネクティッドサービス利用契約を締結している者をいいます。
- (2) 「通報」とは、緊急事態発生時に利用車両の車載機及び車載通信機（以下「車載機等」といいます。）から発せられる車両位置等のデータ及び音声を含む通信をいいます。
- (3) 「サービス開始操作」とは、本サービスの利用を可能な状態とするためユーザーが行う操作をいいます。
- (4) 「サービス終了操作」とは、本サービスの利用を不能な状態とするため、ユーザーが車載機において行う操作をいいます。
- (5) 「センターシステム」とは、当社が設置する本サービスを提供するためのシステム全般をいいます。
- (6) 「関係機関」とは、警察及び消防等をいいます。
- (7) 「医療機関」とは、救急病院等をいいます。
- (8) 「緊急事態」とは、以下の場合をいいます。

交通事故、急病その他の事由により利用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

利用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

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

- (9)「自動発信」とは、エアバッグの展開等と連動して、車載機等から通報が自動的に発信されることをいいます。
- (10)「手動発信」とは、ボタンの押下等の手動の操作により、車載機等から通報が手動で発信されることをいいます。
- (11)「ユーザー情報」とは、氏名・名称、住所、車載機等に関する情報、及び利用車両に関する情報等をいいます。

## 第2章 本サービス

### 第3条（本サービスの内容）

- 1 本サービスは、利用車両の乗員が当該車両に乗車している間（一時的な降車を含みます。）において、365日、24時間、緊急事態が発生した時に、車載機等からの通報を、当社がユーザーの要請に基づき関係機関に接続するものであり、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。
- 2 前項の規定にかかわらず、通報において、エアバックの展開等や音声その他による情報等から緊急事態が発生していると判断される場合、当社は、ユーザーの要請によらず、関係機関及び医療機関に通報を接続する場合があります。
- 3 車載機等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は一定の時間を要します。
- 4 関係機関または医療機関への通報の接続及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。
- 5 本サービスの利用において当社に交通事故・火災等の緊急事態発生の実態を伝えることは、道路交通法及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。
- 6 本サービス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当社へ再接続の要請等ある場合、ユーザーへ通話を接続する場合があります。
- 7 当社は本サービスの利用結果の報告は行いません。

### 第4条（本サービスの利用料金）

本サービスは無料です。ただし、ユーザーは、サービス開始操作及びサービス終了操作に関係し、ユーザーが所有または管理する端末において発生する通信費用を負担するものとします。

### 第5条（本サービスの利用契約締結日）

本サービスの利用契約締結日は、コネクティッドサービス利用契約が成立した日とします。

#### 第6条（本サービスの利用開始）

- 1 ユーザーは、コネクティッドサービスの利用開始後、速やかに、サービス開始操作を行い、本サービス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。
- 2 ユーザーは、前項の確認が完了するまでは本サービスを利用することができません。

#### 第7条（本サービスの利用可能期間）

本サービスの利用可能期間は、前条により本サービスの利用が可能になった時点から、ユーザーと当社との間のコネクティッドサービス利用契約が終了するまでとします。よって、本サービスの利用契約の更新手続きはありません。

#### 第8条（本サービスの利用上の制限）

- 1 本サービスの利用は緊急事態発生時に限られます。
- 2 ユーザーは、利用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。

#### 第9条（本サービスの提供エリア）

本サービスの提供エリアは、全地球測位システム（GPS）が実際に利用可能な日本国内のエリアとします。

#### 第10条（本サービスの対応言語）

当社は、本サービスの提供にあたり、日本語のみで対応します。

#### 第11条（本サービスの提供の中断または休止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、ユーザーに事前に通知することなく、一時的に本サービスの提供を中断または休止することがあります。

- (1) センターシステムのシステム保守を緊急に行う場合
- (2) 火災、停電、損壊及び故障等により、センターシステムが正常に作動せず、本サービスの提供ができなくなった場合
- (3) 地震、噴火、洪水、津波などの天災により、本サービスの提供ができなくなった場合
- (4) 戦争、動乱、暴動、争乱、労働争議等により、本サービスの提供ができなくなった場合
- (5) 通信サービスが停止された場合
- (6) 車載機等の使用環境その他の事情により通信障害が生じた場合
- (7) 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

#### 第12条（車載機等）

- 1 ユーザーは、本サービスの利用に必要な車載機等並びにソフトウェア及び通信回線等を、自己の責任と負担において用意するものとします。
- 2 ユーザーは、車載機等が正常に作動し、本サービスの利用が可能である状態を保持するものとします。

#### 第13条（車載機等の診断）

- 1 車載機等の診断のため、車載機等から定期的かつ自動的に通信がなされます。
- 2 当社は、車載機等から随時発信される車載機等の診断のための通信を受け付けます。

### 第4章 損害賠償

#### 第14条（免責）

- 1 当社は、コネクティッドサービスの通信方式の全部または一部が廃止または変更されることに伴い、本サービスの提供を終了することがあります。この場合、当社は何らの義務も責任も負わないものとします。
- 2 当社は、本サービスの有用性及び正確性について如何なる保証もせず、本サービスの遅延または中断などによりユーザーが被った損害についていかなる責任も負わないものとします。
- 3 ユーザーが本サービスの利用によって第三者に対して損害を与えた場合、ユーザーは自己の責任と負担において解決し、当社には一切の迷惑をかけないものとします。
- 4 ユーザーは、次の各号の場合には、本サービスの全部または一部を利用できず、それによりユーザーまたは第三者が被った損害・損失等に対して、それが当社の故意または重過失により生じた場合を除き、当社は一切責任を負いません。
  - (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。）、車載機等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。）に損傷、または故障、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、第9条に規定する本サービス提供エリアの外（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) 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) 第17条に規定する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、その情報を当社が認知していない場合
  - (6) 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）

による場合

- (7) 利用車両の自走によらない移動の直後（フェリーからの降船直後等）、長期間車両を使用していなかった直後等、車載機等に搭載されている全地球測位システム（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) 第11条の規定に基づき本サービスの提供が中断または休止している場合
- 5 ユーザーは、次の各号の場合には、本サービスの全部または一部が利用できず、それによりユーザーまたは第三者が被った損害・損失等に対して、それが当社の故意または重過失により生じた場合を除き、当社は一切責任を負わず、ユーザーが自己の責任と費用においてその原因となる事象を解決することとします。
- (1) ユーザーの届け出た情報の内容に誤りのある場合、またはユーザー情報の変更の届出を怠っている場合
  - (2) コネクティッドサービス利用契約が有効でない場合、または、第7条に規定する本サービスの利用可能期間内にない場合
  - (3) 利用車両、車載機等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、または故障、損壊、不具合等があり正常に作動しない場合、またはこれらの組み合わせにおいて不適合である場合、または本サービスの利用に障害となるような機能設定をしている場合
  - (4) 車載機等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
  - (5) 利用車両搭載のバッテリーの電圧低下および車載機等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
  - (6) 車載機等またはその他周辺機器等の電源が入っていない場合

#### 第15条（損害賠償）

本サービスに関してユーザーが第三者に対して損害・損失等を与えた場合は、ユーザーは、自己の責任と費用をもって解決するものとし、当社に損害・損失等を与えないものとします。なお、ユーザーの行為により当社に損害・損失等が生じた場合には、当社はユーザーにその賠償を請求することができるものとします。

### 第5章 契約の解約

#### 第16条（解約）

- 1 本サービスの利用契約のみを解約することはできず、本サービスの利用契約を解約する場合は、コネクティッドサービス利用契約そのものを解約する必要があります。コネクティッドサービス利用契約の解約については、コネクティッドサービス利用規約に定める通りとします。
- 2 ユーザーが、コネクティッドサービス利用契約を解約した場合、本サービスの契約も自動的に解約されます。

## 第6章 その他

### 第17条（個人情報等の取扱い）

1 ユーザーは、当社が、本サービスの提供に際し、ユーザー情報及び通報により当社が取得したデータや音声による情報のうち次の各号に掲げる情報を、関係機関または医療機関へ伝達することに同意します。また、ユーザーはこれに協力することとします。

- (1) 緊急事態に関する情報：緊急事態の内容等
- (2) ユーザーの属性に関する情報：ユーザーの氏名・名称、住所、電話番号等
- (3) 車両情報：通報発信時の位置、走行履歴、自動車登録番号、年式、型式、車種名、車体色等
- (4) 発信種類：自動発信、手動発信の別
- (5) その他：通報発信時刻、通信機に付与された電話番号等

2 当社は、前項で規定する情報を含め、ユーザーからの通報に関して取得したデータや音声等について記録、録音等を行うことがあります。

3 当社は、前二項で規定する情報等を、本サービスの提供を遂行する目的、新たな車両安全対策を検討する目的、事故自動通報システム、先進事故自動通報システム導入に係る検討を行う目的及びその他交通安全対策に資する研究を行う目的で利用します。

4 当社は、次に掲げる利用目的で、次に掲げる項目に関するユーザーの個人情報等を、国土交通省及び経済産業省その他その指定する機関並びに当社の指定する研究機関に提供することがあり、ユーザーはこれに同意します。

#### (1) 提供先の利用目的

新たな車両安全対策の検討

事故自動通報システム、先進事故自動通報システム導入に係る検討

その他交通安全対策に資する研究

#### (2) 提供項目

本条第1項(1)、(3)（自動車登録番号は除く）、(4)及び(5)に記載の情報並びに車両状態情報

#### (3) 提供方法

データの送信、記録媒体での送付または書類を送付する方法により提供

### 第18条（業務委託）

1 当社は、第20条の付則で定める第三者（以下「委託先」といいます。）に対して、本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を委託します。当社は、委託先に業務の全部または一部を委託した場合においても、委託先を適切に指導・監督します。

2 委託先が、当社から受託した本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を第三者（以下「再委託先」といいます。）に委託することがあり、この場合も前項と同様とします。なお、再々委託以降も同様とします。

第19条（本サービスに従事させる者等）

警備業法令に基づき必要な知識及び技能の教育を受けた警備員が、当該業務を行う地域の公安委員会に届けられた服装を着用してオペレーション業務に従事（原則として1通報に対して1名）するものとし、マツダコールセンターにて専用のシステムを使用して、本サービスを提供します。

第20条（書面の交付）

1 当社は、警備業法第19条第1項及び同第2項に基づく書面の交付に代えて、以下のウェブサイトにて当該書面に記載すべき事項を提供することとし、ユーザーはこれを承諾します。

・コネクティッドサービス利用規約：

<https://www.mazda.co.jp/carlife/connected/terms/>

・マツダエマージェンシーコール利用規約：

<https://www.mazda.co.jp/carlife/connected/terms/>

2 前項の規定にかかわらず、ユーザーは、マツダ販売店に連絡を行い、当該書面の交付を求めることができるものとします。

（付則）

マツダエマージェンシーコール提供者の名称・所在・代表者名

名 称：マツダ株式会社

所 在：広島県安芸郡府中町新地3-1

代 表 者：代表取締役社長 丸本 明

電 話：082-282-1111

委託先の名称・所在・代表者名・委託の内容

名 称：トヨタコネクティッド株式会社

所 在：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 者：代表取締役社長 友山 茂樹

電 話：052-219-6700

委託の内容：本サービス提供に必要な業務及び警備業法第2条第4号に定める業務

再委託先の名称・所在・代表者名・委託の内容

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：本サービス提供に必要な業務及び警備業法第2条第4号に定める業務

再々委託先の名称・所在・代表者名・委託の内容

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：代表取締役社長 中山 泰男

電 話： 03-3329-2451

委託の内容：本サービス提供に必要な業務及び警備業法第2条第4号に定める業務  
問合せ先及び苦情窓口

**【サポートデスク】**

電話：0120-386-747（平日：9：00～17：00、土日祝：9:00～12:00, 13:00～17:00）

警備対象施設

なし

2019年8月1日制定