

緊急サポートセンター利用規約

本田技研工業株式会社

本田技研工業株式会社(以下、「Honda」といいます。)は、Honda Total Care プレミアム利用規約と、本緊急サポートセンター利用規約(以下、「本規約」といいます。)に基づき、契約者に対して「緊急サポートセンターサービス」を提供します。

第1条(定義)

本規約において利用する用語の定義は次の各号に定めるとおりとします。なお本規約に記載のない定義については、Honda Total Care 会員規約並びに Honda Total Care プレミアム利用規約に従うものとします。

- (1) 本サービス: 契約者が利用登録車両の位置情報を活用して緊急事態又は車両トラブル発生時に関係機関に当該状況等を通報することを支援するために、Honda 又は株式会社日本緊急通報サービス(以下、「HELPNET」といいます。)が Honda Total Care 緊急サポートセンターとして契約者に提供するサービス
- (2) 盗難発生警報装置: 利用登録車両に搭載される機器であり、利用登録車両に盗難が発生した場合、又は盗難発生の蓋然性を有する事象が発生した場合、音又は音および灯光等により、利用登録車両の車外へ警報を発すると共に、車載通信機等に対して、盗難発生又は盗難発生の虞があることに関する警報信号を送る装置
- (3) 通報: 緊急事態発生時及び車両トラブル発生時に車載通信機から発せられる車両の位置情報等のデータ及び音声を含む通信を用いて行う、関係機関に対する、緊急事態や車両トラブルの発生及び当該状況に係る連絡
- (4) 関係機関: 警察、消防、医療機関、その他の緊急事態の対応にあたって連絡を行うことが相当と判断される機関
- (5) 緊急事態: 以下に該当する場合
 - 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、又は火災が発生した場合
- (6) 車両トラブル: 利用登録車両の不具合や操作方法に関するトラブル
- (7) 自動発信: エアバッグの展開やドライバーの体調急変などの異常検知による自動停車と連動して、通報が車載通信機から通信機を用いて自動的になされる発信

- (8) 手動発信:ボタンの押下等の手動の操作により、通報が車載通信機から通信機を用いてなされる発信
- (9) 会員情報: Honda Total Care 会員規約第12条に定める会員情報
- (10) 手配ロードサービス車両: Honda Total Care 緊急サポートセンターが手配したロードサービスを行う車両
- (11) Honda Total Care緊急サポートセンター: 本サービスをご利用する際に、窓口となるHonda 運営のコールセンター
- (12) システム開始操作: 本サービスの利用を可能な状態とするため、契約者が車載通信機において行う所定の操作

第2条(本規約の適用)

- 1. 契約者は、本規約が Honda と契約者との契約内容となることについて、同意します。
- 2. 本規約は、Hondaと契約者における、本サービスの利用に際しての一切に適用されます。
- 3. 本規約は、本サービスの利用条件を定めるものです。契約者は、本サービスの利用にあたっては、本規約の内容を理解した上で、本規約の全ての規定に同意し、本規約に従い本サービスを利用するものとします。
- 4. 本規約は、Honda Total Care プレミアム利用規約の一部を構成するものとし、Honda Total Care プレミアム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。
- 5. 契約者は、本規約で Honda の責任又は義務の免除が定められている場合は、HELPNET の当該責任又は義務も免除されることについて、同意します。

第3条(本規約の変更)

- 1. Honda は以下の場合に、Honda の裁量により、本規約を変更することができます。
 - (1) 本規約の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2. Honda は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1か月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を Honda Total Care ホームページ(URL: <https://www.honda.co.jp/hondatotalcare/>)に掲示します。
- 3. 変更後の本規約の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、本規約の変更に同意したものとみなします。本サービス利用の際には、随時、最新の本規約を確認ください。

第4条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、以下に定めたとおりです。本サービスは、利用電話サービス及び位置情報利用サービスが実際に利用可能なエリアでのみ提供され、Wi-Fi接続のみでは本サービスを利用することはできません。車種・車載通信機等により利用できるサービスが異なります。詳しくは、Honda Total Careホームページ(URL:<https://www.honda.co.jp/hondatotalcare/>)をご確認ください。なお、メールを利用するサービスについては、HondaがHonda所定の方法を用いて、Honda所定の回数メールを送信した結果、不達の場合にはメールの送信を停止致します。これにより、契約者が本サービスを受けることができない等の不利益を受けたとしても、Hondaは一切の責任も負いません。
 - (1) 緊急通報ボタンサービス:契約者が利用登録車両に乗車中に緊急事態が発生した場合、利用登録車両に付属の緊急通報ボタン(以下、「緊急通報ボタン」といいます。)を押すことで、車載通信機からの情報を、HELPNET が、契約者の要請に基づき関係機関に接続するという、緊急通報を支援するサービス
緊急通報ボタン押下後60分は、本サービスを含む個別サービス及び他社サービスの全部又は一部が利用できないことがあります。詳しくは、Honda Total Care ホームページ(URL:<https://www.honda.co.jp/hondatotalcare/>)をご確認ください。
 - (2) トラブルサポートボタンサービス:契約者が利用登録車両に乗車中に車両トラブルが発生した場合、利用登録車両に付属のトラブルサポートボタン(以下、「トラブルサポートボタン」といいます。)を押すことで、車載通信機からの情報を、Honda が、契約者の音声による要請に基づき関係機関に接続し、緊急通報を支援するもので、以下に定めるサービスを指します。
 - ① トラブルサポート伝言サービス:契約者が Honda Total Care 緊急サポートセンターに連絡し、かつ搬送の手配をした場合に限り、契約者の要請に基づいて、あらかじめ契約者によって登録された第三者に対して、電話やメールで通知を行うサービス
なお、トラブルサポート伝言サービスは、第三者への伝達を確約するものではありません。Honda は、契約者が間違った連絡先を登録されていた場合、連絡不達及び連絡したことによるトラブル等の責任を負いません。
トラブルサポート伝言サービスのメール通知は、あらかじめ伝言先として登録した第三者の本人確認が必要となります。契約者は、Honda 所定の方法にて第三者の本人確認を行います。
Honda 所定の方法によるトラブルサポート伝言先として登録している第三者に対する連絡が奏功しない場合は、弊社が第三者に対して連絡を試みた時点をもって Honda の契約上の義務は終了するものとします。
Honda は、トラブルサポート伝言先として登録されている以外の連絡先には通知しません。トラブルサポート伝言サービスにおいて、メール通知の場合は、第三者から緊急サポートセンターへの入電があつて初めて詳細内容をお知らせすることができ、トラ

ブルサポート伝言サービスにおいて、利用者がお伝えしたい内容によっては、お断りする場合がございます。

- ② ロードサービスカー手配サービス:路上等における故障車等の救援業務に当たる車両を手配するサービス。ロードサービスに関わる料金(レッカー牽引費、バッテリー上がり対応費、及びパンク修理費などを含みますが、これらに限られません。)は別途お客様負担となる場合があります。手配ロードサービス車両が現場に到着した時点でロードサービスカー手配サービスの提供は終了します。
 - ③ ロードサービスカー到着時間通知サービス:契約者が Honda Total Care 緊急サポートセンターに要請し Honda Total Care 緊急サポートセンターがロードサービス車両を手配した場合、Honda は、契約者があらかじめ Honda の所定の方法で設定・登録した連絡方法および連絡先にに基づき、契約者に対して、ロードサービスカー車両の手配が完了した旨を通知し、契約者はロードサービス車両の位置情報及び到着予定時刻を契約者用アプリで確認する事ができるサービス。なお、手配ロードサービス車両によっては位置情報を提供できない場合があり、到着予定時刻は、目安の到着予定時刻であり到着時刻を保障するものではありません。
 - ④ カーガイドサービス:契約者が Honda Total Care 緊急サポートセンターに通報し、Honda Total Care 緊急サポートセンターのオペレーター(以下「オペレーター」といいます。)から車に関するアドバイスを受ける事が出来るサービス
オペレーターは必要に応じて有料道路上の施設を案内する場合がありますが、この場合の料金負担は契約者となります。有料道路経由の施設を案内した場合も、同様となります。
- 2. 前項の規定にかかわらず、利用登録車両から Honda が取得したエアバッグの展開、その他の情報等から緊急事態が発生している可能性があると判断される場合、HELPNET は、契約者の要請によらずに関係機関に通報を接続する場合があります。
 - 3. Honda は、前項の規定にかかわらず、本サービスを提供するにあたり、利用登録車両に搭載されている車載通信機を遠隔操作する場合があります。なお、車載通信機遠隔操作後のトラブル(渋滞、工事中などを指すがこれらに限られません。)や案内施設の稼働状況の保障はしません。
 - 4. 本サービスは、車載通信機からの通報が関係機関に接続されるまで一定の時間を要することがあります。
 - 5. 本サービスによる関係機関への通報の接続及びそれに基づく関係機関による救急救助等の措置が、関係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。
 - 6. 本サービスの利用によって関係機関に通報がなされた後、当該関係機関から HELPNET に対して通話の再接続の要請等が行われた場合、HELPNET は契約者へ当該関係機関からの通話を接続する場合があります。

7. 本サービスの利用による緊急通報の結果(関係機関に対する通報完了の有無、関係機関による救急救助等の措置についての報告を含みます。)について、Honda から契約者に対する報告は行われません。
8. 本サービスは、本サービスの利用によって関係機関への適時かつ確実な通報を保証するものでも、契約者が負う法的義務を免除するものでもなく、契約者又は第三者の生命、身体、財産等の安全を保証するものでもないため、本サービスを利用して通報を行った場合であっても、必ず契約者自身の責任において、別途、関係機関への通報を行うなど、状況に応じた適切な措置を講ずる必要があります。

第5条(免責)

1. 契約者は、以下の場合等には、本サービスの全部又は一部を利用できず、それにより契約者又は第三者が被った損害・損失等に対して、当該損害の発生についてHondaが故意又は重過失である場合を除き、Hondaがいかなる責任も負わないものであることを承諾します。
 - (1) 関係機関又は Honda への通報が一時に集中した場合。
 - (2) 走行中や窓を開けている時など、周りの環境によってオペレーターに契約者の音声がかえ辛いときがあり、対応が困難になる場合。
 - (3) Honda Total Care プレミアム利用規約第6条の規定に基づき本サービスの提供が変更、停止、中止又は廃止している場合。
2. 契約者は、車載通信機からの情報が関係機関に接続された後の救急車等の出動は、当該関係機関の判断によるものであり、Hondaが契約者の生命身体を安全を保証するものではないことを承諾します。
3. 契約者は、関係機関に接続した後の事象(救急車等の要請・出動、車内での医療行為等)について、Hondaは一切の責任を負わないことを承諾します。

第6条(利用料金)

本サービスの利用料は、Honda Total Careプレミアムの利用料金に含まれます。但し、本サービスを利用する際に通信料および通話料が発生する場合、当該通信料および通話料は契約者の負担とします。

第7条(本サービスの利用)

1. 契約者は、本サービスの利用を開始するにあたり、速やかに車載通信機において、本サービスのシステム開始操作を行い、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. 契約者は、情報通信機器にスマートフォンを用いる場合には、本サービス専用のアプリケーションが利用できます。本サービス専用のアプリケーションを利用する際は、最新版のアプリケー

ション利用を当該スマートフォンにインストールし、かつ、当該アプリケーションが利用可能な状態であることを確認するものとします。

3. 契約者は、前二項に定める確認が完了するまでは、本サービスを利用できない場合があることを了承するものとします。
4. 契約者は、本サービスを利用するために必要な車載通信機やスマートフォン等の情報通信機器・インターネット環境その他のあらゆる機器、ソフトウェア、通信手段を自己の責任と費用において、適切に整備するものとします。なお、Honda は、本サービスが全ての通信機及び利用電話サービスに対応することを保証するものではありません。
5. 契約者は、前項の車載通信機及び情報通信機器が正常に作動し、本サービスの利用が可能である状態(利用電話サービスが利用できる状態を含みます。)を保持するものとします。
6. 契約者は、システム開始操作及び本サービスを利用するためには、別途、通話料及びパケット通信料等の通信費用が発生することがあることを了承して当該通信費用を自ら負担するとともに、自己の責任と費用により各携帯電話キャリアが定める定額サービスに申し込む等合理的な措置を講じるものとします。
7. 契約者は車載通信機及び利用電話サービス等の利用環境に応じて、不正アクセス及び情報漏洩の防止等のセキュリティ対策を講じるものとします。
8. Honda は、前項の契約者の利用環境及びこれに係る障害・トラブル等について一切関与せず、また一切の責任を負いません。
9. 契約者は、Honda Total Care 会員でなくなった場合は、速やかに本サービスに登録済みの情報を抹消するための措置を取るものとします。

第8条(個人情報について)

1. Honda は、契約者への本サービスの提供の目的で、契約者に対し、会員情報及び Honda Total Care 緊急サポートセンターに入電した方の氏名などの情報を伺うことがあります。
2. 契約者は、Honda が前項に基づき取得した情報のうち、以下の情報を契約者への本サービスの提供の目的で、関係機関へ伝達することがあることに同意し、協力するものとします。
 - (1) 緊急事態に関する情報:緊急事態の内容等。
 - (2) 契約者の属性に関する情報:契約者の氏名・名称、住所、電話番号等。
 - (3) 利用車両情報: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、契約者からの通報内容等
3. Honda は、前項に定める情報を、契約者への本サービスの提供の目的で、My ディーラー及び入庫予定される場合は入庫予定販売会社に提供します。
4. Honda は、第2項に定める情報を、契約者への本サービスの提供の目的で、Honda が本サービスの提供を依頼している HELPNET に対し、会員情報を提供します。

5. Honda は、第 2 項で規定する情報を含め、契約者からの通報に関して取得したデータや音声等について、契約者への本サービスの提供の目的で記録、録音等を行うことがあります。
6. Honda は、本条で規定する情報を、本サービスの提供以外の目的に利用しないものとします。
7. 前項の定めに関わらず、Honda は、第 2 項で列挙する情報について、官公庁、警察、消防、地方自治体などから交通安全対策等を目的に提供を要請された場合、利用者個人を識別することができない状態にした上で提供することがあります。
8. 前二項の定めに関わらず、Honda は、第 2 項の項目のうち以下のものを、以下の提供先に提供することがあり、利用者はこれに同意します。但し、本項の規定は、2021年10月25日以降に本規約へ同意した利用者のみ適用されます。
 - (1)提供先:一般社団法人日本自動車工業会、一般財団法人日本自動車研究所、公益財団法人交通事故総合分析センター、国土交通省、経済産業省、警察
 - (2)提供目的:
 - ①新たな車両安全対策の検討
 - ②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。
 - ③その他交通安全対策に資する研究
 - (3)提供する項目:本条第2項(1)、(3)(自動車登録番号を除く)、
(4)及び(5)
 - (4)提供方法:データの送信、記録媒体での送付又は書類の送付

(付則)本規約は2020年2月13日から発効します。

2021年10月25日 一部改定
2023年 2月 1日 一部改定
2025年 5月29日 一部改定