

ヘルプネットについてのご説明書

本説明書は、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、G-Link/G-Link Lite 利用規約（以下、「G-Link 等利用規約」といいます）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。

なお、本説明書で使用する用語は、本説明書で特段定義がされない限り、G-Link 等利用規約で定義された意味を有するものとします。

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」といいます） 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	G-Link または G-Link Lite（以下、総称して「G-Link 等」といいます）の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信した際に、ヘルプネットを提供します。
3 ヘルプネット対象者	G-Link 等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	G-Link 等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信した場合に、迅速かつ正確に所轄の関係機関に接続します。エアバッグ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	1 件の通報に対して 1 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信し、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 使用する機器または各種資機材	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なら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	契約者への報告は行いません。
10 対価、支払いの時期および方法	ヘルプネットの対価は、G-Link 等利用規約 別紙 1 記載の G-Link 等基本利用料に含まれます。
11 ヘルプネットを行う期間	G-Link 等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 G-Link 等利用契約が終了する時までとします。 なお、契約者は、G-Link 等の利用開始後、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、G-Link 等利用規約第 7 条または第 10 条に基づき、G-Link 等の全部または一部を変更、終了または G-Link 等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G-Link等利用規約第21条第3項に基づき、一切の責任を負わず、また、17項記載の委託先も一切の責任を負いません。
2. TCおよび17項記載の委託先は、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および17項記載の委託先は、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、同じです）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、通報発信の種別およ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)道路や建物等の地理的な条件や、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

	<p>(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</p> <p>(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</p>
13 損害賠償	<p>本説明書の他の規定にかかわらず、TC の責めに帰すべき事由により、契約者等に損害が生じた場合の、TC による賠償額は、1 年分相当の G-Link 等基本利用料の額（無料期間内の場合には 1 年継続プラン契約の G-Link 基本利用料相当の額）を上限とするものとします。ただし、TC に故意または重大な過失がある場合を除きます。</p>
14 契約の変更	<p>G-Link 等利用規約に基づくヘルプネットの内容変更または G-Link 等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、G-Link 等利用規約または本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、以下に掲載する方法で周知するものとします。</p> <p>G-Link : https://lexus.jp/total_care/g-link_kiyaku/</p> <p>G-Link Lite : https://lexus.jp/total_care/g-link_kiyaku/index_lite.html</p>
15 契約の更新	<p>1.G-Link 等利用規約に定める CPO 以外の U-Car 契約、中途契約、1 ヶ月継続プラン契約、1 年継続プラン契約および G-Link Lite 契約は自動更新契約ですので、契約者により所定の解約手続きが行われ、契約期間満了日までに契約の解約の効力が発生しない限り、自動的に契約が更新されます。</p> <p>2.G-Link 等利用規約に定める新車契約、CPO 契約および 2 年継続プラン契約は自動更新契約ではありません。契約期間満了月の 1~2 ヶ月前に「G-Link 等継続手続き」のご案内をお送りしますので、継続をご希望の場合には、ご担当のレクサス販売店にて所定の申込書をご記入の上、所定の期日までに TC に届くように継続手続きを行ってください。</p>
16 契約の解除	<p>ヘルプネットの提供は、G-Link 等利用契約が有効に存続していることが前提となります。G-Link 等利用契約の解約については G-Link 等利用規約第 18 条に、解除については同第 19 条に記載のとおりです。</p>
17 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。</p> <p>【委託先】</p> <p>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 田中 勝也 TEL：03-6435-5289</p> <p>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)	<p>【G-Link サポートセンター】</p> <p>TEL：0800-300-3388 受付時間：9:00~18:00 年中無休</p>
19 契約締結年月日	<p>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 G-Link 等利用契約が成立した日です。</p>
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事実を伝えることは、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、G-Link 等の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、G-Link 等のご利用いただけません。 ・本説明書に記載のない事項は、G-Link 等利用規約が適用されます。
21 電磁的方法による契約書面の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・警備業法に基づいて契約締結前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、以下に 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。 G-Link : https://lexus.jp/total_care/g-link_kiyaku/ G-Link Lite : https://lexus.jp/total_care/g-link_kiyaku/index_lite.html ・当該書面の交付をご希望の方は、G-Link サポートセンターにご連絡ください。

(付則) 2023 年 9 月 25 日改定