

HELPNET が利用できない場合

以下のような場合は、HELPNET サービスが提供できない、または本来のサービスが利用できないことがあります。

HELPNET サービスが利用できない場合には、最寄りの公衆電話などから通報してください。

契約の不成立または消滅

契約が締結できない場合

- ・会費支払いに使用するクレジットカードが不適合な場合

以下の理由により、契約が解除された場合

- ・申込時の虚偽申告の判明
- ・会員規約の違反
- ・サービスの不当利用
- ・会費の不払い など

契約が終了した場合

- ・契約者からの解約申請があり、解約手続きが完了している

本機、ナビゲーションシステムまたは車両関連機器の異常による通信不能

本機、ナビゲーションシステム、アンテナ、通報ボタン、マイク、スピーカー、車両配線の故障・不具合
バッテリー電源の電圧低下など、車両関連機器の故障・不具合

車両の衝突・横転時の衝撃や車両火災などによる、本機または車両関連機器の損傷

HELPNET センターシステムの位置評定エラー

GPS のシステム異常、トンネルや建物の密集地、フェリー降船後などで、GPS による位置演算の誤差が大きい場合

地図データベースが古く、マップマッチングに誤差が大きい場合

その他、位置評定が正常に行われず、または誤差が大きい場合

HELPNET センターシステムの異常による通信不能

HELPNET センターシステムの故障、不具合など
火災などによる、HELPNET センターの損傷

HELPNET サービスで利用する通信網に起因する通信不能

本サービスに使用する携帯電話のサービスエリア外に“登録車両”が位置する場合
携帯電話のサービスエリア内であっても、電波の受信状態が悪く、結果として通信が不能になった場合

携帯電話網または一般公衆固定網（中継網を含む）が著しく輻輳（混雑）した場合など、通話利用もしくは通話時間の制限が行われ、結果として HELPNET 車載機による通信ができない場合
通信事業者が大規模災害により通話が制限され、結果として緊急通報システムによる通話ができない場合

本サービスに使用する携帯電話または一般公衆固定網（中継網を含む）のサービスが事故、保守、工事などのために中断、または休止された場合

HELPNET 事業者の都合によるサービスの提供の中断または休止

HELPNET センターシステムの保守を、定期的にまたは緊急に行う必要がある場合
大規模な事故や災害により、一時的に緊急通報が HELPNET オペレーションセンターに集中した場合

その他

携帯電話が利用料不払いなどで発信できない場合
通報した際、HELPNET オペレーションセンターからの問い合わせに対して、通報者から応答がなく、HELPNET オペレーションセンターが的確に状況把握ができない場合

HELPNET の契約変更について

会員登録を解約するときは

1. 退会申し込みをする。
2. 株式会社日本緊急通報サービスセンターから退会通知または契約解除通知が送付される。
3. サービス終了操作（手動保守点検）を行い、通報ができない状態にする。
4. ナビゲーション画面から【HELPNET】表示が消える。（解約が完了しました。）

カーナビゲーション本体を譲渡するときは

HELPNET サービスの会員登録を解約する（上記参照）
車載機IDもナビゲーション本体とともに譲渡する。

買い換えなどで、別のナビゲーションに本機を付け替えるときは

1. 付け替える前に、HELPNET サービスの会員登録を解約する（上記参照）。
ナビゲーションが故障して解約できないときは、販売店にご相談ください。
2. 新しい車載機IDを入手する。（販売店でご請求ください。）
3. 付け替えたカーナビゲーションに、新しい車載機IDでHELPNETの加入申し込みをする（☞74ページ）。