

ヘルプネット HELPNETを使う

この章では・・・

HELPNET加入のしかた
HELPNETサービスを利用するため
にしていきたいこと
通報のしかた
保守点検のしかた
HELPNETが利用できない場合
HELPNETの契約を変更する場合
について説明します。

ヘルプネット HELPNETサービスとは

HELPNETサービスとは、急病やケガなどの緊急事態発生時に簡単な操作によってHELPNETオペレーションセンターに接続し、センターを通じて現場の所轄警察・消防本部などへの的確な緊急通報を可能とするサービスです。(2000年9月サービス開始)

同乗者の具合が急に悪くなっても

通報ボタンを押すと

HELPNETオペレーションセンターに回線がつながり、オペレーターが消防本部などへ通報する手助けをします。

急病が突然あるんです

どうぞお願いします

自車位置の情報などを考慮して通報されるため、最寄りの消防署から救急車が到着します。

本機は、あくまでも急病人やケガ人の発生など、交通事故以外の緊急事態に簡単な操作で、HELPNETオペレーションセンターに通報し、車内からの通報を補助することが目的です。交通事故時の通報を目的としないため、下表のような仕様となっています。

機能	対応
交通事故時の自動通報	不可
交通事故時の手動通報	事故時の衝撃による破損などに対する動作保証はいたしません。
交通事故時以外の手動通報	可
電源 (ACCおよびイグニッション) が切れた状態での通話	不可

警告

本機は、交通事故発生時の自動通報は行いません。



本機は、交通事故時の通報を目的に作られていないため、自動通報は行いません。

テレビモニター (スピーカー内蔵)

HELPNETオペレーションセンターへ通報が可能です。

通報ボタン
通報するとき
サービス開始操作するとき
(手動保守点検)

ボイスコントロール用マイク

ナビゲーション本体

デジタル携帯電話

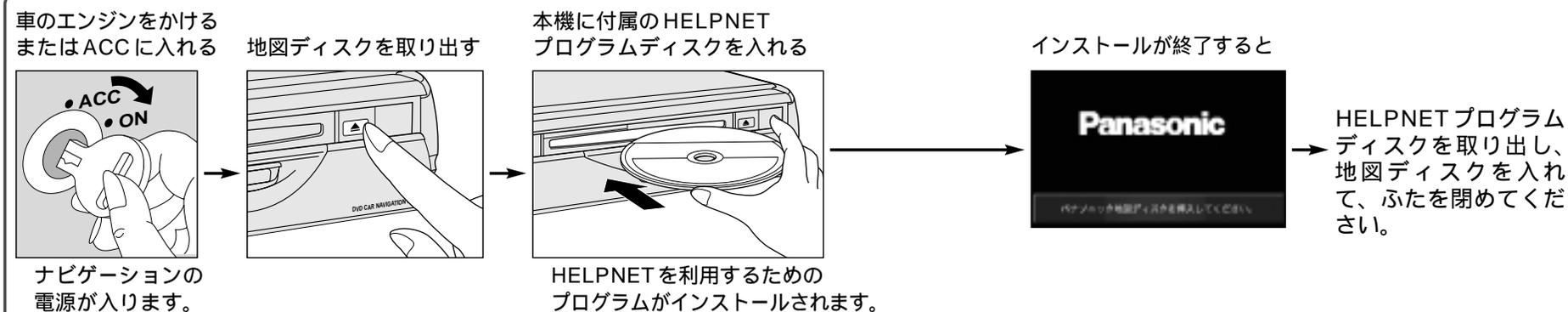
ヘルプネット HELPNET に加入する

準備

付属のHELPNET加入申込書を記入し、
郵送（またはFAX）で申し込む

数日後、株式会社日本緊急通報サービスから登録完了通知がお手元に届きます。

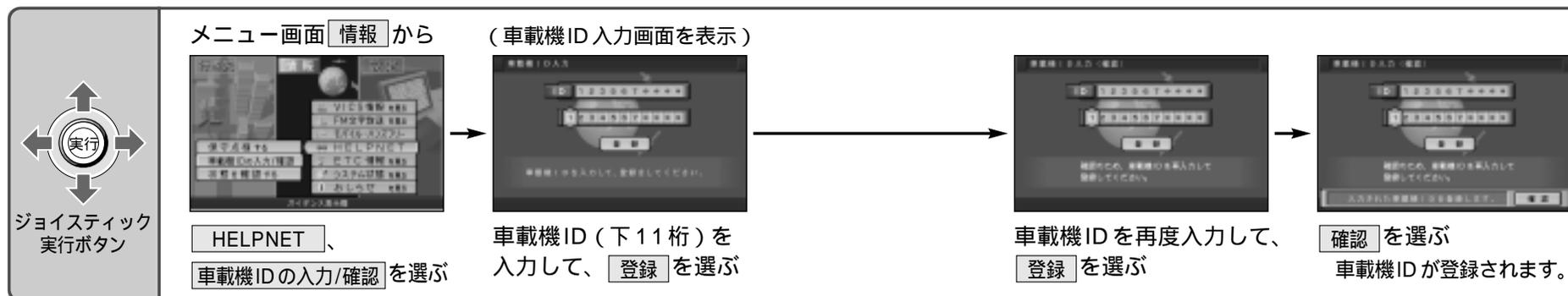
1 株式会社日本緊急通報サービスからの登録完了通知を受け取ったら、HELPNETを利用するためのプログラムをインストールする



2 車載機ID番号を登録する

付属の車載機ID番号カードに記載されている車載機IDの下11桁（下線が引いてあります）を登録してください。

車載機 : 本機 (CY-HCM200)のことを指します。
車載機ID番号 : 各車載機一台に1つずつ付与される任意の番号。
詳細は、車載機ID番号カードをご覧ください。



3 サービス開始操作（手動保守点検）をする （80ページ）

4 HELPNETサービスの状態を確認する

カーナビゲーション画面に
【HELPNET】が表示している
ことを確認してください。



注意

サービス開始操作（手動保守点検）が正常に動作しなかった場合、通報はできません。

HELPNETオペレーションセンターにつながらない、通報位置とセンターでの位置表示が間違っている、音声通話ができないなど保守点検が正常に動作しなかった場合は、緊急時に通報できない場合があります。
お買い上げの販売店へご相談ください。

お知らせ

すでに車載機ID番号が登録されているときは、入力できません。

手順2で、車載機IDを間違えて入力した場合、サービス開始捜査時（手順3）で「NG(再登録)」または「NG(未登録)」と表示されます。そのときは、手順2からやり直してください。

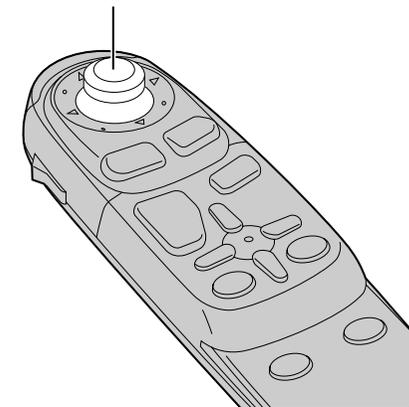
通報、自動・手動保守点検などすべての通信料金は、お客様のご負担となります。

緊急通報中、自動・手動保守点検中は、インターネット通信などその他の通信はできません。

ナビゲーションのシステムを初期化すると、HELPNETプログラムディスクを使って再インストールする必要があります。

プログラムをインストールした後も、HELPNETプログラムディスクは大切に車内に保管してください。

ジョイスティック/実行



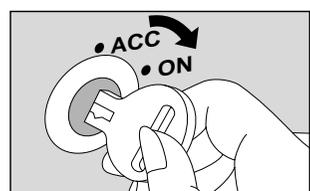
ヘルプネット HELPNETを利用するときは

⚠ 注意

エンジン始動時には、システムが正常に動作していることを確認してください

保守点検が正常に動作しない、または【HELPNET】が表示されない、通報ボタンが点灯しないなど、本機に異常がある場合は、システムが正常に動作せず通報ができない可能性があります。正常に動作しない場合は、お買い上げの販売店へご相談ください。

車のエンジンをかける
またはACCに入れる



ナビゲーションと本機の
電源が入ります。
通報ボタンが点灯します。

(オープニング画面を表示)



(警告表示画面を表示)



リモコンの「実行」を押す

このようなメッセージが
表示されたら



HELPNETサービスが
利用できません。



HELPNETサービスが
利用できます。

サービス開始操作(手動保守点検)
をしていない場合は
手動保守点検を行ってください。
HELPNETサービスを退会した
場合は、
常にこの画面が表示されます。
(故障ではありません。)

HELPNETサービス状態表示について

		HELPNETサービスが利用できます。 (ナビゲーション起動直後は、通報 ボタンを押してから通報を開始す るまで10秒ほど時間がかかること があります。)
		手動保守点検または自動保守点検中 です。しばらくお待ちください。 (約2~3分)
		保守点検が正常に完了しませんでした。 手動保守点検してください。それ でもできない場合は、お買い上げの販 売店へご相談ください。
		通報中です。 一般電話などの通信はできません。

[]内の表示は、CN-DV3020の場合の表示です。
現在地画面または地図画面に表示されます。
表示内容は、HELPNETサービスの状態に応じて変わります。
必ず、確認してください。

お知らせ

オープニング画面または警告表示
画面表示中は、通報できません。

HELPNETを有効に利用するために

いざと言うときHELPNETサービスが利用できるように、日頃から下記のことを確認するように心掛けてください。

車のエンジンをかける前に確認していただきたいこと
携帯電話の電源が入った状態で本機に接続されていること

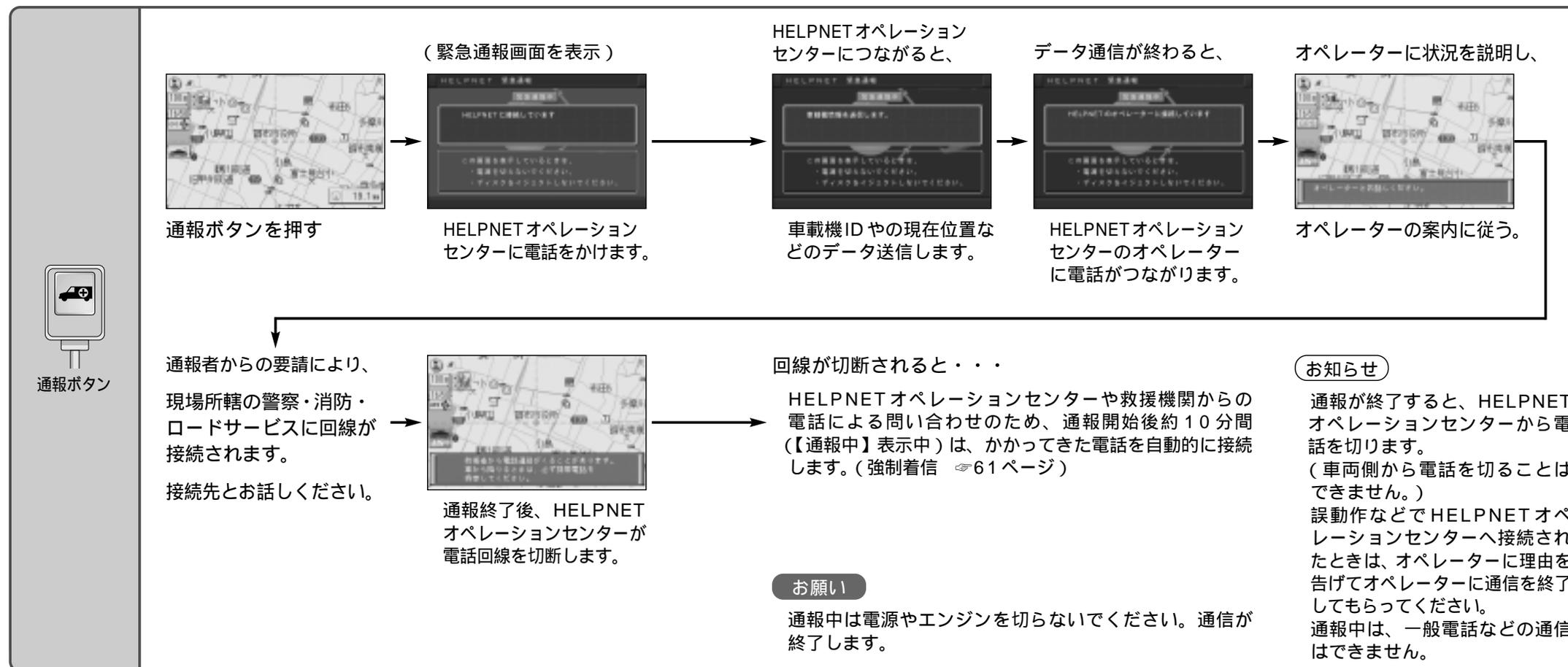
ナビゲーションと本機が起動したら確認していただきたいこと
画面上に【HELPNET】が表示されていること
通報ボタンが点灯していること
ナビゲーションに地図ディスクが入っていること
テレビモニターから音声が届くこと

携帯電話は、以下の設定を解除してください。
ダイヤルロック
ダイヤル発信禁止
ドライブモード/マナーモード
メモリ着信拒否/許可
着信転送
留守番電話
発信者電話番号非通知
キャッチホン
セレクションなど

ヘルプネット オペレーションセンターへ 通報する

通報する

画面に【HELPNET】が表示されていることを確認してください。



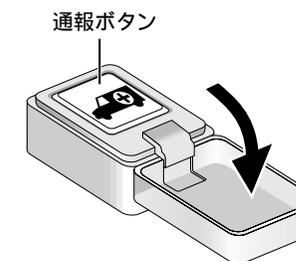
通報できなかったときは

通報ができない時は、メッセージが表示されます。

表示内容	対処方法
HELPNETは利用できません。他の方法を利用してください。	本機から通報することはできません。最寄りの公衆電話などから通報してください。
携帯電話、通信モデムを確認してください。	本機または携帯電話の接続を確認してから、画面上の「確認」を選び、もう一度通報してください。または、最寄りの公衆電話などから通報してください。
緊急通報できませんでした。もう一度通報してください。	画面上の「確認」を選び、もう一度通報してください。または、最寄りの公衆電話などから通報してください。

注意

携帯電話サービスエリア外、または携帯電話の電波状態や回線混雑によって、通報できない場合があります。最寄りの公衆電話などから通報してください。

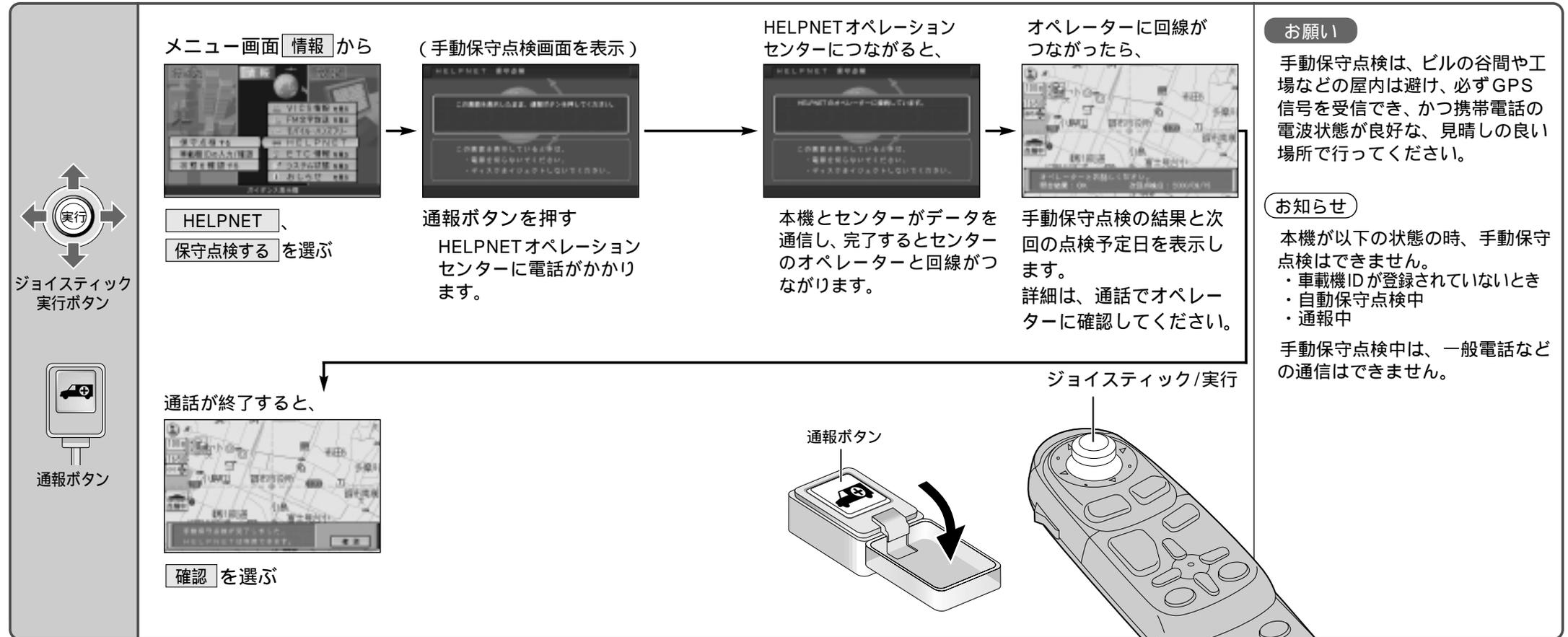


HELPNET オペレーションセンターへ通報する

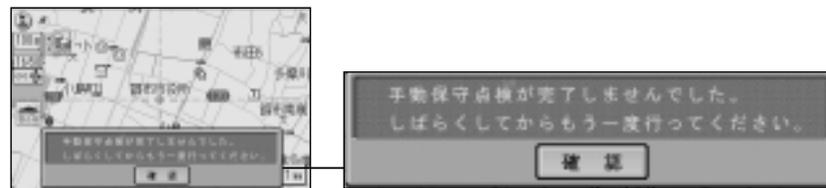
保守点検する

手動保守点検をする

HELPNET サービス開始操作するときや、本機を修理したり買い換えたときに行ってください。



手動保守点検が完了しなかったときはメッセージを表示します。



確認 を選ぶ。
 メニュー画面に戻ります。
 (手動保守点検を終了します。しばらくしてから再度行ってください。)

下記のようなメッセージが表示されたら



NG (再登録) / NG (未登録)
 車載機IDを間違えて入力しています。
 車載機IDを入力し直してください。(P.74 ページ)

NG (解約)
 HELPNET サービスの解約が完了しました。
 HELPNET サービスはご利用になれません。
 詳細については、オペレーターにお問い合わせください。

保守点検する
 HELPNET

保守点検する

HELPNETサービスが正しく機能できるように、株式会社日本緊急通報サービスが定める期間ごとに、HELPNETオペレーションセンターとの通信テスト、システムの自動機器点検およびHELPNETサービス契約の確認を自動的に行います。

この、自動保守点検のための操作は特に必要ありませんが、以下の要領で行われることをご理解ください。お願いします。

点検時期：株式会社日本緊急通報サービスが定める期間ごとに自動的に点検します。
 (保守点検予定日は、「HELPNETの状態を見る」(下記参照)で見ることができます。)
 所要時間：自動保守点検は、点検開始後2～3分で完了します。

自動保守点検について

自動保守点検の時期がくると、以下の要領で自動的に点検が行われます。

(オープニング画面) (警告表示画面) (自動保守点検開始)

エンジンがかかる
または
ACCに入れる

リモコンの「実行」を押す

「点検中」を表示します。

自動保守点検が終了し、
【HELPNET】を表示
します。

お知らせ
 「点検中」を表示しているときは、
 一般電話などの通信はできません。
 HELPNETオペレーションセンター
 に接続できなかった場合や、自動
 保守点検を完了する前に何らかの
 理由で通信が中断された場合は、
 約10分後に再度行います。

下記のようなメッセージが表示されたら

「確認」を選ぶ。
 自動保守点検を完了します。
 (HELPNETサービスはご利用になれません。)

お知らせ
 ご利用になれない原因として、会費の不払い、会員
 規約の違反などが考えられます。
 詳細については、「HELPNETが利用できない場合」
 (☎84ページ)をご覧ください。

HELPNETの
状態を見る

メニュー画面「情報」から (HELP状態画面を表示)

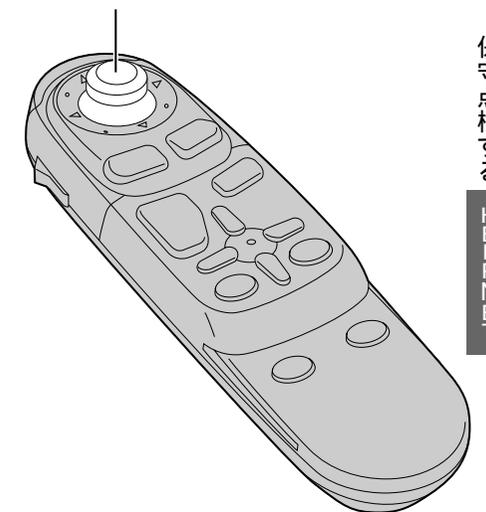
ジョイスティック
実行ボタン

「HELPNET」、
状態を確認する」を選ぶ

次回の保守点検実施予定
日や、システムに関する
情報が表示されます。

前回実施日
 前回保守点検を行った日を表示します。
 次回実施日
 次回保守点検を行う予定の日を表示します。
 HELPNETシステム
 HELPNETシステムが利用可能かどうかを表示します。
 携帯電話、通信ユニット
 携帯電話や通信ユニットが正常に動作しているかどうか
 を表示します。

ジョイスティック/実行



保守点検する
HELPNET

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）。