

# サービス利用規約

## 1 (本規約の適用)

本利用規約（以下「本規約」といいます。）は、名寄市（以下「本市」といいます。）が運営・提供するAIオンデマンドバスサービス「のるーと名寄」について定めるものであり、当該サービスをご利用になる全ての方（以下「利用者」といいます。）と本市との間に適用されます。

## 2 (定義)

本規約上で使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとします。

- (1) 本サービス 本市が下記運行管理システム提供事業者を介して、アプリ、電話、LINEミニアプリでの予約受付等を通じて提供する全てのサービス。サービスには、ログイン、会員登録、プロフィール登録、目的地・現在地設定、配車検索、配車予約、搭乗者人数設定、予約キャンセル、降車後評価などを含むが、この限りではない。
- (2) 運行管理システム提供事業者 本市が、オンデマンドバスサービスを提供するにあたり、運行管理システムの提供を委託する事業者
- (3) 本アプリ 本市及び運行管理システム提供事業者が本サービスの予約受付等機能を利用者向けに提供するにあたって、利用者が用いるアプリケーションソフトウェア（LINEミニアプリ含む。）
- (4) 登録利用者 本アプリの利用者登録を完了した方
- (5) 個人情報 氏名、メールアドレス、電話番号、電子地域通貨番号等特定の個人を識別することができる情報の総称
- (6) 登録情報 登録利用者が本アプリにて登録した情報の総称（上記個人情報を含む。）
- (7) 対応端末 本アプリをダウンロードし、本サービスの利用が可能なスマートフォン、タブレットその他の情報端末の総称
- (8) 登録端末 登録利用者が本サービスの利用者登録を行った対応端末の総称
- (9) オンデマンドバス 登録利用者が本アプリを通じて配車予約を行うことにより配車されるバス
- (10) 運送事業者 本市がオンデマンドバスの運行に関する協定を締結し、利用者を運送する事業者（株式会社三浦ハイヤー及び名寄交通株式会社）
- (11) 運送サービス 上記運送事業者が本アプリを通じた予約などに基づいて行うオンデマンドバスによる運送サービス

## 3 (運送サービスの提供依頼及び提供の拒絶)

利用者は、4に規定する方法に従って、運送サービスの提供を依頼することができます。これに対して本市は、運行管理システムを通じて、運送事業者に運送サービスの提供を行うよう指示をするものとします。ただし、利用者は、次の各号に該当する提供依頼を行ってはならず、利用者による提供依頼が次の各号に該当すると本市が判断する場合は、運送サービスの提供は行わないものとします。

- (1) 本市が指定するミーティングポイント（乗降場所をいいます。以下同じとします。）以外の場所への提供依頼
- (2) 本規約に違反する態様での提供依頼
- (3) 二重提供（同一の利用者が実質的に同一の時間帯に複数の提供依頼を行うことをいいます。）が疑われる提供依頼
- (4) 虚偽の内容を含む提供依頼
- (5) その他、本市が不適切と認める提供依頼

## 4 (運送サービスの提供依頼)

利用者は、次に掲げるいずれかの方法により運送サービス提供依頼を行うことができます。

- (1) 本アプリを利用し提供依頼を行う方法  
本アプリを利用し、運送サービス提供の申し込みをする場合は、本アプリに表示される画面に、出発地、目的地、乗車人数、決済方法等、登録利用者自身で必要情報を入力します。
- (2) 電話を利用し提供依頼を行う方法  
電話を利用し提供依頼を行う場合は、専用オペレーターの指示する手順に従い、運送サービス提供の申し込みを行います。

- 5 利用者は乗車希望当日のオンデマンドバス運行時間帯かつ即時での運送サービス手配に限り、本サービス提供依頼を行うことができます。ただし、電話を利用し提供依頼を行う場合の電話受付可能時間は、平日の9:00~17:00(年末年始を除く。)に限りです。また、本市の判断により、電話受付可能時間を変更させていただく場合がございます。電話受付可能時間を変更する場合、本市は、本市ウェブサイトに掲載するなどの方法によりその旨を利用者に周知するものとします。
- 6 運送サービス提供依頼に係る利用端末の通信費や通話料は利用者の負担とします。
- 7 (運送サービス提供手続、運送サービス情報の通知等)  
本市は、4に定める利用者からの運送サービス提供依頼に基づき、オンデマンドバス車両の配車手続を行い、利用者の運送を担当する車両の番号、乗降場所、乗降予定時間及びルート等を当該利用者に、以下のいずれかの方法で通知いたします。なお、当該通知がなされた時点で、当該乗車予約が成立するものとします。  
(1) アプリの画面上  
(2) 登録端末へのプッシュ通知  
(3) 登録端末へのSMS(ショートメッセージサービスをいいます。以下同じとします。)の配信  
(4) 電話予約受付オペレーターによる口頭(電話予約受付を利用した利用者のみ)のご案内
- 8 次に該当する場合、配車手続を行うことができない場合があります。  
(1) 車両が満席の場合等、配車手続可能な車両がない場合  
(2) 利用者が本規約に違反した場合、又はそのおそれがある場合  
(3) 何らかの理由によりオンデマンドバスの運行を運休する場合  
(4) その他、システム上の事情等により適切な配車手続が困難となる場合
- 9 ミーティングポイント、配車予定時間を含む配車手配情報は、他の利用者の予約状況、道路の交通状況等を踏まえ、本市によって決定するものとし、利用者による指定はできないものとします。
- 10 (予約完了後の変更・キャンセル)  
利用者は、登録端末上の本アプリを通じて予約を行った後に、予約内容の変更・キャンセルを希望する場合は、案内されている配車時刻の前までに、予約に用いた端末上にある本アプリを用い、当該予約のキャンセル処理を行う、もしくは行ったうえで、再度予約手続を行うものとします。なお、電話オペレーターを通じて予約を行った場合に当該予約の変更・キャンセルを希望される場合は、案内された配車時刻の前までに、電話オペレーターを通じて変更・キャンセルの手続を行うものとします。
- 11 再度の運送サービス提供依頼に基づいて実際に配車予約が成立するかどうかは、当該依頼時点の状況によるものであり、これに基づく配車予約がなされなかったことにより利用者が損害を被った場合でも、本市及び運送事業者は責任を負いません。
- 12 (車両の乗車・運行等)  
利用者は、前項に基づき配車手続がなされた際に指定されたミーティングポイントへ車両の到着予定時刻までに行くものとします。利用者が車両到着予定時刻までに現れず、当該車両に乗車できなかった場合でも異議を申し立てないものとし、これに起因して利用者が被った損害等について、本市及び運送事業者は責任を負いません。

13

利用者は、手配された当該車両への乗車時に、利用者が配車依頼者本人であることを確認するため、車両の運転士に対して、7に基づき通知された予約番号登録情報における（携帯電話番号の下4桁）をお伝えいただく必要があります。

14

車両は、道路の交通状況や他の予約状況等を踏まえ、配車手配時に通知された乗降車予定時刻どおりに運行できない場合があります。

15

利用者は、該当車両に乗車した後、緊急の場合等を除き、7に基づき通知された降車場所以外での降車はできないものとします。また、降車場所を7に基づき通知された降車場所以外の降車場所へと変更することもできないものとします。

16 （運送事業者による旅客運送サービスの提供）

本アプリを通じて配車が行われた車両の運行は、本市と運行に関する契約を締結している運送事業者が行うものとし、利用者は自己の名において、自らの費用及び責任で当該旅客運送サービスを受けるものとします。

17

利用者は、運送事業者の運送約款に従い、旅客運送サービスを受けるものとします。

18

利用者が支払う運賃及び支払方法等は、本市の定めるところによるものとします。

19

本市は、運送事業者による利用者に対する旅客運送サービスの提供に関し、責任を負わないものとします。

20 （第三者利用）

本アプリまたは電話オペレーターを通じて運送サービスの提供を依頼する者（以下「依頼者」といいます。）と旅客運送サービスの提供を受ける者（以下「乗車者」といいます。）が異なる場合（以下「第三者利用」といいます。）、依頼者は乗車者に対して予め本規約の内容を同意させるものとし、乗車者による本規約への違反、その他乗車者が当該配車に係る旅客運送サービスの提供を受けることに関して生ずる責任を負うものとします。

21

第三者利用を行う場合は、依頼者は、7に基づき通知された内容を乗車者へ漏れなく伝え、乗車者が滞りなく旅客運送サービスを受けることが可能な状態にするものとします。

22 （電子地域通貨による支払い）

電子地域通貨による支払いは、利用者が本アプリに電子地域通貨番号等を事前登録の上で、配車予約を行う際に決済手段として当該電子地域通貨を選択することにより、本運行サービスの運賃支払いに、電子地域通貨を用いることが可能となるサービスです。

23

利用者は、当該利用者に電子地域通貨を提供する者が定めた決済方法の利用に関する規則又は決済方法に係る契約内容等を遵守した上で利用するものとします。

24

利用者は、本アプリでの配車予約手続き時の支払方法選択で「電子地域通貨」を選択することで電子地域通貨による決済を利用することが可能となります。

- 25 電子地域通貨による支払いが確定するタイミングは、乗車時に運転士が運転士端末での操作を行った時点となります。
- 26 電子地域通貨による支払いの利用は、電子地域通貨を所有し、又は利用可能な利用者ご本人に限らせていただきます。なお第三者利用の場合であっても、利用者（配車依頼者）ご本人名義の支払によるものとします。
- 27 運賃が利用者によって登録された電子地域通貨により支払いができなかった場合は、利用者において現金で運送事業者を支払うものとします。
- 28 （免責）  
4に定める配車予定時間、降車場所への到着予定時等は、他の予約状況、天候、道路状況等により、本市及び運送事業者の支配の及ばない事情によって左右されるものであり、通知どおりの時間に配車を行うことに関し如何なる保障を行うものではなく、遅延等が生じた場合でも本市及び運送事業者は、故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。
- 29 乗車・降車場所には、段差等注意を要する箇所があります。段差へのつまずきによる怪我等に起因する利用者が被る損害について、本市及び運送事業者は責任を負わないものとします。
- 30 利用者による配車予約手続きが本規約に違反する場合、配車依頼間違い等の利用者の責めに帰すべき事由によって利用者が本運行サービスを利用できなかったことに起因して利用者が被った損害について、本市及び運送事業者は賠償する責任を負わないものとします。
- 31 （会員登録手続き）  
本サービスの利用にあたっては、本アプリまたは電話オペレーターを通じて会員登録を行ってください。
- 32 利用者が会員登録に必要な情報の一部又は全部の情報を入力しない場合及び本規約に同意しない場合、本サービスの提供は行わないものとします。
- 33 会員登録が完了した時点で本アプリの利用が可能となります。
- 34 本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、利用者向けにアプリ内またはSMSで連絡事項の告知や広告その他の情報提供を行います。
- 35 （利用料金）  
利用者は当アプリを無料で利用できます。ただし、当アプリを通じて配車予約を行い、運送事業者による運送サービスの提供を受ける場合（オンデマンドバスへの乗車を行う場合）は、運送事業者への運賃の支払いが発生します。運送サービス利用に伴い発生する費用は利用者が負担するものとし、その運賃及び支払方法に関しては、本市の定めるところに従うものとします。
- 36 （地図情報の完全性等の不保証）  
本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、本アプリで使用する地図情報の完全性、有用性、正確性、即時性等を保証するものではなく、地図情報の内容等に関して利用者に損害が生じたとしても本市又はネクスト・モビリティ株式会社に故意又は重過失がない限り、当該損害について一切の責任を負いません。

37 (GPS取得精度についての免責)

本アプリにて用いる位置情報とは、本アプリ対応端末に搭載されるGPS機能で取得した緯度・経度情報及び基地局の情報をさします。本アプリ対応端末に搭載されるGPS機能は、衛星からの電波を利用しているため、建物の中、高層ビル群地帯、高圧線の近く、密集した樹木の近くではGPS電波を受信しにくい、又は受信できない場合があります、位置情報と実際の位置に大きな誤差が生じることや、位置情報を得られないことがあります。

38 (個人情報)

本市及びネクスト・モビリティ株式会社が本サービス提供に伴い取得した利用者の個人情報は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、名寄市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年名寄市条例第10号)及び日本の個人情報保護関連法令に基づき、適切に取り扱うものとしてします。

以 上

制定：2023年10月11日  
名寄市