

AI を活用した予約型乗合交通「のるいこつやま」サービス利用規約

第1章（総則）

1-1（本規約の目的）

「のるいこつやま」サービス利用規約（以下「本規約」といいます）は、津山市（以下「サービス提供者」といいます）が運営・提供する「AI を活用した予約型乗合交通『のるいこつやま』」（以下「本サービス」といい、1-2 及び第3章で定義される「運送サービス」を含みます。）のサービス内容やご利用条件を定め、もって利用者の利便性向上を図ることを目的とします。

1-2（適用範囲）

本サービスについてのご利用条件は本規約の定めるところによります。

1-3（定義）

本規約上における用語の定義は、次に掲げるとおりとします。

| | |
|------------------|--|
| （1）本サービス | サービス提供者が下記配車管理システム提供事業者を介してアプリ、WEB、電話等での予約を通じて提供する全てのサービス。 |
| （2）配車管理システム提供事業者 | 予約型乗合交通サービスを提供するにあたり、配車管理システムの提供をする事業者（西日本旅客鉄道株式会社、株式会社 REA） |
| （3）本アプリ | 本サービスの予約受付機能を利用するにあたり、利用者が用いるアプリケーション。（西日本旅客鉄道株式会社が提供する移動生活ナビアプリ「WESTER」とWEB 予約フォーム） |
| （4）個人情報 | 氏名、電話番号、メールアドレス等の個人を識別することができる情報の総称 |
| （5）予約情報 | 利用者が本アプリまたは電話予約にて運行管理システムに入力された情報の総称（上記個人情報を含む） |
| （6）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、パソコン、タブレット、その他の情報端末の総称 |
| （7）予約型乗合交通 | 利用者が本アプリまたは電話予約を通じて配車予約を行うことにより配車される車両 |
| （8）運行事業者 | サービス提供者が予約型乗合交通の運行に関する契約を締結し、利用者を運送する事業者 |
| （9）運送サービス | 上記運送事業者が本アプリや電話予約を通じた予約に基づいて行う予約型乗合交通による運送サービス |

1-3（本規約の成立及び変更）

1-3-1 利用者は、本アプリでサービス提供者の指定する方法に従って予約を行った時、もしくは電話予約を利用し運送サービスの提供を依頼した時をもって、本規約に同意したものとします。

1-3-2 サービス提供者は本規約の変更が以下の場合には本規約を変更することができるものとします。

- (1) 本規約の変更が、利用者の一般の利益に適合する場合
- (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他変更にかかる事情に照らして合理的なものである場合

1-3-3 本規約を変更しようとする場合はあらかじめインターネット上で公表するなどの相当な方法で変更内容および変更後の本規約の効力発生時期を告知するものとします。

1-4 (制限又は停止)

利用者の運送の円滑な遂行を確保するため、次に掲げる行為をおこなった場合サービス提供者の判断でご利用を制限または停止させていただく場合がございます。

- (1) 本サービス又は運送サービスの提供を不能にすること、その他の運営に支障を与える行為、又はその恐れのある行為
- (2) サービス提供者又は運送事業者の営業活動を妨害する行為、又はその恐れのある行為
- (3) サービス提供者若しくは第三者に不利益若しくは損害を与える行為、又はその恐れのある行為
- (4) 犯罪的行為若しくは犯罪的行為に結びつく行為、又はその恐れのある行為
- (5) 本規約に違反する行為
- (6) サービス提供者、西日本旅客鉄道株式会社、株式会社 REA の著作物等の知的財産権、その他の権利を侵害する行為、又はその恐れのある行為
- (7) 本アプリへの不正アクセス、不正攻撃又はその恐れのある行為
- (8) 上記のほか、法令、若しくは公序良俗に違反する行為、又はその恐れのある行為

1-5 (本サービスの提供及び本規約の終了)

サービス提供者は、利用者へ通知することなく、本サービスの提供を終了することができるものとします。本サービスの提供が終了する場合、本規約は本サービスの提供終了と同時に終了します。

1-6 (本アプリ、本サービスの一時的な中断)

1-6-1 サービス提供者及び配車管理システム提供事業者は、次のいずれかに該当する場合には、利用者へ通知することなく、本アプリ又は本サービスの提供を一時的に中断することがあります。

- (1) 本アプリのシステム保守を定期的に、又は緊急に行う場合
- (2) 火災、停電、戦争、暴動、騒乱、労働争議等により、本サービスの提供ができなくなった場合
- (3) 地震、噴火、洪水、津波、大雪等の天災により、本サービスの提供ができなくなった場合
- (4) 本アプリに用いる通信サービスの停止、又は障害が発生した場合
- (5) 本アプリ対応端末の使用環境その他の事情により通信障害が発生した場合
- (6) その他、運用上又は技術上の理由で、サービス提供者が本アプリの提供を一時的に中断する必要があると判断した場合

1-6-2 サービス提供者又は配車管理システム提供事業者が本アプリの一時中断のお知らせや利用者へのお知らせを行う場合、サービス提供者が適当と判断する方法で利用者にもその旨を通知します。ただし、緊急の場合又はやむを得ない事情により通知できない場合は、この限りではありません。サービス提供者

は、1-6-1の措置により利用者が損害を被った場合でも、その責任を負わないものとします。

1-7 (利用者の賠償責任)

1-7-1 利用者は、本規約に違反することにより、又は本サービスの利用に関連してサービス提供者又は運送事業者、配車管理システム提供事業者に損害を与えた場合、サービス提供者又は運送事業者、配車管理システム提供事業者に対しその損害を賠償しなければなりません。

1-7-2 利用者による本アプリの利用に関連して、サービス提供者が、運送事業者、配車管理システム提供事業者、その他の第三者から権利侵害その他の理由により何らかの請求を受けた場合は、利用者は当該請求に基づき、サービス提供者が支払いを余儀なくされた金額を賠償しなければなりません。

1-8 (免責)

1-8-1 利用者と運送事業者、配車管理システム提供事業者、又はその他の第三者との間で紛争が生じた場合は、利用者とそれらの者との間で解決するものとし、利用者は、サービス提供者に何らかの請求又は苦情を申し立てないものとします。

1-8-2 利用者は次の各号の場合には、本サービス、運送サービスの全部又は一部が利用できず、それにより利用者又は第三者が被った損害・損失に対して、それがサービス提供者の故意又は重過失により生じた場合を除き、サービス提供者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) 利用者の予約情報に誤りがある場合

(2) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等が正しく設置若しくは接続されていない場合、故障、損壊、不具合等があり正常に作動しない場合、又はこれらの組み合わせにおいて不適合である場合、若しくは本サービスの利用に障害となるような機能設定をしている場合

(3) 本アプリ対応端末又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順守しなかった場合

(4) 本アプリ対応端末の電池切れ等、端末又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

(5) 本アプリ対応端末、本アプリ対応端末のOSのバージョンアップの有無等によって、利用者が利用できる各種機能の内容が異なる場合があり、サービス提供者は、利用者に対して本アプリの全ての機能を利用可能であることを保証しません。

1-8-3 本項その他本規約上のサービス提供者の責任を免責する規定にかかわらず、消費者契約法の適用その他の理由により、サービス提供者が利用者に対して損害賠償責任を負う場合でも、損害賠償の範囲は、サービス提供者の行為を直接の原因として現実に発生した損害に限定されるものとする。

1-9 (個人情報)

サービス提供者が本サービス提供に伴い取得した利用者の個人情報は、サービス提供者が定める個人情報保護方針、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ます。

1-10 (取得情報の取り扱い)

1-10-1 利用者は、本サービスの利用によってサービス提供者、配車管理システム提供事業者、運送事業者が取得する個人情報について、当該取得情報が本アプリのサービス提供に際し収集・蓄積され、サービ

ス提供者の個人情報保護方針及び日本の個人情報保護法令に基づいて処理されることを承諾します。

1-10-2 利用者は、サービス提供者が前項で定めた取得情報を、サービス提供者及びサービス提供者が提携する事業者と共同で、サービス内容向上のために利用することを承諾します。

1-11 (連絡/通知)

(1) 本サービス及び本アプリに関する問い合わせその他利用者からサービス提供者、配車管理システム提供事業者に対する連絡又は通知、及び本規約の変更に関する通知その他サービス提供者から利用者に対する連絡又は通知は、サービス提供者の定める方法で行うものとします。

(2) サービス提供者又は運送事業者が個人情報に含まれる利用者のメールアドレスその他の連絡先に連絡又は通知を行った場合、利用者は当該連絡又は通知を受領したものとみなします。

1-12 (利用者としての地位の譲渡等)

利用者は、サービス提供者の事前の承諾なく、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることができません。

第2章 運送サービス

2-1 (適用範囲)

第2章運送サービスで規定する規約は、サービス提供者が提供する運送サービスについて、特に定めるものです。

2-2 (運送サービスの提供依頼、及び、提供の拒絶)

利用者は、2-3 で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。これに対してサービス提供者は、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、以下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以下の各号に該当するとサービス提供者が判断する場合は、運送サービスの提供は行わないものとします。

- (1) サービス提供者が指定する乗降場所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) メールアドレスの入力誤り等を含む虚偽の内容を含む提供依頼
- (5) その他、サービス提供者が不適切と認める提供依頼

2-3 (運送サービスの提供依頼、及び、提供の拒否)

2.3.1 利用者は以下の各号の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、乗車場所、降車場所、乗車人数、乗車日時、名前、電話番号、メールアドレスを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。

2-3-2 利用者は乗車希望日の予約型乗合交通運行時間帯、かつ、前日 17 時までの予約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 時～17 時に限ります。

また、サービス提供者の判断により、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、サービス提供者は、インターネッ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。

2-3-3 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。

2-4 (運送サービス提供手続き、運送サービス情報の通知等)

2-4-1 サービス提供者は、2-3 に定める利用者からの運送サービス提供依頼に基づき、予約型乗合交通車両の配車手続きを行い、利用者の乗降場所、乗降予定時間等を当該利用者に、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) 本アプリの画面上
- (2) 登録端末へのメール通知
- (3) 電話予約受付オペレーターによるご案内

2-4-2 以下各号に該当する場合、配車手続き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、配車手続き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) 利用者の入力内容の誤り等により、配車手続きが完了しなかった場合
- (4) 何らかの理由により予約型乗合交通の運行を運休する場合
- (5) その他、システム上の事情等により適切な配車手続きが困難となる場合

2-4-3 乗降場所、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、サービス提供者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。

2-4-4 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指します。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、若しく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。

2-5 (予約完了後の変更・キャンセル)

2-5-1 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、予約内容のキャンセル・変更を希望する場合は、案内されている配車日の前日までに、予約に用いた端末上にある本アプリを用い、予約内容のキャンセルの手続きを行うものとします。変更希望の場合はキャンセルの上、再度、新規予約を行うものとします。配車日当日は配車時刻 1 時間前までに電話オペレーターを通じて予約内容の変更・キャンセルの手続き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1時間前までに、電話オペレーターを通じて予約内容の変更・キャンセルの手続きを行うものとします。

2-5-2 再度の運送サービス提供依頼に基づいて実際に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、サービス提供者及び運送事業者は責任を負いません。

2-6 (車両の乗車・運行等)

2-6-1 利用者は、前項に基づき配車手続きがなされた際に指定された乗車場所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、サービス提供者及び運送事業者は責任を負いません。

2-6-2 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、車両の乗務員に対して、2-4 に基づき通知された予約情報における利用者名又は予約番号をお伝えいただく必要があります。

2.6.3 利用者は、該当車両に乗車した後、緊急の場合等を除き、2-4 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、2-4 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。

2-7 (運送事業者による旅客運送サービスの提供)

2-7-1 本アプリを通じて配車が行われた車両の運行は、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。

2-7-2 利用者が支払うべき運賃及び支払方法等は、サービス提供者の定めるところによるものとします。

2-7-3 サービス提供者は、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。

2-8 (利用料金)

利用者は本アプリを無料で利用できます。ただし、本アプリを通じて予約を行い、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、サービス提供者の定めるところに従うものとします。

2-9 (第三者利用)

2-9-1 本アプリ又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。

2-8-2 第三者利用を行う場合は、依頼者は、2-4 に基づき通知された内容を乗車者へ漏れなく伝え、乗車者が遅滞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。

2-10 (免責)

配車予定時間、降車場所への到着予定時等は、天候や道路状況等のサービス提供者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、通知通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サービス提供者及び運送事業者は、故意又は重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。

2-10-1 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、サービス提供者及び運送事業者は責任を負わないものとします。

2-10-2 利用者による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、サービス提供者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。

2-10-3 サービス提供者及び配車管理システム提供事業者は、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サービス提供者又は配車管理システム提供事業者は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。

以上

制定：2024 年 2 月 20 日
津山市産業経済部 商業・交通政策課