

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、桑名市(以下「本市」といいます)が運営・提供するオンデマンドバスサービス(「のるーと桑名」という名称)(以下「本サービス」といい、本サービスをご利用になるすべての方(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、次に掲げる通りとします。

(1) 利用者

本サービスを利用するすべての方

(2) 運送事業者

本市がオンデマンドバスの運送を委託する事業者(三重交通株式会社)

(3) 運行サービス

本市が運営・提供するのるーと桑名という名称のオンデマンドバスによる運行サービス

(4) 本アプリ

本市及び運行管理システム提供事業者が運行サービスの予約受付等を利用者向けに提供するにあたって、利用者が用いるスマートフォン用アプリケーションソフトウェア

3. (運行サービスの提供依頼、及び、提供の拒絶)

利用者は、4で規定する方法に従って、運行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、運行事業者に運行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本市が判断する場合は、運行サービスの提供は行な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)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. (運行サービスの提供依頼の方法)

4.1. 利用者は以下の各号のいずれかの方法により運行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、運行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、乗車区分、乗車日時、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、運行サービス提供の申し込みを行います。

4.2. 利用者は乗車希望日 7 日前から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 9:00~18:30 および土曜・祝日の 9:00~18:00 に限ります。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。

4.3. 運行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。

5. (運行サービス提供手続き、運行サービス情報の通知等)

5.1. 本市は、4 に定める利用者からの運行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きを行い、利用者の運行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) 本アプリの画面上

(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)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
- 5.2. 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) 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きが困難となる場合
- 5.3. ミーティングポイント(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、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。
6. (予約完了後の変更・キャンセル)
- 6.1. 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・キャンセルの手続きを行うものとします。
- 6.2. 再度の運行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。
7. (車両の乗車・運行等)
- 7.1. 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ミーティングポイント(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、本市及び運送事業者は責任を負いません。
- 7.2. 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、車両の運転士に対して、5に基づき通知された予約番号登録情報における(電話番号の下4桁)をお伝えいただく必要があります。
- 7.3. 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。
- 7.4. 利用者は、該当車両に乗車した後、緊急の場合等を除き、5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、5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。
8. (運行事業者による旅客運送サービスの提供)
- 8.1. 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行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。
- 8.2. 利用者は、運行事業者の約款に従い、旅客運送サービスを受けるものとします。
- 8.3. 本市は、運行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。
9. (第三者利用)
- 9.1. 本アプリまたは電話オペレーターを通じて運行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。
- 9.2. 第三者利用を行う場合は、依頼者は、5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。

10. (クレジット決済サービス)

- 10.1. クレジット決済サービスでは、利用者が本アプリにクレジットカード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クレジットカードを選択することにより、本運行サービスの運賃支払いに、クレジットカードを用いることが可能となるサービスです。
- 10.2. 利用者は、当該利用者にクレジットカードを提供する者(クレジットカード会社)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。
- 10.3. 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「クレジットカード」を選択することでクレジットカードによる決済を利用することが可能となります。
- 10.4. クレジットカードの決済が確定するタイミングは、降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。
- 10.5. クレジットカード決済の利用は、クレジットカードを所有し、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。
- 10.6. 運賃が利用者によって登録されたクレジットカードにより決済を行うことができなかった場合は、決済不可の事由を利用者が自ら解消し再決済を実行するか、利用者において別の決済手段(現金、PayPay)で運送事業者を支払うものとします。

11. (クーポン等)

- 11.1. 利用者は、本アプリまたは管理者を通じて発行される割引クーポンを、本サービス内においてのみ利用することができます。

12. (免責)

- 12.1. 5における、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、本市及び運行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。
- 12.2. 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。
- 12.3. 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、本市及び運行事業者は賠償する責任を負わないものとします。

13. (個人情報)

本市が本サービス提供に伴い取得した利用者の個人情報は、桑名市個人情報保護条例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。

なお、個人情報の利用目的は次に掲げる通りです。

- (1) 本市の取得するすべての個人情報について
 - ① 契約先などとの契約の履行・管理に使用するため
 - ② 苦情やお問い合わせをいただいた際のその後のご連絡など、諸問題を解決するための必要な業務に使用するため
- (2) 本市及び運行管理システム提供事業者(ネクスト・モビリティ株式会社)が提供する各種サービス(「のりーと」等)の会員登録や、予約の際にご提供いただく個人情報について本市の取得するすべての個人情報について
 - ① 各種サービスに関するお知らせや、規約等の変更を通知するため。
 - ② ご予約内容等(リクエストを含む)を正確に把握し、適切に対応するため。
 - ③ 懸賞やキャンペーン等の実施、並びに、応募者へのご連絡に使用するため。
 - ④ 市場調査やアンケートなどの研究活動、及び、経営分析・運行計画の立案、新商品・新サービスの立案、並びに、本市の提供するサービスに必要なシステムや車両などの開発に使用するため。
 - ⑤ 緊急時などに、本人へ連絡する場合に使用するため。

以上
制定:2022年11月14日
桑名市