

AI 乗合オンデマンド交通のらざあ利用規約

(総則)

第1条 AI 乗合オンデマンド交通のらざあの運行を開始するにあたり、本規約は、茅野市が提供する、AI 乗合オンデマンド交通のらざあ利用アプリケーション（以下「アプリ」という。）を利用した車両の運行（以下「アプリ予約」という。）又はコールセンターへの電話連絡を行い利用した車両の運行（以下「電話予約」という。）に関し、利用者のルールを定めるものとする。

(事前予約等)

第2条 AI 乗合オンデマンド交通のらざあの事前予約については、アプリ予約及び電話予約ともに、利用日の1週間前から利用当日の1時間前までとする。ただし、アプリ予約及び電話予約ともに受付時間は、午後5時半までとする。

(アプリ予約によるサービスの概要)

第3条 アプリ予約によるサービスは、本規約に定める方法による乗車予約に基づき、配車を手配した車両（以下「車両」という。）に利用者が乗車し、目的地まで移動するものとする。なお、アプリ予約によるサービスの利用方法は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者は、第8条に定める方法により、出発地、目的地、利用時間及び乗車人数等の情報をアプリに入力し、乗車予約を行う。
- (2) 利用者は、前号の予約に基づき配車の手配を行った車両に、アプリが算出した運行ルートにより出発地で乗車し、目的地で降車することができる。

(電話予約によるサービスの概要)

第4条 電話予約によるサービスは、本規約に定める方法による乗車予約に基づき、車両に利用者が乗車し、目的地まで移動するものとする。なお、電話予約によるサービスの利用方法は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者は、第8条に定める方法により、出発地、目的地、利用時間及び乗車人数等の情報をコールセンター担当者に伝え、予約を行う。
- (2) 利用者は、前号の予約に基づき配車の手配を行った車両に、出発地で乗車し、目的地で降車することができる。

(利用者の遵守事項)

第5条 利用者は、本規約に同意のうえ、サービスの概要を理解し、AI 乗合オンデマンド交通のらざあ運行に協力するものとする。

(運行エリア、運行期間)

第6条 サービスの運行エリア、実施期間等は次のとおりとする。

- (1) 電話予約によるサービスの運行エリアは、茅野市公式ホームページ上に定める。
- (2) アプリ予約によるサービスの運行エリアは、アプリ上に定める。

- (3) 運行は、2022 年 8 月 22 日から開始する。ただし、不測の事態が生じ、サービスの運行エリア内において、サービスを実施できない場合にあっては、この限りではない。
- (4) 前号に定める運行時間は、午前 8 時から午後 7 時までとする。

(利用に係る費用)

第 7 条 アプリの利用は、無償とする。ただし、アプリ予約及び電話予約に必要となる通信機器に係る費用、通信料及び通話料は、利用者の負担とする。

2 運賃は、下記茅野市公式ホームページに記載する。

<https://www.city.chino.lg.jp/site/new-kotsu/noraza-ryokin.html>

(乗車予約の申込方法)

第 8 条 乗車予約の申込みは、次の各号のいずれかの区分に応じ、当該各号に定める方法により行うものとする。この場合において、乗車予約に必要となる通信機器等は、利用者が用意するものとする。なお、予約の申込みにより利用者は、本規約に同意したものとみなす。

- (1) アプリ予約により、当該サービスを利用する方法は、アプリを起動し、利用者登録を行い、出発地及び目的地を入力し、確定後、目的地までの所要時間、利用金額、配車する車のナンバーが表示される。アプリ予約は、利用日の 1 週間前から利用当日の 1 時間前までとする。ただし、アプリ予約の受付時間は、午後 5 時半までとする。
- (2) 電話予約により、当該サービスを利用する方法は、コールセンター（営業時間は午前 7 時半から午後 5 時半まで）へ電話をかけ、利用者登録を行い、出発地と目的地を予約すると乗車場所、所要時間、利用金額と配車する車のナンバーが案内される。電話予約は、利用日の 1 週間前から利用当日の 1 時間前までとする。ただし、電話予約の受付時間は、午後 5 時半までとする。

2 道路の交通状況、天候、利用可能な車両の有無等によって、希望どおりの予約を受け付けられないことがある。

(配車情報の通知)

第 9 条 茅野市は、前条の利用者からの乗車予約の申込みに基づき、車両の配車手続きを行い、利用者及び運行を担当する車両のナンバー、乗降予定時間、運行ルート及び乗車場所まで移動する案内をアプリ画面の表示により通知するものとする。なお、電話予約による場合は、乗車場所、所要時間、利用金額、及び配車する車のナンバーをコールセンター担当者が案内するものとする。

2 次の各号に定める場合は、配車を行うことができない。

- (1) 車両が満席の場合又は配車可能となる車両がない場合
- (2) 利用者が本規約に違反した場合又はその恐れがある場合
- (3) 電話予約によるサービスの一時停止又は中断をした場合
- (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

3 配車は、道路の交通状況及び車両の運行状況等を踏まえ、決定される。

4 利用者は、成立した予約を変更する場合は、次項により当該予約をキャンセルのうえ、

第8条により再度予約の申込みを行うものとする。なお、利用者が乗車予定時間を4分以上経過しても、乗車場所にいない場合は、キャンセルしたものとみなす。

- 5 利用者は、予約の成立後から第1項により通知等された乗車予定時間までの間にあっては、当該予約をアプリの画面上でキャンセルすることができる。なお、電話予約の場合は、コールセンターへ再度電話し、乗車予定時間までに予約のキャンセル手続きを行うことができる。

(車両の乗車・運行)

第10条 利用者は、前条により配車手配がなされた車両への乗車時に、乗車する者を確認するため、車両のドライバーに対して、予約者の氏名を申し出るものとする。また、予約者の氏名を申し出ることができない場合は、乗車を断る場合がある。

- 2 車両は、道路の交通状況や車両の運行状況等により、配車手配時に通知された所要時間及び運行ルートのとおりには運行できない場合がある。

(未成年者による利用)

第11条 サービスを利用しようとする者が未成年者である場合、親権者等の法定代理人の同意を得た上でサービスを利用する必要がある。未成年者がサービスを利用した場合、未成年者は、親権者等の法定代理人から同意を得たものとみなす。

(アプリ予約による支払方法)

第12条 アプリ予約を行った利用者はアプリ決済サービスを利用することができる。アプリ決済サービスは、利用者が事前にアプリに登録したクレジットカード決済することができる。なお、クレジットカードについては、Visa、MasterCard、AmericanExpress、JCBに限る。また、現金支払いも可能とする。

- 2 アプリ予約を行った利用者は、アプリ決済サービスを通じて利用する決済方法（クレジットカード）を利用者に提供する者（クレジットカード会社や通信事業者を含み、以下「決済方法提供者」という。）が定めた当該決済方法の利用に関する規則又は当該決済方法に係る契約内容等を遵守した上でアプリ決済サービスを利用するものとする。
- 3 アプリ決済サービスを利用する者が、料金の支払義務を負う場合、茅野市の指定する方法で、料金を利用者が予約時に登録した決済方法により支払う。
- 4 アプリ決済サービスの利用は、支払方法（クレジットカード）を所有し、当該支払い方法が利用可能な利用者本人に限る。なお、第三者利用の場合であっても、アプリ決済サービスによって料金の決済を行う場合には、予約者の支払方法によるものとする。
- 5 料金が予約者によって登録されたクレジットカードの決済方法により決済を行うことができなかった場合は、利用者本人は、現金で当該料金を事業者を支払うものとする。また、アプリの通信事情その他の事由により登録されたクレジットカードの決済方法により決済を行うことができなかった場合、現金で料金を事業者を支払う。
- 6 事業者はアプリ決済サービスの利用者に対して予約時に登録したメールアドレスにレシートを発行する。
- 7 茅野市は、アプリ予約利用者に対して、1回無料相当の乗車割引が受けられる紹介コ

ードや一時的なキャンペーンに使う割引コード等を所定の方法で発行することができる。ただし、一部利用者のアプリ設定等の関係で利用できない場合もある。クーポンの利用等については以下の各号に定める。

- (1) 利用者は、茅野市が発行したクーポンに記載される所定の識別子（以下「クーポンコード」という。）をアプリ予約時に入力する方法を含め、所定の方法に従いクーポンを利用することができる。
- (2) クーポンの利用による割引は、利用者が予約の際に選択してクーポンの操作をし、サービス利用時に前号に定める所定の方法によりクーポンを設定したうえで、適用される。アプリ決済サービスによる決済が正常に完了しない場合、クーポンの利用による割引が適用されない場合がある。
- (3) クーポンに有効期限を設ける場合がある。
- (4) 利用者は、茅野市が認める場合を除き、クーポンコードを開示、公表等してはならない。
- (5) 発行するクーポンの内容は予告なく変更される場合がある。

（電話予約による支払方法）

第 13 条 電話予約を行った利用者は料金を現金で支払うものとする。

2 事業者は利用者から申し出があれば、任意の様式で領収書を発行する。

（利用者の禁止事項）

第 14 条 利用者の、次の各号に定める行為を禁止する。

- (1) アプリを通じて法令又は公序良俗に反する行動を行うこと。
- (2) アプリを利用して第三者に何らかのサービスを提供すること。
- (3) 不正アクセス行為、コンピューター・ウイルス等の有害なプログラムの送信等、茅野市、運行事業者又は第三者に対して支障・損害を与える恐れがある行為をすること。
- (4) 茅野市が承認した場合を除き、アプリを通じて入手した一切のデータ又は情報等を、著作権法で認められた私的利用の範囲を超える複製、販売、出版、その他の目的で利用すること。
- (5) 道路運送法(昭和 26 年法律第 183 号)における刃物や可燃性液体等を車内へ持ち込むこと。
- (6) 利用者本人が車内に持ち込むことができない大量の荷物や膝の上若しくは足元に置くことのできない大型の荷物等を車内へ持ち込むこと。
- (7) 茅野市又は事業者の知的財産権その他権利を侵害すること。
- (8) 虚偽の乗車予約を行うこと。
- (9) 配車確定後のキャンセルを繰り返す行為をすること。
- (10) サービスの運営を妨害する恐れのある行為を行うこと。
- (11) 茅野市が不適切と判断する行為を行うこと。
- (12) その他当該規約に定める事項に違反すること。
- (13) 第三者（同乗者を含む）に同条各号に該当する行為をさせること。

2 利用者が前項各号のいずれかに該当する行為を行ったと茅野市が判断する場合には、

茅野市は当該利用者に対して本サービスの利用を禁止することができる。

(電話予約によるサービスの一時停止・中断)

第 15 条 茅野市は、アプリの安定的な運用のために、整備等の保守・点検又は工事を行う場合、及びその他運用上又は技術上やむを得ない事情が発生した場合、一時的に電話予約によるサービスを停止することがある。この場合、茅野市は、電話予約によるサービスの提供ができなくなった旨を事前にホームページ等で公表するものとするが、緊急やむを得ない場合は、この限りではない。

2 天災、事変その他の非常事態、若しくは電力供給異常、通信回線の異常等の不可抗力に起因してアプリの提供が中断された場合、電話予約によるサービスの提供ができなくなった場合も茅野市は利用者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わない。

(アプリの変更、追加又は廃止)

第 16 条 茅野市は、利用者に事前に通知することなく、アプリの内容の全部又は一部を変更、追加又は廃止することができる。

2 アプリの内容の変更、追加又は廃止により、利用者が損害を被った場合でも、一切の責任を負わない。

(個人情報の取扱い)

第 17 条 サービスの提供に伴って取得した利用者の個人情報については、茅野市が別途定めるセキュリティポリシーに従って取扱うものとし、利用者は、当該セキュリティポリシーに同意するものとする。なお、利用者が当該利用規約に定める方法で予約の申込みをする場合、利用者は、当該予約に応じた配車を実現するために必要な限度で、自己の個人情報のうち茅野市が指定するものを事業者を提供することを茅野市に委託するものとし、茅野市は委託を受けて利用者に代わって利用者の個人情報を事業者を提供する。

(免責事項)

第 18 条 アプリ予約及び電話予約により提供される各種機能に関する正確性、目的適合性、商品性その他権利侵害等がないことについて何ら保証するものではなく、茅野市の故意または重過失による場合を除いて、サービスの利用に際して生じた損害（アプリの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷を含む。）につき、一切の責任を負わない。消費者契約法の適用その他の理由により茅野市が利用者に対して損害賠償責任を負う場合においても、茅野市の賠償責任は、直接かつ通常の損害についての責任に限られ、また、当該利用者が当該損害の原因となった予約の申込みについての当該予約の申込みに係る料金を上限とする。

2 アプリに関連して利用者と他の利用者、事業者その他の第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、利用者の責任において処理及び解決するものとし、茅野市はかかる事項について一切責任を負わない。

(本規約の変更)

第 19 条 茅野市は、必要と認めるときは利用者へ予告なく、本規約を変更できる。そうした場合は、変更後の本規約が適用されるものとする。

(本規約の公表)

第 20 条 本規約は、茅野市ホームページに掲載するものとする。

(専属的管轄)

第 21 条 利用者と茅野市との間で本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合は、長野地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(言語)

第 22 条 本規約について、日本語以外の言語へ翻訳された場合、法的拘束力を有しない。

(問い合わせ先)

ご意見、ご質問、苦情のお申出その他個人情報の取扱いに関するお問合せは、下記の窓口とする。

〒391-8501 長野県茅野市塚原二丁目6番1号

茅野市企画部地域創生課 地域創生係 担当者

電話番号0266-72-2101 (内線232、233)

メールアドレス sousei@city.chino.lg.jp