

サービス利用規約・個人情報保護方針

1. (本規約の適用)

本利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、鞍手町（以下、「サービス提供者」といいます。）が運営・提供する「のるーと鞍手」という名称の AI オンデマンド交通による運行サービス（以下、「運行サービス」といいます）について定めるものであり、本運行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）とサービス提供者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) 運行サービス

サービス提供者が運営・提供する「のるーと鞍手」という名称のオンデマンド交通による運行サービス

(2) 運行事業者

AI オンデマンド交通を運行する事業者（MGタクシー株式会社）

(3) 利用者

運行サービスを利用するすべての方

(4) アプリ

サービス提供者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、サービス提供者は運行サービスの提供手続きを行い、また、運行事業者に運行サービスの提供を行うよう指示するものとします。ただし、利用者は、以下の各号に該当する運行サービスの提供依頼を行ってはならず、利用者による運行サービスの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、運行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地点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) 鞍手町に在住の方、鞍手町内にお勤めの方、鞍手町内に通学されている方以外の方の提供依頼

(6) その他、サービス提供者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) アプリ及び LINE より提供依頼を行う場合

アプリ及び LINE 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、決済方法等の必要情報を利用者自身で入力します。

(2) 電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合

サービス提供者の指定する電話予約受付窓口へ架電のうえ、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、即時での運行サービスのほか、日時を指定して運行サービスの提供依頼を行うことができます。なお、日時を指定して運行サービスの提供依頼を行う場合は、AI オンデマンド交通の運行時間帯に限らず、乗車希望日の7日前より可能とします。ただし、電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合は、以下の電話受付可能時間内に限ります。

(平日) 9:00～17:00

4.3 運行サービスの提供依頼に係る利用者の利用端末の通信費や通話料は、利用者の負担とします。

5. (運行サービスの提供手続き、配車予約情報の通知等)

5.1 サービス提供者は、4.に定める運行サービスの提供依頼に基づき、運行サービスの提供手続きを行い、利用者に対して、乗降地点、乗車予定時刻、降車予定時刻、運賃、車両の番号等（以下、「配車予約情報」といいます。）を、以下のいずれかの方法で通知します。なお、当該通知がなされた時点で、配車予約が成立するものとします。

(1) アプリの画面上

(2) LINE 通知メッセージ

(3) 登録端末へのプッシュ通知

(4) 登録端末への SMS (ショートメッセージサービス) の配信

(5) 電話予約受付オペレーターによる口頭での案内（電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合に限る）

5.2 以下各号に該当する場合、運行サービスを提供することができない場合があります。

(1) 営業終了時刻の直前等、配車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、またはそのおそれがある場合

(3) 何らかの理由により AI オンデマンド交通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運行サービスの提供が困難となる場合

5.3 配車予約情報は、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。

6. (予約完了後のキャンセル・変更)

6.1 利用者は、運行サービスの提供依頼を行った後に配車予約のキャンセル、または配車予約情報の変更を希望する場合、案内されている車両の到着予定時刻までに運行サービスの提供依頼時の方法と同様の方法にて、当該予約のキャンセル手続きを行う、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。

6.2 再度の運行サービスの提供依頼に基づき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、サービス提供者及び運行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、5.に基づき配車手続きがなされた際に、指定された乗降地点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指定の乗降地点へ現れず、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行事業者は責任を負いません。

7.2 利用者は、手配された車両の乗車時に、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、予約番号（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。

7.3 車両は、道路の交通状況や他の予約状況等を踏まえ、配车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乗降地点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乗降地点以外の乗降地点へと変更することもできないものとします。

8. (運行事業者による運行サービスの提供)

8.1 5.に基づき配車が行われた車両の運行は、サービス提供者との運行業務契約に基づき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運行サービスを受けるものとします。

8.2 利用者は、運行事業者の運行約款に従い、運行サービスを受けるものとします。

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

8.4 サービス提供者は、運行事業者による利用者に対する運行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 アプリまたはLINEまたは電話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。）と運行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運行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、乗車者が滞りなく運行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. (クレジットカード決済サービス)

10.1 利用者は、アプリにクレジットカード番号等のクレジットカード情報を登録のうえ、運行サービスの提供依頼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、運行サービスの運賃支払いにクレジットカード決済を利用することが可能です。鞍手町 LINE 公式アカウント及び電話予約受付窓口からの利用者のクレジットカード番号等の登録はできません。

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または決済方法に係る契約内容等を遵守したうえで、クレジットカード決済を利用するものとします。

10.3 10.1 で規定する方法によってクレジットカード情報を登録した利用者が、電話予約受付窓口を通じて運行サービスの提供依頼を行う場合、利用者からクレジットカード決済を利用する旨の申し出があり、かつ登録情報のうち氏名・電話番号により本人であることが確認できる場合に限り、クレジットカード決済を利用することが可能です。

10.4 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、また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）ご本人名義の支払いによるものとします。

10.5 利用者は、登録されたクレジットカードにより決済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決し再決済を実行するか、利用者において別の決済手段で運行事業者に支払うものとします。

11. (クーポン等)

利用者は、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.に定める配車予約情報のうち乗車予定時刻及び降車予定時刻は、他の予約状況、天候、道路状況等により、サービス提供者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、通知通りの時刻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行事業者は、故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

12.2 乗降地点には、段差等の乗降に際して注意を要する箇所がある場合があります。段差へのつまずき等に起因する利用者が被る被害について、サービス提供者及び運行事業者は責任を負わないものとします。

12.2 利用者による運行サービス提供依頼が本規約に違反する場合、利用者の責めに帰すべき事由によって利用者が運行サービスを享受できなかったことに起因して利用者が被った被害について、サービス提供者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)

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、「鞍手町個人情報の保護に関する法律施行条例」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。

14. (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。