

サービス利用規約

1. (総則)

1. 1. (本規約の適用)

本利用規約(以下「本規約」という。)は、中央市地域公共交通活性化協議会(以下「協議会」という。)が運営及び提供する AI オンデマンド交通サービス「のるーと中央」を利用する者と協議会との間に適用されるものとする。

1. 2. (定義)

本規約において、次に掲げる用語の意義は、それぞれ定めるとおりとする。

(1) 本サービス	協議会が運行管理システム提供事業者を介して、アプリ又は電話での予約受付等を通じて提供するすべてのサービス(ログイン、会員登録、プロフィール登録、目的地設定、現在地設定、配車検索、配車予約、搭乗者人数設定、予約キャンセル及び降車後評価などを含む。)をいう。
(2) 運行管理システム提供事業者	協議会が、AI オンデマンド交通サービスを提供するに当たり、運行管理システムの提供を委託する事業者をいう。
(3) 本アプリ	協議会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当たり、利用者が用いるアプリケーションソフトウェアをいう。
(4) 本コンテンツ	本サービス上で提供される文字、音、静止画、動画、ソフトウェアプログラム、コード等の総称(投稿情報を含む。)をいう。
(5) 利用者	本サービスを利用するすべての者をいう。
(6) 登録利用者	本アプリの利用者登録を完了した者をいう。
(7) 個人情報	個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報をいう。
(8) 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をいう。
(9) 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をいう。
(10) 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をいう。
(11) オンデマンド車両	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車両をいう。
(12) 運送事業者	協議会がオンデマンド車両の運行に関する協定を締結し、利用者を運送する事業者をいう。
(13) 運送サービス	運送事業者が行うオンデマンド車両による運送サービスをいう。

1. 3. (本規約の成立及び変更)

- 1.3.1 利用者は、本アプリを対応端末にダウンロード及びインストールしたのち協議会及び運行管理システム提供事業者の指定する方法に従ってログインを行ったとき又は電話での予約受付を利用して運送サービスの提供を依頼したときをもって、本規約及び個人情報保護方針に同意したものとみなす。
- 1.3.2 協議会は、本規約の変更に当たり、変更の内容及び効力発生時期について、協議会のウェブサイトへの掲示、協議会からの通知、運送事業者を通じての通知その他の方法により効力発生日の相当期間前までに利用者に周知するものとする。
- 1.3.3 利用者は、前項の規定によって周知を受けた本規約の変更に同意しないときは、効力発生日までに協議会に本サービスの利用停止を申し入れしなければならない。
- 1.3.4 本規約の変更は、1.3.2の手続完了後、効力発生日から適用する。

1.4. (運行管理システムの提供)

- 1.4.1 協議会は、本サービスを提供するための運行管理システムを運行管理システム提供事業者から調達して利用者に提供するものとする。
- 1.4.2 協議会は、運行管理システムの不具合といった本サービス提供の障害となり得る事由が生じたときは、速やかに運行管理システム提供事業者の不具合からの復旧を指示するとともに、復旧のための必要な措置を講じなければならない。

1.5. (表明及び保証並びに誓約)

利用者は、本サービスを利用するに当たり、次に掲げる事項を表明及び保証し、又は誓約するものとする。

- (1) 反社会的勢力等(暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者。以下同じ。)ではなく、資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営及び経営に協力又は関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流又は関与を行っていないこと。
- (2) 本規約の有効期間中、反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力又は関与する等社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行わないこと。

1.6. (著作権等)

- 1.6.1 本コンテンツに関する著作権、商標権及び意匠権等(以下「著作物等」という。)の知的財産権は、協議会、運行管理システム提供事業者、システムの開発者及びそのサプライヤーに帰属するものとする。
* 著作権及び意匠権は、Spare Labs Inc.、スぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社及びそのサプライヤーに帰属し、商標権("のるーと")はネクスト・モビリティ株式会社に帰属するものとする。
- 1.6.2 利用者は、本サービスを通じて入手した著作物等を、著作権法(昭和45年法律第48号)、商標法(昭和34年法律第127号)、意匠法(昭和34年法律第125号)、その他関係法令等で認められた私的使用の範囲でのみ利用できるものとする。
- 1.6.3 本サービスに寄せられた提案、感想、又はその他の意見(以下「提案等」という。)に関する著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む。)、その他一切の権利は、協議会、ネクスト・モビリティ株式会社、Spare Labs Inc.、スぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社に帰属するものとする。この場合において、利用者は、提案等について著作者人格権を行使することはできない。

1.7. (利用の取消し)

協議会及び運行管理システム提供事業者は、利用者が次の各号のいずれかに該当するときは、利用IDの削除又は利用を停止させることができる。

- (1) 協議会、ネクスト・モビリティ株式会社、Spare Labs Inc.、スぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社及びそのサプライヤーの著作物等の知的財産権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (2) 本アプリへの不正アクセス、不正攻撃又はそのおそれのある行為

- (3) 本サービス若しく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、又はそのおそれのある行為
- (4) 協議会若しくは運送事業者の営業活動を妨害する行為、又は妨害するおそれのある行為
- (5) 協議会若しくは第三者に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為
- (6) 犯罪的行為若しくは犯罪的行為に結びつく行為、又はそのおそれのある行為
- (7) 本アプリを利用することによって得られる一切の情報を業として利用する行為、又は方法の如何を問わず第三者の利用に供する行為
- (8) 本アプリを対応端末以外の端末(対応端末を不正に改造した端末を含む。)を使用して利用する行為
- (9) 本アプリの逆コンパイル、逆アセンブル等のリバースエンジニアリング行為
- (10) 本アプリを他のアプリケーション、サービスと組み合わせて利用する行為
- (11) 著作権物等の削除、又は改変する行為
- (12) 法令及び公序良俗に反し、又はそのおそれのある行為
- (13) 前各号に掲げるもののほか、本規約に違反する行為

1. 8. (本サービスの提供及び本規約の終了)

協議会は、利用者に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。この場合において、本規約は本サービスの提供終了と同時に終了するものとする。

1. 9. (本アプリ又は本サービスの一時的な中断)

1. 9. 1 協議会及び運行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、利用者に通知することなく、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できる。

- (1) 本アプリのシステム保守を定期的に、又は緊急に行うとき。
- (2) 火災、停電、戦争、暴動、騒乱又は労働争議等により、本サービスの提供ができなくなったとき。
- (3) 地震、噴火、洪水又は津波等の天災により、本サービスの提供ができなくなったとき。
- (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とき。
- (5) 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とき。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、協議会及び運行管理システム提供事業者が必要と認めるとき。

1. 9. 2 前項の規定による本アプリ又は本サービスの提供の一時的な停止によって生じた損害等については、協議会及び運行管理システム提供事業者はその責めを負わない。

1. 10. (利用者の賠償責任)

1. 10. 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協議会、運行管理システム提供事業者及び運送事業者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

1. 10. 2 利用者は、本アプリの利用に関連して、協議会が、運行管理システム提供事業者及び運送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ときは、当該請求に基づき協議会が支払いを余儀なくされた金額を賠償しなければならない。

1. 11. (本規約の有効期間)

本規約の有効期間は、1. 3の規定による本規約が成立した日から協議会が利用者からの本サービスの利用停止の申し入れを承諾した日又は本サービスの提供が終了した日のいずれか早い日までとする。

1. 12. (免責)

1. 12. 1利用者と運行管理システム提供事業者、運送事業者又はその他の第三者との間での紛争等について、当事者間で解決するものとする。

1. 12. 2協議会、運行管理システム提供事業者及び運行事業者は、次のいずれかに該当する場合には、本サービス又は運送サービスの全部又は一部が利用できないことにより利用者又は第三者が被った損害等については、その責めを負わない。

- (1) 利用者の届け出た情報の内容に誤りがあるとき。
- (2) 利用者に対応端末又はその他周辺機器等を正しく設置していない又は接続していないとき。
- (3) 利用者の対応端末又はその他周辺機器等が故障、損壊、不具合等により常に作動しないとき又はこれらの組み合わせにおいて不適合であるとき。
- (4) 利用者の対応端末又はその他周辺機器等が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とき。
- (5) 利用者に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とき。
- (6) 利用者の対応端末又はその他周辺機器等が電池切れを起こしている又は電力が正常に供給されていないとき。
- (7) 利用者の対応端末又はその他周辺機器等に電源が入っていないとき。
- (8) 利用者の対応端末又はその他周辺機器等のOSのバージョンアップの有無等により本アプリが十全に機能していないとき。
- (9) 前各号に掲げるもののほか、協議会、運行管理システム提供事業者及び運行事業者の責めによらないとき。

1. 12. 3本規約の規定にかかわらず、消費者契約法(平成12年法律第61号)の適用その他の理由により、協議会が登録利用者に対して損害賠償責任を負う場合については、損害賠償の範囲は、協議会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. 13. (準拠法及び合意管轄)

本規約の準拠法は日本法とし、本サービスに関する法的紛争の一切に関しては、甲府地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

1. 14. (分離可能性)

本規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定および一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとする。

1. 15. (個人情報の取扱い)

協議会が本サービス提供に伴い取得した利用者の個人情報は、協議会が別に定める「個人情報保護方針」及び個人情報の保護に関する法律及び関連法令に基づき、適切に取り扱うものとする。

* 協議会の個人情報保護方針は、次の項目について定めています。

- ア 協議会での個人情報保護の基本原則
- イ 取得する個人情報
- ウ 利用目的
- エ 個人情報の開示・訂正

1. 16. (取得情報の取り扱い)

1. 16. 1本サービスの利用によって協議会、運行管理システム提供事業者、運送事業者、Spare Labs Inc. 及びスペア・テクノロジーソリューションズ株式会社が取得する個人情報については、当該取得情報が本サービスの提供に際し収集及び蓄積され、協議

会の個人情報保護方針及び個人情報の保護に関する法律及び関連法令に基づいて処理されるものとする。

1. 16. 2前項の規定による取得情報は、協議会及び協議会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ものとする。

1. 17. (登録情報の管理責任)

1. 17. 1利用者は、本アプリ利用に際して登録情報について、自己の責任において任意に登録及び管理を行うものとする。
1. 17. 2協議会及び運行管理システム提供事業者は、登録情報によって本サービスの利用があったときは、利用登録を行った本人が利用したものとみなし、当該利用によって生じた結果及びそれに伴う責任については、利用登録を行った本人に帰属するものとする。
1. 17. 3利用者は、登録情報の不正使用により協議会又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
1. 17. 4登録情報の管理は、登録利用者が自己の責任において管理するものとする。この場合において、登録情報が不正確又は虚偽であったために利用者が被った不利益及び損害については、協議会はその責めを負わない。
1. 17. 5利用者は、登録情報の盗用又は第三者利用が判明したときは、直ちにその旨を協議会に通知するとともに、協議会からの指示に従うものとする。

1. 18. (連絡又は通知)

1. 18. 1本サービスに関する連絡又は通知の方法は、協議会が定めるものとする。
1. 18. 2協議会又は運送事業者が登録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ときは、利用者は当該連絡又は通知を受領したものとみなす。

1. 19. (利用者権の譲渡等の禁止)

本規約による本サービスを受ける権利は、他に譲渡し、又は担保に供してはならない。

2. (運送サービス)

2.1. (会員登録)

- 2.1.1 本サービスを利用しようとする者は、本アプリ又は電話予約受付の専用オペレーターを通じて会員登録を行うものとする。この場合において、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とき及び本規約に同意しないときは、本サービスを利用することはできない。
- 2.1.2 協議会及び運行管理システム提供事業者は、登録利用者に本アプリ又はSMSで連絡事項の告知及び広告その他の情報提供を行うものとする。
- 2.1.3 本アプリの利用料は、無料とする。

2.2. (運送サービス提供依頼)

- 2.2.1 運送サービス提供依頼の方法は、次に掲げる方法とする。
 - (1) 本アプリを利用する方法 登録利用者が本アプリに表示される画面に、出発地、目的地、乗車人数、決済方法等の必要情報を入力する方法
 - (2) 電話を利用する方法 専用オペレーターの指示する手順に従い、運送サービス提供依頼を行う方法
- 2.2.2 運送サービス提供依頼は、乗車希望日時の6日前から30分前までの範囲において行うことができる。ただし、前項(2)に規定する電話を利用する方法による場合は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除いた午前7時30分から午後4時30分までに限る。
- 2.2.3 協議会は、特に必要があると認めるときは、協議会のウェブサイトに掲載するなどの方法により利用者に周知のうえ、前項ただし書きに規定する電話受付時間を変更することができる。
- 2.2.4 運送サービス提供依頼に係る通信費及び通話料は、利用者の負担とする。

2.3. (運行サービス提供の指示)

協議会は、前項の規定による運送サービス提供依頼があったときは、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するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 協議会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う。)が疑われる提供依頼
- (4) 虚偽の内容を含む提供依頼
- (5) 前各号に掲げるもののほか、協議会が不適切と認める提供依頼

2.4. (配車手続き)

- 2.4.1 協議会は、前項の規定による指示を行ったときは、次に掲げるいずれかの方法により利用者の運送を担当するオンデマンド車両の番号、ミーティングポイント(乗降場所)、乗降予定時刻及びルート等を当該利用者に通知するものとする。この場合において、当該通知がなされた時点で、当該配車予約は成立したものとみなす。
 - (1) 本アプリの画面上
 - (2) 登録端末へのプッシュ通知
 - (3) 電話予約受付の専用オペレーターによる口頭でのご案内
- 2.4.2 前項の規定にかかわらず、次の各号にいずれかに該当するときは、配車手続きを行うことができない。
 - (1) オンデマンド車両が満席等、配車手続き可能な車両がないとき。
 - (2) 利用者が本規約に違反したとき又はそのおそれがあるとき。
 - (3) 災害その他特別の事情によりオンデマンド車両の運行を運休するとき。

- (4) 前各号に掲げるもののほか、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時。
- 2.4.3乗降予定時刻を含む配車手続きの内容は、他の利用者の予約状況及び道路の交通状況等を踏まえ、協議会が決定するものとし、利用者による指定はできない。
- 2.5.(予約成立後の変更又はキャンセル)
- 2.5.1利用者は、配車予約の内容の変更又はキャンセルを希望するときは、乗車予定時刻の前までに、当該予約を行った登録アカウントから本アプリを用い、当該予約のキャンセルを行い、又は行ったうえで再度運送サービス提供依頼を行うものとする。ただし、当該予約が2.1.1.(2)に規定する電話を利用する方法による場合は、専用オペレーターの指示する手順に従い、変更又はキャンセルを行うものとする。
- 2.5.2再度の運送サービス提供依頼に基づく配車予約の成立の可否は、当該依頼時点の状況によるものであり、配車予約の不成立に起因して利用者が被った損害等について、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.6.(車両の運行等)
- 2.6.1利用者は、2.4.の規定により配車手続きがなされたときは、乗車予定時刻までに指定のミーティングポイント(乗車場所)に待機するものとする。この場合において、利用者が乗車予定時刻までに現れず、オンデマンド車両に乗車できなかったときは異議を申し立てることはできず、これに起因して利用者が被った損害等について、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.6.2利用者は、オンデマンド車両に乗車するときに、予約番号(登録情報の電話番号の下4桁)を提示又は口頭で伝えることにより、配車を受けた利用者本人であることを証するものとする。
- 2.6.3利用者は、運送事業者の運送約款に従い、運送サービスを受けるものとする。
- 2.6.4オンデマンド車両の運行は、他の利用者の予約状況、天候及び道路の交通状況等による影響を受けることを前提とし、予約成立時に通知のあった乗降予定時刻の遅延に起因して利用者が被った損害等について、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.6.5利用者は、緊急の場合を除き、予約成立時に通知のあった降車場所以外に降車することができない。
- 2.6.6利用者が支払うべき運賃及び支払方法等は、協議会及び運送事業者の定めるところによる。
- 2.6.7運送サービスの提供中に発生した事故等については、協議会は責めを負わない。
- 2.7.(第三者利用)
- 2.7.1運送サービスの提供を依頼する者(以下「依頼者」という。)と運送サービスの提供を受ける者(以下「乗車者」という。)が異なる場合(以下「第三者利用」という。)については、依頼者は、乗車者に予め本規約の内容を同意させるものとし、当該第三者利用によって生じた結果及びそれに伴う責任については、依頼者に帰属するものとする。
- 2.7.2依頼者は、第三者利用を行うときは、予約成立時に通知のあった内容を乗車者に漏れなく伝え、乗車者が滞りなく運送サービスを受けることが可能な状態にするものとする。
- 2.8.(免責)
- 2.8.1予約成立時に通知のあった乗降予定時刻及びルート等は、他の利用者の予約状況、天候、道路の交通状況等の影響を受けることを前提とし、協議会及び運送事業者の支配の及ばない事情に左右されるものであり、当該乗降予定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、遅延等が生じたとしても協議会及び運送事業者に故意又は重大な過失があった場合を除き、協議会及び運送事業者は責めを負わない。

- 2.8.2利用者は、オンデマンド車両の乗降に当たり段差等に十分な注意を払うものとし、段差へのつまずきによる怪我等に起因して利用者が被った損害等について、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.8.3利用者の責めに帰すべき事由(利用者による運送サービス提供依頼が本規約に違反するとき、依頼の内容に誤りがあったときなど)によって利用者が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等について、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.9.(地図情報の完全性等の不保証)
本アプリで使用する地図情報は、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協議会及び運送事業者は故意又は重大な過失があった場合を除き、協議会及び運送事業者は責めを負わない。
- 2.10.(GPS 取得精度についての免責)
- 2.10.1本アプリで用いる位置情報は、対応端末に搭載されるGPS機能により取得した緯度情報、経度情報及び基地局の情報を指すものとする。
- 2.10.2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、位置情報と実際の位置に大きな誤差が生じること又は位置情報を得られないことがある。

以上

制定：2025年9月9日
改正：2026年10月1日

中央市地域公共交通活性化協議会