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」といいます。）は、南アルプス市（以下「本市」といいます。）が運営・提供する AI オンデマンド交通サービス「のるーと南アルプス」（以下「本サービス」といい、1.2及び2で定義される「運送サービス」を含みます。）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。

1.2.　（定義）

本規約上（2を含む）で使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとします。

(1) 本サービス	本市が下記運行管理システム提供事業者を介して、アプリ、電話での予約受付、LINE ミニアプリ等を通じて提供する全てのサービス。サービスには、ログイン、会員登録、プロフィール登録、目的地・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、降車後評価などを含むが、この限りではない。
(2) 運行管理システム提供事業者	本市が、AI オンデマンド交通サービスを提供するにあたり、運行管理システムの提供を委託する事業者
(3) 本アプリ	本市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あたって、利用者が用いるアプリケーションソフトウェア（LINE ミニアプリを含む）
(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）
(5) 利用者	本サービスを利用する全ての方
(6) 登録利用者	本アプリの利用者登録を完了した方
(7) 個人情報	氏名、メールアドレス、電話番号等特定の個人を識別することができる情報の総称
(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（上記個人情報を含む）
(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
(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
(11) AI オンデマンド交通車両	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
(12) 運送事業者	本市が AI オンデマンド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 （有限会社芦安観光タクシー、有限会社御勅使タクシー）
(13) 運送サービス	上記運送事業者が本アプリを通じた予約などに基づいて行う AI オンデマンド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、本アプリを対応端末にダウンロード及びインストールしたのち本市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時、もしくは、電話での予約受付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、および、別途定める個人情報保護方針に同意したものとみなします。

1.3.2. 本市は、本規約を変更しようとする場合には、変更の内容及び効力発生時期を明示し、効力発生日の相当期間前までに、本市ウェブサイトに掲示する方法など、本市から直接通知する方法又は、本市と運行に関する協定を締結している運送事業者を通じて通知する方法、又はその他の方法により、本サービス利用者に周知するものとします。

1.3.3. 前項による本規約の変更について同意しない本サービス利用者は、効力発生日までに、本市に対して、サービスの利用停止を申し入れることで、サービスの利用を停止することが出来ます。

1.3.4. 本規約は、1.3.2の手続完了後、効力発生日から、1.3.2で周知された内容に変更されるものとします。

1.4. （運行管理システムの提供）

1.4.1. 本市は、利用者に対し、本サービスを提供するにあたり必要となる運行管理システムを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）から調達して提供するものとします。

1.4.2. 本サービスの提供にあたって、運行管理システムにシステム上の不具合等、本サービスの提供の障害となりうる事由が生じた場合、本市は直ちにネクスト・モビリティ株式会社に対し、不具合からの復旧を指示し、本サービスの再開に向けて復旧作業に努めるものとします。

1.5. （表明及び保証並びに誓約）

1.5.1. 利用者は、本サービスを利用するに当たり、1.5.2の事項を表明及び保証し、又は誓約するものとします。

1.5.2. 利用者は、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を意味します。以下同じ。）ではなく、また、資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っていないこと。また、利用者は、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若しくは関与する等反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、意匠権等（以下「著作物等」といいます。）の知的財産権は、本市、ネクスト・モビリティ株式会社、システムの開発者である Spare Labs Inc.、スペア・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ています*。利用者は本アプリ、本サービスを通じて入手した著作物等を、著作権法，商標法，意匠法，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こととします。

＊ 著作権および意匠権は Spare Labs Inc.、スペア・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します。

1.6.2. 本アプリ、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」といいます。）に関する著作権（著作権法第２７条、第２８条の権利を含みます。）、その他一切の権利は、本市、ネクスト・モビリティ株式会社、Spare Labs Inc.、スペア・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します。また利用者は、提案等について著作者人格権を行使しないものとします。

1.7. （禁止行為）

利用者は、本アプリの利用にあたり、以下に定める行為を行わないものとします。なお、違反がみとめられた際には本市又はネクスト・モビリティ株式会社の判断でご利用 ID を削除しご利用を停止させて頂く場合がございます。

(1) 本市、ネクスト・モビリティ株式会社、Spare Labs Inc.、スペア・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、又はそのおそれのある行為
(4) 本市又は本市と運行に関する協定を締結している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) 本市もしくは第三者に不利益もしくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為
(6) 犯罪的行為も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) 本アプリを本アプリ対応端末以外の端末（当アプリ対応端末を不正に改造した端末を含む。）で利用する行為
(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) 著作権物等削除、又は改変する行為
(12) 本規約に違反する行為
(13) 上記の他、法令、もしくは公序良俗に違反する行為、又は違反するおそれのある行為

1.8. （本サービスの提供及び本規約の終了）
本市は、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。

1.9. （本アプリ、本サービスの一時的な中断）
1.9.1. 本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、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、本市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

1.9.2. 本市又はネクスト・モビリティ株式会社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、本市が適当と判断する方法で利用者に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。本市は、1.9.1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。

1.10. （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本市又は運送事業者、ネクスト・モビリティ株式会社に損害を与えた場合、本市又は運送事業者、ネクスト・モビリティ株式会社に対しその損害を賠償しなければなりません。

1.10.2. 利用者による本アプリの利用に関連して、本市が、運送事業者、ネクスト・モビリティ株式会社、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、本市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。

1.11. （有効期間及び終了）
本規約は、利用者が1.3に従って本規約に同意した日に効力を生じ、本市が本サービスの利用停止を申し入れた日、利用者が本サービスの利用停止を申し入れ本市が承諾した日、あるい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、本市と利用者との間で有効に存続するものとします。

1.12. （免責）

1.12.1. 利用者と運送事業者、ネクスト・モビリティ株式会社、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、本市に何らかの請求又は苦情を申し立てないものとします。

1.12.2. 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、それが本市の故意又は重過失により生じた場合を除き、本市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) 利用者の届け出た情報の内容に誤りがある場合
(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もしくは接続されていない場合、又は故障、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、も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) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等の電源が入っていない場合
(6) 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、本市は、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。

1.12.3. 本項その他本規約上の本市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、本市が登録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、本市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します。

1.13. （準拠法・合意管轄）
本規約の準拠法は日本法とし、本規約および本アプリ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します。

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また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また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します。

1.15. （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、本市が別途定める「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。本市の個人情報保護方針では以下の項目について定めています。

- 本市での個人情報保護の基本原則
- 取得する個人情報
- 利用目的
- 個人情報の開示・訂正などについて

1.16.　(取得情報の取り扱い)

1.16.1. 利用者は、本サービスの利用によって本市、ネクスト・モビリティ株式会社、運送事業者、Spare Labs Inc.、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、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、本市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。

1.16.2. 利用者は、本市が前項で定めた取得情報を、本市及び本市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。

1.17.　(登録情報の管理責任)

(1) 利用者は、本アプリ利用に際して登録情報について、自己の責任の下、任意に登録、管理するものとします。
(2) 本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、登録情報によって本サービスの利用があった場合、利用登録をおこなった本人が利用したものと取り扱うことができ、当該利用によって生じた結果ならびに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します。
(3) 利用者は、登録情報の不正使用によって本市又は第三者に損害が生じた場合、本市および第三者に対して当該損害を賠償するものとします。
(4) 登録情報の管理は、登録利用者が自己の責任の下で行うものとし、登録情報が不正確または虚偽であったために利用者が被った不利益および損害に関して、本市は責任を負わないものとします。
(5) 登録情報が盗用されまたは第三者に利用されていることが判明した場合、利用者は直ちにその旨を本市に通知するとともに、本市からの指示に従うものとします。

1.18.　(連絡/通知)

(1) 本サービスおよび本アプリに関する問い合わせその他利用者から本市、ネクスト・モビリティ株式会社に対する連絡または通知、および本規約の変更に関する通知その他本市から利用者に対する連絡または通知は、本市の定める方法で行うものとします。
(2) 本市または、本市と運行に関する協定を締結している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または通知を行った場合、利用者は当該連絡または通知を受領したものとみなします。

1.19.　(利用者としての地位の譲渡等)

利用者は、本市の事前の承諾なく、利用契約上の地位または本規約に基づく権利もしくは義務につき、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。

2.　(運送サービス)

2.1.　(本規約の適用)

「2.運送サービス」で規定する規約は、本市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。これに対して本市は、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本市が判断する場合は、運送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

2.3. （運送サービスの提供依頼）

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
(2) 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、出発地、目的地、乗車人数、決済方法等、登録利用者自身で必要情報を入力します。
(3) 電話を利用し提供依頼を行う方法
(4) 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７日前から乗車希望当日の AI オンデマンド交通運行時間帯において、事前予約または即時予約での運送サービス手配にて、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9：00～17：00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。

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. 本市は、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、AI オンデマンド交通車両の配車手続きを行い、利用者の運送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) 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）でのご案内

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) 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配車手続きが困難となる場合

2.4.3. 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。

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。

2.5.2. 再度の運送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。

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。

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、車両の運転士に対して、2.4に基づき通知された予約登録情報における携帯電話番号の下4桁をお伝えいただく必要があります。

2.6.3. 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。

2.6.4. 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、本市と運行に関する協定を締結している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. 利用者は、運送事業者の運送約款に従い、旅客運送サービスを受けるものとします。

2.7.3. 利用者が支払うべき運賃及び支払方法等は、運送事業者の定めるところによるものとします。

2.7.4. 本市は、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. （第三者利用）

2.8.1. 本アプリまた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。

2.9.　（免責）

2.9.1.　2.4.1項における、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証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。

2.9.2.　乗車・降車場所には、段差等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。

2.9.3.　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、本市及び運送事業者は賠償する責任を負わないものとします。

2.10.　（会員登録手続き）

2.10.1.　本サービスの利用にあたっては、本アプリまたは電話オペレーターを通じて会員登録を行ってください。

2.10.2.　利用者が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場合及び本規約に同意しない場合、本サービスの提供は行わないものとします。

2.10.3.　会員登録が完了した時点で本アプリの利用が可能となります。

2.10.4.　本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、利用者向けにアプリ内またはSMSで連絡事項の告知や広告その他の情報提供を行います。

2.11.　（利用料金）

利用者は当アプリを無料で利用できます。ただし、当アプリを通じて配車予約を行い、運送事業者による運送サービスの提供を受ける場合（AIオンデマンド交通への乗車を行う場合）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、運送事業者の定めるところに従うものとします。

2.12.　（地図情報の完全性等の不保証）

本市及びネクスト・モビリティ株式会社は、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本市又はネクスト・モビリティ株式会社に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。

2.13.　（GPS取得精度についての免責）

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さします。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、もしく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や、位置情報を得られないことがあります。

以上

制定：令和９年９月１８日
南アルプス市