

「まつえのるーと」運送サービス利用規約

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、松江市（以下「サービス提供者」といいます。）が運営・提供する「まつえのるーと」という名称のオンデマンドバスによる運送サービス（以下「運送サービス」といいます。）について定めるものであり、本運送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。

1.2. (定義)

本規約上で使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとします。

- (1) 運送サービス
サービス提供者が運営・提供する「まつえのるーと」という名称のオンデマンドバスによる運送サービス全体
- (2) 運送事業者
サービス提供者がオンデマンドバスの運行を委託する事業者（有限会社いやタクシー、あいかタクシー、有限会社クリーンサービス）
- (3) 旅客運送サービス
運送事業者が運行するオンデマンドバスによってなされる現実の旅客運送及びその付随手続（運賃の発生及びその支払等）
- (4) 利用者
本運送サービスを利用するすべての方
- (5) アプリ
サービス提供者（及びその委託を受けた運行管理システム提供事業者）が運送サービスの予約受付機能等を利用者向けに提供するにあたって、利用者のために設計・提供されたスマートフォン用アプリケーションソフトウェア
- (6) ミーティングポイント
本運送サービス実施区域内において利用者がオンデマンドバスに乗車または降車することが可能な場所で、サービス提供者が事前に複数設定しておく地点（利用者は、運送サービス提供依頼時に、あらかじめ設定されたミーティングポイントから乗車場所及び降車場所を選択することになります）
- (7) 電話受付窓口
サービス提供者がオンデマンドバスの電話予約受付窓口を委託する事業者（公益社団法人シルバー人材センター）

1.3. (本規約の成立及び変更)

- 1.3.1. 利用者は、本アプリを各自のスマートフォン等の対応端末にダウンロード及びインストールした上でサービス提供者の指定する方法に従ってログインしたとき、もしくは電話予約受付窓口に架電して本運送サービス提供の申込みをしたときをもって、本規約に同意したものとみなします。
- 1.3.2. サービス提供者は、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た上で、変更の効力が発生する日の相当期間以前に、適宜の方法をもって利用者に周知するものとします。

1.4. (利用者の責任)

- 1.4.1. 利用者は、本規約に違反する利用等の利用者の責めに帰すべき事由により、本運送サービスまたは本アプリの利用に関連してサービス提供者に損害を与えた場合、サービス提供者に対してその損害を賠償する責任を負うことがあります。
- 1.4.2. 利用者による本運送サービスまたは本アプリの利用に関連してサービス提供者が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、サービス提供者においてその損害賠償等に応じざるを得なくなった場合、サービス提供者は、当該利用者に対して求償することがあります。
- 1.4.3. 本運送サービスまたは本アプリの利用に関連して利用者と第三者との間で紛争が生じた場合は、利用者の責任において解決するものとし、利用者は、サービス提供者に対して何らの請求あるいは苦情を申し立てないものとします。

1.5. (準拠法・合意管轄)

本規約の準拠法は日本法とし、本規約及び本運送サービスに関連する法的紛争の一切については、松江地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1.6. (個人情報)

サービス提供者が本運送サービス提供に伴い取得した利用者の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）ほか松江市及び日本国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。

2. (運送サービス)

2.1. (利用者による運送サービス提供依頼及びサービス提供者の対応)

利用者は、後記2.2.で規定する方法によることで、本運送サービスの提供を依頼することができます。利用者からの提供依頼があった場合に、サービス提供者は、運送サービスの提供手続を進め、運送事業者に対して運送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サービス提供者が判断する場合は、運送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ミーティングポイント（乗車・降車場所）以外の任意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) 多重提供依頼（同一の利用者が実質的に同一の時間帯に複数の矛盾する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、サービス提供者が不適切と認める提供依頼

2.2. (運送サービスの提供依頼の方法)

2.2.1. 利用者は、以下の各号のいずれかの方法によることで、運送サービス提供依頼をすることができます。

- (1) 本アプリを利用して提供依頼をする場合
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する場合
電話予約受付窓口に架電して、電話予約受付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込みを行います。

2.2.2. 利用者は、提供依頼後に手配可能な限り即時での運送サービス（以下「即時利用予約」といいます。）のほか、乗車希望日時を指定して運送サービスの提供依頼をすること（以下「事前予約」といいます。）ができます。事前予約の場合は、オンデマンドバスの運行時間帯にかかわらず、乗車希望日の7日前より予約手続が可能です。なお、電話予約受付窓口を通じて提供依頼をする場合、提供依頼手続は以下の電話受付可能時間内に限ります。 (平日) 9:00～17:00

2.2.3. 運送サービスの提供依頼に係る利用者の端末通信費や通話料は、利用者の負担とします。

2.3. (運送サービス提供手続、配車予約情報の通知等)

2.3.1. サービス提供者は、前記2.2.で規定する方法による運送サービス提供依頼に基づき、運送サービス提供に係る配車予約手続を進めるとともに、利用者に対して、ミーティングポイント（乗降場所）、乗車予定時刻、降車予定時刻、運賃、車両番号等（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、当該配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での案内（電話予約受付窓口を通じて提供依頼をした場合に限りです）

2.3.2. 以下の各号に該当する場合、やむを得ず運送サービスを提供できない場合があります。

- (1) 営業時間の終了直前等、配車可能な車両が実質的に存在しない場合
- (2) 利用者が本規約に違反した場合（違反のおそれがある場合を含みます）
- (3) 何らかの理由により、サービス提供者または運送事業者の判断でオンデマンドバスの運行を休止すべき場合
- (4) その他、システム上の事情等により適切な運送サービス提供手続が困難となる場合

2.3.3. 配車予約情報の内容については、他の利用者の予約状況、道路の交通状況等を踏まえてサービス提供者によって決定するものであり、利用者による指定はできないものとします。

2.4. (予約完了後の変更・キャンセル等)

2.4.1. 利用者は、前記2.2.で規定するいずれかの方法によって運送サービスの提供依頼をすることで配車予約が成立した後、当該予約の変更・キャンセルを希望する場合には、配車予約情報の通知時に案内されている車両到着予定時刻までに、当該予約時に用いた方法と同一の方法によって、当該予約の変更・キャンセル手続を行うものとします。なお、当初の予約の変更・キャンセル手続に際して再度の運送サービス提供依頼を要することになった場合には、利用者の責任で改めて提供依頼手続を行ってください。

2.4.2. 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、当該再度の提供依頼時点での諸状況によるものであり、これに基づく再度の配車予約が成立しなかったことにより利用者が何らかの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。

2.5. (車両の乗車・運行等)

- 2.5.1. 利用者は、前記2.3.1.に基づいて配車予約情報の通知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）へ車両到着予定時刻までに赴いて、乗車の準備をするものとします。利用者が車両到着予定時刻までに指定のミーティングポイント（乗車場所）へ現れなかったことで当該車両に乗りできなかった場合、当該利用者は異議を申し述べないものとし、これに起因して利用者が被った損害等については、サービス提供者及び運送事業者は責任を負いません。
- 2.5.2. 利用者は、手配された車両への乗車時に、乗車しようとする者が当該配車依頼者（利用者）本人であることを運送事業者において確認するため、当該車両の運転士に対して、予約番号（通常、当該運送サービス提供依頼時に申込情報としてサービス提供者に申告した携帯電話番号の下4桁となります。）をお伝えいただく必要があります。
- 2.5.3. 車両は、道路の交通状況や他の予約状況等を踏まえ、配車手配時に配車予約情報として通知された乗降車予定時刻どおりには運行できない場合があります。
- 2.5.4. 利用者は、配車該当車両に乗りした後、緊急の場合等を除き、前記2.3.1.に基づき配車予約情報として通知されたミーティングポイント（降車場所）以外での降車はできないものとします。また、配車該当車両に乗りした後、降車場所を、前記2.3.1.に基づき配車予約情報として通知されたミーティングポイント（乗車・降車場所）以外のミーティングポイント（降車場所）へと変更する手続きもできないものとします。
- 2.6. （運送事業者による旅客運送サービスの提供）
- 2.6.1. 前記2.2.で規定するいずれかの方法によって配車が行われた車両の実際の運行については、サービス提供者が業務を委託する運送事業者が行うものとし、利用者は、自らの責任及び費用において、当該運送事業者から当該旅客運送サービスを実際に受けるものとします。
- 2.6.2. 利用者は、当該運送事業者の定める運送約款に従い、当該旅客運送サービスを受けるものとします。
- 2.6.3. 利用者が支払うべき運賃及びその支払方法等は、当該運送事業者の定めるところによるものとします。
- 2.6.4. サービス提供者は、オンデマンドバスの現実の運行に起因して生じた問題等、運送事業者が利用者に対して提供する実際の旅客運送サービスに固有の問題については、責任を負わないものとします。
- 2.7. （第三者利用）
- 2.7.1. 前記2.2.で規定するいずれかの方法によっ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実際に受ける者（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、乗車者に対してあらかじめ本規約の内容に同意させるものとし、乗車者による本規約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について、乗車者と連帯して負うものとします。
- 2.7.2. 第三者利用を行う場合には、依頼者は、自らの責任において、前記2.3.1.に基づいて通知された配車予約情報の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。
- 2.8. （クーポン等）
利用者は、本アプリまたはサービス提供者から発行される割引クーポンを、本運送サービスにおいてのみ利用することができます。
- 2.9. （免責）
- 2.9.1. 前記2.3.1.に規定す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、他の利用者の予約状況、天候、道路状況等、サービス提供者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、事前の通知どおりの時刻に配車を行うことに関していかなる保証をするものではなく、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、一切の責任を負わないものとします。
- 2.9.2. 実際のミーティングポイント（乗車・降車場所）には、段差等、乗車・降車に際して注意を要する箇所がある場合がありますので、利用者自身の責任及び十分な注意によって対処していただくようお願いいたします。段差へのつまづき等、ミーティングポイント（乗車・降車場所）の現実の状況等に起因して利用者が被る被害については、サービス提供者及び運送事業者は責任を負わないものとします。
- 2.9.3. 利用者による運送サービス提供依頼が本規約に違反する場合等、当該利用者の責めに帰すべき事由によって当該利用者が本運送サービスを利用できず、そのことに起因して当該利用者が何らかの損害等を被ったとしても、サービス提供者及び運送事業者は当該損害等について賠償する責任を負わないものとします。