

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、由利本荘市（以下「本市」といいます）が運営・提供する A I オンデマンドバス運送サービス（「ゆりほん のれッタ（のれッタ）」という名称）（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、アプリ等での予約受付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、この限りではありません。

(2)運行管理システム提供事業者 本市が、A I オンデマンドバス運送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（スベア・テクノロジーソリューションズ株式会社）

(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

(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、タブレット又は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)オンデマンドバス 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 本市がオンデマンドバスの運行を委託し、利用者を運送する事業者（羽後交通株式会社及び株式会社象潟合同交通）

(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オンデマンドバス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又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及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、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できます。

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（スぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社）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、直ちにスぺア・テクノロジーソリューションズ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、反社会的勢力又は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、資金提供若しくはその他を通じて、反社会的勢力等の維持、運営又は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。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、運営又は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、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ています*。利用者は、本アプリ又は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、意匠法又は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

きるものとしします。

* 著作権および意匠権は、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ます。

1.6.2. 本アプリ又は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。）及びその他一切の権利は、本市及びスぺア・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しします。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します。

なお、違反がみとめられた際には本市又はスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社の判断でご利用IDを削除し、ご利用を停止する場合があります。

（1）本市、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又は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、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）本市又は第三者に不利益又は損害を与える行為又はそのおそれのある行為

（6）犯罪的行為又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又は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又は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）法令又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.（本アプリ又は本サービスの一時的な中断）

1.9.1. 本市及びスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社は、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場合
- (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場合
- (4) 本アプリに用いる通信サービスが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又はその他の事情により通信障害が発生した場合
- (6) 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. 本市又はスぺア・テクノロジーソリューションズ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と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、運送事業者又はスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社に損害を与えた場合、本市、運送事業者又はスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社に対し、その損害を賠償するものとします。

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、スぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社又はその他の第三者から権利侵害又は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するものとします。

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、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、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、スぺア・テクノロジーソリューションズ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又は接続されていない場合、故障、損壊、不具合等があり正常に作動しない場合、これらの組み合わせにおいて不適合である場合又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) 本アプリ対応端末又は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ます、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. 本項及び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又は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、本契約及び本アプリに関する法的紛争の一切に関しては、秋田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又はその一部が消費者契約法又は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及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、本市及びスベア・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及び蓄積され、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、本アプリ利用に際する登録情報について、自己の責任の下、任意に登録及び管理するものとします。

(2) 本市及びスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社は、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、本市及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又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) 本サービス及び本アプリに関する問い合わせ又は利用者から本市又はスぺア・テクノロジーソリューションズ株式会社に対する連絡又は通知及び本規約の変更に関する通知又は本市から利用者に対する連絡又は通知は、本市の定める方法で行うものとします。

(2) 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が個人情報に含まれる利用者のメールアドレス又はその他の連絡先に連絡又は通知を行った場合、利用者は、当該連絡又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、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利及び義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定又は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) 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及び提供の拒絶）

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) 本アプリを利用して提供依頼を行う方法

本アプリを利用して提供依頼を行う場合は、本アプリに表示される画面に、出発地、目的地、乗車人数及び決済方法等を登録利用者自身で必要情報を入力し、運送サービス提供の申し込みを行います。

(2) 電話を利用して提供依頼を行う方法

電話を利用して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、本サービスの提供依頼を以下のいずれかの方法により行うことができます。

- ・ オンデマンドバスの運行時間帯内に即時での運送サービス手配を行う場合
- ・ 乗車希望日の7日前からの事前予約を行う場合

ただし、電話による予約受付時間は、8:50～17:00 に限ります。なお、電話受付時間については、本市の判断により変更することがあります。その場合、本市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するものとします。また、本市の判断により、電話受付可能時間を変更することがあります。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及び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、オンデマンドバス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) 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は、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又は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オンデマンドバスの運行を運休する場合

(4) 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. 乗降場所及び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及び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. (予約完了後の変更又はキャンセル)

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、予約内容の変更又は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、当該予約の変更又はキャンセル処理を行う若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又は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又は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. (車両の乗車及び運行等)

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しないものとし、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番号登録情報における携帯電話番号の下 4 桁等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車場所へ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. 本アプリ又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等があった場合は、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. (割引等)

2.9.1. 利用者は、本アプリを通じて予約した場合のみ、割引が適用されます。

2.10. (免責)

2.10.1. 2.3 における配車予定時間及び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、通知どおりの時間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本市及び運送事業者は、故意又は重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。

2.10.2. 乗車場所又は降車場所には、段差等注意を要する箇所がある場合があります。段差へのつまずき等による負傷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、一切の責任を負わないものとします。

2.10.3. 利用者による配車予約手続きが本規約に違反する場合又は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送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、一切の責任を負わないものとします。

2.11. (会員登録手続き)

2.11.1. 本サービスの利用にあたっては、本アプリ又は電話オペレーターを通じて会員登録を行うものとします。

2.11.2. 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は、本サービスの提供は、行わないものとします。

2.11.3. 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。

2.11.4. 本市及びスベア・テクノロジーソリューションズ株式会社は、利用者向けにアプリ内又は SMS で連絡事項の告知、広告又はその他の情報提供を行います。

2.12. (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（オンデマンドバス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。

2.13. （地図情報の完全性等の不保証）

本市及びスペア・テクノロジーソリューションズ株式会社は、本アプリで使用する地図情報の完全性、有用性、正確性又は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スペア・テクノロジーソリューションズ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。

2.14. （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、高圧線の近く又は密集した樹木の近くでは、GPS 電波を受信しにくい、若しくは受信できない場合があります、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7年9月1日

秋田県由利本荘市