

たかたスマートモビリティ サービス利用規約

1 総 則

1. 1 適用範囲

このサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、陸前高田市（以下「市」といいます。）が運営、提供するオンデマンド車両サービス「たかたスマートモビリティ」（以下「本サービス」といいます。）の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

本規約上で使用する用語の定義は、下表のとおりとします。

本サービス	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。ただし、この限りではない。
運行管理システム提供事業者	市が、A I 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（Moplus 株式会社）
本アプリ	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
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）
利用者	本サービスを利用する全ての方
登録利用者	本アプリの利用者登録を完了した方
個人情報	氏名、メールアドレス、電話番号など特定の個人を識別することができる情報の総称
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）
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
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
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
運送事業者	市がオンデマンド車両の運行を委託し、利用者を運送する事業者（株式会社気仙タクシー、高田タクシー有限会社）
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 A I オンデマンド交通システム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、本規約及びたかたスマートモビリティプライバシーポリシーに同意したものとみなします。

1. 3. 2 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、市公式ホームページに掲示する方法など市から直接通知する方法、又は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、若しく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、市に対してサービスの利用停止を申し入れることにより、本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 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など、本サービスの提供の障害となりうる事由が生じた場合、市は直ちに運行管理システム提供事業者に対し、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、保証及び誓約

利用者は、本サービスを利用するに当たり、次の各号について表明、保証及び誓約するものとします。

(1) 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、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。

(2) 利用者は、本規約の有効期間中、反社会的勢力等の維持又は運営若しくは経営に協力又は関与するなど、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、市、サービス提供者である Moplus 株式会社、システムの開発者であるスペア・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。

※著作権及び意匠権は Moplus 株式会社、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ます。

1. 6. 2 本アプリや本サービスに寄せられた提案又は感想若しくはその他の意見（以下「提案等」といいます。）に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含みます。）その他一切の権利は、市、Moplus 株式会社及びスペア・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、次の各号に掲げる行為を行わないものとします。なお、違反が認められた場合は、市、Moplus 株式会社及びスペア・テクノロジーソリューションズ株式会社の判断により、利用IDを削除し利用を停止する場合があります。

- (1) 市、Moplus 株式会社、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そのおそれのある行為
- (2) 本アプリへの不正アクセス又は不正攻撃若しくはそのおそれのある行為
- (3) 本サービスや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) 市や運送事業者の営業活動を妨害又は妨害するおそれのある行為
- (5) 市や第三者に不利益又は損害を与える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、逆アセンブルなど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やサービスと組み合わせて利用する行為
- (11) 著作権物などを削除又は改変する行為
- (12) 本規約に違反する行為
- (13) 上記のほか、法令又は公序良俗に違反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

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 市、Moplus 株式会社及びスペア・テクノロジーソリューションズ株式会社は、次の各号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、騒乱又は労働争議など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、洪水又は津波など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した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、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 市、Moplus 株式会社及びスペア・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、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。

1. 9. 3 市は、1. 9. 1の措置により利用者が損害を被った場合にあってはその責任を負わないものとしします。

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又は本サービスの利用に関連することにより、市、運送事業者、Moplus 株式会社又はスペア・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、それらの者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、市が、運送事業者、Moplus 株式会社、スペア・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、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、次の各号のいずれか早い日まで、市と利用者との間で有効に存続するものとしします。

- (1) 市が本サービスの利用停止を申し入れた日
- (2) 利用者が本サービスの利用停止を申し入れ市が承諾した日
- (3) 本サービスの提供が終了した日

1. 12 免責

1. 12. 1 利用者と運送事業者、Moplus 株式会社、スペア・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こととし、利用者は、市に何らかの請求又は苦情を申し立てないものとしします。

1. 12. 2 利用者は、次の各号に該当する場合において本サービス及び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、それが市の故意又は重過失により生じた場合を除き、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
- (3) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等に故障、損壊、不具合等があり正常に作動しない場合
- (4) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等の組み合わせにおいて不適合である場合
- (5) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等について、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
- (6) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等の取扱説明書等に記載されている事項を順守していない場合
- (7) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等に、電池切れなどで電力が正常に供給されていない場合
- (8) 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

1. 12. 3 市は、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、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. 1 2. 4 本項その他本規約上の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にあっては、損害賠償の範囲は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. 1 3 準拠法及び合意管轄

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、盛岡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. 1 4 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又は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. 1 5 個人情報

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、陸前高田市個人情報保護管理指針、日本の個人情報保護関連法令及びたかたスマートモビリティプライバシーポリシーに基づき、適切に取り扱うものとします。

1. 1 6 取得情報の取扱い

1. 1 6. 1 利用者は、本サービスの利用によって市、Moplus 株式会社及びスペア・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、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、日本の個人情報保護関連法令、陸前高田市個人情報保護管理指針及びたかたスマートモビリティプライバシーポリシーに基づいて処理されることを承諾します。

1. 1 6. 2 利用者は、前項における取得情報を、市及び市が提携する事業者が、共同して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. 1 7 登録情報の管理責任

1. 1 7. 1 利用者は、本アプリ利用に際して、自己の責任の下、登録情報を任意に登録及び管理するものとします。

1. 1 7. 2 市及び Moplus 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、利用登録者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、利用登録者本人に帰属するものとします。

1. 1 7. 3 利用者は、登録情報の不正使用によって市又は第三者に損害が生じた場合、市又は第三者に対して当該損害を賠償するものとします。

1. 1 7. 4 登録情報の管理は、利用登録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、市は責任を負わないものとします。

1. 1 7. 5 登録情報が盗用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市に通知するとともに、市からの指示に従うものとします。

1. 18 連絡又は通知

1. 18. 1 本サービス及び本アプリに関する問い合わせその他利用者から市や Moplus 株式会社に対する連絡又は通知、本規約の変更に関する連絡又は通知、その他市から利用者に対する連絡又は通知は、市の定める方法で行うものとします。

1. 18. 2 市又は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、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若しくは義務につき、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 適用範囲

「2 運送サービス」で規定する規約は、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

2. 2. 1 利用者は、次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ることとし、市はこれに対して、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こととします。

(1) 本アプリを利用し提供依頼を行う方法

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。

(2) 電話を利用し提供依頼を行う方法

専用オペレーターの指示する手順に従い、運送サービス提供の申し込みを行います。

2. 2. 2 電話による予約受付時間は、平日の午前8時30分から午後2時までとします（年末年始は運休）。予約受付時間については、市の判断により変更することがあります。変更する場合は、市公式ホームページ等で利用者に周知するものとします。

2. 2. 3 2. 2. 1 の提供依頼は、次の各号のいずれかの場合について行うことができるものとします。

(1) オンデマンド車両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

(2) 乗車希望日の7日前からの事前予約を行う場合

2. 2. 4 利用者は、次の各号に該当する提供依頼を行うことはできません。利用者による提供依頼が次の各号に該当すると市が判断した場合、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ポイント（ミーティングポイント）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) その他市が不適切と認める提供依頼

2. 2. 5 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. 3 運送サービス提供手続き及び運送サービス情報の通知

2. 3. 1 市は、2. 2 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、次の各号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) 登録端末へのプッシュ通知

(3) 登録端末へのショートメッセージサービス（SMS）の配信

(4) 電話予約受付オペレーターによる口頭での案内（電話予約受付の利用者に限る）

2. 3. 2 次の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) 車両が満席の場合など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車両の運行を運休する場合
 - (4) その他システム上の事情などにより適切な配車手続きが困難となる場合
2. 3. 3 乗降ポイント（ミーティングポイント）や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や道路状況などを踏まえて市により決定するものとし、利用者による指定はできないものとします。
2. 4 予約完了後の変更又はキャンセル
2. 4. 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て当該予約のキャンセル処理を行う又は行った上で、再度予約手続きを行うものとします。
 2. 4. 2 利用者は、電話を利用し専用オペレーターを通じて予約を行った後に、当該予約の変更又はキャンセルを希望する場合は、案内された配車時刻の前までに、専用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. 4. 3 再度の運送サービス提供依頼に基づいて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、市及び運送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、2. 3に基づき配車手続きがなされた際に指定された乗降ポイントへ、車両の到着予定時刻までに向かうものとします。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、異議は受け付けられないものとし、これに起因して利用者が被った損害等について、市及び運送事業者は責任を負いません。
 2. 5. 2 利用者は、手配された当該車両への乗車時に、利用者が依頼した者本人であることを確認するため、車両の運転手に対して、2. 3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」を伝えるものとします。
 2. 5. 3 車両は、道路の状況や他の予約状況などを踏まえ、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. 5. 4 利用者は、該当車両に乗車した後は、緊急の場合を除き、2. 3に基づき通知された降車場所以外での降車又は降車場所の変更はできないものとします。
2. 6 運送事業者による運送サービスの提供
2. 6. 1 本アプリを通じて配車が行われた車両の運行は、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運送サービスを受けるものとします。
 2. 6. 2 利用者は、運送サービスを受ける際は、運送事業者の運送約款に従うものとします。
 2. 6. 3 利用者が支払う運賃及び支払方法等は、運送事業者の定めるところによります。
2. 7 第三者利用
2. 7. 1 本アプリまたは専用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します。

2. 7. 2 依頼者は、第三者利用を行う場合、2. 3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送サービスを受けることが可能な状態にするものとしします。

2. 8 免責

2. 8. 1 2. 3における配車予定時間、降車場所への到着予定時刻などは、他の予約状況や天候及び道路状況などにより、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、一切の責任を負わないものとしします。

2. 8. 2 乗車・降車場所に段差など注意を要する箇所がある場合、段差につまずくなどしたことによる怪我等に起因する利用者が被る損害について、市及び運送事業者は責任を負わないものとしします。

2. 8. 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、配車依頼の間違いなど利用者の責めに帰すべき事由により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について、市及び運送事業者は責任を負わないものとしします。

2. 9 会員登録手続き

2. 9. 1 本サービスの利用にあたり、利用者は本アプリ又は専用オペレーターを通じて会員登録を行うものとしします。

2. 9. 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します。

2. 9. 3 本アプリの利用が可能となるのは、利用者の会員登録が完了した時点としします。

2. 9. 4 市及び Moplus 株式会社は、利用者向けに本アプリ又は S M S で連絡事項の告知や広告その他の情報提供を行うことがあります。

2. 10 利用料金

本アプリの利用については無償としします。ただし、本アプリを通じて運送サービスの提供を受ける場合、その利用に伴い発生する費用は利用者が負担するものとしします。

2. 11 地図情報の完全性等の不保証

市及び Moplus 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場合でも、市又は Moplus 株式会社に故意又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します。

2. 12 G P S 取得情報精度についての免責

本アプリで用いる位置情報は、本アプリ対応端末に搭載される G P S 機能により取得した緯度・経度情報及び基地局の情報を指し、衛星からの電波を利用していることから、建物の中や高層ビル群地帯、高圧線の近く、密集した樹木の近くでは電波を受信しにくい又は受信できない場合があります。これにより、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場合があります。

以上

制定：令和7年11月17日

陸前高田市