

佐賀市予約型のりあい交通 利用規約

（目的及び総則）

第1条 本規約は、佐賀市が実施する「予約型のりあい交通（以下「本サービス」という。）」に関し、予約型のりあい交通アプリ若しくは Web システム（以下「アプリ等」という。）又はコールセンターへの電話連絡を利用した運行サービス（以下、それぞれ「アプリ予約」「電話予約」という。）の利用条件及び利用者が遵守すべき事項を定めることを目的とする。

2 利用者は、本サービスを利用するにあたり、本規約の全内容に同意したものとみなす。

（定義）

第2条 本規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

（1）「車両」とは、本サービスを提供するために佐賀市が手配する乗合車両（普通車及びワゴン車）をいう。

（2）「乗降地点」とは、本サービスにおいて乗車及び降車を行う場所としてあらかじめ佐賀市が指定した地点をいう。

（3）「事業者」とは、佐賀市から本サービスの運行業務、システム構築・運用業務、コールセンター業務等を委託された事業者をいう。

（サービスの概要）

第3条 本サービスは、本規約に定める方法による事前予約に基づき、AI（人工知能）を活用して効率的に自動生成された運行ルートにより車両を配車し、乗降地点間において乗客を乗合（相乗り）により輸送する区域運行サービス（道路運送法第21条に基づく運行）とする。

2 アプリ予約による利用手順は、次のとおりとする。

（1）利用者は、アプリ等を起動し、初期登録（利用者登録）を行ったうえで、発着地となる乗降地点、利用希望日時、乗車人数（大人・子供等の属性）及び伝達事項等の情報を入力し、乗車予約を行う。

（2）利用者は、配車決定後に提示された乗降予定時間に合わせて乗車地点へ赴き、到着した車両に乗車し、降車地点で降車する。

3 電話予約による利用手順は、次のとおりとする。

（1）利用者は、コールセンターへ電話をかけ、初期登録（利用者登録）を行ったうえで、オペレーターに氏名、連絡先、発着地となる乗降地点番号、利用希望日時及び乗車人数等を伝えて乗車予約を行う。

（2）利用者は、電話で案内された乗車予定時間及び乗車地点へ赴き、到着した車両に乗車し、降車地点で降車する。

4 代表者が家族等の同乗者の情報を登録して行う代理予約、又は指定の場所に設置された共用端末から行う予約についても、本規約の規定を適用する。

(運行区域・期間・時間)

第4条 本サービスの運行区域、期間及び時間は、次のとおりとする。

(1) 運行区域：佐賀市公式ホームページ上に定める区域（鍋島・開成・嘉瀬・新栄・日新・勧興・神野の各小学校区の一部及び指定された区域外乗降地点）

(2) 運行期間：令和8年10月1日から令和9年1月30日まで

(3) 運行時間：月曜日から土曜日までの午前9時から午後3時まで（祝日を含む）

2 前項の規定にかかわらず、天災地変、悪天候、道路工事、交通規制、事故その他やむを得ない事情がある場合、佐賀市は運行区域、期間及び時間を一時的に変更又は停止することができる。

(乗車予約の申込み及び受付期間)

第5条 利用者は、次の各号に定める区分に応じ、当該各号に定める受付期間・時間内に乗車予約の申込みを行うものとする。

(1) アプリ予約：利用日の1週間前から利用当日の乗車希望時間の直前まで(24時間受付。ただし、システムメンテナンス期間等を除く)

(2) 電話予約：利用日の1週間前から利用当日の乗車希望時間の直前まで（コールセンターの営業時間内（午前9時から午後3時まで）に限る）

2 予約申込みは令和8年9月24日より受け付けるものとする。

3 利用者は、予約にあたり、必ず発着地のいずれかに運行区域内の乗降地点を含めなければならない。運行区域外の乗降地点から運行区域外の乗降地点への移動など、システム上制限されている予約については受け付けることができない。

4 道路の混雑状況、天候、希望時間帯における利用可能な車両の満席状況等により、希望どおりの予約を受け付けられない場合がある。

5 電話予約及び問い合わせにおけるコールセンターの利用にあたっては、多くの利用者に公平な予約機会を確保するため、1回の通話時間を最長10分間までとする。通話開始から10分が経過した場合は、電話を終了できるものとする。

6 前項の規定により通話が終了した場合、又は通信障害等により通話が中断した場合であっても、佐賀市、事業者及びコールセンターから利用者への折り返しの電話連絡は一切行わない。予約が完了していない場合は、利用者が自ら再度電話をかけ直した上、予約手続きを行わなければならない。

(配車情報の通知及び変更・キャンセル)

第6条 佐賀市及び事業者は、前条の予約申込みに基づき配車手配を行い、乗車予定時間、

乗車地点、配車する車両の識別情報（ナンバー等）及び運行ルート等を、アプリ画面への表示又はシステムからの案内（SMS・自動音声通知等を含む）により利用者に通知する。

2 利用者が確定した予約の内容を変更する場合は、一旦当該予約をキャンセルのうえ、再度予約の申込みを行わなければならない。

3 利用者が予約をキャンセルする場合は、乗車予定時間前までにアプリ上の操作又はコールセンターへの電話連絡により、キャンセル手続きを行わなければならない。

4 車両が指定の乗車地点に到着し、かつ通知された乗車予定時間（目安時間）から3分以上経過しても利用者が乗車地点に現れない場合は、当該予約は自動的にキャンセルされたものとみなす。この場合、車両は後続の運行のため次の中継地へ出発する。

（乗車時の遵守事項）

第7条 利用者は、車両への乗車時に本人確認のため、ドライバーに対して予約者の氏名を正しく申し出なければならない。氏名の申し出がない場合、又は予約内容と著しく異なる場合は、乗車を断ることができるものとする。

2 車両は、他の乗客との相乗りを前提として運行するため、道路状況や他の乗客の乗降等により、事前の通知から乗降時間や運行ルートが変動する場合がある。

3 利用者は、車内においてドライバーの指示に従うとともに、他の乗客の迷惑となる行為を行ってはならない。

4 本サービスで使用する車両は車椅子対応車両ではないため、車椅子の利用（車椅子に乗ったままの乗車）はできない。

（運賃及び支払方法）

第8条 本サービスの運賃は、1乗車あたり300円（大人・子供等の属性に応じ佐賀市公式ホームページ上で別に定める額）とする。

2 アプリ予約を行った利用者は、予約時に次のいずれかの支払方法を選択するものとする。

（1）事前支払い（アプリ内オンライン決済）：クレジットカード（Visa、MasterCard、American Express、JCB等）による決済

（2）乗車時支払い：乗車時における現金、各種キャッシュレス決済（クレジットカード、交通系ICカード、QRコード決済等）による支払い

3 電話予約を行った利用者は、乗車時に現金又は乗車時に対応するキャッシュレス決済により運賃を支払うものとする。

4 事前支払いにおいて、通信環境の不具合等の理由によりクレジットカード決済が正常に完了しなかった場合、利用者は乗車時に現金又は他の決済手段にて運賃を支払わなければならない。

5 佐賀市が発行するデジタルクーポン、回数券又は各種割引制度を利用する場合は、佐賀市が定める利用条件に従い適用するものとする。

6 運賃の領収書については、事前支払い（アプリ内オンライン決済）を利用した場合に限りアプリ等から発行（電子領収書）するものとし、乗車時支払い（現金及び車内キャッシュレス決済）における領収書の発行（車内での紙の領収書交付等を含む）には対応しない。

7 アプリ内オンライン決済を利用する利用者は、クレジットカード会社その他決済サービス提供者が定める利用規約等を遵守して決済を行うものとする。カードの不正利用や決済口座の無効等により生じたトラブルについて、佐賀市及び事業者は一切の責任を負わない。

（未成年者等の利用）

第9条 利用者が未成年者である場合は、親権者等の法定代理人の同意を得たうえで本サービスを利用するものとする。未成年者が本サービスを利用したときは、法定代理人の同意を得たものとみなす。

（禁止事項）

第10条 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 法令、公序良俗又は本規約に違反する行為
- (2) 道路運送法その他の法令で持込みが禁止されている刃物、可燃性液体、高圧ガス、毒物等の危険物を車内へ持ち込む行為
- (3) 車内に持ち込むことができない大量の荷物、座席や足元を著しく占有する大型の荷物、又は臭気・汚れ等により他の乗客に迷惑を及ぼす物品を持ち込む行為
- (4) 虚偽の生年月日その他自己の属性に関する虚偽の情報による利用登録若しくは乗車予約、第三者へのなりすまし、又は配車確定後の無断キャンセルを繰り返す行為
- (5) 佐賀市、事業者、ドライバー又は他の第三者に対する暴力、暴言、脅迫、不当な要求、威嚇又は営業妨害行為
- (6) システムへの不正アクセス、有害なコンピュータープログラムの送信、その他本サービスのシステム運用を妨害する行為
- (7) 本サービスを通じて入手した情報・データを、私的使用の範囲を超えて複製、販売、転載する行為
- (8) 酩酊状態等により自力での移動が困難な者、又は他の乗客に著しく迷惑を及ぼすおそれがある状態での利用
- (9) 身体障がい者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬等）以外の動物を車内へ持ち込む行為（ただし、全身が隠れる専用のケージ等に完全に収納され、膝の上又は足元に収まる小型の動物を持ち込む場合を除く）
- (10) 未就学児のみによる乗車（保護者の同伴がない利用）
- (11) 虚偽の登録情報等を用いて不当に運賃の割引適用を受ける行為、又は第三者に受けさせる行為
- (12) その他、佐賀市又は事業者が不適切と判断する行為

2 利用者が前項各号のいずれかに該当する行為を行ったと佐賀市が判断した場合、佐賀市は事前に通知することなく、当該利用者に対するサービスの提供を停止し、又は今後の利用を禁止することができる。

3 利用者は、同乗者（代理予約により乗車する者を含む。）に対しても本条第1項各号に定める禁止行為を行わせないよう管理・指導する義務を負うものとする。同乗者が禁止行為を行った場合、当該利用者が本規約に違反したものとみなす。

（不審な登録に対する調査及び不正利用への対処）

第10条の2 佐賀市及び事業者は、利用者の登録情報（生年月日等）に虚偽若しくは不審な点があると認めた場合、又は不正に割引運賃等の適用を受けている疑いがあると判断した場合、当該利用者に対し、公的身分証明書（マイナンバーカード、運転免許証等）の提示その他必要な事実関係の調査を行うことができる。

2 利用者が前項の調査に協力しない場合、又は事実確認に必要な書類等を指定期日までに提示しない場合、佐賀市は事前に通知することなく、当該利用者に対する割引運賃の適用を即時に停止し、又は本サービスの利用を一時停止若しくは制限することができる。

3 利用者が虚偽の生年月日等を入力して不当に割引運賃の適用を受けたことが判明した場合、佐賀市は当該利用者に対し、本来支払うべき正規運賃との差額分を一括して請求することができる。

4 前項の場合において、佐賀市又は事業者に損害が生じたときは、佐賀市及び事業者は当該利用者に対し、前項の差額分の請求に加え、生じた損害（調査に要した費用及び弁護士費用等を含む。）の賠償を請求することができる。

（サービスの一時停止・中断・終了）

第11条 佐賀市は、次の各号のいずれかに該当する場合、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止又は中断することができる。

（1）システムの保守、点検、更新又は修理を緊急に行う場合

（2）天災地変、台風、大雪、地震、火災、停電、通信回線障害等の不可抗力によりサービスの提供が困難となった場合

（3）事故、道路の通行止め、交通規制その他安全な運行が阻害されるおそれがある場合

（4）その他、運用上又は技術上、佐賀市がサービスの一時停止が必要と判断した場合

2 佐賀市は、実証運行期間の終了に伴い、本サービスを終了するものとする。

（個人情報の取扱い）

第12条 本サービスの利用に伴い佐賀市が取得した個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び佐賀市個人情報の保護に関する法律施行条例等の規定に基づき、適正かつ安全に取り扱うものとする。

2 利用者は、本サービスによる適切な配車、運行、問合せ対応及び効果検証を実施するため、佐賀市が指定する利用者の個人情報（氏名、電話番号、乗降履歴、位置情報等）が、業務委託範囲内において事業者等に提供・共有されることに同意するものとする。

3 退会手続きが行われた場合、当該利用者の個人情報は、システム上から速やかに消去又は個人を特定できない形式へ不可逆的に匿名化処理される。

（知的財産権）

第 13 条 本サービス及びアプリ等に関する著作権、商標権その他の知的財産権は、すべて佐賀市又は正当な権利を有する第三者に帰属する。利用者は、これらを無断で複製、転載、改変、解析等してはならない。

（免責事項）

第 14 条 佐賀市は、本サービスの提供にあたり、システムの正確性、完全性、有用性及び特定の目的への適合性について保証するものではなく、佐賀市の故意又は重過失による場合を除き、本サービスの利用に関して利用者に生じた損害（データの消失、端末の故障、到着の遅延による損害等を含む）について一切責任を負わない。

2 佐賀市が損害賠償責任を負う場合であっても、その賠償範囲は、利用者に直接かつ現実に生じた通常の損害に限られ、当該損害の原因となった乗車予約に係る運賃相当額を上限とする。

3 利用者が本サービスの利用に関連して、他の利用者、事業者、ドライバーその他の第三者との間で生じたトラブル、紛争等については、利用者の責任と費用負担において解決するものとし、佐賀市は一切の責任を負わない。

（遺失物の取扱い）

第 15 条 利用者が車内に遺失物（忘れ物）をした場合、佐賀市及び事業者は、当該遺失物を保管する責任及び指定の保管場所（運行事業者の事務所等）において引き渡す責任のみを負うものとする。

2 遺失物の返還を受けようとする利用者は、あらかじめコールセンター等へ連絡のうえ、運行事業者が指定する事務所へ自ら赴き、本人確認を行ったうえで引き取るものとする。

3 佐賀市、事業者及びドライバーは、遺失物を降車地点、目的地、利用者の自宅その他の場所へ送付、配達又は運行中の車両にて再訪問して引き渡す等の対応は一切行わない。

4 遺失物の引き取りに要する交通費、通信費その他の費用は、すべて利用者の負担とする。

5 遺失物の保管期間及び処分については、遺失物法（平成 18 年法律第 73 号）及び運行事業者の定める規定に従い取り扱うものとする。

（アンケート等の協力）

第 16 条 佐賀市及び事業者は、実証運行の効果検証及びサービス改善を目的として、利用者にアプリ等、紙面又は外部フォームを通じたアンケートへの協力を求めることができる。

(規約の変更)

第 17 条 佐賀市は、必要と認めるときは、利用者の事前の承諾を得ることなく本規約を変更することができる。

2 変更後の本規約は、佐賀市公式ホームページ又はアプリ等上に掲示した時点から効力を生じるものとする。利用者が規約変更後に本サービスを利用した場合は、変更後の規約に同意したものとみなす。

(専属的合意管轄裁判所)

第 18 条 本規約又は本サービスに関して佐賀市と利用者との間で訴訟の必要が生じた場合は、佐賀地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(言語)

第 19 条 本規約は日本語を正文とする。本規約が他の言語に翻訳された場合であっても、法的拘束力を有するのは日本語版のみとし、訳文との間に相違がある場合は日本語版が優先する。

附 則

1 本規約は、令和 8 年 9 月 24 日から施行し、適用する。

2 本規約の施行に関し必要な事項は、佐賀市が別に定める。