

佐賀市予約型のりあい交通プライバシーポリシー

1 総則

本プライバシーポリシーは、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。）の利用者が、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。）、コールセンターへの電話、指定場所に設置された共用端末その他佐賀市が指定する方法を通じて提供する個人情報その他の情報について、その取扱いに必要な事項を定めるものとする。

本サービスでは、利用者本人による予約のほか、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を取り扱う場合がある。

2 法令等の遵守

佐賀市（以下「市」という。）は、「個人情報の保護に関する法律」、「佐賀市個人情報の保護に関する法律施行条例」その他の個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、取得した個人情報について、不正アクセス、紛失、漏えい、滅失、毀損、改ざん等の防止を図るため、適正かつ安全な管理に努めるものとする。

3 取得する情報

市は、本サービスの提供及び運営に必要な範囲において、次に掲げる情報を取得する。

(1) 利用者登録に関する情報

- 氏名
- 電話番号
- メールアドレス
- 生年月日
- 性別
- 居住地域（校区等）
- その他、市が利用者登録に必要と定める情報

(2) 予約及び利用に関する情報

- 乗車地点及び降車地点
- 利用希望日時及び実際の利用日時
- 乗車人数及び利用者の属性
- 予約、変更及びキャンセルに関する情報

- 配車された車両に関する情報
- 運行ルートに関する情報
- 乗降履歴及び実際に利用した乗降場所
- 利用者が予約時に入力又は申告した伝達事項
- その他、本サービスの利用に伴って生成又は取得される情報

(3) 位置情報

ア 現在位置情報

利用者が乗車地点までの歩行ルートを確認する場合、又は配車された車両の位置を確認する場合に、利用者端末の現在位置情報を取得することがある。当該現在位置情報は、その時点における歩行ルートその他の案内機能の提供のためにのみ利用し、保存しない。

イ 乗降場所に関する情報

本サービスの利用実績として、利用者が実際に乗車及び降車した場所を記録し、保存する。これらの情報は、運行サービスの実施、利用実績の確認、効果検証、統計・分析及びサービス改善等のために利用する。

(4) 決済に関する情報

アプリ等によるオンライン決済を利用する場合、クレジットカード番号、有効期限、セキュリティコードその他のカード情報は、決済サービス提供者が取得及び管理する。市、運行事業者、コールセンター運営事業者及びシステム提供事業者は、クレジットカード番号等のカード情報を保存しない。

市は、運賃の収受及び確認等に必要な範囲で、決済方法、決済金額、決済日時、決済結果その他の取引情報を取得する場合がある。

(5) 端末及びシステム利用に関する情報

アプリ等の利用に伴い、サービスの提供、利用状況の把握、品質改善及び情報セキュリティ確保のため、Cookie、IP アドレス、端末・ブラウザに関する情報、アクセスログ、アクセス日時その他の技術情報を取得する。

(6) 問い合わせ等に関する情報

コールセンターその他の窓口への問い合わせ内容、対応履歴その他問い合わせ対応に必要な情報を取得する場合がある。

4 個人情報の利用目的

市は、取得した個人情報を、次に掲げる目的の範囲内又はこれらと合理的な関連性を有する範

圏内で利用する。

- 本サービスへの利用者登録及び本人確認のため
- 乗車予約の受付、配車、運行及び乗降管理のため
- 利用者への乗車予定時間、乗車地点、車両情報その他運行に必要な情報の通知及び案内のため
- 乗車地点までの歩行ルート及び配車された車両の位置を案内するため
- 運賃の計算、決済及び決済状況の確認のため
- コールセンターその他の問い合わせ対応のため
- 本サービスの適正利用の確認及び不正利用への対応のため
- 本サービスの利用状況、運行状況等の集計及び分析のため
- 実証運行の効果検証、公共交通施策の検討及びサービス改善のため
- アプリ等の各種機能、配車ルート計算技術、料金計算技術、運行効率その他サービス品質の評価及び改善のため
- 統計情報の作成、個人を識別できない形に加工した情報の解析及び活用のため
- アンケート等の実施及びその分析のため
- システムの保守、障害対応及び情報セキュリティ確保のため
- その他、上記各目的に関連又は付随する業務のため

5 個人情報の第三者への提供

市は、法令に基づく場合その他法令上認められる場合を除き、あらかじめ利用者本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しない。

ただし、市が本サービスの提供に必要な業務を第三者に委託し、当該委託業務の遂行に必要な範囲で個人情報を取り扱わせる場合は、次項に定めるところによる。

また、市は、個人を識別できない統計情報その他個人情報に該当しない形に加工した情報を、本サービスの効果検証、公共交通施策の検討、サービス改善その他の目的で利用し、公表し、又は第三者に提供することができる。

6 業務委託先との個人情報の共有・取扱い

市は、本サービスの予約受付、配車、運行、利用者への案内、問い合わせ対応、決済、システムの構築・運用その他本サービスの提供に必要な業務の全部又は一部を第三者に委託している。

市は、本サービスの提供に必要な範囲において、氏名、電話番号、メールアドレスその他の利用者登録情報、予約情報、乗降場所、乗降履歴その他必要な個人情報を、これらの業務委託先に提供し、又は業務委託先を通じて取得する場合がある。

例えば、コールセンターにおいて利用者の氏名、電話番号等を確認して利用者登録及び予約を

行い、その予約情報をシステム提供事業者が管理し、配車及び乗車に必要な情報を運行事業者
に提供するなど、本サービスの運営に必要な範囲で各業務委託先が個人情報を取り扱う場合
がある。

これらの個人情報の取扱いは、各業務委託先が独自の目的で利用するものではなく、市から委
託された本サービスの提供に必要な業務の範囲内で行うものとする。

業務委託先には、次に掲げる事業者が含まれる。

- 運行事業者
- コールセンター運営事業者
- システム提供事業者
- 決済サービス提供事業者
- その他、本サービスの提供に必要な業務を市から委託された事業者

市は、個人情報を取り扱う委託先を適切に選定するとともに、契約その他の方法により個人情
報の適切な取扱いを求め、必要かつ適切な監督を行うものとする。

7 個人情報の開示、訂正及び追加

市は、市が保有する個人情報について、利用者本人又はその代理人から、法令に基づき開示、
訂正又は追加（以下「訂正等」という。）の請求があった場合、本人又は代理人であることを
確認した上で、関係法令に従い適切に対応する。ただし、法令の規定により請求に応じること
ができない場合は、この限りでない。

8 個人情報の利用停止及び消去

市は、市が保有する個人情報について、利用者本人又はその代理人から利用停止又は消去（以
下「利用停止等」という。）の請求があった場合、本人又は代理人であることを確認した上
で、関係法令に従い適切に対応する。ただし、本サービスの提供、利用目的の達成又は法令上
の義務の履行に必要な情報については、利用停止等の請求に応じることができない場合があ
る。

利用者が本サービスの退会手続きを行った場合、当該利用者の個人情報を、システム上から速
やかに消去し、又は個人を特定できない形式へ不可逆的に匿名化処理する。

9 サービス提供との関係

利用者が本サービスの提供に必要な個人情報を提供しない場合、又は個人情報の訂正等若しく
は利用停止等を行った場合、その情報が本サービスの提供に必要なものであるときは、本サー
ビスの全部又は一部を利用できない場合がある。

10 安全管理措置

市は、取得した個人情報への不正アクセス、紛失、漏えい、滅失、毀損又は改ざん等を防止するため、必要かつ適切な組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じるものとする。また、個人情報を取り扱う業務を外部事業者へ委託する場合には、委託先に対して必要かつ適切な監督を行う。

11 Cookie、アクセスログ及びアクセス解析

- 1 アプリ等及び本サービスに関連する Web サイトでは、サービスの提供、利用状況の把握、品質改善及び情報セキュリティ確保等を目的として、Cookie を利用する。Cookie の利用により、利用者のブラウザ又は端末を識別し、利用状況等を把握する場合がある。
- 2 アプリ等及び本サービスに関連する Web サイトでは、利用状況を把握し、サービスの改善に役立てるため、アクセス解析サービスを利用する。当該サービスは、Cookie その他の技術を利用して利用状況に関する情報を収集する場合がある。
- 3 アプリ等及び本サービスに関連する Web サイトでは、利用者の情報をアクセスログとして記録する。アクセスログには、IP アドレス、端末・ブラウザに関する情報、アクセス日時、アクセス数等が含まれる場合があり、サービスの利用状況に関する統計・分析、障害対応及び情報セキュリティ確保等のために利用する。
- 4 アプリ等及び本サービスに関連する Web サイトでは、利用者の情報を保護するため、SSL/TLS その他適切な暗号化技術を利用して通信の安全性確保に努める。
- 5 第三者が提供するアクセス解析サービス等を利用する場合、当該第三者による情報の取扱いについては、当該第三者が定める利用規約及びプライバシーポリシー等が適用される場合がある。

12 本プライバシーポリシーの改定

- 1 市は、個人情報の取扱状況、本サービスの内容又は関係法令等の変更に応じ、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プライバシーポリシーを改定することができる。
- 2 改定後の本プライバシーポリシーは、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。利用者が本プライバシーポリシーの改定後に本サービスを利用した場合は、改定後のプライバシーポリシーに同意したものとみなす。

13 お問い合わせ窓口

本プライバシーポリシー及び本サービスにおける個人情報の取扱いに関する相談及びお問い合わせ窓口は、次のとおりとする。

佐賀市 都市戦略部 交通政策課

〒840-8501 佐賀県佐賀市栄町 1 番 1 号

電話：0952-40-7038

附則

本プライバシーポリシーは、令和 8 年 9 月 24 日から施行する。