

# 矢作デマンド 実証運行 利用規約

## 第1条 (総則)

本規約は、矢作東小学校区、矢作北小学校区、北野小学校区、矢作西小学校区、矢作南小学校区(以下「矢作地域」という。)におけるデマンド交通(以下「本サービス」という。)の利用条件について定めるものとします。

## 第2条 (本サービスの概要)

本サービスは、本規約に基づき会員登録をされたお客さま(以下「会員」という。)を対象とし、乗車予約に基づき配車した車両に、会員及び会員と同行する同乗者(以下総称して「利用者」という。)が希望する停留所で乗降車できる運送サービスです。利用者は、本サービスの利用にあたり、本規約第14条に規定する旅客自動車運送事業者との運送契約を取り交わすこととします。

## 第3条 (利用規約の同意)

本規約は、名古屋鉄道株式会社(以下「当社」という。)が会員と認めた方と、当社との間で適用されます。また、利用者は、当社への会員登録の申込書の送付、または本サービスの利用をもって、本規約(変更された規約を含む)に同意したものとみなします。

## 第4条 (利用方法)

本サービスの利用方法は、次のとおりとします。

- 会員は、当社所定のコールセンター(以下「コールセンター」という。)に電話し、乗車予約を行います。
- 利用者は、予約した乗車日時に乗車停留所で、旅客自動車運送事業者が配車した車両に乗車し、降車停留所で降車します。
- 利用者は、乗車停留所で乗車する際に運賃の支払をしてください。

## 第5条 (会員)

- 会員となる条件は、岡崎市民で、矢作地域に居住し、当社所定の会員の申込書(以下「申込書」という)を提出した方とします。会員となる方が未成年の場合は、親権者等の法定代理人の同意を得て、申込書を提出してください。
- 前項の規定にかかわらず、本規約第18条に規定する反社会的勢力に該当する方は、会員となることができません。
- 会員となった方には、会員証を交付いたします。

## 第6条 (利用条件)

利用者は、自分で、または保護者もしくは介助者の補助により、停留所への移動および車両への乗降ができる必要があります。また、車いすの積載は介助者がいる場合のみとし、場合によってはお断りすることもございます。

## 第7条 (本サービスの運行地域、実施期間等)

本サービスの運行地域、実施期間等は次のとおりとします。

- 運行地域は、矢作地域とします。
- 運行地域を、次のとおり3つのエリアに分割します。
  - 北エリア:北野小学校区
  - 中央エリア:矢作東小学校区、矢作北小学校区、矢作西小学校区
  - 南エリア:矢作南小学校区
- 以下の移動はできません。ただし、矢作デマンド運行圏に定めるルールにおいて認められている停留所間の移動は除きます。
  - 北エリアと南エリア間の移動
  - 路線バスの停留所付近に設置されたデマンド停留所から、同バス路線の停留所付近に設置されたデマンド停留所への移動。
- 実施期間は、2023年1月16日から2025年3月31日までとします。

## 第8条 (運賃)

- 利用者は、本サービスを利用する際には運賃を支払うものとします。
- 前項の運賃は、次のとおりとします。
  - エリア内の移動:利用者1人につき1乗車300円
  - 隣接するエリアへの移動:利用者1人につき1乗車500円

## 第9条 (運行・乗車希望受付日時および運休)

本サービスの運行日および運行時間並びに予約受付時間は、次のとおりとします。ただし、事業者が安全な運行に支障があると判断した場合には、運行時間を変更し、または運休することもございます。

- 運行日:月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日。ただし、次に掲げる日を除くものとします。
  - 祝日、年末年始(12/29~1/3)
  - 当社が別に定めた日
- 運行時間:運行日の午前9時から午後5時まで
- 予約受付:利用希望日の30日前の午前9時から利用希望日時の30分前まで。電話による予約受付は運行日の午前8時30分から午後5時までです。

## 第10条 (利用開始及び乗車予約までの流れ)

- 本サービスは、会員証が会員の手に届いた時点からご利用いただけます。
- 乗車予約は、会員がコールセンターへ電話をかけ、会員番号、会員氏名、利用者数、乗車停留所と降車停留所、日程(乗車希望日時または降車希望日時)を伝えることで申し込め、コールセンターが配車可能な車両があることを会員に回答することにより、完了いたします。
- 次の各号のいずれかに該当する場合は、乗車予約をお断りすることがございます。
  - 他会員の乗車予約があり、満席の場合
  - 当社がルールで定める移動できない停留所間の運送を希望する場合
  - 道路の交通状況、天候等によって、希望どおりの予約が受け付けられない場合
  - 本サービスを一時停止又は中断をした場合
  - システム上の事情等により適切な配車が困難となる場合
  - その他当社が乗車予約を受け付けることが困難であると判断した場合
- 配車された車両の運転係員への口頭での乗車予約は受付できません。

## 第11条 (乗車予約の変更、取消)

- 会員は、成立した乗車予約を変更する場合は、次項に定める方法により、当該予約をキャンセルのうえ、前条第2項に定めた予約申込を再度行うものとします。なお、利用者が乗車予定時刻を5分以上経過しても、乗車停留所にいない場合は、キャンセルしたものとみなします。
- 会員は、成立した乗車予約を取り消す場合は、コールセンターへ電話し、乗車予定時刻までに予約のキャンセル手続きを行うこととさせていただきます。
- 配車された車両の運転係員への口頭での、乗車予約の変更・キャンセルは受け付けできません。

## 第12条 (利用時の留意事項)

- 本サービスは乗合のため、他の利用者との同乗が発生いたします。
- 他の利用者の乗車希望状況・乗降都合・交通事情等により、予定より到着が前後する場合があります。そのため、乗車希望時間の5分前に、指定の停留所に待機することを推奨します。
- 出発・到着の時間は目安であり、時間を確約するものではありません。大幅な遅延が予想される場合、コールセンターから申込書に記載の「予約時に使用する電話番号」へ連絡をいたします。このため、「予約時に使用する電話番号」は、携帯電話を登録いただくことを推奨します。
- 会員は、配車された車両への乗車時に、運転係員に対して会員証を提示してください。会員証を提示することができない場合は、乗車をお断りする場合もございます。
- 持参できる荷物は通常一人で持てる手荷物程度の大きさとなります。トランクのご利用はお断りさせていただきます。段ボールや長尺の荷物など、他の利用者の座席にまでかかるような荷物の持ち込みはできません。また、発火物や刃物など危険物を所持している方は乗車をお断りさせていただきます。

## 第13条 (運賃の支払方法)

乗車時に運賃を現金、交通系ICカードでお支払いください。ただし、当社指定の事前払い(web回数券等)で乗車券を購入した場合は、乗車時に有効な乗車券を提示(取証)することでご乗車いただけます。

## 第14条 (運送契約)

- 利用者の乗降および運送(運送の受け、旅客に対する責任(生命又は身体を害した場合の責任等)、本サービスにかかる車両の管理)については、運送を行う旅客自動車運送事業者と会員の間で適用される運送契約(一般乗用旅客自動車運送事業運送約款等)によります。
- 旅客自動車運送事業者と会員との間の運送契約は、会員の乗車時に成立するものとし、当社は、旅客自動車運送事業者と会員との間の運送契約の成立を約束するものではありません。

## 第15条 (会員資格の取消等)

会員が次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、会員資格を取り消すことができるものとします。

- 本人確認ができないとき
  - 旅客自動車運送事業者との運送契約に違反するとき
  - 会員条件を満たさないとき、または会員情報が虚偽があったとき
  - 本規約に違反した、または違反するおそれがあると当社が判断したとき
- また、会員の故意もしくは過失により、または会員が法令や本規約の規定を守らないことにより、当社が損害を受けた場合は、当該会員に対し、その賠償を求める場合がございます。

## 第16条 (免責)

- 当社は、利用者による本サービスの利用に関連して、利用者に対する責任を負う場合には、当社の故意または重大な過失による場合を除き、利用者に現実生じた通常かつ直接の範囲の損害に限り、これを賠償するものとし、特別な事情から生じた損害(損害の発生を予見し、または、予見し得た場合を含みます。)については、責任を負わないものとします。
- 損害の発生が次の各号によるものである場合、当社は、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、会員に対して損害を賠償する責任を負わないものとします。
  - 通信不具合・会員の連絡ミス等により、乗車希望連絡等に関してトラブルが生じた場合
  - 利用者が本サービスにかかる車両・停留所に忘れ物をされた場合
  - 利用者が携帯電話等を持っていない、または使用できないことにより、時間の変更・キャンセル、運行遅延等の連絡ができない場合
  - 他の利用者の乗車希望状況・乗降都合・交通事情等により利用者の希望通りに配車できない場合
  - 利用者の故意または過失による場合
  - 天災地災、事変その他の非常事態、若しくは電力供給異常、通信回線の異常等の不可抗力による場合

## 第17条 (本サービスの一時停止・中断)

当社は、運用上または技術上やむを得ない事情が発生した場合、一時的に本サービスを停止することがあります。この場合、当社は、本サービスの提供ができなくなった旨を事前に利用者へ通知するものとしますが、緊急やむを得ない場合は、この限りではない。

## 第18条 (反社会的勢力の排除)

会員は、利用者が反社会的勢力(暴力団員またはこれに準ずる者、暴力・威力・脅迫的言辭・詐欺的手法を用いて威圧し、業務妨害し、もしくは不当要求をする者)でないことを誓約するものとします。

## 第19条 (会員情報の取り扱い)

- 当社は、会員が申込書に記載した情報および本サービスの利用履歴等(以下総称して「会員情報」といいます。)を当社の個人情報保護方針に基づき適切に扱うものとします。個人情報保護方針については当社ホームページに最新のものを掲載しております。
- 会員は、当社が会員情報を以下の目的で利用することに同意するものとします。
  - 会員登録および会員証等の送付
  - 乗車予約
  - 本サービスに付随するサービスの提供
  - 本サービスおよび当社の営む事業の利用動向の統計分析およびそこから得られた情報の利用
  - 前号により得られた情報について、個人を特定できない状態に加工したうえでの第三者への提供
  - 本サービスに関連して、またはそれ以外のサービスで今後当社において新たに展開するサービスの開発
  - 当社が行う市場調査、ご意見調査、商品開発等
  - 当社が営む既存事業及び新規事業に関する情報について、ダイレクトメール等による情報提供
- 当社は、会員情報について、保護措置を講じたうえで、次の各号のとおり各社の役割と目的達成に必要な範囲内に限って共同利用することがあります。
  - 共同利用する個人情報の項目  
会員情報
  - 共同利用する者(以下、「共同利用者」と言う。)の範囲  
岡崎市
  - 共同利用する者の利用目的  
(ア)共同利用者のサービス等に関する情報の提供  
(イ)共同利用者の営む事業の利用動向の統計分析及びそこから得られた情報の利用  
(ウ)(イ)により得られた情報について、個人を特定できない状態に加工したうえでの第三者への提供  
(エ)共同利用者が行う市場調査、ご意見調査、商品開発等  
(オ)共同利用者が営む既存事業及び新規事業に関する情報について、ダイレクトメール等による情報提供
  - 共同利用における管理責任者  
名古屋鉄道株式会社
- 会員は、当社が本サービスの運営に必要な範囲で会員情報を業務委託先等の第三者に開示することに同意するものとします。
- 当社は、会員が第三者に不利益を及ぼすと判断した場合には、会員情報を当該第三者や警察または関連機関に通知することができます。
- 裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費者センターまたはこれらに準じた権限を有する機関から会員情報についての開示を求められた場合、当社はこれに応じて情報を開示することができます。

## 第20条 (会員内容の変更・退会)

会員登録時の内容に変更がある場合、または退会を希望する場合は、当社へ書面等でご連絡ください。

## 第21条 (本規約の変更)

- 当社は、民法第548条の4の規定に基づき、次のいずれかの場合に、あらかじめ、本サービスにかかる車両内・インターネット上への掲示その他当社が適当と認める方法で、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容ならびにその効力発生時期を通知することにより、当社の裁量いつでも本規約を変更することができるものとします。その場合、変更後の本規約に設定した変更日をもって、変更後の規約が適用されるものとします。
  - 本規約の変更が、利用者の一般の利益に適合するとき
  - 本規約の変更が、本規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
- 前項の変更起因した利用者の損害等について、当社はその責めを負いません。

## 第22条 (言語)

本規約について、日本語以外の言語へ翻訳された場合、法的拘束力を持たないものとします。

## 第23条 (準拠法、合意管轄裁判所)

本規約は日本法に準拠し、これに従い解釈されます。これに関する一切の紛争は、名古屋地方裁判所または名古屋簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。