

## よくある質問

### Q どこまで移動できますか？

発着ともに駒ヶ根市内に限ります。

### Q なぜ、運行時間が決まっているのでしょうか？

meemo駒ヶ根はタクシーの供給を補完することを目的としています。そのため、タクシーの需要がピークになっていると想定される時間帯に絞って運行します。

### Q ドライバーはどんな人ですか？運転や車は安全なのでしょうか？

自動車運転免許取得後3年以上の一般ドライバーが、講習を受けた上で従事しています。運行管理は市内タクシー事業者が担い、車内の安全対策としてドライブレコーダーが設置されています。また、ドライバーには守秘義務があり、従事中に知り得た情報の漏洩は禁止されています。最大限、安全に配慮した運行を行いますので、安心してご利用いただけます。

### Q 交通系ICカードや電子マネー、QR決済で支払いはできますか？

クレジットカードか現金に限ります。アプリ予約の場合は、登録したクレジットカードで自動決済、電話予約の場合は、現金でのお支払いになります。

### Q グループで利用するときはどうしたらいいですか？

複数人のご乗車は可能ですが、目的地が異なる場合はそれぞれで送迎依頼をお願いします。

### Q マッチングされない場合は乗車できないということでしょうか？

マッチングされなかった場合は、ご乗車いただけません。自動で予約がキャンセルになりますので、再度送迎依頼をするか、タクシーをご利用ください。

### Q 予約した車はどうやって見つけるんですか？

運行車両の側面に運行許可に関するステッカーを貼付しています。なお、見つからない場合は、コンタクトセンターまでご連絡ください。

### Q 目的地に向かっている途中で、寄りたい場所ができたのですが、経由してもらうことはできますか？

事前に料金が確定するサービスのため、途中で寄り道をすることができません。また、運行中の目的地変更もできませんので、あらかじめご了承ください。

### Q 急な用事により、利用できなくなったのでキャンセルしたいです。

コンタクトセンターにてご対応させていただきます。ただし、ご連絡いただいた時点でドライバーが迎車に向かっていた場合には一律900円（初乗り＋迎車料）のキャンセル料金が発生します。なお、電話予約の場合は、現金を市役所企画振興課（2階）までご持参いただくことになります。

# 利用規約

本文書は、駒ヶ根市地域公共交通協議会（以下、本事業者）が提供するライドシェアサービス「meemo」（以下、本サービス）の利用規約（以下、本規約）、並びに本事業者及びオムロンソーシャルソリューションズ株式会社（以下、OSS）のプライバシーポリシーの抜粋です。

本規約及びプライバシーポリシーの詳細版は、以下の駒ヶ根市のWebサイトをご確認頂くか、本事業者又はOSSにお問い合わせください。

【[https://www.city.komagane.nagano.jp/gyosei/kurashi\\_tetsuzuki/doro\\_kotsu/kokyokotsu/11785.html](https://www.city.komagane.nagano.jp/gyosei/kurashi_tetsuzuki/doro_kotsu/kokyokotsu/11785.html)】

本事業者指定のコンタクトセンターへの架電により本サービスを利用する方（以下、乗客）は、本規約、並びに本事業者及びOSSのプライバシーポリシーに同意し、当該利用規約が本事業者と乗客の契約内容になることを確認したうえで、本サービスを利用することができます。

## 本規約（抜粋）

乗客は、本事業者指定のコンタクトセンターに架電し、必要事項を伝達することで、ドライバーによる送迎サービスを申し込むことができます。

申込みが承諾された場合、乗客は指定した乗車場所に、合意した時間に到着するものとし、申込内容の変更を希望する場合や、合意した時間に遅延する場合には速やかにコンタクトセンター又はドライバーにご連絡ください。

乗客は、本事業者又はドライバーが送迎の安全確保のために行う指示に従ってください。ドライバーの指示に従わない場合、又は安全な送迎サービスに支障があると判断される場合その他本規約に定める一定の事由に該当する場合には、送迎を拒絶することがあります。

乗客が本規約の定め違反したことにより、ドライバー又は本事業者が損害が生じた場合には、乗客は当該損害の賠償責任を負うものとします。

本サービス利用の対価（以下、本利用対価）は、送迎距離に応じて、個別の送迎サービスの申込み時に本事業者から提示されます。乗客は、本事業者の指示に従い、本利用対価をお支払いください。

本利用対価の支払を遅滞した場合、年14.6%の割合による遅延利息が発生します。

本事業者は、本サービスの保守点検その他本規約に定める一定の事由に該当する場合には、本サービスを停止又は中断することができます。

本事業者は、本事業者の都合により、本サービスの内容を変更し又は提供を終了することができます。

本事業者は、上記の本サービスの停止又は中断、若しくは内容の変更又は終了により乗客に生じた損害について責任を負いません。

債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、また、本事業者の損害賠償責任の全部又は一部を免除する規定が、消費者契約法その他の法令の強行規定に基づき無効又は適用されない場合には、当該無効

又は適用されないとされた規定にかかわらず、本サービスの利用又は利用契約に関して、本事業者が乗客に対して負う損害賠償責任の範囲は、本事業者の責めに帰すべき事由により又は本事業者が利用契約に違反したことにより乗客に発生した直接かつ現実に生じた通常損害に限定され、特別な事情から生じた損害（損害の発生を予見し、又は、予見した場合を含みます。）及び逸失利益を含まないものとし、その上限は乗客が過去1年間で本サービスにおいて支払った金額とします。また、乗客が本事業者に対する損害賠償請求をなした日となった日から3か月を経過する日まで請求を行わなかった場合、損害賠償を請求する権利を失うものとします。

## 本事業者プライバシーポリシー（抜粋）

本事業者は、乗客の氏名、電話番号、住所、生年月日、メールアドレス、顔写真、自己紹介文を取得する場合があります。取得した個人情報は、乗客登録の受付、本人確認、本サービス（コンタクトセンターにおける応対及び運行管理者によるドライバーに対する運行管理業務を含みます。）の提供・管理、本サービスに関する通知・案内（乗客及びドライバーの連絡を含みます）、本サービスの維持管理・改善、本サービスにおける利用料金等の計算・決済、アンケート調査その他のマーケティング分析等に利用するほか、ドライバーに提供します。

本サービスにおける乗客の個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、以下の窓口までお問合せください。

住所：〒399-4192 駒ヶ根市赤須町20番1号（駒ヶ根市役所企画振興課）

電話：0265-83-2111（内線242）

Email：tiiki-sei@city.komagane.lg.jp

## OSSプライバシーポリシー（抜粋）

OSSは、乗客の氏名、電話番号、住所、生年月日、メールアドレス、顔写真、自己紹介文を取得する場合があります。取得した個人情報は、乗客登録の受付、本人確認、本サービスの提供・管理、本サービスに関する通知・案内、本サービスの維持管理・改善、本サービスにおける利用料金等の計算・決済、アンケート調査その他のマーケティング分析等に利用するほか、オムロングループ会社及びOSSと地域内の移動又は地域内の共生・共助に関する新商品又は新サービスに関する共同研究開発等を行う第三者機関に提供します。本サービスにおける乗客の個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、以下の窓口までお問合せください。

住所：〒108-0075 東京都港区港南2-3-13品川フロントビル7F

Email：meemo-info@omron.com

以上



## ライドシェアご利用にあたってのお願い

### 運行範囲と時間

本サービスは実証実験のため、運行エリアと時間が限定されています。詳細は本書または駒ヶ根市Webサイトでご確認ください。

### ご予約と迎車について

乗車希望時刻の30分前までにご予約をお願いします。直前のご予約には対応できませんので、余裕を持ってお申し込みください。また、交通状況や予約の混雑状況により、迎車が遅れることがあります。

### お断りする場合

以下に該当する場合、安全確保のため乗車をお断りすることがあります。

- 泥酔状態の方や不潔な服装の方
- 法令で定める感染症にかかっている方

### 車内ルールと手回り品

- お荷物はご自身の責任で管理をお願いします。（破損・紛失については補償しかねます。）
- 火薬類や車内を汚損する恐れのある物、動物類（身体障害者補助犬を除く）は持ち込みをご遠慮ください。
- 車内は禁煙です。

### 乗降時の注意

- ドアの開閉はご自身でお願いします。
- シートベルトを着用ください。
- 乗降に伴う介助はできかねます。

### サービス中断の可能性

悪天候やその他の事情により、サービスを中止する場合があります。その際はアプリの画面で表示、またはコンタクトセンターより事前にお知らせします。

### 会員登録について

ご利用には事前の会員登録が必要です。アプリまたはコンタクトセンターからご登録ください。

### その他

旅客自動車運送事業運輸規則で規定されている禁止行為等



実施主体者

駒ヶ根市地域公共交通協議会

運行管理

赤穂タクシー有限会社 / 伊南乗用自動車有限会社

システム・導入支援

オムロン ソーシャルソリューションズ株式会社

お問い合わせ

駒ヶ根市地域公共交通協議会（事務局：駒ヶ根市役所企画振興課内）  
担当：小池、唐澤 TEL：0265-83-2111（内線242）  
MAIL：tiiki-sei@city.komagane.lg.jp