

# 【meemo サービス利用規約（利用者向け）】

## 第1条（目的）

本規約は、本事業者が【駒ヶ根市】で実施するライドシェアサービス「meemo」に関して、本事業者と乗客との間の権利義務を定めることを目的とします。

## 第2条（定義）

本規約において、次に掲げる用語の意味は、別段の定めがある場合を除き、それぞれ以下に定めるところによります。

|         |  |
|---------|--|
| 「本事業者」  | 本サービスの提供者である【駒ヶ根市地域公共交通協議会】をいいます。  |
| 「乗客」    | 本規約に基づき利用契約を本事業者と締結し、本サービスにおいて、本事業者に送迎依頼を行い、ドライバーによる送迎のサービスの提供を受ける者をいいます。  |
| 「ドライバー」 | 本サービスにおいて、本事業者からの業務委託を受け、乗客からの送迎依頼に基づき乗客の送迎を実施する者、又は一般乗用旅客自動車運送事業として乗客との運送契約に基づき乗客の送迎を実施するタクシー会社のドライバー（以下「タクシードライバー」といいます。）をいいます。  |
| 「利用契約」  | 本規約に基づき本事業者と乗客との間に締結される本サービスの利用に関する契約をいいます。  |
| 「本アプリ」  | 本サービスを利用するためのアプリケーション「meemo」をいいます。   |
| 「本サービス」 | 本事業者が、本規約に基づいて、本アプリを利用して、又は電話を利用して、乗客からの申込みに対応するドライバーの手配を行い、自家用有償旅客運送（道路運送法第 78 条第 2 号、同施行規則第 49 条第 1 号）として乗客を送迎する「meemo サービス」をいいます。<br>ただし、本事業者がタクシードライバーを手配する場合（以下「タクシー配車」といいます。）には、タクシードライバーによる送迎サービスは、当該乗客とタクシー会社との運送契約に基づくサービスとなるため、本サービスの提供範囲に含みません。 |
| 「利用登録」  | 利用契約の成立にあたり、本事業者が乗客にアカウントを発行するために必要となる乗客情報の登録をいいます。  |
| 「アカウント」 | 乗客が本サービスを利用するために、本事業者が乗客ごとに発行するアカウントをいいます。   |
| 「本利用対価」 | 乗客が本事業者を支払う本サービスの対価をいいます。  |

## 第3条（本規約の適用）

- 3.1 本規約は、本サービスの利用条件を定めるもので、次項により修正・変更した内容を含め、乗客が本サービスを利用する際の一切の行為に適用されます。ただし、本サービスにおいてタクシー配車が選択される場合、送迎に関する利用条件は、当該乗客とタクシー会社との運送契約に基づくものとし、当該運送契約は第 7 条、第 8 条、第 9 条の定め優先して適用されるものとする。
- 3.2 本事業者は、次の場合に、本事業者の裁量により、いつでも本規約を変更することができるものとします。
  - (1) 本規約の変更が、乗客の一般の利益に適合するとき
  - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、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
- 3.3 本事業者は、前項による本規約の変更をする場合は、変更後の規約の効力発生日の 2 週間前までに、本規

約を変更する旨、変更後の規約の内容及び変更の効力発生日を本事業者 HP 上に掲示します。本規約は効力発生日の到来をもって変更されるものとします。

## 第4条 (本サービスの内容)

---

- 4.1 乗客又は乗客の親族その他乗客に代わり乗客の送迎依頼を行う者は、本アプリを用いて、又は本事業者が指定するコールセンター（以下「**コールセンター**」といいます。）に対して電話により、①乗降車場所（施設名称又は住所）、②乗車希望時間、③その他別途定める事項を入力（電話により利用する場合は、上記に加えて、①乗客の氏名・生年月日、②乗客又は乗客の親族その他乗客に代わり乗客の送迎依頼を行う者の電話番号を伝達）することにより、送迎依頼を申し込みます。
- 4.2 本事業者は、前項に基づく送迎依頼に基づいて、送迎依頼の内容に適したドライバーを探索したうえで、ドライバーに対し送迎の可否を確認し、ドライバーを手配し、ドライバーは乗客の送迎を行います。ただし、タクシードライバーが手配される場合には、本事業者は当該タクシードライバーの手配までを行うものとし、乗客の送迎は、乗客と対象となるタクシー会社との運送契約に基づき、タクシー会社が指定する利用条件のもと、タクシー会社の責任と判断において実施されます。
- 4.3 コールセンターは、第 1 項に基づく送迎依頼、本アプリの操作方法及び本サービスに関するお問い合わせの範囲で対応し、その他の要望についてはお受けいたしません。
- 4.4 ドライバー（タクシードライバーを除きます）の運行管理は、本事業者及び本事業者が別途委託する事業者において実施します。

## 第5条 (利用資格)

---

本サービスの利用を希望する者が次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスを利用することができません。

- (1) 利用登録の申込みの内容の全部又は一部に虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (2) 成年被後見人、被保佐人又は被補助人である場合
- (3) 介助なしに自立歩行することができない場合
- (4) 未成年者である場合（ただし、親権者等の法定代理人の同意及びその他本事業者が別途指定する条件を満たす場合を除く）
- (5) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「**反社会的勢力**」といいます。）である場合
- (6) 自ら又は第三者の不正の利益を得る目的又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用し、反社会的勢力に対して資金等を提供し若しくは便宜を提供するなど反社会的勢力の維持、運営に協力し又は関与し、又は反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係があると認められる場合
- (7) 過去に、本規約に違反し、又は利用登録が抹消されたことがある場合
- (8) その他利用登録又は本サービスの利用が適当でないと本事業者が判断した場合

## 第6条 (利用登録)

---

- 6.1 本サービスの利用を希望する者は、本規約及び本事業者のプライバシーポリシー及びオムロンソーシアルソリューションズ株式会社（以下「**OSS**」といいます。）のプライバシーポリシーに同意したうえで、利用登録に必要な情報を、本アプリ上で入力又はコールセンターに架電し伝達することにより、本サービスの利用の登録を申請することができます。（なお、本アプリの利用者は本アプリ利用開始時に、OSS の定める本アプリにかかる利用規約およびプライバシーポリシーに同意が必要です。）
- 6.2 本事業者は、本サービスの利用を希望する者の前項の申請に基づき利用登録を行うものとし、利用登録の完了

時に、本事業者と乗客との間で利用契約が成立します。

- 6.3 乗客は、本規約、並びに本事業者及び OSS が利用について定めた一切の規程類（プライバシーポリシーを含みます。）に同意し、これを遵守することを条件に、本規約に従って本サービスを利用することができます。

## 第7条（本サービスの利用条件）

---

7.1 乗客は、送迎サービスを利用するにあたって次に定める事項に同意し、従うものとします。

- (1) 第4条第1項の送迎依頼の内容を変更する場合には、送迎依頼をキャンセルした後、新たに第4条第1項に基づく送迎依頼を行うこと
- (2) 送迎の申込み時に指定した乗車場所に、本事業者と合意した時間に到着するものとし、遅延する場合には速やかにコールセンターに連絡をすること
- (3) 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うこと
- (4) 禁煙車両内では、乗客は喫煙をしないこと
- (5) 車両内ではシートベルトを着用し、その他の規制を遵守すること
- (6) タクシー配車の選択は、本事業者及びタクシー会社が判断すること
- (7) タクシー配車が選択される場合には、乗客の送迎依頼は当該タクシー会社に対し直接行われたものとみなされ、当該タクシー会社の定める利用条件に従い送迎サービスが提供されること

7.2 乗客が前項の定め違反したことに起因又は関連し、ドライバー又は本事業者に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。

## 第8条（送迎の拒絶）

---

本事業者又はドライバーは、次の各号のいずれかに該当する場合には、送迎の引受け又は継続を拒絶することができます。

- (1) 当該送迎の申込みが本規約によらないものであるとき
- (2) 当該送迎に適するドライバー・車両設備が存在しないとき
- (3) 当該送迎に関し、乗客から過剰な要求又は負担を求められる等、ドライバーに不利益が生じる恐れがあるとき
- (4) 当該送迎が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき
- (5) 天災その他やむを得ない事由による送迎上の支障があるとき
- (6) 乗客が人の助け無くして乗降車できないとき
- (7) 乗客がドライバーの旅客自動車運送事業運輸規則の規定に基づいて行う措置に従わないとき
- (8) 乗客が旅客自動車運送事業運輸規則の規定により持込みを禁止された刃物その他の物品を携帯しているとき
- (9) 乗客が行先を明瞭に告げられないほど又は人の助けなくしては歩行が困難なほど泥酔しているとき
- (10) 乗客が不潔な服装を着用している等の理由により車内を汚染するおそれがあるとき
- (11) 乗客が付添人を伴わない重病者であるとドライバーが判断したとき
- (12) 乗客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（入院を必要とするものに限ります。）の患者（これらの患者とみなされる者を含みます。）又は新感染症の所見のある者であるとき
- (13) 乗客がドライバーの指示に従わないことで法令に基づいた安全な送迎が行えないとき

## 第9条（利用の対価）

---

- 9.1 本利用対価は、個別の送迎サービスにつき発生し、本事業者の基準に基づき送迎距離に応じて決定され、当該個別の送迎サービスの申込み時に本事業者から乗客に提示されるものとします。なお、送迎依頼時の内容から送迎サービスの内容が変更された場合は、本利用対価を増額することがあります。
- 9.2 乗客は、本事業者所定の支払方法により、本利用対価を本事業者に支払うものとします。なお、支払に必要な振込手数料その他の費用は、乗客の負担とします。
- 9.3 乗客が前二項に従い、本利用対価を支払わないときは、本事業者は、本サービスの提供を停止することができます。

## 第10条（送迎依頼のキャンセル）

---

- 10.1 第4条2項に基づくドライバーの手配後に乗客が送迎依頼をキャンセルする場合、本事業者は、本事業者が定めるキャンセルポリシーに従い、キャンセル料金、手配料金その他の料金（以下総称して「キャンセル料」といいます。）を乗客に請求し、乗客は、本事業者の指定する方法で本事業者を支払うものとします。
- 10.2 次に掲げるいずれかの場合、乗客都合により送迎依頼をキャンセルされたものとみなします。
  - (1) 乗客が送迎依頼を受けた運送車両とは別の運送車両に乗車した場合
  - (2) 乗客が指定した乗車希望時間を過ぎても乗車場所に乗客が現れない場合
  - (3) その他、キャンセルポリシーに定められたケースに該当する場合

## 第11条（遅延利息）

---

- 11.1 乗客は、本利用対価の支払その他の利用契約に基づく債務の履行を遅滞した場合、年14.6%の割合による遅延利息を支払うものとします。
- 11.2 前項の支払に必要な振込手数料その他の費用は、乗客の負担とします。

## 第12条（禁止事項）

---

乗客は、次に掲げる行為を行ってはならないものとします。

- (1) 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令、又は法令上拘束力のある行政措置に違反すること
- (2) 公の秩序又は善良の良俗を害すること
- (3) 反社会的勢力に対する利益供与その他の協力をすること
- (4) 犯罪による収益の移転行為及びこれを助長、幫助等すること
- (5) 第三者へのなりすまし又は意図的に虚偽の情報を送信すること
- (6) 本サービスを利用する意図なくその利用を申し込むこと
- (7) 正当な理由のない乗車拒否などの迷惑行為
- (8) 本事業者、他の利用者、その他第三者の権利を侵害し又は迷惑をかける行為を行うこと
- (9) 本サービスの運営を妨げること
- (10) 犯罪その他の不正な目的をもって本サービスを利用すること
- (11) 本規約その他の本事業者が定める規約に違反し、又は、本サービスの趣旨目的に反すること
- (12) その他本事業者が不適切と判断すること

## 第13条（本事業者による通知）

- 13.1 本サービスに関する本事業者から乗客への通知等は、利用登録時に登録された電話番号への架電又はショートメッセージの送信等による連絡、本事業者が運営するウェブサイト上への掲示、本アプリの画面上の表示、その他本事業者が適当と判断する方法によって行います。
- 13.2 乗客は、本事業者が電話番号への架電による通知を行った場合、乗客において当該架電内容が確認可能になった時又は本事業者が当該架電をしてから 24 時間後のうち、いずれか早い時点をもって、本事業者からの通知が乗客に到達したとみなされること、また事業者がショートメッセージの送信等による通知を行った場合、本事業者が前項の電話番号へのショートメッセージ等を送信した時点で本事業者からの通知が乗客に到達したとみなされることに、あらかじめ同意します。

## 第14条（個人情報の取扱い）

- 14.1 本事業者及び OSS は、乗客の個人情報をプライバシーポリシーに従って取り扱います。利用登録を行い、本サービスをご利用になるには、当該ポリシーの内容にあらかじめ同意していただく必要があります。ご同意いただけないときは、本サービスをご利用いただけません。
- 14.2 本事業者及び OSS は、本サービスで取り扱う情報から匿名加工情報又は個人を識別できない統計的な情報を作成して、これを利用し、提供し又は公開することができ、乗客はこれに異議を述べないものとします。なお、匿名加工情報の作成及び作成後の取扱いは、個人情報保護法に従って行います。
- 14.3 本事業者は、乗客の送迎依頼に対し、最適なドライバーを探索するため、登録された乗客の情報一部をタクシー会社に本サービスのシステムを通じて提供するものとし、タクシー配車が選択された場合、当該情報はタクシー会社による送迎サービスの提供のために使用されるものとします。

## 第15条（再委託）

本事業者は、乗客に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部（本利用対価等、乗客の金銭債務の回収業務も含まれますがこれに限りません。）を第三者に委託することができます。

## 第16条（本事業者による利用停止等）

- 16.1 本事業者は、乗客が次のいずれかに該当した場合、乗客に事前に通知又は催告することなく直ちに、乗客の利用者資格及び本サービスの利用を停止し、又は利用登録を抹消し、利用契約を解除することができます。
- (1) 利用契約の締結若しくは変更の申込みの内容、乗客による変更通知、その他乗客が提出した各種書面等に虚偽、誤記又は記載漏れがあったことが判明したとき
  - (2) 本規約又は本事業者が本サービスの利用について定めた一切のルールに違反する行為をしたとき
  - (3) 支払停止若しくは支払不能の状態に陥った場合又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け若しくは自ら申し立てたとき
  - (4) 1年以上本サービスの利用がないとき
  - (5) 乗客に対する通知が到達しなかったとき、その他乗客の所在地が判明しなくなったとき及び本事業者からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対し 30 日以上応答がないとき
  - (6) 乗客が第 5 条各号のいずれかに該当するとき
  - (7) 法令若しくはガイドラインの変更、行政指導その他の制度変更又はその他の事情により、本サービスの利用又は利用登録の継続が適当でないと本事業者が判断したとき
  - (8) 利用契約の継続が、本事業者の業務の遂行に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあること等を理由として本事業者が利用契約を継続しないことを決定したとき
  - (9) 乗客が死亡し又は制限行為能力者となったとき

- 16.2 本事業者は、前項の措置により乗客に生じた損害（本サービスが利用できなかったことにより生じたものを含みます。以下同様とします。）について責任を負いません。
- 16.3 乗客が本規約に違反したことによって本事業者に損失又は損害が生じた場合、乗客は、本事業者に対し、当該違反により乗客が得た利益を返還し、本事業者が生じた損害を直ちに賠償しなければなりません。

### **第17条（登録抹消後の措置）**

---

- 17.1 乗客は、利用登録が抹消された場合、全ての本サービスが利用できなくなります。この場合、乗客は、本サービスの利用に伴い本事業者に対して負担する一切の債務について、当然に期限の利益を失い、直ちに本事業者に対し当該債務の支払を行わなければなりません。
- 17.2 本規約のうち、本条、第 14 条、第 20 条、第 21 条及び第 25 条の定めは、利用契約が解約又は解除された後も、なお有効に存続します。
- 17.3 本事業者は、利用登録が抹消された後の乗客の個人情報についても、第 14 条に従い取り扱います。

### **第18条（本サービスの停止）**

---

- 18.1 本事業者は、本サービス又は本アプリの稼働状態を良好に保つための保守点検のために、乗客に対し事前に通知したうえで、本サービスの全部又は一部の提供を停止又は中断できます。
- 18.2 本事業者は、次のいずれかに該当する場合には、乗客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停止又は中断することがあります。
- (1) 本サービスのシステム又は本アプリの保守点検を緊急に行う必要がある場合
  - (2) コンピューター、通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本サービス又は本アプリの運営ができなくなった場合
  - (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変などの不可抗力により本サービス又は本アプリの運営ができなくなった場合
  - (4) その他、本事業者が停止又は中断を必要と判断した場合
- 18.3 本事業者は、本サービスの停止又は中断により乗客に生じた損害について責任を負いません。

### **第19条（本サービス等の変更及び終了）**

---

- 19.1 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本サービスの提供を終了することができます。
- 19.2 本サービスの提供を終了する場合、本事業者は、事前に乗客にその旨及び終了日を通知するものとします。
- 19.3 本事業者は、本サービスの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。

### **第20条（秘密保持）**

---

乗客は、本サービスに関連して本事業者が乗客に対して秘密として取り扱うことを求めて開示した非公知の情報について、本事業者の事前の書面による承諾なく、他の利用者及び第三者に対して開示又は漏洩してはならないものとします。

### **第21条（保証の否認及び免責）**

---

- 21.1 本規約における本事業者の責任は合理的な努力をもって本サービスを運営することに限られます。本事業者は、

本サービスを通じて提供されるコンテンツその他一切の情報に関し、その内容の真実性、正確性、最新性、有用性、信頼性、適法性、特定目的への適合性、第三者の権利を侵害していないこと、コンピュータウイルス・マルウェアなどの有害なものが含まれていないことを含め一切責任を負わず、また、いかなる保証もいたしません。

- 21.2 天災地変、戦争、テロ、暴動その他の武力の行使、法令・規則の制定改廃、政府機関の介入又は命令、伝染病、停電、通信回線やコンピューター等の障害・システムメンテナンス等による中断・遅滞・中止・データの消失、データの不正アクセス、輸送機関の事故、労働争議、設備の事故等の不可抗力等により、本サービスの一部又は全部が停止する場合に乗客に生じた損害について、本事業者は一切責任を負いません。
- 21.3 本事業者は、乗客に対し情報提供等を行うことがあります。乗客が当該情報を利用して行う行為について、責任を負うものではありません。
- 21.4 乗客が本規約又は本事業者が定める本サービスに関する利用規約に違反したことによって生じた損害について、本事業者は一切責任を負いません。
- 21.5 乗客が本サービスを利用するに当たり、乗客が使用するネットワーク、コンピューター、ソフトウェア等の利用環境は、乗客ご自身の負担で用意、整備していただく必要があります。本事業者は、乗客の利用環境の整備等、及び乗客の利用環境等によって生じた損害等について責任を負いません。
- 21.6 タクシー配車による送迎サービスの提供は乗客とタクシー会社における運送契約に基づくものであり、本規約に明示された場合を除き、本事業者は、タクシー配車による送迎サービスに関し、一切の責任を負いません。

## 第22条（損害賠償の制限）

---

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、予見し得た場合を含みます。）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すこととなった日から3か月を経過する日までに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、

## 第23条（権利義務の譲渡等）

---

- 23.1 乗客は、本事業者の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく自己の地位又は権利義務につき、譲渡、移転、担保設定その他の処分を第三者に対してすることはできません。
- 23.2 本事業者は、合併、事業譲渡その他の事由により第三者に本サービスにかかる事業を承継する場合、本規約に基づく自己の地位及び権利義務を当該事業の承継人に承継、譲渡又は移転することができるものとします。

## 第24条（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、本規約の残りの条項及び一部が無効又は執行不能と判断された条項の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

## 第25条（準拠法・管轄裁判所）

---

本規約は日本法に基づき解釈されるものとし、本規約に関し訴訟の必要が生じた場合には、本事業者の所在地又

は住所を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

以上