

SmartGOTO アプリケーション（新上五島町）に関する利用規約

第1章 総則

第1.1条（本規約の適用）

- この利用規約（以下「本規約」という。）は、長崎県新上五島町（以下「町」という。）が新上五島町において運営し、提供する「SmartGOTO アプリケーション」に関する利用条件を定めるものです。
- 本規約は、本アプリの提供及び利用に関して、本アプリを利用する者（以下「利用者」という。）と町との間の関係一切に適用されます。
- 本アプリを用いてサービス提供事業者から利用者に提供される各サービスには、本規約とは別途に、利用者とサービス提供事業者間でサービス内容を定める各種契約が締結される場合があります。利用者は、サービス提供事業者との間で締結される契約の内容を理解した上で、サービス提供事業者が提供するサービスを利用するものとします。

第1.2条（定義）

本規約において、次の各号に定める用語の定義は、次の各号に定める内容に従います。

- 本アプリ：町が運営し、利用者に様々なモビリティや情報を組み合わせた移動支援及び生活支援に関するサービスを提供する「SmartGOTO」と称するアプリケーション
- 本アプリ対応端末：第1.5条第1項第2号に定める本アプリの推奨環境に対応したブラウザ及びOSを搭載した端末
- 本サービス：本アプリにて利用者に提供されるサービス及び利用者に対するサポートサービス（本アプリの利用申込みの代行、お問い合わせ対応等）の総称
- 運営事業者：町から利用者に対するサポートサービス（本アプリの利用申込みの代行、お問い合わせ対応等）の提供について委託を受けた事業者
- サービス提供事業者：本アプリを用いて利用者に移動支援、生活支援等のサービス（おでかけサービス、まちニュースサービス、買い物サービス及び観光サービスを含むが、これに限られない。）を提供する事業者
- ファミリー管理者：本アプリ所定のファミリー登録手続を行い、利用者を代理して本アプリの全部又は一部を利用する者
- ファミリーメンバー：ファミリー管理者に代理される利用者
- おでかけサービス：本アプリを用いてサービス提供事業者との間で配車（乗り合い）サービスの予約及び代金決済を行うことができるサービス
- まちニュースサービス：本アプリ上で町又は各サービス提供事業者が配信する情報を閲覧することができるサービス
- 買い物サービス：本アプリを用いてサービス提供事業者との間で商品の購入、代金決済等を行い、また、当該商品の配送を受けることができるサービス
- 観光サービス：①本アプリ上で町又は各サービス提供事業者が提供する観光情報を閲覧することができるサービス及び②本アプリを用いてサービス提供事業者との間で観光用のモビリティの利用や各種体験サービス等について予約及び代金決済を行うことができるサービス

第1.3条（本規約の成立及び変更）

- 利用者は、本規約の各条項を承諾のうえ、本アプリのアプリケーション画面又は書面での申し込みにより、町に対して本アプリの利用を申し込むものとします。
- 前項に基づく利用者の利用申込み後に本アプリの利用ができる状態になった時点で、町が利用者による本アプリの利用申込みを承諾したものとみなします。また、この時点において、利用者と町との間で本規約に基づく本アプリの利用契約が成立するものとします。
- 利用者が未成年者である場合、親権者など法定代理人の同意（本規約への同意を含みます。）を得たうえで本アプリを利用するものとします。また、本規約に同意した時点で未成年者であった利用者が、成年に達した後に本アプリを利用した場合には、未成年者であった間の利用行為を追認したものとみなします。
- ファミリー管理者は、本アプリ所定のファミリー登録手続を行い、本規約に同意するものとします。ファミリー管理者がファミリーメンバーを代理して本アプリを利用する場合、ファミリー管理者は本規約に基づき利用者と同等の義務・責任を負い、ファミリーメンバーはファミリー管理者が本アプリ上で行った一切の行為について自らの行為として責任を負うものとします。
- 町は、利用者の利益に適合する場合や相当の事由があると認められる場合には、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ます。この場合、町は、変更を行う旨、変更後の規定の内容、その効力発生時期を、インターネット又はその他相当の方法で公表することにより周知します。変更後の規定は、公表の際に定める適用開始日から適用されるものとし、公表の日から適用開始日までは変更の内容に応じて相当の期間をおくものとします。
- 利用者は、本規約の定めに従って本アプリを利用するものとします。

第1.4条（利用の拒否・停止）

- 町は、利用者が本アプリの申込みに必要な記載事項の一部又は全部を入力等しない場合又は本規約に承諾しない場合、本アプリの提供を行わないものとします。
- 町は、利用者が次のいずれかに該当する場合、本アプリの利用開始後であっても本アプリの提供を停止することがあります。
 - 本規約に違反した場合
 - 利用者とサービス提供事業者間の契約に違反した場合
 - 本規約への違反等により、過去に本アプリの利用を停止されたことがあることが判明した場合
 - 本アプリの利用申込みに虚偽、誤記があることが判明した場合
 - 町が提供する他のサービスの利用規約に違反したことがあることが判明した場合
 - 本アプリを不正に利用した場合
 - 本アプリの運営を妨害した場合
 - 反社会的勢力又は反社会的勢力と密接な交友関係を有する者に該当する場合。なお、本規約において反社会的勢力とは以下のいずれかを指します。

- ①暴力団
 - ②暴力団員及び暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
 - ③暴力団構成員
 - ④暴力団関係企業
 - ⑤総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等
 - ⑥その他上記①から⑤に準ずる者
- (9) 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた要求行為、脅迫的な言動もしくは暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計もしくは威力を用いて町の信用を毀損し、もしくは町の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行った場合
- (10) その他、町が利用者として不適当と判断する場合

第1.5条（注意事項）

利用者は、本アプリを利用するにあたり、以下の事項を了承し、又は遵守するものとします。

- (1) 総則
- ①本アプリは、利用者及びファミリー管理者のみが利用することができます。利用者及びファミリー管理者以外の第三者が本アプリを利用した場合、町は、当該第三者及び当該第三者に本アプリを利用させた利用者及びファミリー利用者に対して、何らの責任を負いません。
 - ②本アプリは、通信回線を経由して利用できるサービスです。本アプリ対応端末の電波の受信状況その他本アプリ対応端末の機能上の制限又は利用者による本アプリ対応端末の設定により、本アプリが提供するサービスを受けられないことがあります。本アプリを利用する際の推奨環境は、以下のとおりです。
 - ・iPhone 端末：iOS14.3 以降、ブラウザは Safari
 - ・Android 端末：Android9.0 以降、ブラウザは Google Chrome 88 以降
 - ③本アプリに掲載される地図、経路、運行状況、施設、店舗、イベント等に関する情報は、実際の情報と異なる場合や内容が正確でない場合があります。また、本サービス情報は、利用者への通知なしに変更されることがあります。
- (2) その他
- 施設・店舗に関する情報は、名称、住所、電話番号等が変更されている場合や、施設・店舗そのものが存在しない場合があります。イベントに関する情報は、開催日時、場所等が変更されている場合があります。

第1.6条（本アプリの利用）

本アプリの利用に関して発生する通信料については、利用者による負担とします。本アプリを用いてサービス提供事業者から提供されるサービスについては、利用者とサービス提供事業者間の契約に基づき利用料金が生じることがあります。

第1.7条（個人情報の取扱い）

1. 町は、本サービスにて取得する個人情報を、町の定める個人情報の保護に関する法律施行条例（<https://ops-jg.d1-law.com/opensearch/SrMjF01/init?jctcd=8A917E5D28>）に従い、適正かつ安全に管理・運用することに努めます。
2. 町は、次の各号に定める本サービスの利用者の個人情報（以下、「本件個人情報」といいます。）を取得します。
 - (1) 利用者に関するデータ
本サービスの利用者（利用者登録を行った本人とファミリー登録を行った家族の方を含みます。）の氏名、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス及び性別等に関するデータをいいます。
 - (2) 乗車券に関するデータ
乗車券の種類、利用期間、割引適用を証明する情報（障がい者手帳の写し、免許返納の有無、介添人の有無等）に関するデータをいいます。
 - (3) おでかけサービスに関するデータ
氏名、出発・目的地、乗降時間、予約・利用実績等に関するデータをいいます。
 - (4) 買い物サービスに関するデータ
氏名、注文物、届け先、予約・利用実績等に関するデータをいいます。
 - (5) 観光サービスに関するデータ
氏名、電話番号、年齢、予約・利用実績等に関するデータをいいます。
 - (6) お支払い方法に関するデータ
お支払いのために利用される銀行口座情報、クレジットカード情報に関するデータをいいます。
 - (7) 情報通信端末に関するデータ
本アプリを利用する際に利用者が設定を有効にしている場合、携帯電話端末、タブレット、PC 等から自動的に取得する位置情報、Cookie に関するデータをいいます。
3. 町は、次項に定める利用目的のために、適法かつ公正な手段によって、次の各号に定めるデータを取得します。
 - (1) 本サービスの申込みにあたり、利用者が本アプリで登録、もしくは運営事業者に提出した利用者に関するデータ及びお支払い方法に関するデータ
 - (2) 乗車券の申込みにあたり、利用者が運営事業者に提出した乗車券に関するデータ
 - (3) 本アプリの利用にあたり、利用者の情報通信端末にて取得される情報通信端末に関するデータ
 - (4) サービス提供事業者が提供するサービスの利用にあたり、本アプリから送信されるおでかけサービスに関するデータ、買い物サービスに関するデータ及び観光サービスに関するデータ
 - (5) 前各号のデータに変更があった場合における変更後のデータ
4. 町は、前項に基づき取得した本件個人情報を、次の各号に定める目的のみに利用し、その他の目的に利用することはありません。
 - (1) 本アプリを介してサービス提供事業者のサービスを提供するため
 - (2) 利用者へ各サービスの提供にかかる対価・料金の請求のため
 - (3) 本アプリの規約等の変更等を通知するため
 - (4) 本アプリに関するお問合せ等へ対応するため
 - (5) 本アプリの利用状況に関する統計情報の作成、提供のため
 - (6) 本アプリの不正利用の防止のため

- (7) 本サービスの企画・開発、改良・改善、品質向上
 - (8) 本規約第1.8条に従い第三者に対して提供するため
 - (9) 町及びサービス提供事業者のサービス又は各種イベント・キャンペーン等のご案内のため
 - (10) 町及びサービス提供事業者の取り扱う商品・サービスの企画開発、品質向上、お客様満足度向上等のためのアンケート調査の実施のため
5. 町は、本サービスにおける個人情報取扱業務の全部又は一部を運営事業者や第三者に委託することがあります。この場合、町は当該委託先における個人情報の安全な管理について責任をもって監督し、漏洩・滅失等の防止に努めるものとします。
6. 町は、業務上必要な範囲で利用するなど、適切な運営の確保その他必要と認められた場合に限定し、当該利用目的以外には、要配慮個人情報を取得、利用又は第三者提供はいたしません。

第1.8条（個人情報の第三者への提供）

1. 町は、第1.7条1項の定めに従って取得した本件個人情報を次の各号に定める提供先に対し、次の各号に定められる範囲内で提供することがあります。

(1) 提供先：買い物・観光サービス登録店舗

1 提供先利用目的

- i. 利用者への買い物・観光サービスの提供
- ii. 買い物・観光サービスの改善・品質向上
- iii. 利用者からの問い合わせ対応
- iv. 利用料金の回収

2 提供情報

本件個人情報のうち、利用者、買い物サービス、もしくは観光サービスに関するデータ

3 提供方法

データの送信、書類での送付、口頭（電話）又はアクセス権を与える方法により提供

第1.9条（メールアドレス等の管理責任）

1. 利用者は、本アプリの利用にあたって必要となる自己のメールアドレス、パスワード等（以下、併せて「メールアドレス等」という。）を、自らの責任で管理し、メールアドレス等を使用して本アプリ上で為された一切の行為及びその結果について、当該行為を自らが行ったか否かにかかわらず、一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、自己のメールアドレス等を第三者に貸与し、又は使用させることはできません。利用者のメールアドレス等が第三者に使用されたことにより利用者又はその他の者が損害を被った場合であっても、その原因を問わず、町は一切の責任を負わないものとします。
3. 利用者は、他の利用者のメールアドレス等を使用して本アプリを利用することはできません。利用者が他の利用者のメールアドレス等を使用して本アプリを利用した場合、利用者はそれによって町に生じた一切の損害を直ちに賠償するほか、発生した一切の紛争をその責任と負担において解決するものとします。

第1.10条（おでかけタッチカードの管理責任）

1. 町は、スマートフォンを所有していない利用者などに本アプリの利用を補助するため、「おでかけタッチカード」を発行することができます。
2. 「おでかけタッチカード」の発行を受けた利用者は、「おでかけタッチカード」を自らの責任で管理し、「おでかけタッチカード」を使用して本アプリ上で為された一切の行為及びその結果について、当該行為を自らが行ったか否かにかかわらず、一切の責任を負うものとします。

第1.11条（知的財産権）

本アプリで提供されるテキスト、画像、写真、音声及び動画等の情報（以下「著作物等」という。）に関する著作権、商標権、意匠権等の知的財産権は、町、サービス提供事業者又は本アプリのシステム開発、保守、運用等を行う事業者に帰属しています。利用者は、本アプリを通じて入手した著作物等を、本アプリ内で明示的に許諾した範囲又は著作権法で認められた私的使用の範囲内でのみ利用できることとします。

第1.12条（禁止事項）

1. 利用者は、本アプリの利用にあたり、以下に定める行為を行わないものとします。
- (1) 町、サービス提供事業者もしくは本アプリのシステム開発、保守、運用等を行う事業者の著作権、商標権等の知的財産権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
 - (2) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
 - (3) 第三者に本アプリを利用させる行為
 - (4) 本アプリへの不正アクセス、不正攻撃又はそのおそれのある行為
 - (5) 本アプリの提供を不能にすること、その他本アプリの提供及びその運営に支障を与える行為又はそのおそれのある行為
 - (6) 町もしくはサービス提供事業者の営業活動を妨害する行為又は妨害するおそれのある行為
 - (7) 町もしくは第三者に不利益もしくは損害を与える行為又はそのおそれのある行為
 - (8) 犯罪的行為もしくは犯罪的行為に結びつく行為又はそのおそれのある行為
 - (9) 本アプリを利用することによって得られる一切の情報を業として利用する行為又は方法の如何を問わず第三者の利用に供する行為
 - (10) 本アプリの利用のために利用者に発行されるQRコードの複製及びそれに準ずる行為
 - (11) 本アプリを本アプリ対応端末以外の端末（本アプリ対応端末を不正に改造した端末を含みます。）で利用する行為
 - (12) 本アプリのアプリケーションの逆コンパイル、逆アセンブル等のリバースエンジニアリング行為
 - (13) 本アプリを、他のアプリケーション、サービス（サービス提供事業者が提供するサービスを除きます。）と組み合わせて利用する行為
 - (14) 著作物等を削除又は改変する行為
 - (15) 本規約に違反する行為
 - (16) 暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動もしくは暴力を用いる行為又は風説を流布し、偽計もしくは威力を用いて町の信用を毀損し、もしくは町の業務を妨害する行為
 - (17) 本アプリのサービスに関連して、反社会的勢力に対して直接又は間接に利益を供する行為

(18) 法令、もしくは公序良俗に違反する行為又は違反するおそれのある行為

(19) その他、町が不適当と判断する行為

2. 利用者は、本アプリにかかる契約上の地位の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供することはできません。

第1.13条（本アプリの一時的な中断）

1. 町は、次のいずれかに該当すると判断した場合には、利用者へ通知することなく、本アプリの提供を一時的に中断することがあります。

(1) 本アプリのシステム保守を定期的に、又は緊急に行う場合

(2) 火災、停電、戦争、暴動、騒乱、労働争議、疾病などにより本アプリの提供ができなくなった場合

(3) 地震、落雷、噴火、台風、洪水、津波などの天災により本アプリの提供ができなくなった場合

(4) 本アプリに用いる通信サービスが停止し、又は障害が発生した場合

(5) 本アプリ対応端末の使用環境、OSのバージョンその他の事情により通信等に障害が生じた場合

(6) その他、運用上又は技術上、町が本アプリの提供を一時的に中断する必要がある場合

2. 町は、本アプリの一時的な中断のお知らせを行う場合、町が適当と判断する方法で利用者にその旨を通知します。但し、緊急の場合又はやむを得ない事情により通知できない場合は、この限りではありません。町は、通知の有無にかかわらず、前項の措置により、利用者が損害を被った場合（本アプリの中断又は停止により本アプリが利用できない場合を含みます。）でも、一切その責任を負わないものとします。

第1.14条（本アプリの提供及び本規約の終了）

1. 町は、利用者へ通知することなく、本アプリの提供を終了することができるものとします。本アプリの提供を終了する場合、本規約は、本アプリの提供終了と同時に失効します。

2. 前項の規定にかかわらず、本規約第1.9条、第1.10条第1項、第1.13条第2項、本条、第1.15条、第1.16条、第1.17条、第1.18条第4項、第1.19条及び第1.20条、並びに、第2章以下で本規約終了後も有効に存続する旨定める規定は、本規約終了後も有効に存続するものとします。

第1.15条（本アプリの提供終了後の措置）

町は、本アプリの提供終了後は、速やかに本アプリにおいて取得した利用者の個人情報を個人が特定できない形に修正します。個人情報に該当しない情報は統計資料等により利用を継続する場合があります。

第1.16条（損害賠償）

1. 町は、本アプリの利用又はそのサービス提供の有用性及び正確性についていかなる保証もせず、その内容、遅延又は中断などにより発生した利用者又は第三者の損害に対して、町に故意又は重過失が無い限り、いかなる責任も負わないものとします。

2. 利用者が本アプリの利用によって第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自己の責任と負担をもって解決し、町には一切損害を与えないものとします。

3. 利用者が本規約に反した行為又は不正もしくは違法な行為によって町又はサービス提供事業者に損害を与えた場合、利用者は直ちに町又はサービス提供事業者に生じた損害を賠償するものとします。

第1.17条（地図情報の完全性等の不保証）

町は、本アプリで使用する地図情報の完全性・有用性・正確性・即時性等を保証するものではなく、地図情報の内容等に関して利用者に損害が生じたとしても、町に故意又は重過失が無い限り、当該損害について一切の責任を負いません。

第1.18条（GPS取得精度についての免責）

1. 本アプリにて用いる位置情報とは、本アプリ対応端末に搭載されるGPS機能で取得した緯度・経度情報及び基地局の情報（GPS機能を有していない本アプリ対応端末の場合は、基地局の情報のみを用います。）を指します。

2. 本アプリ対応端末に搭載されるGPS機能は、衛星からの電波を利用しているため、建物の中、高層ビル群地帯、高压線の近く、密集した樹木の近くではGPSの電波を受信しにくい、もしくは受信できない場合があり、このような場合は基地局の情報のみを用いて位置の測位を行います。

3. 基地局の設置状況又は本アプリ対応端末の電波状況により基地局情報を正確に取得することができない場合があります。

4. 前2項の場合、位置情報と実際の位置に大きな誤差が生じることや、位置情報を得られないことがあります、町は、利用者の位置情報の取得の可否及びその正確性について一切保証せず、何ら責任を負わないものとします。

第1.19条（免責）

1. 町は、本規約に基づき本アプリの提供を拒否、中断、停止、変更又は終了する場合、利用者に対して何らの義務も責任（損害賠償責任を含みます。）も負わないものとします。

2. 町は、サービス提供事業者が本アプリを用いて提供するサービスについて、一切の責任を負わないものとします。

3. 利用者とサービス提供事業者との間で紛争が生じた場合は、利用者と当該サービス提供事業者との間で解決するものとし、利用者は、町に何らの請求又は苦情を申し立てないものとします。

4. 利用者は、次の各号の場合には、本アプリの全部又は一部が利用できず、それにより利用者又は第三者が被った損害・損失等に対して、それが町の故意又は重過失により生じた場合を除き、町がいかなる責任も負わないものであることを承諾したものとします。

(1) 利用者の届け出た情報の内容に誤りのある場合

(2) 利用者が本アプリ対応端末以外の端末で本アプリを利用した場合

(3) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等が正しく設置もしくは接続されていない場合、故障、損壊、不具合等（本アプリ対応端末を不正に改造した場合を含みます。）があり正常に作動しない場合、これらの組み合わせにおいて不適合である場合又は本アプリの利用に障害となるような機能設定をしている場合

(4) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器の取扱説明書等に記載されている事項を遵守しなかった場合

(5) 本アプリ対応端末の電池切れ等、端末又はその他周辺機器等に電力が正常に供給されていない場合

(6) 本アプリ対応端末又はその他周辺機器等の電源が入っていない場合

(7) 通信障害により本アプリが正常に作動しない場合

(8) 町が利用者として不適当と判断する場合

(9) 第1.13条第1項各号に規定する場合

5. 本アプリ対応端末又は本アプリ対応端末のOSのバージョンアップの有無等によって、利用者が利用できる各種機能の内容が異なる場合があり、町は、利用者に対して本アプリの全ての機能を利用可能であることを保証しません。

第1.20条（準拠法・合意管轄）

- 本規約の解釈及び本規約上の紛争解決に関する準拠法は日本法とし、本規約及び本アプリに関する法的紛争に関しては、長崎地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- 前項の定めにかかわらず、サービス提供事業者に関する法的紛争に関しては、長崎地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、利用者とサービス提供事業者との間で解決するものとします。

第1.21条（お問い合わせ窓口）

本アプリに関するお問い合わせがございましたら、以下にお願い致します。

- SmartGOTO 運営事務所（050-3623-2840）
- 9:00～16:00（土日、祝日除く）

第2章 おでかけサービス

第2.1条（適用範囲・定義）

「第2章 おでかけサービス」は、おでかけサービスに適用されます。

第2.2条（おでかけサービス）

- 利用者は、本アプリを利用して、サービス提供事業者との間で配車予約及び乗合旅客運送サービスの代金決済を行うことができます。
- 乗合旅客運送サービスに関する契約は、利用者とサービス提供事業者との間で直接成立するものとし、その運賃、内容及び条件等は、別途各々のサービス提供事業者の定める運送約款等の定めによります。

第2.3条（予約及び予約の変更等）

- 利用者は、本アプリ上に表示された利用条件に同意のうえ配車予約を申込むものとし、本アプリ上で予約が確定した時点で、利用者とサービス提供事業者との間に配車予約が成立するものとします。
- 町は、予約が成立した場合においても、サービス提供事業者による配車の提供を確約するものではありません。
- 利用者は、本アプリ上に表示された利用条件に従い本アプリ所定の方法により、配車予約の全部又は一部を解除すること（本章において総称して「変更等」という。）を求めることができます。
- 変更等により利用者が負担すべきキャンセル料（本章において総称して「キャンセル料」という。）については、本アプリにて定める利用条件に従うものとし、利用者は変更等を行う前に利用条件を必ず確認するものとします。
- 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約、本アプリにて定める利用条件若しくは法令等に違反する場合、町若しくはサービス提供事業者が不適切であると判断した場合又は第2.6条に定める配車拒絶事由に該当する場合には、サービス提供事業者は自ら当該予約に関し変更等を行うことができるものとします。
- 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、町及びサービス提供事業者は一切の責任を負わないものとし、また、変更等によりキャンセル料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではありません。

第2.4条（未乗車の扱い）

- 配車予約を受けた車両が利用者の指定した場所へ到達した後一定時間経過後も利用者が指定した場所へ現れない場合又は利用者が配車予約を受けた車両とは別の車両に乗車した場合等には、町、運営事業者又はサービス提供事業者は乗車の意思がないものとし、未乗車とみなすことができるものとします。
- 未乗車により利用者が負担すべき違約金（本章において総称して「違約金」という。）については、本アプリにて定める利用条件に従うものとし、利用者は、予約時に利用条件を理解して予約するものとします。

第2.5条（乗合旅客運送サービスの料金及び支払い方法）

- サービス提供事業者による乗合旅客運送サービスの料金はサービス提供事業者が定める運送約款によります。
- 利用者は、運営事業者が定める期限までに、乗合旅客運送サービスの料金をクレジットカード、口座引落し又は口座払込の方法で支払うものとします。
- 運営事業者が指定する期日までに利用者が料金の支払いを完了しなかった場合、若しくはもしくは町又は運営事業者が利用者に支払い能力がないと判断した場合には、当該配車に係る契約は解除されることがあります。また、この場合、利用者による本アプリの利用を停止することができます。
- 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、利用者が第1項に従い料金等の支払いを行わなかったことにより生じる損害及び不利益について、一切の責任を負いません。
- 乗合旅客運送サービスの料金決済は、利用者（ファミリー管理者が予約をする場合には、ファミリー管理者を指すものとし、以下本章において同様とする）本人名義のクレジットカード、口座又は払込書に限るものとします。利用者は、他人のクレジットカード又は引落し口座の利用、虚偽情報の入力その他町が不適切と認める行為を行ってはならず、利用者がかかる行為を行ったことにより生じた損害について、町、運営事業者及びサービス提供事業者は利用者に対して賠償を求めることができるものとします。
- 運営事業者は、利用者が指定した決済方法を不適切であると判断した場合、利用者の同意を得ることなく、決済方法の変更、予約の取消、その他町及び運営事業者が必要と認める措置をとることができるものとし、これにより利用者に生じた損害について一切責任を負わないものとします。
- 利用者は、利用者による予約内容の変更又は未乗車に伴い発生するキャンセル料又は違約金を利用者は利用者が指定した支払い方法により支払うものとします。

第2.6条（配車拒絶事由）

利用者による配車予約が次の各号に該当すると判断した場合、町、運営事業者又はサービス提供事業者は、契約成立後であっても、配車予約を取り消し、乗合旅客運送サービスの提供を拒否することができるものとします。

- 過去に本利用規約に違反した者からの配車予約
- 本利用規約に違反する態様での配車予約
- 配車予約時において、当該利用者が未決済の状態である場合における当該配車予約
- 虚偽の内容を含む配車予約
- サービス提供事業者から特定の利用者からの配車予約を拒絶してもらいたい旨の要請があった場合における当該利用者からの配車予約

- (6) 過去に複数回のキャンセル（サービス提供事業者又は問い合わせ窓口への事前連絡の有無や理由の如何を問わず、当該利用者の配車予約に基づき実際に車両が配車されたにもかかわらず乗車を行なわないことを意味します。以下同じです。）を行った利用者からの配車予約
- (7) 配車予約時において、当該利用者が過去に不正乗車を行ったと合理的に疑われる状態である場合における当該配車予約
- (8) その他町が不適切と合理的に認める配車予約

第2.7条（注意事項）

- (1) 利用者は、本アプリを利用するにあたり、次の各号を了承し、又は遵守するものとします。
- (2) おでかけサービスで予約可能な乗合旅客運送サービスは、利用者による乗り合いを前提としており、他の利用者との乗り合いが発生することがあります。
- (3) 天候、交通状況、配車の混雑状況等により、利用者の希望どおりの配車予約が出来ないことがあります。これは、利用者が町又は運営事業者に配車予約の代行操作を依頼する場合においても該当致します。
- (4) 時間帯による交通規制、交通渋滞の発生、他の利用者との乗り合いの発生等により、配車及び目的地への到着が遅れることがあります。
- (5) 配車の可否は、天候・交通状況等に左右されるため、利用者の配車予約どおりの時間及び場所に迎車を行うことは保証できません。
- (6) 町は、利用者による本サービスの利用が、利用者に適用される法令等に適合することを何ら保証いたしません。

第2.8条（免責）

1. 町は、おでかけサービスにおいて配車予約の「場」を提供するのみであり、配車予約及び乗合旅客運送サービスに関する契約の当事者とはならず、配車予約及び乗合旅客運送サービスの利用に関して一切の責任を負いません。
2. サービス提供事業者は、自己の責任において乗合旅客運送サービスを提供しており、町及び運営事業者は、本規約に明示された場合を除き、サービス提供事業者の乗合旅客運送サービスの提供に何らの関与や保証をせず、一切の責任を負いません。
3. 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、利用者が決済期限までに代金の決済を行わなかったことにより生じる利用者の損害及び不利益について、一切の責任を負いません。
4. 町は、利用者に対し、サービス提供事業者が本アプリ上に掲示した情報の真偽、正確性、信頼性等につき一切保証しないものとし、当該情報に起因して利用者に発生した損害について、一切の責任を負いません。

第2.9条（本規約終了後の効力）

第2.3条第6項、第2.5条第34項から及び第46項、並びに第2.8条及び本条の規定は、本規約終了後も有効に存続するものとします。

第3章 まちニュースサービス

第3.1条（適用範囲・定義）

「第3章 まちニュースサービス」は、まちニュースサービスに適用されます。

第3.2条（まちニュースサービス）

1. 利用者は、本アプリを利用して、町又は各サービス提供事業者が配信する情報を閲覧することができます。
2. 町は、町がまちニュースサービスの情報を掲載する際には細心の注意を払いますが、これらの情報の正確性・信頼性・完全性について保証するものではありません。また、町は、利用者がまちニュースサービスで入手された情報に基づき被つたとされる損害について一切責任を負いません。
3. 町及びサービス提供事業者は、各サービス提供事業者が配信する情報について、情報の正確性・信頼性・完全性について保証するものではありません。また、各サービス提供事業者が配信する情報は、各サービス提供事業者の責任の下に配信されるものであり、町は情報の内容を支持、援助、肯定するものではありません。町及びサービス提供事業者は、利用者が各サービス提供事業者の配信する情報に基づき被つたとされる損害についても、一切責任を負いません。

第3.3条（本規約終了後の効力）

第3.2条第2項及び第3項及び本条の規定は、本規約終了後も有効に存続するものとします。

第4章 買い物サービス

第4.1条（適用範囲・定義）

「第4章 買い物サービス」は、買い物サービスについて適用されます。

第4.2条（買い物サービス）

1. 利用者は、本アプリを利用して、サービス提供事業者との間で商品の購入及び代金決済等を行うことができ、また、その商品の配送手配を行うことができます。
2. 商品の購入に関する契約は、利用者と各サービス提供事業者との間で直接成立するものとし、その内容及び条件は、本アプリ上に表示される利用条件等及び別途各々のサービス提供事業者の定める契約、約款等の定めによります。町及び運営事業者は、商品の購入に関する取引の当事者とはならず、当該取引に関する責任は負いません。各事業者との取引に関して万一对立が生じた場合には、お客様とサービス提供事業者の間で直接解決していただきます。
3. 利用者は、サービス提供事業者から購入した商品の配送を町に依頼することができ、その場合の配送の内容及び条件は本利用規約によります。

第4.3条（商品の購入）

1. 利用者は、本アプリを利用して、サービス提供事業者に対し、商品の購入を申し込むことができます。
2. 本アプリを利用した商品の購入には、本アプリ上に表示された商品額が適用されます。
3. 利用者が本アプリ所定の方法により商品の購入を申し込み、商品の配送予定日の午前0時までにサービス提供事業者が利用者に対して商品の購入申込みを取り消す旨の連絡をしない限り、商品の配送予定日の午前0時時点で、利用者と各サービス提供事業者との間で当該商品の売買契約が成立するものとします。
4. サービス提供事業者は、購入可能な商品に年齢制限をかける場合があります。指定された年齢に達していないにもかかわらず、利用者が年齢制限のかかる商品の購入を申し込むことが発覚した場合、町、運営事業者又はサービス提供事業者は

当該商品に係る売買契約及び配送契約を解除することができます。この場合、町、運営事業者及びサービス提供事業者は利用者に生じた損害又は不利益について責任を負いません。

5. 商品に関するお問い合わせは、サービス提供事業者に直接お問い合わせするものとします。

第4.4条（商品の配送）

1. 町は、利用者が本アプリで購入した商品（以下「注文商品」といいます。）を、利用者が本アプリ上で指定した配達日、時間帯及び配送場所に配送します。ただし、天候・道路状況等の事情により指定された配達日又は時間帯に配達ができない場合があることを利用者は了承するものとし、町は指定された配達日又は時間帯に配達ができなかったことによって利用者に生じた損害又は不利益について責任を負いません。
2. 本アプリを利用した注文商品の配送には、本アプリ上に表示された配送料金が適用されます。
3. 町又は運営事業者は、本アプリでご注文いただいた商品の配送先が、暴力団関係者などの反社会的勢力であると認められる場合及又は送業者の約款等により配送先への配送ができない場合には、サービス提供事業者と利用者間の注文商品に係る売買契約及び町と利用者間の配送契約を解除できるものとします。この場合、町、運営事業者及びサービス提供事業者は利用者に生じた損害又は不利益について責任を負いません。
4. 本アプリでご注文いただいた商品について、町が利用者の指定時間帯にお届けしたにもかかわらず、ご不在の場合、商品の受領に応じない場合、その他利用者の都合により指定時間帯にお届け先への商品引渡しができない場合、利用者は運営事業者が指定する場所で自ら商品を受け取るものします。
5. 前項の場合において、利用者が町の定める期限内に商品を受け取らないときは、町は当該商品の引渡義務を免れ、町は当該商品を廃却することができるものとします。商品の廃却に費用が生じた場合、当該費用は利用者の負担とし、町は利用者に請求できるものとします。なお、利用者が町の定める期限内に商品を受け取らないことが繰り返される場合には、町は利用者の本アプリの利用を停止し、又は注文をお断りすることができるものとします。

第4.5条（予約の変更等）

1. 利用者は、本アプリ上に表示された利用条件、キャンセルルール等に従い、買い物サービスの予約の全部又は一部を解除すること（本章において総称して「変更等」という。）を求めるることができます。
2. 利用者は、変更等を本アプリ所定の方法により行うものとします。本アプリ所定の変更等の方法が、当該サービス提供事業者に対し直接連絡する方法である場合、町及び運営事業者は、利用者がサービス提供事業者に直接連絡しなかったことにより利用者に生じた損害・不利益について、一切の責任を負いません。
3. 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（本章において総称して「変更料等」という。）については、利用条件に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に利用条件を必ず確認するものとします。
4. 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約、利用条件若しくは法令等に違反し又は合理的に不適切である場合、サービス提供事業者は自ら当該予約に変更等を行うことができるものとします。なお、必要な場合は、町又は運営事業者が各サービス提供事業者を代理して変更等を行うことがあるものとします。
5. 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、町、運営事業者及びサービス提供事業者は一切の責任を負わないものとし、また、変更等により取消料等その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではありません。

第4.6条（支払い）

1. 利用者は、運営事業者が定める期限までに、クレジットカード、口座引落し又は口座払込により、注文商品の代金及び配送料金等の支払いを済ませるものとします。
2. 運営事業者が指定する期日までに利用者が注文商品の代金及び配送料金等の支払いを完了しなかった場合及び町又は運営事業者が利用者に支払い能力がないと判断した場合には、当該注文商品に係る売買契約及び配送契約は解除されることがあります。また、この場合、利用者による本アプリの利用を停止することがあります。
3. 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、利用者が第1項に従い注文商品の代金及び配送料金等の支払いを行わなかつたことにより生じる損害及び不利益について、一切の責任を負いません。
4. 注文商品の代金及び配送料金等の支払いは、利用者（ファミリー管理者が予約をする場合には、ファミリー管理者を指すものとし、以下本章において同様とする）本人名義のクレジットカード、口座又は払込書に限るものとします。利用者は、他人のクレジットカード又は引落し口座の利用、虚偽情報の入力その他町が不適切と認める行為を行ってはならず、利用者がかかる行為を行ったことにより生じた損害について、町、運営事業者及びサービス提供事業者は利用者に対して賠償を求めることができるものとします。
5. 運営事業者は、利用者が指定した決済方法を不適切であると判断した場合、利用者の同意を得ることなく、決済方法の変更、予約の取消、その他町及び運営事業者が必要と認める措置をとることができるものとし、これにより利用者に生じた損害について一切責任を負わないものとします。
6. 利用者は、利用者による予約内容の変更又は取消に伴い発生する変更料等を利用者が指定した支払い方法により支払うものとします。

第4.7条（返品・交換）

1. 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、配送中の破損、商品の瑕疵、商品間違い等の町又はサービス提供事業者の責に帰する場合を除き、商品の返品・交換をお受けいたしません。
2. 利用者は、商品の返品・交換の際は、商品の配送日から7日以内に第1.21条に定めるお問い合わせ窓口まで連絡するものとします。この場合において、町、運営事業者及びサービス提供事業者は、商品の返品・交換を行います。配送日から7日を経過した場合は、対応できない場合があります。
3. 開封後又は使用後の商品は、返品・交換に応じかねます。
4. 商品の返品となった場合、当該商品の代金及び配送料金を利用者が選択した支払い方法に応じて返金いたします。ただし、返金完了までの期間の利息等は支払わないものとします。
5. 商品に瑕疵があった場合やご注文と異なる商品が配送された場合は、再度、商品を配送いたします。その場合の配送料は

利用者の負担はありません。

第4.8条（免責）

- 買い物サービスの商品説明・表記については、できる限り正確性を期しておりますが、一切の誤りがないことを保証するものではなく、現状と異なる商品説明・表記があった場合は現状が優先するものとします。
- 利用者は、商品を注文する際に入力する情報に責任を持ち、情報の不足又は誤りに起因して生じた一切の事由は利用者の負担となります。
- 町が利用者の指定する時間帯に商品を配送したにもかかわらず、利用者の都合により商品引渡しができなかつたことにより生じる一切の損害及び不利益は利用者の負担とします。

第4.9条（本規約終了後の効力）

第4.2条第2項、第4.3条第4項、第4.4条第1項、及び第3項及び第5項、第4.5条第2項及び第5項、第4.6条第3項から第5項、並びに第4.8条並びに本条の規定は、本規約終了後も有効に存続するものとします。

第5章 観光サービス

第5.1条（適用範囲・定義）

「第5章 観光サービス」は、本アプリを用いてサービス提供事業者が提供する観光サービス（mobipa!を含む。）に適用されます。

第5.2条（mobipa!）

- 利用者は、本アプリを利用して mobipa!に掲載された観光情報を閲覧することができます。
- 町は、町が mobipa!に観光情報を掲載する際には細心の注意を払いますが、これらの情報の正確性・信頼性・完全性について保証するものではありません。また、町は、利用者が mobipa!で入手された情報に基づき被ったとされる損害について一切責任を負いません。
- 町及びサービス提供事業者は、各サービス提供事業者が mobipa!で配信する情報について、情報の正確性・信頼性・完全性について保証するものではありません。また、各サービス提供事業者が配信する情報は、各サービス提供事業者の責任の下に配信されるものであり、町は情報の内容を支持、援助、肯定するものではありません。町及びサービス提供事業者は、利用者が各サービス提供事業者の配信する情報に基づき被ったとされる損害についても、一切責任を負いません。
- mobipa!には、第三者が運営する外部サイトへのリンク等が含まれることがあります。町は、外部サイトに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性について保証するものではありません。また、外部サイトに掲載された情報は、当該外部サイトを運営する第三者の責任の下に掲載されるものであり、町は情報の内容を支持、援助、肯定するものではありません。町は、利用者が各サービス提供事業者の配信する情報に基づき被ったとされる損害についても、一切責任を負いません。

第5.3条（モビリティ・体験サービスの予約・決済に関するサービス）

- 利用者は、本アプリを利用して、サービス提供事業者が提供するモビリティ・体験サービスの予約及び予約した観光サービスの決済を行うことができます。
- 利用者は、サービス提供事業者が提供する観光サービスを利用するときは、当該サービス提供事業者が定める規約、約款、ガイドライン、ルール等を十分に確認のうえ利用するものとします。
- 観光サービスに関する契約は、利用者とサービス提供事業者との間で直接成立するものとし、観光サービスの内容及び条件は、別途各々のサービス提供事業者の定めるところによります。町は、観光サービスの提供に関し、何らの責任を負いません。

第5.4条（予約及び予約の変更等）

- 利用者は、本アプリ所定方法で、本アプリ上に表示された各サービス提供事業者が定める利用条件に同意のうえ観光サービス予約を申込むものとし、サービス提供事業者が本アプリ上で当該申込みを承諾した時点で、利用者とサービス提供事業者との間に観光サービスの予約が成立するものとします。
- 町は、予約が成立した場合においても、サービス提供事業者による観光サービスの提供を確約するものではありません。利用者の希望する観光サービスが提供されない場合であっても、町及び運営事業者は責任を負いません。
- 利用者は、本アプリ上に表示された各サービス提供事業者が定める利用条件、キャンセルルール等に従い、観光サービスの予約の全部又は一部を解除すること（本章において総称して「変更等」という。）を求めることができます。
- 利用者は、変更等を本アプリ所定の方法により行うものとします。本アプリ所定の変更等の方法が、当該サービス提供事業者に対し直接連絡する方法である場合、町及び運営事業者は、利用者がサービス提供事業者に直接連絡しなかつたことにより利用者に生じた損害・不利益について、一切の責任を負いません。
- 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（本章において総称して「変更料等」という。）については、各サービス提供事業者が定める利用条件に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に利用条件を必ず確認するものとします。
- 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約、各サービス提供事業者が定める利用条件若しくは法令等に違反し又は合理的に不適切である場合、サービス提供事業者は自ら当該予約に關し変更等を行うことができるものとします。なお、必要な場合は、町又は運営事業者が各サービス提供事業者を代理して変更等を行うことがあるものとします。
- 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、町、運営事業者及びサービス提供事業者は一切の責任を負わないものとし、また、変更料等により取消料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではありません。

第5.5条（観光サービスの料金及び支払い方法）

- サービス提供事業者が提供するモビリティ・体験サービスの料金は、利用者と各サービス提供事業者との間で直接成立する契約により定められます。

2. 利用者は、本アプリ上でモビリティ・体験サービスの料金をクレジットカード、口座引き落とし又は口座払込で支払うものとします。
3. 運営事業者が指定する期日までに利用者が料金等の支払いを完了しなかった場合及び町又は運営事業者が利用者に支払い能力がないと判断した場合には、当該予約に係る契約は解除されることがあります。また、この場合、利用者による本アプリの利用を停止することがあります。
4. 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、利用者が第1項に従い料金等の支払いを行わなかったことにより生じる損害及び不利益について、一切の責任を負いません。
5. モビリティ・体験サービスの料金決済は、利用者（ファミリー管理者が予約をする場合には、ファミリー管理者を指すものとし、以下本章において同様とする）本人名義のクレジットカード、口座又は払込書に限るものとします。利用者は、他人のクレジットカード又は引落し口座の利用、虚偽情報の入力その他町が不適切と認める行為を行ってはならず、利用者がかかる行為を行ったことにより生じた損害について、町、運営事業者及びサービス提供事業者は利用者に対して賠償を求めるものとします。
6. 運営事業者は、利用者が指定した決済方法を不適切であると判断した場合、利用者の同意を得ることなく、決済方法の変更、予約の取消、その他町及び運営事業者が必要と認める措置をとることができるものとし、これにより利用者に生じた損害について一切責任を負わないものとします。
7. 利用者は、利用者による予約内容の変更又は取消に伴い発生する変更料を利用者が指定した支払い方法により支払うものとします。

第5.6条（免責）

1. 観光サービスにおける町の責任は、予約の「場」を提供するものであり、町はサービス提供事業者が提供するモビリティ・体験サービスの予約及び利用に関する契約の当事者とならず、それらの契約に関して一切の責任を負いません。
2. 町、運営事業者及びサービス提供事業者は、利用者が決済期限までに代金の決済を行わなかったことにより生じる利用者の損害及び不利益について、一切の責任を負いません。
3. 町は、利用者に対し、町又はサービス提供事業者が本アプリ上に掲示した情報の真偽、正確性、信頼性等につき一切保証しないものとし、当該情報に起因して利用者に発生した損害について、一切の責任を負いません。

第5.7条（本規約終了後の効力）

第5.2条第2項及びから第34項、第5.3条第3項、第5.4条第2項、第4項及び第7項、第5.5条第4項から第6項、並びに第5.6条並びに本条の規定は、本規約終了後も有効に存続するものとします。

施行日

2023年4月1日 施行

アプリプライバシー規定

この規定は、SmartGOTO ウェブアプリ（以下、「本アプリ」といいます。）において、お客様のプライバシーを保護しながら様々なサービスをご提供させていただくための、新上五島町（以下、「町」といいます。）のお客様の個人情報の取り扱いについてご説明するものです。

1. 本アプリで取り扱う個人情報について

この規定の対象となる「個人情報」とは、お客様である特定の個人を識別することができる情報をいいます。

町は、お客様が本アプリで入力された情報を、登録申込書および諸変更届等に記入された情報、その他架電、書面等によりお客様からご提供いただいた情報とともに厳重に管理いたします。

2. 個人情報の収集・利用について

町は、本アプリにおいて収集した個人情報について、本規定、その他規約等によりお客様に明示した利用目的の達成に必要な範囲でのみ利用いたします。

3. 個人情報の第三者への提供について

町は、本アプリにおいて収集した個人情報について、規約等で明示することによってお客様から同意を得た場合、または法令等により必要とされる場合を除いては、第三者に開示・提供することはいたしません。また、個人情報に係わる業務を第三者に委託する場合には、委託先の選定に十分配慮し、町の定める個人情報保護に関する規約条項を承認すること、および町による委託業務の監督を受けることを選定の条件といたします。

4. 個人情報の管理について

本アプリにて取得する個人情報は、個人情報保護法並びに町の定める個人情報の保護に関する法律施行条例等の関連法令等に従い、適正かつ安全に管理・運用することに努めます。

5. 個人情報の開示、訂正等のお問い合わせについて

町が保有する個人情報について、所定の手続きにより、開示、訂正、追加、削除および利用並びに第三者提供の停止等（以下「開示等」といいます）をご請求いただくことができます。個人情報の開示等のご請求や、苦情等を含む町が取得または保有するお個人情報についてご不明点等ございましたら、下記の個人情報の開示等に関するお問い合わせ先にて承ります。

cookie の利用に関するプライバシーポリシー

新上五島町（以下、「町」といいます。）は、SmartGOTO ウェブアプリ（以下、「本アプリ」といいます。）において、Google

(Google LLC) が提供するツール「Google Analytics」を利用して、IP アドレス等の識別子を含む、お客様の本アプリにおけるアクセス履歴および利用状況に関する情報（以下、「Cookie 情報」といいます。）を収集しております。

1. 町による利用目的について

Cookie 情報は、町が保有するお客様の個人情報と紐づけられる場合があります。個人情報と紐づけられる場合の Cookie 情報を使用する目的は、以下に記載の通りです。

- ・本サービスの利用状況の把握のため
- ・本サービスの企画・開発、改良・改善、品質向上

2. 利用するツールについて

ツール提供会社における取得した情報の取り扱いについては、ツール提供会社の本アプリをご確認ください。

- ・Google Analytics
 - >[Google プライバシーポリシー](#)
 - >[GOOGLE のサービスに使用するサイトやアプリから収集した情報の GOOGLE による使用](#)

本ポリシーに関してご不明点等ございましたら下記お問い合わせ先にて承ります。

個人情報の開示等に関するお問い合わせ先：新上五島町 地域づくり課 0959-53-1111

施行日

2023年4月1日 施行