

## オンデマンドバス電話予約に関する規約

このオンデマンドバス電話予約に関する規約（以下「本規約」といいます。）は、大阪市高速電気軌道株式会社（以下「当社」といいます。）が、コールセンターへの電話によりサービスとして提供する、オンデマンド交通等の旅客自動車運送の配車手配サービス（以下「オンデマンドバスサービス」といいます。）に関する利用条件等を定めるものです。

### 第1条（本規約の適用）

本規約は、オンデマンドバスサービスの利用条件や利用上の注意事項等を定めるものであり、オンデマンドバスサービスの利用者に適用されます。利用者は、申込者がオンデマンドバスサービスの乗車予約を申し込んだ時点をもって、本規約に同意したものとみなされま

す。利用者は、オンデマンドバスサービスの利用にあたっては、本規約を遵守するものとします。利用者がオンデマンドバスを利用する場合、本規約に基づくオンデマンドバスサービスの利用に関する契約が、利用者とオンデマンドバス運送事業者との間で成立します。

オンデマンドバスサービスには、本規約のほか、オンデマンドバス運送事業者が定める運送約款（以下「運送約款」といいます。）が適用されます。

### 第2条（定義）

本規約においては次の各号の用語は当該各号に定める意味を持つものとします。

（1）申込者

乗車予約を申し込む者

（2）乗車者

オンデマンドバスに乗車する者

（3）利用者

申込者及び乗車者の総称

（4）オンデマンドバス運送事業者

当社がオンデマンドバスの運行を委託する運送事業者

（5）乗降場所

乗車者がオンデマンドバスに乗車又は降車する場所

（6）乗車場所

乗車者が乗車する乗降場所

（7）乗降場所

乗車者が降車する乗降場所

（8）車いすご利用のまま乗車サービス

車いすを利用したままオンデマンドバスへの乗車が可能なサービス

### 第3条（本規約の同意及び変更）

1. 利用者は、オンデマンドバスサービスの利用に先立ち、予約用電話番号を掲載した当社ウェブサイト又は当社が指定した場所に備置する本規約等を記載した印刷物に表示される各種の説明表示を確認し、本規約の内容に全て同意のうえでオンデマンドバスサービスを利用するものとします。当社は、利用者が本規約に同意できない場合、オンデマンドバスサービスの提供を行わないものとします。
2. 当社は、本規約を変更しようとする場合には、変更の内容及び効力発生時期を明示し、効力発生日の相当期間前までに、当社ウェブサイトに掲示する方法又はその他の方法により、利用者に周知するものとします。変更後の本規約は、効力発生日から効力を生じるものとし、本規約の変更後にオンデマンドバスサービスを利用した場合、利用者は変更後の本規約に同意したものとみなします。なお、利用者が、変更後の本規約に同意できない場合は、直ちにオンデマンドバスサービスの利用を停止しなければなりません。

### 第4条（乗車予約の申込み）

1. 電話での申込み  
オンデマンドバスサービスの乗車予約を申し込む場合、申込者が当社ウェブサイトに表示される予約用電話番号へお電話をし、電話オペレーターの指示に従って予約します。
2. 乗車予約の申込みは、07：00～17：00に行うことが可能です。
3. 車いすご利用のまま乗車サービスについては、当社が指定する車いすを利用したままで乗降できる乗降場所（以下「指定場所」といいます。）の中から、ご利用になる乗降場所を選択して予約するものとします。
4. 申込者は、以下の各号に該当する乗車予約の申込みを行ってはならないものとします。
  - （1）当社が指定する乗降場所以外の場所を乗降場所とする申込み
  - （2）利用者が本規約等に違反する態様での申込み
  - （3）二重手配（実質的に同一の利用者が、実質的に同一の時間帯に複数の配車手配を申し込むことをいいます。）が疑われる申込み
  - （4）虚偽の内容を含む申込み
  - （5）その他、当社が不適切と認める申込み

### 第5条（オンデマンドバスサービスの配車手配）

1. 申込者から前条に従った乗車予約の申込みがあった場合、当社は、申込内容に即して、オンデマンドバス運送事業者に対し、オンデマンドバスサービスの提供を行うよ

う対象車両の配車を手配します。但し、以下各号に該当する場合は、希望通りの配車手配ができない場合があります。また、当社は、乗車予約の申込みが前条第4項各号のいずれかに該当する場合は、オンデマンドバス車両の配車手配を行いません。

- (1) オンデマンドバス運送事業者が運行する車両が満席の場合等、オンデマンドバス運送事業者がオンデマンドバスサービスのために配車可能な車両がない場合
  - (2) 過去複数回、無断キャンセルとみなされた予約をしたことがある者からの乗車予約の申込み
  - (3) 本規約等に違反した場合、虚偽その他不正な手段により乗車予約の申込みを行った場合、又はそのおそれがあると当社が判断する場合
  - (4) その他当社が不適切と合理的に認める者又は内容による乗車予約の申込み
  - (5) オンデマンドバス運送事業者から、特定の者からの乗車予約の申込みを拒絶してもらいたい旨の要請があった場合における、当該者からの乗車予約の申込み
  - (6) 理由のいかんを問わず、オンデマンドバス運送事業者において、オンデマンドバスサービスを運休する場合
  - (7) 当社がオンデマンドバスサービスを一時停止又は中断した場合
  - (8) その他、道路の交通状況、オンデマンドバス運送事業者におけるオンデマンドバス車両の運行状況、及びシステム上の事情等により適切な配車手配が困難となる場合
2. 配車予定時刻その他オンデマンドバス車両の配車手配は、他の申込み・予約状況、天候、道路の交通状況及び車両の運行状況その他諸般の事情を踏まえ、当社が決定するものとし、申込者がこれを指定することはできません。
3. 当社は、配車手配のうえ、申込者に対し、利用者の運送を担当するオンデマンドバス車両の車両番号、予約番号、予定時刻、降車予定時刻、乗車場所及び降車場所を含む配車情報を電話受付オペレーターから口頭で通知します。

#### 第6条（乗車予約の成立）

1. 前条第3項に従い、申込者に配車情報が通知され、申込者が電話予約受付オペレーターから配車情報が通知され、その内容に同意した時点で、利用者とオンデマンドバス運送事業者との間で、通知された配車情報を内容とする乗車予約が成立するものとします。
2. 前項に基づき乗車予約が成立した後であっても、当該予約の変更・キャンセルを希望される場合は、第4条第2項に定める電話予約時間内かつ案内された配車時刻の前までに、電話受付オペレーターを通じて変更・キャンセルの手続きを行うものとします。
3. 電話からの予約において、再度の乗車予約の申込みに基づいて、実際に希望どおりに乗車予約が成立するかどうかは保証の限りではありません。配車手配の可否や配車予定時刻は、各別の乗車予約の申込み時点における状況によるものであり、当社及びオンデマンドバス運送事業者は、再度の乗車予約の申込みに従った乗車予約が成立しないことに

より利用者が損害を被った場合でも、いかなる責任も負いません。

4. 車いすご利用のまま乗車サービスでご利用になれる車いすは、長さ 1,200mm 以内、高さ 1,300mm 以内、幅 700mm 以内、重量 200kg 以内のものが対象となります。

(重量=車いす+車いす利用者+荷物+介助者の合計)

なお、リフトへの固定及びシートベルトの着用又は固定器具の装着が困難な車いすや次に掲げる車いすは対象外となります。また、これ以外にも車いすの仕様上、運転士が危険と判断した際はご利用いただけない場合がございます。

- (1) 一部の海外製電動車いす。
- (2) スポーツ用車いすなどの車輪に角度のついている車いす。
- (3) タイヤに泥除けなどの車輪カバーが装着されており、シートベルトを通すスペースの無い車いす。
- (4) リクライニング機構のある車いすで乗車可能な長さ 1,200mm を超える車いす。

#### 第7条 (車両の乗車・運行等)

1. 前条により成立した乗車予約に係るオンデマンドバス車両の乗車者は、前条の乗車予約に従い、乗車場所においてオンデマンドバス車両に乗車することができます。  
(電話からの予約においては申込者が乗車者に含まれない予約が可能です。)
2. 乗車者は、乗車予約に従い、配車予定時刻までに乗車場所に到着していることを要するものとします。乗車者が配車予定時刻までに乗車場所に現れず、乗車予約により手配されたオンデマンドバス車両に乗車できなかった場合、乗車予約はキャンセルされたものとみなされます。この場合、利用者は当社及びオンデマンドバス運送事業者に異議を申し立てないものとし、当社及びオンデマンドバス運送事業者は、これに起因して利用者が被った損害等について、いかなる責任も負いません。
3. 乗車者は、乗車予約に従った降車場所でオンデマンドバス車両を降車するものとします。乗車者は、オンデマンドバス車両に乗車した後、緊急の場合等を除き、乗車予約に従った降車場所以外で降車することはできず、また、降車場所を、乗車予約に従った降車場所以外の乗降場所その他の地点に変更することもできません。
4. 前各項にかかわらず、利用者が指定された手続を行わない場合、利用者が本規約等に違反した場合、虚偽その他不正な手段により乗車予約の申込みを行ったことが判明した場合、又はオンデマンドバス運送事業者の定める運送約款の定める一定の事由に該当する場合において、オンデマンドバス車両への乗車をお断りすることがあります。そのために乗車者がオンデマンドバスサービスを利用できなかったことについて、当社及びオンデマンドバス運送事業者は一切の責任を負いません。

#### 第8条 (第三者利用)

1. 乗車者に申込者以外の者が含まれる場合及び申込者が乗車者に含まれない場合、（以下「第三者利用」といいます。）、申込者は乗車者に対して予め本規約等の内容を説明のうえ同意させるものとし、乗車者による本規約等への違反、その他乗車者がオンデマンドバス車両によるオンデマンドバスサービスの提供を受けることに関して生ずる一切の責任を負うものとし、
2. 第三者利用を行う場合は、申込者は、予約番号その他成立した乗車予約の内容を乗車者へ漏れなく伝え、乗車者が滞りなくオンデマンドバスサービスを受けることが可能な状態にするものとし、

#### 第9条（オンデマンドバス運送事業者によるオンデマンドバスサービスの提供）

1. 配車手配されるオンデマンドバス車両の運行によるオンデマンドバスサービスは、各オンデマンドバス運送事業者が提供するものとし、利用者は自己の名において、自らの費用及び責任で当該オンデマンドバスサービスを受けるものとし、
2. 利用者は、オンデマンドバス運送事業者の定める運送約款に従い、オンデマンドバスサービスを受けるものとし、

#### 第10条（利用料金）

1. 利用者が、オンデマンドバスサービスの提供を受ける場合に必要な利用料金は、オンデマンドバス運送事業者の定めるところです。
2. 利用者が支払うべき運賃の支払方法等は、オンデマンドバス運送事業者の運送約款に定めるところによるものとし、電話予約受付オペレーターにて申込者に通知します。
3. オンデマンドバスサービスの利用に必要な情報端末機器や通信機器等の設備、電話料金やインターネット接続に関わる通信費用等の費用は利用者が負担するものとし、

#### 第11条（現金決済）

利用者が支払うべき運賃支払い方法は現金のみとし、運送約款に従って支払うものとします。

#### 第12条（パーソナルデータの取扱い）

1. 当社は、オンデマンドバスサービスの提供にあたり、利用者のパーソナルデータ（個人情報に加え、個人情報との境界が曖昧なものを含む、個人との関連性が見出される広範囲の情報をいいます。）をお取扱いするにあたっては、利用者のプライバシー保護に十分配慮の上、個人情報の保護に関する法律（改正された場合は、改正後のものをいいます。）その他の法令、当社サイト上にて公表する「プライバシーポリシー」「パーソナルデータに関する取り組み」、「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」その他の

当社がお客さまから取得する個人情報の取扱方法等について定める指針類及び本規約の定め（以下、当社サイト上に公表する定めと合わせて「当社指針等」といいます。）に基づいて運用します。

なお、当社は、利用者に提供するオンデマンドバスサービスの内容及び目的に応じて、パーソナルデータの取扱いに関して、当社指針等とは別段の定めを設ける場合があります。これについて、利用者から個別のご同意をいただいた場合には、当該定めが本規約等に優先して適用されるものとします。

2. 当社が、オンデマンドバスサービスの提供に際して取得するパーソナルデータは次の各号のとおりです。

(1) 利用者からご提供いただいた利用者に関する情報

3. パーソナルデータの利用目的は次の各号のとおりです。

(1) オンデマンドバスサービスの提供

(2) オンデマンドバスサービスの円滑な提供、サービス改善、機能向上、品質向上のための利用状況の調査及び分析

(3) オンデマンドバスサービスを正常に動作させるための調査及び分析

(4) オンデマンドバスサービスの不正利用、違法行為の特定及び防止

(5) 利用者からのお問い合わせ等に基づくオンデマンドバスサービスの利用状況のお問い合わせ等への回答、対応

(6) 当社サイト上にて公表する「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」で述べている「お客さまに関する保有個人データの利用目的」に該当する事項

(7) その他上記(1)から(6)の利用目的に附帯すること

4. 当社は、オンデマンドバスサービスにつき事故が生じた場合など緊急の必要が生じた場合、オンデマンドバスサービスに関連して取得する利用者の個人情報等を、オンデマンドバス車両の運転士その他オンデマンドバス運送事業者に提供する場合があります。

#### 第13条（データの共同利用）

当社が取得した利用者に関わるデータは、当社及びオンデマンドバス運送事業者において、次の目的を達成するために共同利用いたします。なお、取得した利用者に関わるデータは、利用目的を達成したのち、すみやかに廃棄します。

(1) オンデマンドバス運送事業者一覧

- ・南タクシー株式会社
- ・梅田交通第三株式会社
- ・株式会社エムティー
- ・梅田興業株式会社
- ・珊瑚交通株式会社

- ・日本城タクシー株式会社
  - ・狩野観光株式会社
  - ・大阪シティバス株式会社
  - ・OM タクシー株式会社
- (2) 共同利用するデータ
- ・氏名又はニックネーム
  - ・電話番号
  - ・乗降場所
  - ・予約に関するデータ
  - ・乗車に関するデータ
  - ・利用に関するデータ
- (3) 具体的な共同利用目的
- ・利用者にオンデマンドバスサービスを提供するために関わる一切の業務
  - ・利用者からのお問い合わせ、クレーム、主張等に適切に対応するため
  - ・詐欺、サイバー攻撃、その他の違法又は不正なおそれのある行為を防止、調査及び特定して、当社、当社グループ各社又は第三者の権利利益を保護するため
  - ・利用者のニーズ等を把握するための市場調査のため
- (4) 個人データの管理について責任を有する者の名称
- ・大阪市高速電気軌道株式会社
  - ・本店住所及び代表者の氏名については、下記リンク先をご覧ください。
- [https://www.osakametro.co.jp/company/company\\_profile/kaisya\\_gaiyou.php](https://www.osakametro.co.jp/company/company_profile/kaisya_gaiyou.php)

#### 第14条（免責等）

1. 利用者は、自己の責任においてオンデマンドバスサービスを利用するものとし、当社は本規約及び本規約の違反がある場合を除き、一切の責任を負いません。
2. 当社は、オンデマンドバスサービスの提供に関し、配車手配及びオンデマンドバスサービスの適時性、安全性、正確性、運行ルート of 最適性、特定の目的への適合性、及び商業的有用性に関する保証を含むいかなる保証もせず、その利用又は不利用から生じる一切の責任を負いません。
3. 配車手配の可否及び配車予定時刻その他配車手配の内容及びオンデマンドバス車両の運行その他オンデマンドバスサービスの提供は、他の申込み・予約状況、天候、道路の交通状況及びオンデマンドバス車両の運行状況などによって左右されるものであり、当社及びオンデマンドバス運送事業者は、乗車予約の申込みどおりの配車手配ができず、そのため利用者が適時にオンデマンドバスサービスを利用できなかった場合や、乗車予約どおりの時間に配車又は運行がされず、遅延等が生じた場合でも、一切の責任を負い

ません。

4. オンデマンドバス車両の乗降場所には、段差等注意を要する箇所があります。段差へのつまずきによる怪我等に起因する利用者が被る損害について、当社及びオンデマンドバス運送事業者は一切の責任を負いません。
5. 車いすご利用のまま乗車サービスでは安全上の観点から、指定場所であっても利用できない場合があります。
6. 利用者は、安全運転の重要性を理解し、安全性に問題が生じる可能性のある状況下ではオンデマンドバスサービスを利用しないことに同意します。オンデマンドバスサービスに関する交通事故その他安全性の問題及びこれに関連する紛争等については、オンデマンドバス車両の運転士又はオンデマンドバス運送事業者が責任を負い、当社は一切の責任を負いません。
7. 当社は、オンデマンドバス車両の運行及びオンデマンドバスサービスについての問題、並びに、利用者とオンデマンドバス車両の運転士又はオンデマンドバス事業者その他第三者との間で生じた問題について、一切の責任を負いません。
8. 当社は、オンデマンドバスサービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更等について、一切の責任を負いません。
9. 消費者契約法の適用その他の理由により当社が利用者に対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、当該利用者が当該損害の原因となったオンデマンドバスサービスについての利用料金を上限とします。

#### 第 15 条（準拠法及び裁判管轄）

本規約及びオンデマンドバスサービスの利用並びに掲載情報や本規約の解釈・適用等についての準拠法は日本国内法とします。また、本規約及びオンデマンドバスサービスの利用に関して当社と利用者間で紛争が生じた場合は、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。