

## ◆mobiサービス利用規約

mobiサービス利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、Community Mobility株式会社（以下、「当社」といいます。）が運営・提供するWEBアプリケーション（以下、「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。

### 第1条（総則）

1. 本サービスは、本規約に同意の上、自ら保有又は管理する情報端末（以下、「端末」又は「対応端末」といいます。）からWEB上に展開する本サービスにアクセス・利用した者（以下、「利用者」といいます。）に対して利用が許諾されます。
2. 当社は、利用者に対して、所定の利用者登録を求めることができます。利用者登録には、一定の条件を設け、またアクセス・利用に必要となるID・パスワード等を交付することがあります。利用者はID・パスワード等を適切に管理し、不正・不適切な利用をせず、かつさせないものとします。
3. 利用者は、本サービスを利用し又は第2条で定める個別サービスの閲覧若しくは申し込みにより、本規約の他、第2条で定める個別サービスに関して定められる規約（以下、「個別規約」といいます。）及び本規約又は個別規約に付随する約款、規則等（以下、合わせて「本規約等」といいます。）を全て確認の上、同意したものとみなします。
4. 本規約等の内容は、当社又は個別規約の管理者の判断において、以下の場合に利用者に対して何らかの事前の通知なしに変更することがあります。この場合、変更日以降の利用については、変更後の本規約等の内容が適用されます。なお、当社は、本規約等の内容を変更する場合、合理的な期間をもって事前に、利用者に変更内容を通知するものとします。
5. 本規約等の定めの一部の効力が、法令又は判決により無効となった又は取り消された場合においても、残りの定めの有効性、適法性及び法的強制力はなお有効であるものとします。

### 第2条（提供するサービス）

1. 本サービスにおいて、利用者は、以下の各号に定めるサービス（以下、「個別サービス」といいます。）の提供を受けることができます。  
(1) ルート検索：本サービスの提供する検索手段を利用して、特定エリアにおける出発地から目的地に至るまでの最適な経路及び交通手段を一ルート又は複数ルートを検索表示することができるものです。(2) 個別サービス検索：当社以外の実施者が提供する運送サービス（以下、「個別サービス」といいます。）を、前号のルート検索に関連して又は利用者の検索した結果として、一つ又は複数表示することができるものです。(3) 決済代行：本アプリの利用を通じて発生した費用の決済をする場合に、第三者である決済代行会社を通じて、当社が個別サービスを提供する実施者（以下、「提供者」といいます。）に対して、この費用の支払いを代行するものです。なお、個別サービスの支払方法は、個別規約等により定めるものとします。2. 利用者が個別サービスに申し込む場合、当社は、本サービスを通じて各個別サービスの紹介又は場合により決済代行を行うものであり、利用者は、提供者（個人・団体、事業者・非事業者を問いません。）との間でのみ個別サービスに対する契約を締結するものとします。3. 利用者の位置・所在、使用する端末・ソフトウェア、通信状況その他の利用環境によっては、本サービスの一部又は全部の機能が利用できない場合があります。4. 当社は、自己の判断により、利用者から事前の承諾を得ることなく本サービス又は個別サービスの全部又は一部を変更、追加又は廃止（以下、「変更等」といいます。）することができるものとします。なお、本サービス又は個別サービスの変更等により利用者が発生した損害又は不利益について、当社は何ら責任を負いません。5. 各個別規約と本規約との間に矛盾する内容が定められている場合、別段の定めがない限り、各個別規約等の定めが優先して適用されるものとします。

### 第3条（クレジットカードの登録）

1. 利用者は、個別サービスに対する決済代行のためにクレジットカードを登録する場合、利用者本人名義のクレジットカードに限り登録できるものとします。2. 利用者は、他人のクレジットカードの利用、虚偽のクレジットカード情報の入力、その他当社が不適切と認める行為を行わないものとします。当社は、利用者がこれらの違反行為を行ったことによって生じた損害等について、当該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。3. 当社は、当社又は提携する決済代行会社の判断により、本サービス及び個別サービスに利用可能なクレジットカードを変更することができるものとします。4. 利用者が決済のために利用したクレジットカードについて、カード発行会社又は決済代行会社が、何らかの理由によりその利用を拒否した場合又は当社所定の基準により不適切な利用であると判断した場合、当社は、利用者の承諾なく、決済方法の変更その他の当社が必要と認める措置を実施することができるものとします。5. 個別サービスの決済手段にクレジットカードを利用し、かつ、かかる個別サービスに対する利用者の都合による契約内容の変更又は取消に伴い発生する変更料又は取消料が個別規約に定められている場合、かかる変更料及び取消料についても利用者が予約時に利用されたクレジットカードを通じて精算するものとします。

### 第4条（利用者への周知方法）

当社及び提供者は、本サービス及び個別サービスの利用に関して周知する必要がある場合は、自己の判断に基づき、本サービスへの通知、本サービスへの登録メールアドレスへの電子メールによる通知又は自己の管理するWEBサイト上への掲載その他の適切な方法のいずれか一つ又は複数の方法により行うことができるものとします。

### 第5条（個人情報）

当社は、本サービスの提供を通じて取得した利用者の個人情報について、当社のプライバシーポリシー及び適用される個人情報法令の定めに従い扱うものとし、利用者はこれに同意するものとします。

### 第6条（データの取扱）

1. 前条に定めるほか、当社は、利用者が登録したデータにアクセスし、又は第三者へ開示いたしません。ただし、以下の各号に定める場合はこの限りではなく、利用者はこれらの事情によるアクセス又は第三者への開示について、承諾したものとします。{1}本サービスの障害等により、利用者のデータが破損等した場合に修復作業を行う場合{2}本アプリの機能の変更、拡張又は法令の改正等に対応するための修正に伴い、変更、拡張又は修正した本システムの機能を利用者のデータに反映させるために必要な変換作業を行う場合{3}本サービスの品質向上のため匿名加工処理をした上で必要なデータ分析を行う場合{4}公衆の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要と合理的に判断できる場合{5}法令に基づく開示請求があった場合{6}開示先及び開示の目的を提示して利用者から個別の承諾を得た場合

### 第7条（禁止事項）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に該当する又は該当すると当社が認める行為を行ってはならないものとします。

{1}本規約等に違反すること{2}本サービスを利用者本人が利用する目的以外の目的で利用すること{3}本サービス及び個別サービスの利用を通じて得られた情報を、営利的な目的で利用すること{4}本サービス及び個別サービスの利用に関する契約上の地位又はこの契約から発生した権利若しくは義務を、当社又は提供者の事前の承諾なく、第三者（利用者と同時に個別サービスの提供を受ける者を除く。）に譲渡し、移転し、貸与し、又は担保に提供すること{5}本サービスの利用に際し、虚偽の情報を登録したり、他者になりすましたりすること{6}当社及び提供者の著作権、商標権、意匠権、特許権その他の知的財産権を侵害すること{7}コンピューターウイルス等を含む一切の有害なプログラム又はデータの送信又は使用{8}故意に第三者の知的財産、名誉・プライバシーを侵害する方法での利用{9}自己又は第三者が、本契約により許諾される範囲を超えて、情報を登録し、設定を変更し、又は本システム（本サービスを提供するWEBサイト、同サイト・本サービスを構成するプログラム等）を改造し、改変し、複製し、逆アセンブルし、逆コンパイルし及び/若しくはリバースエンジニアリングをすること。{10}通常に本サービスを利用する行為を超えてサーバーに負荷をかけること、それらを助長すること、その他本サービスの運営・提供若しくは他の利用者による本サービスの利用を妨害したり支障をきたしたりすること。{11}サーバーのアクセス制御機能を解除・回避するための情報・端末等機器・ソフトウェア等を流通させること。{12}その他、当社が不適切と認める行為をすること。2. 利用者が暴力団・暴力団員、これらに準じるいわゆる反社会的勢力である場合、当社は本サービス及び個別サービスの一切の利用を即時にお断りします。3. 当社は、利用者が前項各号に定める行為を行ったこと確認し、又はかかる行為をしたと合理的に認めた場合、任意の時期に、当該利用者のアクセスを停止し、本サービス及び個別サービスの利用（利用者登録を含みます。）を取消し、又は拒絶することができるものとします。

#### 第8条（本サービスの中断、停止等）

当社は、以下の各号に定める事由に該当する場合、何ら責任を負うことなく、利用者に対し事前に周知の上、本サービスの全部又は一部の利用を一時的に中断し又は停止することができるものとします。ただし、緊急の場合には、事前の周知を省略できるものとします。{1}本サービスの障害等により、利用者のデータが破損等した場合に修復作業を行う場合{2}本サービスの機能の変更、拡張又は法令の改正等に対応するための修正に伴い、変更、拡張又は修正した本システムの機能を利用者のデータに反映させるために必要な変換作業を行う場合{3}本サービスの品質向上のため匿名加工処理をした上で必要なデータ分析を行う場合{4}本サービス上の不具合（エラー、バグを含みます。）又は本システム用設備の不具合が生じた場合{5}利用者による不正又は誤った操作により本システムの提供に支障が生じた場合{6}本サービス又は本サービス用設備に第三者からの不正アクセスがあった場合

{7}本サービス又は本サービス用設備を再起動する必要性が生じた場合{8}本サービスへのアクセスが著しく増加し、本サービスの運用に過度の負荷を与える等の場合で、本サービスの全ての利用者に対して安定した利用環境を提供するために必要だと当社が判断した場合{9}「禁止事項」に該当する行為があった場合{10}その他、当社が本サービスの運営上維持的な中断が必要と判断した場合

#### 第9条（当社の責任）

1. 当社は、本サービス及び個別サービスにおいて掲載されているデータ、地図情報、GPS座標情報等について、最新かつ真正な情報となるよう努めるものとしますが、利用者の利用時点において最新かつ正確な情報であることについては保証いたしません。2. 本サービスから提供者等のサイトへリンクしている場合であったとしても、当社はかかるサイトについては一切責任を負いません。また、当該サイトの利用を原因とし又は関連して発生した損害について賠償する責任を負わないものとします。3. 利用者が、本サービスの利用を通じて提供者を含む第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自身の責任と費用において解決するものとし、当社は何ら責任を負わないものとします。4. 本サービスを利用するための端末等の情報機器及び通信回線を原因として、本サービスを利用できなかったことにより発生した一切の損害について、当社は何ら責任を負わないものとします。5. 本規約に関して、当社が、利用者に損害を賠償する場合、その金額は、当該損害が発生した直近3ヶ月に本サービスの代行決済により決済した金額の総額又は直近1ヶ月に本サービスの代行決済により決済した金額に3を乗じた金額のうちいずれか高い金額を上限とします。ただし、係る損害が、当社の故意又は重大な過失により発生した場合はこの限りではありません。

#### 第10条（利用者の責任）

1. 利用者は、本サービスの利用のため、利用者自身の責任と費用で、端末等情報機器、通信回線、通信環境等を準備し、セキュリティの確保を含めて利用可能な状態を維持するものとします。2. 利用者は、本サービスへのアクセス権（ID、パスワードの管理、利用を含みます。）を利用者自身の責任で管理しなければならないものとします。なお、利用者のアクセス権で本サービス及び個別サービスの利用があった場合、万が一利用者以外の第三者による利用であったとしても、当社は、利用者による利用であるとみなすことができるものとします。3. 利用者は、本規約等に違反して、当社又は提供者に損害を与えた場合、これを賠償すべき責任を負うものとします。

#### 第11条（相談窓口・準拠法）

1. 本規約及び付随する規則等は、日本法によって解釈されるものとします。2. 本サービス及び個別サービスの利用において、本規約等の運用又は解釈に疑義がある場合、利用者は、以下の連絡先に対し、問い合わせることができます。メールアドレス：maas@willer.co.jp 3. 本規約に関する紛争については、日本国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。ただし、適用される強制法規により別の裁判所への提訴等が許される場合は、その定めによります。

2024年09月30日 制定 2024年10月01日 実施 2025年01月14日 改訂

プライバシーポリシー：<https://community-mobility.com/privacy/>

地域連携公共ライドシェアのご利用上の注意：<https://travel.willer.co.jp/maas/mobi/kr001/>

プライバシーポリシー（藤枝市）：<https://drive.google.com/file/d/145tUgdAXndGiaJlCMwSaJcG8uFFLP50g/view?usp=sharing>

## 【はいたつサービス（買物代行サービス）とは】

- ① 「はいたつサービス（買物代行サービス）」とは、利用者が、当社指定のコールセンターに連絡して、登録されている店舗の商品を注文して、その商品を事前に登録した配送先まで公共ライドシェアドライバーがお届けするサービスです。
- ② 利用者は、商品をご自宅等の配送先まで届けにくる人に対して、商品の売買代金に加えて、所定の手数料を支払うだけでよいので、ご自宅等にいながらにして、様々な商品を手軽に購入することができます。

## 【はいたつサービス（買物代行サービス）のご利用上の注意点】

- ① はいたつサービス（買物代行サービス）により商品の申込をできる時間は以下です。  
コールセンター：9:00-18:00
- ② 商品の申込時に、配送先に届けてもらう日時をコールセンターへ伝え、配送の予約を行います。予約は配達日の7日前の9:00～2日前の11:59まで可能です。
- ③ ②の予約が完了した後、購入商品の内容及び自宅へのお届け日時について、前日の16:00-18:00にコールセンターよりご連絡いたします。連絡が届いた時点で、利用者と商品購入先の店舗との間で商品の売買契約が成立します。なお、同時時間帯に連絡が取れなかった場合、予約はキャンセルいたします。
- ④ 売買契約が成立した後は、キャンセルはできません。
- ⑤ 利用者が指定したお届け日時に不在の場合、商品はお預かりし（お預かり期間は1週間）、コールセンターより再配送のご連絡をいたします。なお、再配達の際に、配送料については2回分をお支払いいただきます。※食品は再配達不可のため廃棄いたします。
- ⑥ ドライバーが交通事故を起こしてしまった場合や天候不良等により、指定されたお届け日時に商品を届けることができなくなった場合には、コールセンターから速やかにご連絡いたします。
- ⑦ 商品が届けられた際には、その場で、商品の内容や数量等をご確認のうえ、商品代金に配送料加えた金額を現金にてドライバーへお支払いください。

## 【予約申込に関する注意事項】

- ① 運行エリアに設定された自宅等の配送先として登録されたポイント以外の場所には配送できません。
- ② 予約申込の状況等により、ご希望の時間に予約できない場合があります。
- ③ 注文商品は在庫があるものが対象になります。
- ④ 本サービスで運べる荷物には、車両に積載できる大きさ・数量の制限があります。車内に収まらない場合は配送をお断りすることがありますので、あらかじめご了承ください。

## 【利用に関する注意事項】

- ① 配達先は事前に登録された配達先のみとなり、変更はできません。
- ② 以下の場合は、利用することができません。
  - ・配送先が登録されていない場合
  - ・未就学児のみの利用の場合
- ③ 配達に支障をきたす行為（直前及び無断キャンセル、他の利用者への迷惑行為など）が繰り返される場合、その後の利用をお断りすることがあります。
- ④ 利用者の故意又は過失により事故等が発生した場合、これに係る一切の責任は利用者が負うことになります。
- ⑤ 配達商品や数量については、配達時にご確認ください。

## 【運行に関する注意事項】

- ① 天候や交通の事情等で、やむを得ず到着が遅れる場合や、運行を休止する場合があります。
- ② 予約した商品が手配できない場合、または配達ドライバーが手配できない場合には、配達できないことがあります。