

## あおば GO ! サービス利用規約

あおば GO ! サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、第1条に定めるあおば GO ! 実証実験協議会（以下「協議会」といいます。）が横浜市青葉区東部地区で実施する交通サービスと生活サービスとの連携による新たな移動サービス（通称：あおばGO !）の実証実験（以下「本実証実験」といいます。）に関し、本規約に同意のうえ、協議会の定める方法により利用者登録を行った方（以下「利用者」といいます。）と協議会、その所属する構成員（以下、「協議会構成員」といいます）及び協議会構成員の内、第1条に定める本サービスを提供する役割を担う NTT ドコモビジネス株式会社（以下、「ドコモビジネス」といいます。）・株式会社 NTT ドコモ（以下、「ドコモ」といいます。）・神奈川都市交通株式会社（以下、「神奈川都市交通」といいます。）をいい、以下、総称して「協議会サービス提供者」といいます。）、との間の関係を定めたものです。利用者は本規約に同意しない場合、本実証実験に参加することは出来ません。

### 第1条 （用語の定義）

本規約において、次の各号に掲げる用語の意味は、当該各号に定めるとおりとします。

- ① あおば GO ! 実証実験協議会：本実証実験を実施及び推進し、事業モデルの構築、持続可能な地域交通の実現、地域活性化等に貢献することを目的として、あおば GO ! 実証実験協議会規約に基づき、構成された団体をいいます。協議会構成員は別表に定める通りとします。
- ② 本サービス：協議会が令和7年11月4日から令和8年9月11日まで青葉区東部地区において提供する、第2条に定める各サービスをいいます。
- ③ 車両：神奈川都市交通が本サービスのために運行する車両をいいます。
- ④ 利用者登録：第4条に定める本サービスの利用者登録をいいます。
- ⑤ 利用者アカウント：利用者に付与される本サービスのアカウントをいいます。
- ⑥ あおば GO ! WEB アプリ：ドコモが本サービスのために提供するスマートフォンやタブレット向けアプリケーションをいいます。
- ⑦ アプリユーザー：利用者のうち、あおば GO ! WEB アプリを利用して本サービスを利用する者をいいます。
- ⑧ d アカウント：ドコモが別途定める「d アカウント規約」に基づき同社が発行するアカウントをいいます。
- ⑨ Google アカウント：Gmail、Google map など、Google Inc.が提供するサービスに共通して利用のことのできるアカウントをいいます。
- ⑩ Apple ID：iTunes Store、App Store、iCloud など、Apple Inc.が提供するサービスに共通して利用のことのできるアカウントをいいます。
- ⑪ 横浜市特別乗車制度：横浜市が実施している敬老特別乗車証（敬老バス）、福祉特

別乗車券（福祉バス）、特別乗車券（児童扶養手当受給世帯・母子生活支援施設入所世帯）の乗車制度をいいます。

- ⑫ 電話利用者：利用者登録を電話で行う利用者をいいます。
- ⑬ コールセンター：ドコモビジネスが設置する、予約や問い合わせを受け付ける電話受付窓口をいいます。

## 第2条（本サービスの概要）

1. 協議会は、本実証実験の下で利用者に以下のサービスを提供します。

### (1) あおば GO！

利用者から本規約に定める方法により申し込みを頂いた乗車予約に基づいて、ドコモビジネスが配車手配を行う車両にご乗車頂き、協議会が設置する場所のうち利用者が指定するいずれかの目的地まで利用者をお連れするサービス。

2. ドコモは、本実証実験の下でアプリユーザーに以下のサービスを提供します。

### (1) マップ

あおば GO！WEB アプリの画面上であおば GO！の乗降場所及び店舗や医療施設の位置等をスポットとしてピンで表示するサービス。

### (2) 交通チケットの電子チケット交通チケット

あおば GO！WEB アプリにおいて、本実証実験に連携・協賛いただいた施設をご利用いただくことで、協議会が提供するあおば GO！の運賃の割引に利用できる交通チケットの電子チケットを取得することができるサービス。

### (3) 乗車予約機能

あおば GO！WEB アプリの画面上で利用者が希望するあおば GO！の乗車スポット及び降車スポットを選択し、乗車人数及び希望乗車および降車時刻等の乗車予約ができる機能を提供します。

## 第3条（本サービスの利用者の条件）

本サービスの利用者は、以下の条件を満たすものとします。

- ① 協議会が実施した本サービスの参加者募集に対し、第4条に定める利用者登録を行うこと。なお、未成年者又は利用契約の締結にその保佐人若しくはその補助人の同意を要する旨の家庭裁判所の審判を受けている被保佐人若しくは被補助人が本サービスを利用するにあたっては、それぞれ法定代理人（親権者若しくは未成年後見人又は保佐人若しくは補助人）の事前の同意を得るものとします。
- ② 本規約に同意すること。
- ③ ご自身で、または保護者もしくは介助者の補助により、第5条第1項に定める乗降スポットへの移動及び車両への乗降ができること。

#### 第4条（利用者登録、利用契約の成立）

利用者となることを希望する方は、以下の各号に定めるいずれかの方法により利用者登録を行い、協議会が利用者として登録することで本規約に基づく利用契約が協議会と利用者との間に成立し、利用者は本サービスを利用することができまするものとします。利用者は、協議会が別途定める方法にて行う、第14条第1項または第15条第1項第1号に定める利用者の情報の登録の実施をもって本規約に同意したものとします。

- ① 本規約の内容に同意し、同意した旨を電話でコールセンターに伝えて利用者登録を行うこと
- ② スマートフォン又はタブレット端末を通じて、本規約及びあおばGO！WEBアプリ利用規約に同意し利用者登録を行うこと。

#### 第5条（あおばGO！について）

1. あおばGO！の運行エリア及び乗降車場所（以下乗車場所を「乗車スポット」、降車場所を「降車スポット」といい、これらを総称して「乗降スポット」といいます。）の所在地は、協議会が定めるものとします。利用者は、別途配布される利用案内書やあおばGO！WEBアプリ等で、協議会が定める運行エリア及び乗降スポットの所在地を確認することができます。
2. 本サービスの利用期間は、以下の通りとなります。  
令和7年11月4日～令和8年9月11日の9時～19時  
(土・日曜日は運休。また年末年始：令和7年12月29日から令和8年1月3日も運休となります。なお、本サービスの運行エリアにおいて各種イベントなどが開催される際に、本サービスを実施しない可能性があります。)
3. 利用者は利用者登録をもって、あおばGO！の利用ができます。

#### 第6条（費用）

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号に定める費用を負担するものとします。

1. 利用者登録：無料。但し、本条第三号に定める費用については利用者が負担するものとします。
2. あおばGO！の利用料：協議会が別途定める運賃。  
また、次条に定める乗車予約の申し込みに必要となる利用端末等に係る費用及び通信料等は利用者が負担するものとします。
3. 通話料及び通信費等：利用者負担。  
利用者登録及びあおばGO！WEBアプリの利用等、本サービスの利用に関連して使用する携帯電話、PCその他利用端末（以下総称して「利用端末等」といいます。）に係る費用及び通信費等は利用者が負担するものとします。

## 第7条（乗車予約の申し込み方法）

1. 乗車予約の申し込みは、以下の各号のいずれかの方法により行うことができます。
  - ① コールセンターに電話をする方法（以下「電話予約」といいます）。  
コールセンターに利用者が電話し、オペレーターの案内に従い、本サービスの運行エリア内の乗降スポットの中から希望する乗車スポット及び降車スポットを選択し、乗車人数及び乗車あるいは降車時刻を登録する方法。
  - ② あおばGO！WEBアプリを用いる方法（以下「アプリ予約」といいます）。  
あおばGO！WEBアプリにブラウザアプリでアクセスし、又はあおばGO！WEBアプリ経由で利用者自身が本サービスの運行エリア内の乗降スポットの中から希望する乗車スポット及び降車スポットを選択し、乗車人数及び乗車あるいは降車時刻を登録する方法。なお、乗車予約の際に必要となる利用端末等に関しては、利用者ご自身でご用意頂く必要があります。
2. 前項に定める乗車予約の申し込みは、乗車希望日の14日前から可能とします。但し、道路の交通状況や車両の運行状況等によって、希望通りの乗車予約を受け付けられないことがあります。

## 第8条（配車情報の通知等）

1. ドコモビジネスは、前条第1項に定める利用者からの乗車予約の申し込みに基づき、乗降スポットへの車両の配車手続きを行い、利用者及びその同乗者の運送を担当する車両の番号及び乗降車予定時間を、電話予約の際には対応するオペレーターから口頭で、アプリ予約の際には、アプリ上で予約完了を通知するものとします。利用者に対して当該通知がなされた時点で、当該乗車予約が成立するものとします。
2. ドコモビジネスは、以下の各号に定める場合、配車手配を行うことができない場合があります。
  - ① 車両が満席の場合等、配車可能となる車両がない場合。
  - ② 利用者が本規約に違反した場合又はそのおそれがある場合。
  - ③ 提供者が本サービスの一時停止又は中断をした場合。
  - ④ その他、システム上の事情等により適切な配車手続きが困難となる場合。
3. 配車手配は、道路の交通状況及び車両の運行状況等を踏まえ、ドコモビジネスにより決定されるものとします。
4. 利用者が第1項に基づき成立した乗車予約を変更する場合は、次項に基づき当該乗車予約をキャンセルのうえ、前条に基づき再度乗車予約の申し込みを行うものとします。
5. 利用者は、第1項に基づく乗車予約の成立後、第1項に基づき通知された乗車予定時間までの間、電話予約の場合は電話で、アプリ予約の場合はあおばGO！WEBアプリ経由でキャンセルできます。

## 第9条（車両の乗車・運行等）

- 利用者は、前条に基づきドコモビジネスにより配車手配がなされた車両への乗車時に、乗車されるお客様が利用者ご本人であることを確認するため、車両のドライバーに対して、電話利用者は利用登録時に通知された電話利用者用のID（以下「電話利用者ID」といいます）を、アプリ利用者は利用登録後にドコモビジネスから通知される利用者ID（以下「利用者ID」といいます）をお伝え頂く必要があります。当該利用者の電話利用者IDまたは利用者IDをドライバーにお伝え頂くことができない場合、神奈川都市交通は車両への乗車をお断りする場合があります。
- 前項に定めるほか、神奈川都市交通の定める運送約款に従い、車両への乗車をお断りする場合があります。
- 車両は、道路の交通状況や車両の運行状況等を踏まえ、配車手配時に通知された乗降車予定時間及び運行ルートの通りに運行できない場合があります。
- 利用者は緊急の場合を除き、前条第1項に基づき通知された降車スポット以外での降車はできないものとします。また、前条第1項に基づき通知された降車場所を変更することもできないものとします。
- 本規約に同意されていない方が本サービスをご利用される場合、乗車をお断りする場合があります。
- 本サービスで使用する車両に積載できないサイズ・形態の荷物・ベビーカー・車いす等の所持品をお持ちになった状態で本サービスを利用される場合、乗車をお断りする場合があります。

## 第10条（第三者利用）

- 利用者のうち本サービスの乗車予約の申し込みを行う者（以下「申込者」といいます。）と本サービスにおける車両に乗車する者（以下「乗車者」といいます。）が異なる場合（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の内容に同意させるものとし、乗車者による本規約の違反、その他乗車者が本サービスの提供を受けることに関する責任を負うものとします。
- 第三者利用を行う場合は、申込者は、電話利用者IDまたは利用者IDや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、乗車者が滞りなく本サービスを受けることが可能な状態にするものとします。

## 第11条（利用者の禁止事項）

- 利用者は、次の各号に定める行為を行わないものとします。
  - 本サービスを通じて法令又は公序良俗に反して行動を行うこと。
  - 本サービスを利用して第三者に何らかのサービスを提供すること。
  - 不正アクセス行為等、協議会、協議会サービス提供者又は第三者に対して支障・損

害を与えるおそれのある行為をすること。

- ④ 協議会または協議会サービス提供者が承認した場合を除き、本サービスを通じて入手した一切のデータ又は情報等を、著作権法で認められた私的利用の範囲を超える複製、販売、出版、その他の目的で利用すること。
- ⑤ 協議会及び協議会サービス提供者の知的財産権その他権利を侵害すること。
- ⑥ 虚偽の乗車予約を行うこと。
- ⑦ 第三者（同乗者を含む）に前各号に該当する行為をさせること。
- ⑧ その他本規約に定める事項に違反すること。

2. 協議会及び協議会サービス提供者は、利用者が前項各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該利用者について本サービスの利用を一部停止若しくは禁止し、利用者アカウントを抹消し、又は利用契約を解除することができます。

#### 第 12 条（本サービスの一時停止・中断）

- 1. 協議会及び協議会サービス提供者は、本サービスの安定的な運用のために、設備等の保守・点検又は工事を行う場合、及びその他運用上又は技術上やむを得ない事情が発生した場合、一時的に本サービスの実施を停止することができます。この場合、協議会または協議会サービス提供者は事前にその旨を利用者に通知するものとしますが、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- 2. 天災、事変その他の非常事態、若しくは電力供給異常、通信回線の異常等の不可抗力に起因して本サービスの提供が中断された場合、協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者は利用者に生じた損害について、責任を負わないものとします。

#### 第 13 条（本サービスの変更、追加又は廃止）

- 1. 協議会及び協議会サービス提供者は、利用者に事前に通知又は周知することなく、本サービスの内容の全部又は一部を変更、追加又は廃止することができるものとします。
- 2. 協議会、構成員及び協議会サービス提供者は、本サービスの内容の変更により、利用者が損害を被った場合でも、責任を負わないものとします。

#### 第 14 条（個人情報の取扱い）

ドコモビジネスは、利用者登録及び利用者の本サービスの利用にあたり、ドコモビジネスが利用者から取得する以下の情報（以下「個人情報等」といいます。）を、第 15 条（5）に掲げる目的で、当該目的達成に必要な範囲で利用します。

- ① 氏名
- ② 電話番号
- ③ その他利用者の同意を得たうえで協議会サービス提供者が定める利用者に登録頂く情報

## 第15条（利用者情報の取扱い）

1. 協議会サービス提供者は、利用者登録及び利用者の本サービスの利用にあたり、各社がそれぞれ利用者から取得する以下の情報（以下「利用者情報」といいます。）を、当該各社が自ら本条（5）に掲げる目的で、当該目的達成に必要な範囲で利用します。
  - (1) あおばGO！WEBアプリによる利用者登録に必須な利用者情報（ドコモが取得
    - ① アプリユーザーが利用者アカウントの作成時に入力したアカウント情報（ログインID、パスワード、dアカウントID、Googleアカウント、Apple ID）
    - ② 本サービスのプロフィール情報（性別、年代、居住エリア、同居家族、職業、主な利用目的、運転免許証の保有状況、乗り物の所有状況、横浜市特別乗車制度の利用状況について）
    - ③ その他利用者の同意を得たうえで協議会サービス提供者が定める利用者に登録頂く情報
  - (2) あおばGO！の定期券購入時に登録いただく情報（ドコモビジネスが取得）
    - ① あおばGO！WEBアプリの利用者ID
    - ② 利用期間
    - ③ その他利用者の同意を得たうえで協議会サービス提供者が定める利用者に登録頂く情報
  - (3) あおばGO！の乗車予約及び利用時に取得する情報（あおばGO！WEBアプリ経由の場合はドコモ、電話経由での予約の場合はドコモビジネスが取得）
    - ① 利用者ID、電話利用者ID
    - ② 利用者が乗降を希望する乗降スポット及び実際に利用した乗降スポット
    - ③ 乗車人数、車いす、ベビーカーの有無及び利用車両
    - ④ 利用者が希望する乗車時刻及び実際の乗車時刻、降車時刻
    - ⑤ 利用日時
    - ⑥ 運賃のお支払い方法
    - ⑦ 横浜市特別乗車制度および定期券の利用
  - (4) その他、本サービスで取得する情報  
(ドコモビジネスが取得)
    - ・ 第16条に定めるお問い合わせ窓口にて、取得した情報（個人情報は除く）  
(ドコモが取得)
      - ・ 端末情報（設定情報（機種名、OS種別、IPアドレス、ユーザーエージェント、ユーザー識別ID、アプリバージョン、ログインアカウント種別））

- ・ あおば GO ! WEB アプリのご利用状況。たとえば、あおば GO ! WEB アプリを起動した時刻や施設の検索・閲覧履歴、交通チケットの取得・利用履歴などのあおば GO ! WEB アプリの操作履歴が含まれます。

(各協議会サービス提供者で取得)

- ・ 利用者が実際に利用した利用者 ID、電話利用者 ID、乗降スポット及び利用日時

#### (5) 利用目的

- ① 本サービスの実施のため
- ② 本サービスに関するご案内を行うため
- ③ 本サービスの各種機能の有効性評価及び機能改善、その他の品質向上のため
- ④ 本サービスの配車ルート計算技術及び料金計算技術の精度向上のため
- ⑤ 協議会サービス提供者の新サービスの開発、協議会のマーケティング活動を目的とした、統計・分析をするため
- ⑥ 経産省「自動運転サービスのあおば GO! エリアにおける適否検証」のため
- ⑦ 本サービスにて開催するキャンペーン申込者へのインセンティブ付与のため

2. 協議会サービス提供者は利用者情報をドコモ、ドコモビジネス及び株式会社未来シェアに対して、次に掲げる目的で提供することができるものとします。

- ① 本サービスの各種機能実施の目的
- ② 本サービスに関するご案内実施の目的
- ③ 本サービスの各機能の有効性評価、機能改善その他品質向上の目的
- ④ 本サービスの配車ルート計算技術及び料金計算技術の精度向上の目的
- ⑤ 協議会サービス提供者の新サービスの開発、マーケティング活動を目的とした、統計・分析の目的

3. あおば GO ! WEB アプリの地図機能の一部として Google Inc. が提供する Google Maps API を使用しています。利用者がアプリの地図上で現在位置を表示する機能を利用する際、Google Inc. に対して、第 1 項(4)③のお使いの端末の位置情報を含む情報が直接送信されることがあります。これら的情報がどのように扱われるかについては、Google Inc. のプライバシーポリシー <a href=" <https://policies.google.com/privacy>"> をご確認ください。なお、協議会サービス提供者は、利用者がこの機能で送信した位置情報を取得・保存することはありません。

#### 第 16 条（免責事項）

1. 協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者は、本サービスの実施にあたって、利

用者に対して本サービスで提供される各種機能に関する正確性、目的適合性、商品性その他権利非侵害等について何ら保証するものではなく、協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者の故意又は過失による場合を除いて、利用者の本サービスへの参加に際して生じた損害につき、責任を負わないものとします。

2. 協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者が利用者に対して損害賠償責任を負う場合であっても、協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者が利用者に対して負う責任の範囲は、通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除きます。）に限られるものとし、かつ、1,000円を上限とします。なお、当該損害が、協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者の故意又は重過失によるものである場合は、この限りではありません。
3. 次の場合、協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者は利用者及び同乗者に対して、損害を賠償する責任を負わないものとします。
  - ① 本サービスにかかる車両、乗降、および運送により生じた一切の損害、損失、事故、トラブル
  - ② 通信不具合・利用者の連絡ミス等により、乗車希望連絡等に関してトラブルが生じた場合
  - ③ 利用者が、本サービスにかかる車両・乗降スポットに忘れ物をされた場合
  - ④ 利用者が携帯電話ないしその他の通信機器をお持ちでない、または使用できないことにより、時間の変更・キャンセル、運行遅延等の連絡ができない場合
  - ⑤ 本規約に反する利用行動がみられた場合
  - ⑥ 利用者の故意または過失により利用者、同乗者又は第三者が損害を被った場合
  - ⑦ 協議会、協議会構成員及び協議会サービス提供者の責に帰すことができない事由による場合

#### 第17条（問い合わせ先）

本実証実験及び本サービスに関するご意見、ご質問、苦情のお申出その他個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、下記の窓口までお願い致します。

##### ●お問い合わせ窓口

あおばGO!お問い合わせ窓口

・電話番号：0120-567-177（無料）

・対応期間

令和7年10月1日～令和8年9月11日　月～金曜日

※年末年始（12月29日～1月3日）は休止

・対応時間：9時～19時

#### 第18条（本規約の変更）

協議会は、次の各号のいずれかに該当する場合は、あらかじめ利用者に周知することにより、本規約を変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合は、変更日以降、当該変更後の本規約が適用されます。

- ① 本規約の変更が、利用者一般の利益に適合するとき
- ② 本規約の変更が、本サービスの利用契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性及び変更後の内容の相当性があり、これが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

#### 第 19 条（専属的合意管轄）

利用者と協議会、協議会構成員または協議会サービス提供者との間で本規約に関する訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所又は当該利用者の住所地の地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 20 条（言語）

本規約について、日本語以外の言語に翻訳された場合でも、当該翻訳版は法的拘束力を有しないものとします。

#### 附則

本規約は、2025 年 10 月 27 日より実施するものとします。

以上

別表第1 構成員

団体名
NTT ドコモビジネス株式会社
株式会社NTT ドコモ
東急株式会社
株式会社EPARK
東急バス株式会社
神奈川都市交通株式会社
社会福祉法人 緑成会（たまプラーザ地域ケアプラザ・美しが丘地域ケアプラザ）
社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会（大場地域ケアプラザ）
山内連合自治会
美しが丘連合自治会

別表第2 分担業務

主な業務項目	業務項目	担当構成員
各種サービスの利用に伴う希望者への確認等	希望者から利用規約に基づき本協議会として同意取得すること	株式会社 NTT ドコモ NTT ドコモビジネス株式会社
	希望者から個人情報の第三者提供に係る同意を取得すること	NTT ドコモビジネス株式会社
交通サービスの提供	本実証実験における交通サービスの前提となる、運賃を含むサービス内容、オペレーション、車両運用等の検討及び調整事項の整理等	東急バス株式会社 神奈川都市交通株式会社
	本実証実験における交通サービスの提供	神奈川都市交通株式会社
	オンデマンド配車システムの提供・運用等	NTT ドコモビジネス株式会社
生活サービスの提供 (移動のきっかけとなる施設・店舗側のサービスの提供)	地域の商業施設との調整及び提供可能なサービスの導入等	東急株式会社
	地域の病院・診療所との調整及び提供可能なサービスの導入等	株式会社 EPARK
生活サービス施設(医科・歯科等)の利用促進	交通サービスを活用した医科・歯科等受診勧奨に資するプロモーション施策提供の検討等	株式会社 NTT ドコモ NTT ドコモビジネス株式会社 株式会社 EPARK
本実証実験への住民参加及び利用促進	地域住民への本実証実験の周知等、本実証実験の利用の促進等	NTT ドコモビジネス株式会社 社会福祉法人緑成会

		社会福祉法人横浜市福祉サービス協会 山内連合自治会 美しが丘連合自治会
新たな移動サービスの提供  (地域に適した交通サービスと生活サービスとをパッケージ化したサービスの提供)	本実証実験の運行計画、本実証実験に関する関係者との事前協議及び効果検証等	NTT ドコモビジネス株式会社
	本実証実験の交通・生活サービスに関する企画、運行準備及び参加者周知に関する準備・運営等	株式会社 NTT ドコモ NTT ドコモビジネス株式会社
	希望者向けに提供するスマートフォン WEB アプリの開発・本協議会への提供・運用等	株式会社 NTT ドコモ
交通サービス以外からの収益検討	本実証実験への協賛等の施策検討及び実施	NTT ドコモビジネス株式会社
関係者調整	本実証実験に関する関係者との各種調整等  横浜市地域公共交通導入支援制度補助金の申請対応	NTT ドコモビジネス株式会社
今後の付加価値サービスの技術検討	健康増進・経済効果・環境負荷低減などのための付加価値創出サービスの検討	株式会社 NTT ドコモ