

## AIデマンドバス「のるーと徳島市」個人情報保護方針

徳島市(以下「管理者」という。)では、管理者が運営・提供するオンデマンドバスサービス(「のるーと徳島市」という名称)を利用する全ての方(以下「利用者」という。)の個人情報を細心の注意を払って慎重に取扱・利用及び共有しております。この方針は、管理者が利用者・取引先・役職員等の個人情報を取り扱うにあたっての基本的な指針を説明するものです。

### (基本原則)

1. 個人情報の保護については、以下の各号を基本原則とします。
  - (1) 管理者は、個人情報保護に関する法令等を遵守し、個人情報の取得・利用・管理を適正に行います。
  - (2) 管理者は、サービスを提供・向上させるべく予め特定した利用目的の達成に必要な限度内で、個人情報を取得します。目的達成に必要な範囲で業務委託先事業者等(個人情報の共同利用を行う事業者等第1項を参照)との共同利用を行います。
  - (3) あらかじめ本人の同意がある場合かつ業務上必要な範囲で業務提携先に開示・提供する場合を除き、第三者への個人情報の提供及び開示は行いません。
  - (4) 管理者は、個人情報を取り扱う管理責任者を置き、個人情報について適切な安全管理を行います。また、個人情報の処理などを第三者に委託する場合には、適切な安全管理が行われるよう監督します。
  - (5) 本人から個人情報の開示や訂正等の請求があった際は、関係法令の定めるところにより適正に対応します。なお、請求に際し、書類の提出、本人であることの証明、実費を勘案した手数料等を求めることがあります。
  - (6) 個人情報の取り扱いについては、規程の整備、職員への教育、内部監査等を行い、継続的に見直し、その改善に努めます。
  - (7) 法令にもとづき公的機関からの要請に応じる場合のほか、法令が許容する場合、上記取扱とは異なる対応を行うことがあります。
  - (8) 管理者の個人情報の取扱いに関する公表は、管理者のホームページ内での表示など管理者が適切と考える方法を通じて行います。

### (取得する個人情報)

2. 取得する個人情報は、以下の各号に掲げるとおりです。
  - (1) 利用者登録時に取得する各種個人情報(氏名、電話番号、メールアドレス、プロフィール画像など)
  - (2) サービス申し込み時及び利用時に取得する各種個人情報(利用者本人の位置情報、乗降地点、お気に入り地点、決済方法(クレジットカード情報を含む)、年齢区分、利用後の評価など)
  - (3) アンケート実施時に取得する個人情報

### (個人情報の利用目的)

3. 個人情報の利用目的は、次の各号に掲げるとおりです。
  - (1) 管理者の取得する全ての個人情報について
    - a. 契約先などとの契約の履行・管理に使用するため
    - b. 管理者の役職員の就業管理のため
    - c. 苦情や問い合わせへの連絡など、諸問題を解決するための必要な業務に使用するため

- (2) 管理者及び運行管理システム提供事業者が提供する各種サービス(「のるーと」等)の利用者登録や、予約時に取得する個人情報について
- a. 各種サービスに関するお知らせや、規約等の変更を通知するため。
  - b. 予約内容等(リクエストを含む)を正確に把握し、適切に対応するため。
  - c. 各種割引及び懸賞やキャンペーン等の実施並びに応募者への連絡に使用するため。
  - d. 市場調査やアンケートなどの研究活動及び経営分析・運行計画の立案、新商品・新サービスの立案並びに管理者の提供するサービスに必要なシステムや車両などの開発に使用するため
  - e. 緊急時などに、本人へ連絡する場合に使用するため。

(個人情報の共同利用を行う事業者等)

4. 管理者は、業務上の必要に応じて、個人情報を下記の事業者と共同で利用することがあります。
  - a. 管理者が提供するサービスの運行業務委託先
  - b. 管理者が提供するオンデマンドバス配車サービスに関するシステム提供者
  - c. システム提供者が提供するオンデマンドバス配車システムの開発会社

(個人情報の開示・訂正などについて)

5. 個人情報の開示、訂正、利用停止などの請求については、「個人情報の保護に関する法律」及び「徳島市個人情報の保護に関する法律施行条例」に基づき対応します。なお、これらの情報の一部または全部を利用停止または消去した場合、要望に沿ったサービスの提供ができなくなる場合があります。また、法令に基づいて管理者が保有している個人情報については、利用停止または削除の請求には応じられない場合があります。

以上

制定:2023年12月1日  
徳島市