個人情報保護方針

交通空白解消等「北九州モデル」推進会議（北九州市及び交通事業者等で構成する会議体。以下「推進会議」といいます。）が実施するオンデマンド交通「のるーと北九州」（以下「本サービス」といいます。）において、北九州市（以下「本市」といいます。）は、LINE ミニアプリ、アプリ、電話等による予約受付、配車手配その他これらに関連するサービスを提供します。旅客運送は、運送事業者が提供します。

本方針は、本市が本サービスにおいて利用者の個人情報を取り扱うに当たっての基本的な事項を定めるものです。

第 1 条　基本原則

本市は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」といいます。）、北九州市個人情報の保護に関する法律施行条例（以下「条例」といいます。）、北九州市個人情報保護事務取扱要領（以下「要領」といいます。）その他関係法令及び本市の規程等を遵守し、利用者の個人情報を適正に取り扱います。

（1）本市は、利用目的をできる限り特定し、その達成に必要な範囲で、適法かつ適正な方法により個人情報を取得します。
（2）本市は、法令に基づく場合その他法令で認められる場合を除き、利用目的以外の目的のために個人情報を利用し、又は提供しません。
（3）本市は、個人情報の取扱いに関する利用者からのお問い合わせ、苦情等に適切に対応します。

第 2 条　取得する個人情報

本市は、次に掲げる情報のうち、第 3 条に定める利用目的の達成に必要な情報を取得します。取得する項目は、利用方法、利用する機能及び利用者が登録・提供する内容により異なります。

（1）氏名、電話番号、メールアドレス、生年月日、郵便番号等の会員登録に関する情報
（2）乗降地点、予約日時、乗車人数、予約・乗車履歴、お気に入り地点、決済方法、運賃区分、その他運賃制度の適用に必要な情報、利用後の評価及び端末の位置情報機能を利用する場合の位置情報等、本サービスの利用に関する情報
なお、クレジットカード番号その他のクレジットカード決済に必要な情報は、決済サービスを提供する事業者が取得及び管理し、本市は取得又は保有しません。
（3）アンケート等への回答及びお問い合わせ、苦情等への対応に伴い取得する情報
（4）コールセンターへの通話内容及び通話録音その他電話による対応に伴い取得する情報

（5）利用者が第三者のために本サービスの予約を行う場合に、当該利用者から提供される乗車者の氏名、電話番号その他旅客運送に必要な情報

第3条　個人情報の利用目的

本市は、取得した個人情報を次の目的のために利用します。

（1）会員登録、本人確認及び登録情報の管理のため

（2）予約受付、配車手配、運行及び乗降管理その他本サービスを提供するため

（3）運賃の支払状況の確認及び各種運賃制度の適用のため

（4）予約内容、車両の到着、本サービスに関するお知らせ、運行情報及び利用規約等の変更を通知するため

（5）利用者からのお問い合わせ、苦情等への対応のため

（6）本サービスの利用状況等の分析、効果検証、運行改善及び地域公共交通施策の検討のため

（7）事故、災害その他緊急時に利用者へ連絡するため

第4条　委託先及び再委託先による個人情報の取扱い

本サービスの提供及び運行に当たっては、必要な業務の全部又は一部を事業者等に委託し、当該委託先において個人情報を取り扱わせる場合があります。

（1）運送事業者

本サービスにおける旅客運送及びこれに必要な利用者情報の取扱い

（2）ネクスト・モビリティ株式会社

本サービスに係る運行管理システムの提供、保守、運用その他これらに付随する業務

また、ネクスト・モビリティ株式会社は、運行管理システムの開発、提供及び保守等に関する業務の一部を、Spare Labs Inc.及びスペア・テクノロジーソリューションズ株式会社に再委託します。

委託先及び再委託先が取り扱う個人情報は、第3条に定める利用目的の達成及び委託された業務の遂行に必要な範囲に限るものとし、委託された業務の遂行以外の目的で利用しないものとします。

本市は、関係法令、本市の規程、契約、仕様書その他の定めに基づき、委託先及び再委託先において個人情報が適切に取り扱われるよう、必要かつ適切な措置を講じます。

第5条　個人情報の安全管理

（1）本市は、法、条例、要領その他関係法令及び本市の規程等に基づき、個人情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセス等を防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

（2）本市は、本サービスに係る個人情報の取扱いを委託する場合は、関係法令、本市の規程、契約、仕様書その他の定めに基づき、委託先及び再委託先における個人情報の取扱状況を適切に把握し、必要な監督を行います。

(3) 国外において個人情報を取り扱う場合は、当該国における個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、個人情報を取り扱う者との契約その他必要な措置により、関係法令及び本市の規程等に基づく適切な安全管理措置を講じます。
(4) 個人情報は、利用目的及び関係法令等に照らして保存が必要な期間に限り保有し、保存の必要がなくなったときは、適切な方法により廃棄又は消去します。また、委託先及び再委託先が保有する個人情報についても、契約その他の定めに基づき、適切に返却、廃棄又は消去させるものとします。
(5) 本市は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又はそのおそれがあることを把握した場合は、関係法令及び本市の規程等に基づき、事実関係の確認、被害の拡大防止、関係機関への報告、本人への通知その他必要な措置を講じます。

第6条　個人情報の開示及び訂正等

本市が保有する個人情報の開示、訂正及び利用停止等の請求については、法、条例、要領その他関係法令及び本市の規程等に基づき、適切に対応します。

本人又は代理人の確認、請求の方法その他必要な手続についても、これらの定めに従います。手続については、本市の個人情報開示等の請求制度に関する案内をご確認ください。

第7条　本方針の変更

本市が本方針を変更する場合は、変更内容及び適用時期を、本市ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により周知します。

個人情報の取扱いの変更に当たり、関係法令に基づく手続が必要な場合は、当該手続を行います。

第8条　お問い合わせ窓口

北九州市 都市戦略局 計画部 都市交通政策課
電話　：093-582-2518
メール：toshi-koutsuu@city.kitakyushu.lg.jp
制定　：2026年11月6日
北九州市