

南魚沼市AIオンデマンド交通「MOSS」

よくあるご質問（Q&A）

1. サービス概要

No	質問	回答
1	MOSSとはどんな交通サービスですか。	MOSSは、スマートフォンアプリや電話予約により、AIが最適なルートと時刻を設定して運行する南魚沼市のオンデマンド交通サービスです。
2	オンデマンド交通サービスとはどんなサービスですか。	利用者の予約に応じて、AIが走るルートや時間を決めて運行する、バスとタクシーの中間のような交通サービスです。バスの「他者と乗り合う」特性とタクシーの「予約して運行する」特性を持っています。
3	誰でも利用できますか。	南魚沼市内を運行区域とし、年齢・居住地に関わらず利用できます。
4	どこからどこまで乗れますか。市外にも移動できますか。	運行エリア内の停留所で乗降できます。停留所は、市ホームページやアプリにてご確認ください。 運行エリアは順次拡大予定ですが、2026年4月1日からの運行ではまず上田地区と六日町市街地の一部での運行となります。
5	何人かでの乗り合いになるのですか。	はい。AIが入っている予約を取りまとめて効率的なルートを案内するため、他の方と一緒に乗り合う場合があります。
6	AIを活用した予約・配車システムを使うのは利用者ですか。	利用者はAIを意識いただく必要はありません。利用者の予約に応じて、裏でAIが動きます。

2. 運行に関すること

No	質問	回答
7	いつ運行していますか。	運行時間は9:00～17:30です。実証実験期間は令和8年4月1日からで、土日祝日は運休です。
8	年末年始の運行はどうなりますか。	12月29日、12月30日は土日、祝日でも運行します。また、12月31日～1月3日は運休となります。
9	車両は、どのようなものですか。	車両はハイエースです。利用者の乗車定員は最大12名です。
10	持ち込み荷物に制限はありますか。	隣の座席にはみ出さない範囲で、自身で持てるものに限りです。
11	車椅子で利用できますか。	利用できません。
13	車両が来ない場合はどうすればよいですか。	アプリ確認後、コールセンターへ連絡してください。
14	乗車時間に間に合わなかった場合はどうなりますか。	予約時間の3分後以降にドライバーの判断により出発しますので乗ることができなくなる可能性があります。料金は発生しません。

3. 停留所に関すること

No	質問	回答
16	停留所はどこになりますか。	2026年3月31日以前のバス停すべてと、その他公共施設、医療施設、スーパー、各集落の公民館などが停留所になります。停留所は、市ホームページやアプリにてご確認ください。
17	自宅まで迎えに来てくれますか。	自宅前ではなく、あらかじめ設定された停留所での乗降となります。
18	停留所には看板がありますか。	一部停留所には看板がありますが、アプリ上のみ表示される停留所もあります。

4. 予約・支払いに関すること

No	質問	回答
19	利用料金はいくらですか。	大人（中学生以上）300円、小学生以下・障がい者は200円です。2026年4月1日から6月30日まではアプリ予約の場合一律100円引きになります。
20	予約方法はどのような方法がありますか。	スマートフォン専用アプリ「MOSS」またはコールセンターへの電話で予約できます。
21	当日予約はできますか。	可能ですが、待ち時間が長くなる場合があるため、事前予約を推奨しています。
22	何日前から予約できますか。	利用日の1週間前から、利用30分前まで予約できます。

23	予約をしても乗れないことはありますか。	混雑時には希望時間に乗れない可能性や希望に沿えない提案をする可能性もありますが、ができる限り多くの方がスムーズに乗れるように運行を調整します。 そのため、できる限り早めの予約を推奨しております。
24	乗車クレジットは、電話でも購入できますか。	乗車クレジットの購入は、電話予約ではできません。アプリにクレジットカードを登録の上アプリからご購入ください。
25	家族・友人に、乗車クレジットを渡すことはできますか。	他者に乗車クレジットを渡すことはできません。
26	乗車クレジットと現金（もしくはクレジットカード）の併用はできますか。	可能です。乗車クレジットの残高がある場合は、乗車クレジットから運賃が支払われます。 残高が不足した場合は、不足分を現金（もしくはクレジットカード）で支払うことができます。
27	家族の代理予約をする場合、どうすれば良いですか。	代理予約する場合、コールセンターでの予約を推奨します。 アプリは30分前までに停留所が変更になる場合があり、利用者本人がスマートフォンを所有していない場合乗ることができなくなる可能性があります。
28	到着時刻に必ず間に合わせたい場合、どのような予約の仕方をすると良いですか。	予約時に到着時刻を指定することで希望の到着時間以前に到着するような提案をします。 ※そのような予約ができない状況の場合は提案がされません
29	アプリでの予約で、直前に予約を入れていると、次の予約が取れない場合があります。どのように対応すれば良いですか。	本サービスは乗り合いにより時間が前後することを前提とするため、直前に予約が入っている場合、前後30分程度は同一の予約と判断され、予約できないケースがあります。 予約できない場合は、更に5分から10分程度の時間をずらして、ご予約いただけますようお願いいたします。
30	予約は何件まで入れることができますか。	制限はありません。ただし、直前の予約30分前からは画面が切り替わり新たな予約が入られなくなるためご注意ください。
31	キャンセルはできますか。	可能です。キャンセル料は発生しません。
32	予約後に時間が変更されることはありますか。	15分の幅を超えて変更されることはありません。

5. アカウントに関すること

No	質問	回答
33	アカウントを削除するにはどうすればよいですか。	アプリ画面の左上隅にあるメニューに移動し、上部の名前またはプロフィール写真をタップします。次に、ページの下部にある「アカウントを削除」をタップします。なお、アカウントの削除までには数日かかる場合があります。
34	電話での利用登録後にアプリ登録した場合、引き継ぎはできますか。	同じ電話番号であれば引き継ぎ可能です。
35	アプリ登録後も電話予約はできますか。	可能です。