

とやま生活協同組合

宅配等利用事業約款

2020 年 4 月 1 日制定

2022 年 4 月 1 日改訂

(目的・適用)

第 1 条 この約款は、とやま生活協同組合(以下、「生協」といいます)の事業(宅配・配食・灯油)の利用(代金等の支払を含む)に関するルールを定めます。

(サービス内容)

第 2 条 生協は、利用者(次条により利用登録を行った利用名義者)に対して次の事項のサービスを提供します。

- ① 宅配は基本的に週 1 回、商品カタログ及び注文書(以下、「商品カタログ等」といいます)を配布し、事前に注文いただいた商品(特別注文品の場合は注文書)及びチケット等の証票類(以下、「商品等」といいます)を配達します。ただし、第 5 項に定める e フレンズ(WEB サイトを利用してインターネットにより注文するシステム)を利用する場合は、利用者の希望により商品カタログ等を配布しない場合があります。
 - ② 配食の夕食宅配は、利用者が申告した利用期間に基づき、原則として週 5 回(月・火・水・木・金)商品を配達します。介護療養食は毎週土曜日、冷凍弁当は毎週金曜日に配達します。
 - ③ 灯油は生協が定める配送曜日に灯油を配達します。
- 2 利用者は、前項に定めるサービスのほか、次の事項のために宅配事業の仕組みを利用することができます。ただし、①及び②は組合員に限ります。
- ① 各種サービス事業に関する紹介依頼(生協は依頼を受けたサービス事業に関する資料をお届けします)
 - ② 増資(生協は商品等の代金とともに増資する金額を受領し、出資金に充当します)
 - ③ 募金(生協は商品等の代金とともに募金額を預かり、あらかじめご案内した募金先にお渡しします)
- 3 前項の②及び③に係る金銭の収受については、この約款の第 13 条以下の定めるところによります。
- 4 生協の宅配は、年末など特殊な時期に関し別途ご案内した場合を除き、基本的に毎週、注文書を回収する前週の商品等のお届け時に、注文の対象となる商品等を掲載した商品カタログ等をお届けします。ただし、8 週連続でご注文をいただけなかった場合、生協は商品カタログ等のお届けを停止することができます。
- 5 宅配利用者は、別途の登録により e フレンズを利用することができます。前項により商品カタログ等のお届けが停止されている場合でも、e フレンズの利用は可能です。
- 6 災害、極度の悪天候、事故、戦争・地域紛争、テロ、感染症、システムトラブル、停電、行政庁の処分・指導等の措置その他の事由により宅配事業のサービスの全部又は一部の提供を停止することがあります。この場合、既に受注した商品等の提供に関わる部分を除き、サービスの提供の停止について、生協は責任を負わないものとします。

(利用登録)

第 3 条 組合員は、生協の定めにしたがって利用登録を行うことで、前条に定める宅配事業のサービスを利用することができます。その際、原則として商品等の代金及び手数料その他(以下、「代金等」といいます)の引落しに利用する銀行等金融機関の口座の登録が必要です。

- 2 未成年者が宅配事業の利用を希望する場合は、法定代理人の同意を得て利用登録を行うことができ、以後の商品の購入についても、法律が禁止する場合を除き、法定代理人の同意を得ているものとみなします。また、高齢者が宅配事業の利用を希望する場合は、ご家族のご意見をお聞きして、宅配事業のサービスの円滑な提供に支障がないかを検討させていただく場合があります。
- 3 前二項の規定にかかわらず、次の場合には利用登録をお断りすることがあります。
- ① 組合員本人又はご家族が過去に利用代金等の支払いを怠ったことがある場合など、代金のお支払いに不安がある場合
 - ② この約款等に定める生協の宅配事業のサービスの利用条件に合わず、円滑なサービス利用が困難と想定される場合
 - ③ 過剰な要求など生協とのトラブルが多い場合、その他宅配事業のサービスの円滑な提供に支障が想定される場合
- 4 次の場合、生協は、行政庁の許可を得た上で、組合員以外の方に対しても、生協の定めにしたがって利用登録を受け付けることにより、前条に定める宅配事業のサービスを利用させることができます。その際、利用者は

代金等のお支払方法について生協と協議の上定め、必要な対応を行うものとします。

- ① 教育文化施設・医療施設・社会福祉施設の設置者が施設利用者へのサービスの提供に必要な物品を購入する場合
 - ② 被災地からの避難者が、災害発生から一定期間の間、生活に必要な物品を購入する場合
 - ③ 1ヶ月以内の期間を定めて、お試し利用する場合
- 5 利用者の利用登録にあたっては、口座名義人の承諾を得るものとします。この場合、名義人からの異議については、利用登録を行った者が責任をもって対応します。
- 6 宅配利用者は所定のWEBページにメールアドレス、パスワード等の必要事項を入力し、送信することにより、eフレンズを利用することができます。eフレンズの利用に関わるルールは、この約款のほか、eフレンズ登録時に、ご同意いただく「eフレンズのご利用に関する規程(eフレンズ会員の約束事)」に定めるところによります。
- 7 銀行等金融機関の口座の登録が必要な利用者につき、口座登録が完了しなかった場合のお支払い方法については、口座登録が完了するまでの期間は、生協が発行する支払期限を付した「コンビニ収納用紙」を発行します。
- 8 利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振替口座等、利用登録の際に届け出た事項を変更する必要がある場合、変更の内容を直ちに生協に届け出るものとします。

(商品の注文)

第4条 商品の注文は、次に定める中から利用者が選択した方法によって行うものとします(④は生協が特に必要と認めた場合に限ります)。各方法による注文の締切時期など取扱いの詳細はご利用ガイドに定めます。

(宅配)

- ① OCR 注文書の提出
- ② eフレンズによる注文(WEB 注文システムを利用したインターネット注文)
- ③ 電話による注文
- ④ FAX による注文

(配食)

- ① 注文書の提出
- ② 電話による注文
- ③ 配送担当者への注文の申告
- ④ ホームページを利用した注文

(灯油)

- ① 電話による注文
 - ② 配送担当者への注文の申告
- 2 商品の注文をいただいた場合、前項に定める注文方法ごとに次の時点で生協が注文を承諾したものとし、売買契約が成立します。ただし、事前登録による自動注文(宅配定期登録・夕食宅配・灯油定期配達)を利用する場合は、登録の際の定めにしたがって、宅配定期登録は注文書の回収時期、夕食宅配・灯油定期配達は毎週月曜日をもって利用者から注文があったものとみなし、生協はその注文を承諾したものとして、売買契約が成立します。
- ① OCR 注文書の提出の場合は、注文書を配達員が受領した時。
 - ② eフレンズを利用したインターネット注文の場合は、注文データを生協が受信した時
 - ③ 電話による注文の場合は、注文を受けた電話の通話が終了した時。
 - ④ FAX による注文の場合は、注文書を生協が受信した時
- 3 次の場合は利用者本人による注文があったとみなします。
- ① 利用者の氏名が印字された OCR 注文書が提出された場合。
 - ② 利用者に交付した ID・パスワードによる認証を経たインターネット注文データを、注文を受けたことを承諾する生協からの電子メールを注文者が受信した場合
 - ③ 生協が定めた方法により利用者本人であると確認した上で、電話による注文を受けた場合。
 - ④ 利用者の氏名を記載した注文書面を FAX で受信した場合

- 4 利用者は、電話による注文の締切時期までの間は、電話によって注文をキャンセルできます。そのほか、eフレンズによる注文は、eフレンズによる注文の締切時期までの間に注文データを削除することによっても、キャンセルできます。

(利用制限)

第5条 転売、賃貸、質入れ、商行為を目的とした商品の購入はできません。

2 20歳未満の利用者による酒類の購入はできません。

3 次の場合には、生協から、電話等による確認、数量減等の要請、注文時または配達時のお支払いの要請、売買契約の解除などの対応を行う場合があります。

- ① 受けた注文の数量・金額が一般家庭での利用限度を超えると生協が判断した場合。
- ② 宅配事業の利用金額は原則として1ヶ月あたり50万円(税込)を限度とし、限度額の引き上げを希望する場合は別途生協に相談するものとする。ただし法人等の利用については除外します。

(利用停止)

第6条 「利用停止」とは、それぞれ次のことを意味します。

- ① 宅配の商品カタログの配布、注文の受付、商品のお届けを停止すること。
- 2 宅配事業の利用停止を希望する利用者は生協に連絡するものとし、生協はお申し出に従って利用停止を行います。組合員が生協から脱退する場合も、生協は組合員からのお申し出にしたがって利用停止を行います。
- 3 次の場合には、利用者からのお申し出がなくても生協側から利用停止を行う場合があります。
 - ① 転売、賃貸、質入れ、商行為を目的とした商品等の購入を行っていたことが判明した場合。
 - ② 未成年や高齢者である利用者から、商品等の種類・数量・金額等に関して適当でない注文が行われている等の理由に基づき、法定代理人、ご家族や行政担当者によるお申し出があった場合。
 - ③ 利用者と口座名義人が異なる場合に口座名義人から引落とし停止の申し出があり、利用者に連絡しても登録口座やお支払方法を変更いただけなかった場合
 - ④ 商品等の代金等の未払いにより第15条に該当した場合。
 - ⑤ 第3条第3項各号に該当する場合その他宅配事業の継続利用に関して生協が適切でないと認めた場合。
- 4 前項のほか、第5条第3項で規定する利用限度額に達した場合も、商品カタログ等の配布や商品の注文を停止する場合があります。この場合は、次の月に入ったときにサービスを再開します。
- 5 第3条第4項第1号に基づいて利用登録を行った利用者に関して、次に掲げる事態が生じた場合、生協は直ちに登録解除を行います。この場合、生協はすでに受けた注文に関して売買契約を解除することができ、併せて、当該利用者の生協に対する債務に関し、当然に期限の利益を喪失したものとして直ちに全ての債務の履行を請求できるものとします。
 - ① 所管行政庁より事業の取消、停止等の処分を受けた場合。
 - ② 所管行政庁が員外利用させる施設として不適当と認めた場合。
 - ③ 商品等の代金等の未払いにより第15条に該当した場合。
 - ④ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又は手形交換所から警告もしくは不渡り処分を受けた場合。
 - ⑤ 信用力・資力の著しい低下があったとき、又はこれに著しい影響を及ぼす事業上の重要な変更があった場合。
 - ⑥ 第三者より差押え、仮差押え、仮処分、その他強制執行もしくは競売の申立てをうけ、又は公租公課の滞納処分を受けた場合。
 - ⑦ 破産、民事再生手続、会社更生手続開始決定の申立て等の事実が生じた場合。
 - ⑧ 事業の廃止、休止または解散の決議をした場合。
 - ⑨ 災害、労働争議等、本契約又は個別契約の履行を困難にする事項が生じた場合。
 - ⑩ 生協に対する詐術その他の背信行為があった場合。

(商品等のお届け)

第 7 条 商品等の配達方式は、利用者個人別にお届けする「個人宅配」、2 名以上の利用者によるグループの分を一括してお届けする「グループ配達」の 2 通りがあります。

2 商品等の配達場所は次の 2 通りです。

- ① 自宅配達(個人宅配の場合は各利用者のご自宅またはそれに準ずる場所、グループ配達の場合はグループで定めた利用者のご自宅またはそれに準ずる場所に配達する方式)
- ② コープハウス配達(生協が予め利用者にお知らせした施設に配達し、利用者がその施設に受け取りに行く方式)

3 生協は、利用登録にあたって、配達方式・配達場所を利用者と確認し、配達曜日とおおよそのお届け時間を利用者にお知らせします。生協は、この配達曜日とおおよそのお届け時間を、利用者にあらかじめお知らせした上で変更する場合があります。

4 生協は、宅配の配達方式・配達場所に依りて、灯油は配達する建物の階層、利用量に依りて別表に定める手数料を申し受けます。

5 自宅配達の場合は、各利用者が商品等を受領した時(合理的な理由により、あらかじめ利用者と確認した場所に商品等を留め置いた場合は、その時)に商品等の引渡しを完了し、所有権が移転するものとします。

6 コープハウス配達の場合は、各利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

7 前各項にかかわらず、商品カタログ等に宅配便にてお届けする旨を記載した商品等については、外部業者の宅配便により配達します。その場合は、各利用者が受領した時に商品等の引き渡しを完了し、所有権を移転するものとします。

8 商品配達時に利用者や居住に異変を発見したときは、見守り活動の対応に沿って関係する行政機関へ通報します。

(お届け明細書および請求書)

第 8 条 生協は、商品等のお届けと併せてお届け明細書をお届けします。請求書については月 1 回、月ごとの請求額をまとめて発行し、商品等の配達時、又は郵便にてお届けします。

(商品等のお届けができない場合)

第 9 条 災害、極度の悪天候、事故、戦争・地域紛争、テロ、争議行為、感染症、システムトラブル、停電、行政庁の処分・指導等の措置、輸出入の際の港湾作業の遅延、製造者・生産者の事情による生産遅延・数量不足、注文の著しい増加その他の事由によって注文通りの商品のお届けができない場合があります。

2 前項の場合、生協の判断により、お届け日やお届け方法の変更、お届けの中止、お届け分量の削減、ご利用ガイドによる代替品の提供によって対応する場合があります。これらの事情については、原則としてお届け明細書、電話、電子メール等の電磁的方法によりお知らせするものとし、代金等の返金等が発生する場合は、原則として代金からの減額により行います。

3 前項の対応のうち、代替品の提供について事前にご同意いただいていない場合は、利用者は、生協による代替品を返品することができます。この場合、注文した商品は提供できなかったものとして、原則として代金からの減額により代金等の返金等を行います。

4 前三項による対応について、生協は原則として前二項に定める返金等の他に責任を負わないものとします。

(お届けした商品等に問題がある場合)

第 10 条 お届けした商品等が不良品である場合、注文と相違している場合、商品カタログ等と相違している場合には、交換または返品によって対応します。返品の場合は、原則として代金からの減額により代金等の返金等を行います。

2 前項以外の場合でも、クリスマスケーキなど特定の時期に届かなければ著しく価値が低下する商品等につい

て、納品が予定の時期より遅れた場合には、利用者は売買契約を解消し、生協からのご連絡に沿って返品を行うことによって、原則として代金からの減額により代金等の返金等を受けることができます。

- 3 前二項による対応について、生協は、商品等により利用者に直接発生した損害がある場合を除き、前二項に定める返金等の他に責任を負わないものとします。

(利用者のご都合による返品)

第 11 条 前条に定める場合を除き、次に掲げる商品等については返品することができません。

- ① 食品(弁当、介護療養食を含む。)
- ② 書籍、CD、DVD、Blu-ray 等の著作物
- ③ カセットコンロ、同コンロで使用するガスボンベ
- ④ 植物、植物の種
- ⑤ ペットフード
- ⑥ 医薬品、化粧品、衛生用品
- ⑦ 灯油
- ⑧ チケット類
- ⑨ 複数の物品を一括して供給するセット商品の一部(セット商品全体を返品する場合は含みません)
- ⑩ 利用者の指定により製作・加工した商品(利用者の指定により名前を入れた商品等)

- 2 前条に定める場合のほか、利用者は、前項以外の商品について、未開封で利用者によるキズ等がない場合に限り、生協に連絡することにより、返品することができます。

- 3 前二項によれば返品ができない場合であっても、やむを得ない事情があると生協が認めたときには、返品を受け付ける場合があります。

- 4 前三項により返品を受け付けた場合、原則として代金等からの減額により代金等の返金等を行います。

(ポイント)

第 12 条 生協は、宅配事業の利用に応じ利用者に対してポイントを付与し、利用者は生協の定めたルールにしたがってこれを利用することができます。

- 2 ポイントの付与と利用に関するルールはご利用ガイドに定めます。

(ご請求金額に対する疑義等)

第 13 条 請求書の金額その他に疑義が生じた場合、その他期限までにお支払いができない場合には、利用者はあらかじめ生協に連絡し、支払方法等を含む以後の対応について協議するものとします。

(利用代金・手数料等の支払方法)

第 14 条 代金等の支払方法については次の①を原則として、次の②は利用者と生協が協議して定めます。

- ① 銀行等の口座からの引落し(請求書を発行した月の当月 27 日に口座から引落し、金融機関が休日の場合は翌営業日に引落し)
- ② コンビニエンス・ストアその他生協が指定した場所(以下、「コンビニエンス・ストア等」といいます)でのお支払い(請求書を発行した月の当月 27 日までにお支払い)

- 2 銀行等の口座からの引落しにより代金等を支払う場合、予定の日に引落しができなかったときは、翌月 12 日(カレンダーにより翌月 17 日になる場合があります。)に再度、引落しを行います。再度、口座振替にならない金融機関については、生協が発行する支払期限を付した「コンビニ収納用紙」でコンビニエンス・ストア等でお支払いにします。前項による支払期限までに代金等をお支払いいただけなかった場合、生協が負担した費用の実費相当を申し受けます。

- 3 前項により支払われなかった場合、生協が負担した費用の実費相当を申し受け、生協が発行する支払期限を

付した「コンビニ収納用紙」でコンビニエンス・ストア等でのお支払いにします。

- 4 生協は、組合員からの申出があったときには、有限会社 けんせいきょうサービスの利用代金の支払いについて、生協のサービス料金の支払いと同時または一括して 1 項により処理することができるものとします。

（代金等の未払いへの対応）

第 15 条 前条第 2 項による支払期限までに代金等をお支払いいただけなかった場合、生協は次の対応をさせていただきます。

- ① 商品カタログの配布、注文の受付、商品の配達を中止します。
- ② 利用者は期限の利益を喪失したものと、すべての代金等について直ちに支払を請求します。
- ③ 支払期限を付した「コンビニ収納用紙」を送付します。

（支払計画書および誓約書）

第 16 条 前条第 3 号の支払期限までに代金等をお支払いいただけなかった場合、生協はその方（以下、「債務者」といいます）に対して、生協が定めた様式による支払計画書及び誓約書の提出を請求することができます。

2 前項の請求があった場合、債務者は、支払計画書及び誓約書を提出しなければなりません。

3 前項に定める支払計画書及び誓約書が提出されなかった場合、または提出された支払計画書に基づく支払いが行われないなど将来にわたって代金等の支払いが望めないと認められる場合には、生協は法的手続に移行、もしくは、債権譲渡や債権の回収委託等を行う場合があります。

（連帯保証人）

第 17 条 生協は、必要と認めた場合、債務者に対して、支払計画書に記載された債務を弁済する資力を有する連帯保証人を立てよう求めることができます。

（支払期限・手数料・遅延損害金）

第 18 条 支払計画書による債務弁済の最終期限は、原則として第 14 条第 1 項に定める本来の支払予定日から 3 ヶ月以内とします。

2 支払計画書による債務の弁済に係る費用は債務者が負担するものとします。

（債務者の出資金に関する特則）

第 19 条 債務者が組合員である場合、生協は債務者に対して出資口数の減少を要請することができます。債務者が要請に応じて出資口数を減少した場合、生協は、債務者に対する出資金の払い戻しに係る債務と生協の債務者に対する債権を相殺することができます。

（協議解決）

第 20 条 本約款及び関連する規程等に関し、適用上の疑義が生じ、または定めのない事項に関する問題が生じた場合は、利用者と生協が双方誠意をもって話し合い、相互に協力、理解して問題解決を図るものとします。

（管轄裁判所）

第 21 条 利用者と生協との間で裁判上の争いになったときは、生協の主たる事務所の所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を、第 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

(本約款の変更)

第 22 条 生協は、サービスの充実・合理化、利用者の便宜向上、社会経済状況の変化への対応その他宅配サービスの円滑な実施のため必要がある場合に、本約款を変更することができます。

2 前項の場合、生協は、本約款を変更する旨、変更後の本約款の内容および変更の効力発生日について、変更の効力発生日までの間に次に定める方法を適宜活用して、利用者への周知を図ります。

- ① 利用者への配布
- ② ホームページへの掲示
- ③ 定款に定める公告の方法その他の生協が定める適切な方法

(改廃)

第 23 条 本約款の改廃は、常勤理事会において行います。