

宅配事業約款

(目的・適用)

第1条

この約款は、生活協同組合ひろしま(以下、「生協」といいます)の宅配事業の利用(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、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WEB注文システム(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 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は組合員に限りません。

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 前項の②に係る金銭の授受については、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、一定期間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仕組みとなっています。

5 利用者は、別途の登録によりWEB注文システム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、WEB注文システムの利用は可能です。

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。

(宅配登録)

第3条

組合員は、生協の定めにしたがって宅配登録を行うことで、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)の引落としに利用する銀行等金融機関の口座の登録が必要となります。クレジットカードによる支払いを希望される場合は、特定の商品のみクレジットカードでの支払いが可能となります。(ご利用できるクレジットカード会社は限られます)

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宅配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、次の場合には宅配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料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宅配登録を受け付けることにより、前条の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、利用者は代金等の支払方法について生協との協議の上定め、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
- 5 利用者の宅配登録にあたっては、口座名義人(クレジットカードを利用する場合はカードの名義人)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、宅配登録を行った利用者が責任をもって対応します。
- 6 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、WEB 注文システムを利用することができます。WEB 注文システムの利用に関わるルールは、この約款のほか、コープ CS ネット e ふれんず利用規約の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、所定の期限内に口座登録が完了しなかった場合の扱いについては、この約款の規定にかかわらず、別途定めるところによります。
- 8 利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振込口座等、宅配登録の際に届け出た事項を変更する必要がある場合、変更の内容を遅延なく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。各方法による注文の締切時期など取扱いの詳細は生協が別に定めます。

- ① OCR 注文書の提出
 - ② 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
- 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、売買契約が成立します。ただし、事前登録による利用登録を利用する場合は、登録の際の定めにしたがって、注文書の回収時期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、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 WEB 注文システム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 利用者へ交付した 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、生協が受信した場合
 - 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、インターネットによる注文は、インターネット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支払いの要請、売買契約解除などの対応を行う場合があります。
- ① 1 ヶ月間の注文金額が、規定する利用金額の限度を超えることとなる注文を受けた場合
- ② 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
- 4 1 週の注文が 2 万円以上の場合や 4 週の注文合計が 8 万円以上の場合などに、利用の制限または停止することができるものとします。
- 5 利用開始または利用再開から 6 ヶ月以内の組合員は、月毎の請求が、最初の振込日もしくは振り込み期限までに支払いが確認されない場合、利用の制限あるいは停止をすることができます。
- 6 同居または親族等の中に、支払いが滞った人がいる場合、利用の制限もしくは停止することができます。
- 7 商品代金の支払い意思が確認できない場合、商品の配達を制限または停止することができます。

(利用停止・登録解除)

第 6 条

「利用停止」「登録解除」とは、それぞれ次のことを意味します

- ① 利用停止 …… 宅配事業の宅配登録を維持したまま、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 登録解除 …… 宅配事業の宅配登録を抹消すること
- 2 宅配事業の利用停止や登録解除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や登録解除を行います。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登録解除を行います。
- 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や登録解除を行う場合があります。これに加えて、生協が必要と認めるときは、既に受けた注文に関して売買契約を解除する場合があります。
- 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 合理的な理由なく繰り返して大量に返品を行った場合
- ③ 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
- ④ 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、利用者にも連絡しても登録口座やお支払方法を変更しただけなかった場合
- ⑤ 第 7 条第 1 項で定めるグループ配達の利用において、グループの人数の要件を満たさないと判断した場合、同項に定める他の配達方式への移行をお願いしたにもかかわらず、応じていただけなかった場合。
- ⑥ 商品等の代金等の未払いにより第 15 条に該当した場合
- ⑦ 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的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、1ヶ月の利用金額が第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。
- 5 第3条第4項第1号に基づいて宅配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う場合があります。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相当と認めた場合
 - 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うけた場合
 - 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「個人別配送」、決められた人数以上の利用者による班分を一括してお届けする「共同購入」、地域で商品の受け取りをしていただき「地域受取班」の3通りがあります。

- 2 商品等の配達場所は次の3通りです。[なお、①については、利用者と確認の上、あらかじめ定めた組合員に協力いただく場合があります]
 - ① 自宅配達(個人別配送の場合は各利用者のご自宅またはそれに準ずる場所、共同購入の場合は班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 共同購入班(決められた人数以上のご利用で、1箇所ですべて配達をする方式)
 - ② 地域受取班(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、宅配登録にあたって、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、配達方式・配達場所に応じて、別途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、その時点において「商品等を受領した時」とみなす。)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 地域受取班の場合は、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。

(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、または郵送等でお届けします。

(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、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、ご案内チラシ、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減額により行います。

(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、原則として当該商品の代金の返金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り返品)

第 11 条

前条に定める場合を除き、別途定めているルールに基づき、返品、交換、追加の対応をさせていただきます。

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、お届け日から2週間以内に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るときには、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、原則として当該商品の代金の返金を行います。

(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別途定めます。

(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、支払方法等を含む今後の対応について協議するものとします。

(利用料金・手数料等の支払方法)

第 14 条

料金等の支払方法については、原則として、銀行等の口座からの引落とし(別途定める日程による)とします。

2 銀行等の口座からの引落としにより料金等を支払う場合、予定の日引落としができなかった時には、振込用紙を生協から送付します。

3 前項にかかわらず、第 3 条第 4 項第 1 号に基づいて宅配登録を行った利用者については、生協との協議により、1 ヶ月分の料金等を銀行等に設けた生協の口座に振り込む方法により支払うことができます。

(料金等の未払いへの対応)

第 15 条

前条第 2 項による再引落としができなかった場合、生協は次の対応をさせていただきます。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が、前条第 3 項により生協との間で確認した支払期日までに料金等を支払わなかった場合も同様とします。

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 支払期限を付したコンビニエンス・ストア等での支払用紙を送付します。手数料等については併せて請求させていただきます。

(支払延滞手続、支払計画書および誓約書)

第 16 条

前条第 2 号の支払い期限までに料金等をお支払いいただけなかった場合、生協が別に定めた「宅配事業利用支払規程」に基づいて対応をするものとします。

2 債務者は(請求時に別に定めた期限があればその期限内)支払計画書および誓約書を提出しなければなりません。

3 前項に定める期限までに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うち将来にわたって料金等の支払いが望めないと認められる場合には、法的手続に移行したり、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、「宅配事業利用支払規程」に基づくものとします。

(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 電子メールの送信等の電磁的方法
- ③ WEB サイトへの掲示
- ④ 定款に定める公告の方法その他生協が定める適正な方法