

こうち生活協同組合 宅配事業約款

(目的・適用)

第1条 この約款は、こうち生活協同組合（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（次条によりカタログ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、第1号及び第2号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 前項の第2号及び第3号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、注文書を回収します。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、6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 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。

(カタログ利用登録)

第3条 組合員は、生協の定めにしたがい、カタログ利用の登録を行うことで、前条に定める宅配事業のサービス及び、注文した商品を送り主に代わって生協が発送する「まごころくろしお便」の仕組みを利用することができます。その際、個人宅配形態、受取り場所配達形態のご利用については、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です。3名以上のグループ単位でのご利用は、現金利用が可能です。また、まごころくろしお便の利用に関わるルールは、この約款のほか、「まごころくろしお便 ご注文からお届けまでの手引き」の定めるところによります。

- 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カタログ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2項の規定にかかわらず、次の場合にはカタログ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カタログ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、代金等の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
- 5 利用者のカタログ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、カタログ利用登録を行った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は、引落日間の代金等は現金でのお支払いとなります。また、その後口座登録が完了するまで生協は当該利用者からの注文を受け付けない場合があります。
- 8 利用者は、氏名・住所・お届け先・電話番号・振替口座等、カタログ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、変更の内容を遅滞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
 - ⑤ まごころくろしお便専用注文書の提出
- 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、注文書を配送担当者が受領した時
 - 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
 - ⑤ まごころくろしお便専用注文書の提出の場合は、注文書を配送担当者が受領した時
- 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又は、記入された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、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 利用者が注文を記載したFAX注文書をFAXで受信した場合
 - ⑤ 利用者の氏名が記入された、まごころくろしお便専用注文書が提出された場合
- 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、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 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、売買契約の解除などの対応を行う場合があります。

(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……宅配事業のカタログ利用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……宅配事業のカタログ利用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申し出に従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時は、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い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、グループの人数が2名以下となり、同項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14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 第3条第4項第1号に基づいてカタログ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、生協は既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直ちに全ての債務の履行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 商品等の代金等未払いにより第14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時、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、資金力の著しい低下があった時、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「個人宅配」、3名以上の利用者の荷物を一括してお届けする「グループ配達」、生協の事業所やお店、地域の提携店や集会所等で荷物を受け取れる「受取り場所配達」の3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（個人配達の場合は各利用者のご自宅又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又はそれに準ずる場所に配達する方式）
- ② 受取り場所配達（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取りに行く方式）

- 3 生協は、カタログの利用登録にあたり、配達方式・配送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、配送場所に応じて、手数料を申し受けます。
 - ① 個人宅配注文一回につき200円＋税
 - ② 個人宅配月定額600円＋税
- 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、予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、所有権を移転するものとします。
- 6 受取り場所配達の場合は、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渡しを完了し、所有権を移転するものとします。
- 8 まごころくろしお便の配達は、全て外部業者の宅配便で配達します。その場合は、送り先様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。

（請求明細書）

第8条 生協は、商品等のお届けと併せて請求明細書をお届けします。

（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、生協の定めたルール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、原則として請求明細書、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、利用者は、生協による代替品の提供から1週間以内に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、代金からの減額により代金等の返金等を行います。
 - 4 前3項による対応について、生協は原則として前2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2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2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
 - 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 医療品、化粧品、衛生用品
 - ⑦ チケット類
 - ⑧ 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)
 - ⑨ 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、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2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時には、返品を受け付ける場合があります。
 - 4 前3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。

(ご請求金額に対する疑義等)

第12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。

(利用代金・手数料等の支払方法)

第13条 代金等の支払い方法については、原則として、次の中から利用者と生協が協議して定めます。ただし、第2号に定める支払い方法については第3条第1項による3名以上のグループ単位での利用者に限ります。

- ① 銀行等の口座からの引落とし(毎月第1週から最終週までの代金等について、翌月12日に口座から引落とし)
 - ② 現金による支払い(利用した週の翌週の配送日に現金で支払い)
- 2 前項にかかわらず、第3条第4項第1号に基づいてカタログ利用登録を行った利用者について

は、生協との協議により、1カ月分の代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。

- 3 代金等を支払う場合のルールは、この約款のほか、別表の「こうち生活協同組合 支払約款」の定めるところによります。

(代金等の未払いへの対応)

第14条 「こうち生活協同組合 支払約款」第5条第2項による再々引落しができなかった場合、また、現金支払いで2回分以上の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。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2項により生協との間で確認した支払期日までに代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 利用者は期限の利益を喪失したものとして、すべての代金等について直ちに支払を請求します。
- ③ 以後の対応に関して生協が負担した費用については、実費相当を申し受けます。

(協議解決)

第15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16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17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の生協が定める適切な方法

(附則)

1. (約款の改廃)

この約款の改廃は理事会において行うものとします。

2. (施行期日)

この約款は2020年3月1日より実施します。