

宅配事業利用約款

第1条（目的・適用）

この約款は、生活協同組合コープこうべ（以下、「生協」という。）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るものです。

第2条（サービス内容）

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OCR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サイト等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、商品カタログ等を配布しない場合があります。

- 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、②は組合員に限りです。
 - 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）
- 前項の②及び③に係る金銭の收受については、この約款第13条の定めるところによります。
- 生協は、年末・年始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。
- 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。なお、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は、WEB注文システムの利用はできません。
- 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。

第3条（利用登録）

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、本条第4項に定める場合または生協が特に認める場合を除き、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金融機関の口座の登録が必要です。

- 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、組合員が宅配事業の利用を希望された場合は、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。
- 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生協の提供する商品・サービスの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
- 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提供することができます。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・社会福祉施設等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目的で、法人としての利用を生協が認めた場合
 - 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 利用者は所定の ID(メールアドレス又は携帯電話番号、以降 ID とする。)、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、「ネットご利用の約束事」等の定めるところによります。
- 7 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、変更の内容を遅滞なく生協に届け出るものとします。

第4条 (商品の注文)

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。

- ①OCR 注文書の提出
 - ②WEB 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
- 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。
- ①OCR 注文書の提出の場合は、注文書を配達員が受領した時
 - ②WEB 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、注文を承諾する旨生協より電子メールで発信もしくはネット上に表示した時
 - 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
- 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。
- ② 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利用者が設定した 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、変更できます。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、変更することによっても、キャンセル、変更できます。

第5条 (利用制限)

転売、賃貸、質入れ等の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。

第6条 (利用中止)

宅配事業の利用中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中止を行います。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中止を行います。

- 2 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中止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。ただし、第6号に限り、生協は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転売、賃貸、質入れ等の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、利用者に連絡しても登録口座を変更いただけなかった場合
 - ⑤第7条第1項で定める協同購入グループ方式による利用において、同条同項第2号に規定するグループの人数が2名以下となり、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商品等の代金等を期日までにお支払いいただけなかった場合
 - 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した場合
- 3 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、生協は直ちに利用中止を行います。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商品等の代金等を期日までにお支払いいただけなかった場合
 - 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、会社更生、あるいは特別清算手続開始の申立てがなされた場合
 - 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

第7条（商品等のお届け）

商品等の配達方式、配達場所は、次の3種類です。

- ①個人宅配方式・・・利用者個人別にお届けする方式で、ご自宅またはそれに準ずる場所に配達します。
 - ②協同購入グループ方式・・・3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方式で、グループで定めた利用者のご自宅またはそれに準ずる決められた場所に配達します。
 - ③めーむひろば方式・・・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です。
- 2 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。
- 3 第1項の配達方式の変更を希望する場合は、利用者は生協に申し出、所定の手続きを行うものとします。
- 4 生協は、配達方式・配達場所に依じて、別に定める手数料を申し受けます。
- 5 個人宅配方式、または協同購入方式の場合は、各利用者が商品等を受領した時（不在などの理由により、あらかじめ利用者と確認した場所、あるいはその近辺の合理的な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するものとします。
- 6 めーむひろば方式の場合は、各利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了するものとします。ただし、利用者があらかじめ生協からお伝えした受け取り期限までに受領しなかった場合、生協は商品等を廃棄する場合があります、これに対して利用者は異議を述べることはできません。この場合でも商品代金はお支払いいただきます。
- 7 前各項にかかわらず、商品カタログ等に宅配便等にてお届けする旨を記載した商品等については、外部業者の宅配便等により配達します。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するものとします。

8 本条に基づく引渡し完了により、危険負担は生協から組合員に移転するものとします。

第8条（お届け票（兼請求書）およびご利用代金請求書）

生協は、商品等のお届けと併せてお届け票（請求書）をお届けします。ご利用代金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、商品等の配達時にお届けします。ただし、ご利用代金請求書の発行時に宅配事業の利用を中止されている場合は郵送にてお届けします。

第9条（商品等のお届けができない場合）

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、お知らせ票等の書面や、電話、あるいは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生協の定めたルールに従い、精算します。
- 3 前項の対応のうち、代替品の提供についてご同意いただけない場合、利用者は、生協による代替品の提供から1カ月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、生協の定めたルールに従い、精算します。
- 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精算等の他に責任を負わないものとします。

第10条（お届けした商品等に問題がある場合）

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。返品の場合は生協の定めたルールに従い、精算します。

- 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除することができ、その場合は、生協の定めたルールに従って精算します。
- 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、前二項に定める精算等の他に責任を負わないものとします。

第11条（利用者のご都合による返品）

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・雑誌、CD、DVD、Blu-ray等の著作物
- ③植物、植物の種
- ④医薬品、化粧品、衛生用品
- ⑤チケット類
- ⑥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）
- ⑦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、未開封でかつ利用者によるキズ等が発生していない場合に限り、お届け日から1カ月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（ただし商品カタログにおいて返品できる期間について別途の記載がある商品は除きます）。
- 3 前二項により返品を受け付けた場合、生協の定めたルールに従い精算します。

第12条（ポイント）

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。

第 13 条（ご利用代金・手数料等の支払方法）

代金等の支払い方法は、原則として、金融機関の口座からの引落としによります。この場合、毎月 20 日前後で予め生協が定める日から、翌月 20 日前後で生協が予め定める日までの期間の代金等について翌々月 5 日（翌々月 5 日が金融機関の休業日にあたる場合は、翌営業日の引き落とし）に口座から引落します。

- 2 金融機関の口座からの引落としにより代金等をお支払いいただく場合、予定の日に引落としができなかったときは再請求書を生協から利用者宛てに送付します。それでも支払期限までにお支払いいただけなかったときは、翌月の 5 日に集金手数料を合わせて再引落としを行います。
- 3 宅配事業のサービス利用開始時等、利用者が代金等の支払いのために金融機関の口座登録を新規に行う場合、該当口座からの引き落としは、その該当口座がある金融機関の事務手続きが完了次第開始となるため、事務手続き完了までに支払期限が到来する場合は、利用者は、生協が送付する請求書により、コンビニエンスストア等において支払いを行うものとします。
- 4 本条第 1 項にかかわらず、利用開始直後に多額の注文がある場合や、高額商品の注文の場合など、生協の判断により、商品お届け時に現金集金とさせていただきますことがあります。

第 14 条（代金等の未払いへの対応）

利用者が支払期限を過ぎてなお代金等をお支払いいただけない場合には、生協は次の対応を行うことができることとします。また、利用者が生協の提供する宅配事業以外の商品・サービス利用代金を支払期限までにお支払いいただけ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、および宅配事業の利用を中止すること
- ②利用者が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すること
- 2 前項の場合、以後の対応に関して生協が要した費用については、利用者の負担とし、利用者は生協の指定する方法によって当該費用を含む代金等を支払うものとします。
- 3 生協は代金等の未払いに関し、法的手続きを行うことがあります。

第 15 条（遅延損害金）

生協は債務者に対して、前条第 2 項に定める費用のほか、第 13 条第 1 項に定める本来の支払予定日の翌日を起算日として、年 14.6%の割合による遅延損害金を請求します。

第 16 条（債務者の出資金に関する特則）

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。

第 17 条（個人情報の取り扱い）

生協は、利用者の宅配事業の利用（申込時および利用中）にあたり、利用者から取得した個人情報（「個人情報の保護に関する法律（2005 年 4 月施行）」にいう個人情報をいいます。以下同じ）を以下の目的で利用します。

- ①宅配事業の商品・サービスの受注、配達・提供、代金請求・決済、問い合わせ・お申し出対応、案内に関する業務
- ②上記①に付随する業務（購買履歴や生協のホームページ・WEB サイトの閲覧履歴等の情報を分析して、趣味・嗜好に応じた商品・サービスに関するご案内、および商品の開発・改善やサービスの改善を含む）
- 2 組合員は生協が宅配事業のサービスに関する業務を、生協と契約関係にある第三者（以下、「業務受託者」という。）に業務委託する場合は、組合員の個人情報についても提供することに同意します。
- 3 ①組合員は生協に登録されている自己に関する個人情報を客観的事実に限り、開示するよう請求することができるものとします。開示を求める場合は生協に連絡の上、所定の方法により開示請求するものとします。

②前①の開示請求により、万一登録内容が不正確また誤りであることが明らかとなった場合、生協は速やかに当該登録内容の訂正または削除に応じるものとします。

- 4 生協の個人情報保護方針に沿って、生協および生協の子会社が、商品、生活文化、その他サービス情報をご案内するために、個人情報を利用することがあります。
- 5 前項の範囲内で生協および生協の子会社が、組合員の個人情報を利用、提供している場合であっても、中止の申し出があった場合は、それ以降のサービス情報のご案内を中止する措置をとります。
- 6 本条各項に定めるほか、「コープこうべ個人情報保護方針」にしたがって、個人情報の取扱いをさせていただきます。

第18条（協議解決）

本約款及び関連する生協の定めるルール等に関し、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。

第19条（管轄裁判所）

本約款に起因又は関連して当事者間に生じる一切の紛争については、（訴額に応じ、）神戸地方裁判所（又は神戸簡易裁判所）を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第20条（本約款の変更）

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。
 - ①WEBサイトへの掲示
 - ②電子メールの送信等の電磁的方法
 - ③書面の利用者への配布
 - 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

発効日 : 2023年9月24日

この約款は、上記施行日以前に成立していた既存の契約についても適用されます。

発行元 : 生活協同組合コープこうべ 宅配運営部

問い合わせ先 : コープこうべくらしの情報センター (0120-44-3100)