

「生活協同組合コープしが宅配事業約款」

(目的・適用)

- 第1条 本約款は生活協同組合コープしが（以下、「組合」といいます）の宅配事業の利用（代金等の支払いを含む）に関するルールを定めます。
2. 組合が提供するコープ共済・コープでんき・夕食サポート・その他サービスについては、個別の申込書・契約書等により申し込むものとします。
 3. 本約款に定めのない事項については、組合の定める細則や宅配事業の利用案内等によるものとします。

(サービス内容)

- 第2条 宅配事業とは、組合が利用者（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及びチケット等の証票類等（以下、「商品等」といいます）の売買契約の成立をもって、第7条に定める利用者と確認した配達方式・配達場所へ配達するサービスです。ただし、第3条第6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）を利用する場合など、利用者が商品カタログ等の配布停止を希望される場合は、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、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（組合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（組合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（組合は商品等の代金とともに募金額を預かり、事前に案内した団体等募金先にお渡しします）
 3. 組合は、年末など特殊な時期に関し別途ご案内した場合を除き、原則として毎週、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、組合は商品カタログ等のお届けを停止することができます。
 4. 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、組合は責任を負わないものとします。

(利用登録)

- 第3条 利用者は、前条に定める宅配事業のサービスを利用するにあたって、宅配利用を申込み、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。また、組合が必要と判断した場合は運転免許証や健康保険証等の本人と確認できる書類の提出を求めることができます。
2. 利用者の口座登録にあたっては、利用者と口座名義人は同一名義とします。利用者名義と異なった口座名義の場合は、原則として同一世帯とみなされる方に限り、口座名義人の承諾を得るものとします。この場合、口座名義人からの異議については、利用者が責任をもって対応します。
 3. 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する場合があります。

4. 前三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本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社会通念上に過剰だと判断される要求や他の組合員との公平性を害する要求等の行為がありサービスの利用が困難だと組合が判断する場合
 - ④利用者又はその家族が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、その他反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」といいます）に該当すると認められる場合
5. 次の場合、組合は、行政庁の許可を得た上で、組合員以外の方に対しても、組合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。
 - 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
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、本規程のほか、WEB 注文に関する利用規約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・引落し口座等、組合への加入の際に届け出た事項を変更する場合、変更の内容を遅滞なく組合に届け出るものとします。利用者の責に帰すべき事情により届け出の遅延等により利用者に損害が発生した場合は、組合は責任を負わないものとします。

（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。

- 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
 - ④FAX 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組合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、組合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、注文書を組合職員が受領した時。
 - 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、注文データが確定し組合が受信した時。
 - 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。
 - ④FAX による注文の場合は、注文書を組合が受信した時。
 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、組合が受信した場合。
 - ③組合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. 第1項に定める各方法による注文の締切時期など取扱いの詳細は組合が別に定め、組合の判断により変更できるものとします。

5. 利用者は、電話による注文の締切時期までの間は、電話等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。
6. 注文締切後のキャンセルは、原則としてお受けできません。

(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、組合から、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現金による支払いの要請、売買契約の解除などの対応を行う場合があります。
 - ①初回の代金等の引落しが完了するまでの期間で1週間の注文金額が3万円（税抜）以上の場合。
 - ②1週間の注文の数量・金額が各商品の性質等に照らし一般家庭での利用限度を超えると組合が判断した場合。
4. 前項の場合を除き1週間の利用金額の上限は設けません。ただし、利用者の代金等の支払い状況により、組合は利用限度額を設ける場合があります。

(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等の利用者としての権利を停止すること。
- ②登録解除 …… 組合の登録システム上で宅配事業登録から抹消すること。
2. 宅配事業の利用停止や登録解除を希望する利用者は組合に連絡するものとし、申し出に従って利用停止や登録解除を行います。組合員が組合から脱退する場合も、申し出にしがって登録解除を行います。
3. 次の場合には、利用者からの申し出がなくても組合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、組合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やお支払方法を変更いただけなかった場合。
 - ⑤商品等の代金等の未払いにより第14条第1項に該当した場合。
 - ⑥第3条第4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組合が適切でないとした場合。
4. 前項のほか、前条第4項の定めにより利用限度額を設け、利用限度額を超える利用があった場合も、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、組合は直ちに登録解除を行います。この場合、組合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、当該利用者の組合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。
 - ④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。

- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦事業の廃止、休止または解散の決議をした場合。
- ⑧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。
- ⑨組合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「個人配達」、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「共同購入」、組合と契約した施設等へお届けする、または組合の事業所に利用者が引き取りに来る「ステーション購入」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またはそれに準ずる場所、共同購入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ステーション配達（組合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. 組合は、配達方式・配達場所を利用者と事前に確認し、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。組合は、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. 組合は、配達方式・配達場所・利用状況に応じて、組合が定める配達手数料を申し受けます。配達手数料の詳細は組合が別に定め、組合の判断により変更できるものとします。
- 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. ステーション配達の場合は、各利用者が受領した時に商品等の引渡しを完了し、所有権が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、所有権が移転するものとします。
- 8. グループ配達の利用において、グループの人数が組合の定める規定人数以下となり、一定期間の猶予の後に規定人数に達せず、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、組合側から利用停止や登録解除を行う場合があります。

(お届け明細書および請求書)

第8条 組合は、商品等のお届けと併せてお届け表をお届けします。請求書については月1回、月ごとの請求額をまとめてお届け表に記載し、商品等の配達時にお届けします。

(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、組合の判断により、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、原則としてお届け表、配布物、電子メー

ル等の電磁的方法等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けていない場合、利用者は、組合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、組合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、利用者は「商品交換・返品対応基準」に定める期間内に申し出ることとし、組合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、組合からの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、組合は、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 トイレットペーパー、ティッシュペーパー、洗濯洗剤（液、粉）
- ② 開封した書籍、CD、DVD、Blu-ray等の著作物
- ③ 医薬品
- ④ 開封した化粧品
- 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）
- ⑧ 衣類・靴などサイズ確認で試着した場合を除き、肌着等で直接肌に触れたもの
- ⑨ その他、宅配事業の利用案内に記載する商品等

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って、お届け日から1週間以内に組合に連絡することにより、返品することができます。ただし、食品については、消費賞味期限内、お届け日から1週間以内のいずれか短い期間内に組合に連絡することとします。
3. 前二項により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組合が認めたときには、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、または第13条に定める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組合に連絡し、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、銀行等の口座からの引落とし（毎月11日から翌月10日までの代金等について翌月27日に口座から引落とし、27日が金融機関の休業日の場合は翌営業日）によるものとします。

2. 組合は、やむを得ない事情があると認めた場合は、現金による支払いを認めます。また、引落しに利用する銀行等金融機関の口座の登録が完了するまでの期間は、組合は現金による支払いを認めます。
3. 現金による支払いの場合は、商品をお届けした週の翌週に集金します。ただし、引落しに利用する銀行等金融機関の口座の登録が完了するまでの期間で1週間の注文が3万円（税抜）以上の場合は、商品等のお届けと引き換えに現金を集金する場合があります。
4. 残高不足等により支払期日に引落しができなかった場合は、組合は利用者に通知し、利用者は、翌月10日または組合が定める日までに、現金、口座振込み、コンビニエンス・ストア等での支払いまたは組合が指定する方法により引落しできなかった代金等を支払います。利用者は支払方法ごとに組合が定める支払いにかかる手数料を負担します。また、組合がやむを得ない事情があると認めた場合は、次回の引落日に2ヶ月分の代金等をまとめて引落します。

(代金等の未払いへの対応)

第14条 前条第4項に定め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、組合は、商品カタログ等の配布、注文の受付、商品の配達を中止します。

2. 次の場合には、利用者は代金等の全額を直ちに現金にて支払うか、または組合が指定する口座へ振り込むこととします。

①連続して2回支払い期日に引落しができなかった場合

②1回の引落日金額が10万円以上で、引落しができなかった場合

3. 未払金の完済によって利用再開した利用者が、1年以内に再度前項に該当した場合、利用代金を完済し、支払い方法を現金集金に変更した後、利用再開を認めることとします。

(支払いに係る誓約書)

第15条 第13条第4項に定め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、または第14条第2項各号に該当する場合、組合は組合員（以下、「債務者」といいます）に対して、組合が定めた様式による支払いに係る誓約書（以下、「誓約書」といいます）の提出を求められます。

2. 前項の請求があった場合、債務者は、請求から1週間以内（請求時に別に定めた期限があればその期限内）に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誓約書が提出されなかった場合、または提出された誓約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、組合は法的手続に移行、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。
4. 誓約書による債務弁済の最終期限は、原則として第13条第1項に定める本来の支払期日から3ヶ月以内とします。
5. 誓約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。

(連帯保証人)

第16条 組合は、債務者に対して、誓約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。

(遅延損害金)

第17条 債務者は、支払期日をもって期限の利益を喪失したものとし、組合は債務者に対して、第13条第1項に定める本来の支払期日の翌日を起算日として、年6%の割合による遅延損害金を請求します。

(債務者の出資金に関する特則)

第 18 条 債務者が組合員である場合、組合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、組合は、債務者に対する出資金の払い戻しに係る債務と組合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 19 条 本約款及び関連する約款等に関し、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、利用者と組合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 20 条 利用者と組合との間で裁判上の争いになったときは、組合の主たる事務所の所在地を管轄する大津地方裁判所または大津簡易裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

(本規程の変更)

第 21 条 組合は、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、本規程を変更することができます。

2. 前項の場合、組合は、本規程を変更する旨、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（必要に応じて）
- ②電子メールの送信等の電磁的方法（必要に応じて）
- ③WEB サイトへの掲示
- ④生協が定める適切な方法

附則

(施行期日)

第 22 条 本約款は 2020 年 3 月 21 日から施行します。