

## 宅配事業利用約款

### 第1条 (目的・適用)

- 1 この約款は、生活協同組合コープさっぽろ（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るものです。
- 2 代金等の支払いその他この約款に定めのない事項は、生協が別に定める諸規定によります。

### 第2条 (サービス内容)

- 1 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（以下、「商品等」といいます）を配達します。ただし、利用者からの希望がある場合は、生協の指定する商品カタログ及び注文書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) は組合員に限ります。
  - (1) 各種サービス事業に関するあっせん
  - (2) 増資
  - (3) 募金
  - (4) その他生協が必要と認めた事業又は活動
- 3 前項第1号の商品代金の支払いに関する事項については、第16条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及び注文書をお届けします。ただし、生協が相当と判断した場合には、生協は商品カタログ及び注文書のお届けを停止することがあります。
- 5 利用者は、別途登録することにより、Web注文システムを利用することができます。この場合は、この約款のほか、それぞれの取引形態ごとに定めた約款その他の諸規程に従うものとします。
- 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。

### 第3条 (利用登録)

- 1 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、組合員は、「商品代金等支払に関する約款」に従い、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、又は、クレジットカードによる支払いを希望される場合はカード番号その他を登録することが必要です。
- 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。
- 3 前2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) 宅配事業の利用の判断能力に不安があると思われる場合、その他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発生している又は発生していた場合、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) 過去に生協の側から宅配事業の利用登録解除を行ったことがある場合
  - (5) その他生協において利用登録を不適当と判断する場合
- 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) 学校その他の教育文化施設又は保育所その他の社会福祉施設より、当該施設の利用者に対する便宜の供与に必要な物品を購入したいとの要望があった場合
  - (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
  - (3) その他行政庁の許可を得た場合
- 5 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について変更がある場合、変更の内容を遅滞なく生協に届け出るものとします。利用者がこれらの届け出をしなかったことにより、利用者又は第三者に損害が生じたとしても、生協は一切の責任を負いません。

#### 第4条 (商品の注文)

- 1 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。
  - (1) 注文書の提出
  - (2) Web注文システムを利用した注文
  - (3) 電話による注文
  - (4) 生協の定める方法に基づく事前の商品登録
  - (5) その他生協が認めた注文方法
- 2 生協が個々の取引についてあらかじめ定めた注文締切前に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。
  - (1) 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注文の場合は、注文受付完了が確認された時（生協が発信した受付完了メールが送信エラーとなった場合、生協はその注文を取消することがあります。）
  - (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) 事前の商品登録の場合は、生協が指定する方法による自動注文の休止、廃止又は利用者による取り消しがなく、お届け前週の注文受付期間が経過したとき
  - (5) その他生協が認めた注文方法の場合はそれぞれについて別途生協が定めるとき
- 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Web注文システムによる注文データを、生協が受信した場合

- (3) 生協が定める方法によって本人（家族を含む）確認をした電話による注文があった場合
- (4) 第1項第4号の事前の商品登録があった場合
- 4 利用者は、注文の締切時期までの間は、生協の定める方法によって、注文をキャンセル、追加、又は数量の修正ができます。
- 5 第1項第4号の事前の商品登録をした場合において、生協は、価格の変動その他の理由に基づき、随時、対象商品の価格を変更し、又は、他の相当の商品（相当品）に変更することがあります。この場合、第2項、第3項によりこれを注文した利用者は、変更後の価格により、又は変更後の相当品を注文したものとみなします。ただし、利用者は、第13条に従い、返品することができます。
- 6 第1項第4号の事前の商品登録をした場合において、生協は、都合により、対象商品を廃止することがあります。この場合、事前の商品登録は取り消されたものとみなします。

#### 第5条 （利用制限）

- 1 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、注文時又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。
  - (1) 注文用紙1枚あたりの注文金額が、次項に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) 受けた注文の数量が一般家庭で通常利用する数量・金額を超えると生協が判断した場合。
  - (3) その他生協が不適切な商品購入と判断した場合。
- 4 利用登録完了日から6カ月間は、注文用紙1枚あたりの利用限度額を2万円とします。ただし、生協が相当と認めた場合は、その限りではありません。

#### 第6条 （利用者による商品カタログの配布及び注文書発行の一時停止）

- 1 利用者は、お申し出により、第3条の利用登録を維持したまま、一定期間の商品カタログの配布及び注文書の発行を停止することができます。
- 2 前項により商品カタログの配布及び注文書の発行が停止された場合でも、利用者は、電話等によるお申し出、又はWeb注文システムによるご注文により、宅配の利用を再開することができます。この場合、前項の停止申し出は撤回されたものとします。ただし、1年以上宅配のご利用がない期間がある場合には、利用再開に先立ち、銀行口座等の再登録が必要な場合があります。

#### 第7条 （生協による商品カタログの配布及び注文書発行の一時停止）

- 1 生協は、8週間にわたりご注文がなかった場合、商品カタログの配布及び注文書の発行を停止する場合があります。
- 2 前項により商品カタログの配布及び注文書の発行が停止された場合でも、生協は、利用者の電話等によるお申し出があったとき、又はWeb注文システムによるご注文を受けたときには、商品カタログの配布及び注文書の発行を再開します。
- 3 前項いずれの場合も、1年以上宅配のご利用がない期間がある場合には、利用再開に先立ち、銀行口座等の再登録が必要な場合があります。

#### 第8条 （利用者による登録の解除）

- 1 利用者は、お申し出により第3条の利用登録を解除することができます。ただし、その場合でも、利用者が、第4条2項により既に成立した売買契約を解除することはできません。
- 2 利用者が宅配の利用登録を解除した場合でも、生協の宅配事業以外の事業・サービスの利用は継続することができます。
- 3 利用者が、登録解除を行った後に、宅配事業の利用再開を希望する場合には、再度、第3条の利用登録の手続きが必要となります。
- 4 組合員が生協からの脱退を申し出た場合（法定脱退の場合を含む。）は、脱退の効力が発生したときに利用登録は解除されます。なお、脱退申出後も、利用者が、第4条第2項により既に成立した売買契約を解除することはできません。

#### 第9条 （生協による利用登録の解除）

- 1 生協は、次の場合、第3条の利用登録を解除する場合があります。また、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ことができます。
  - (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) 合理的な理由なく返品を行った場合
  - (3) 利用者の法定代理人、ご家族や行政担当者等から、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お申し出があった場合
  - (4) 利用者と振替口座又はクレジットカードの名義人が異なる場合に口座又はクレジットカードの名義人が引落し停止の申し出があり、利用者において遅滞なく登録口座や利用クレジットカード等、お支払方法を変更しただけなかった場合。
  - (5) 第10条第2項で定める班（グループ）配送の利用において、班（グループ）の人数が2名未満となり、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) 商品等の代金等の未払いその他の理由により、「商品代金等支払に関する約款」に基づき受注停止となった場合
  - (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認めた場合
- 2 前項において生協が登録解除を行った場合、その後に利用者から宅配事業利用の再登録のお申し出があっても、生協は再登録を受け付けない場合があります。
- 3 第3条第4項第1号及び第3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があったとき
  - (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、休止又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
- (11) その他利用登録を継続しがたい事情がある場合

#### 第10条（商品等のお届け）

- 1 商品等の配達方式は、以下のいずれかの方式とします。
  - (1) 戸配（個人別配送）: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) 班（グループ）配送:2名以上の利用者によるグループ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) うけとりトドック配送: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 前項に関わらず、生協が指定した一部の商品は、宅配便でお届けする場合があります。
- 3 生協は、利用登録にあたって、利用者に、第1項に定める配達方式の中から一つを選択していただくとともに、配達場所を利用者と確認します。
- 4 商品の配達曜日とおおよそのお届け時間は生協が定めるものとします。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。
- 5 生協は、第1項第1号の個配の場合は、別に定める手数料を申し受けます
- 6 個配及び班（グループ）配送の場合は、利用者が商品等を受領した時（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。
- 7 商品お届け時に利用者が不在の場合は、生協は指定場所に商品を留め置くものとし、持ち帰り・再配達は行いません。
- 8 うけとりトドック配送の場合は、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。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は、その期限の経過をもって所有権が移転するものとします。
- 9 所有権移転後の商品等の滅失、毀損等について、生協は責を負わないものとします。

#### 第11条（お届け明細書等）

お届けする商品等の明細書は、利用者は、商品等のお届けと併せてお届けする納品書、その他生協が定める方法でご確認ください。

#### 第12条（商品等のお届けができない場合）

- 1 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。この場合において、代金が減額となるときは、「商品代金等支払に関する約款」に基づき精算します。
- 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2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、「商品代金等支払に関する約款」に基づき、翌月の請求金額から減額するなどの方法により精算します。

- 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します。

#### 第13条（お届けした商品に問題がある場合）

- 1 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には、交換又は返品によって対応します。
- 2 前項以外の場合でも、季節商品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し、返品することができます。
- 3 前2項の場合において、利用者が商品等を返品するときは、注文した商品は提供できなかったものとして、「商品代金等支払に関する約款」に基づき精算します。
- 4 第1項、第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、前項に定める返金等の他に責任を負わないものとしします。

#### 第14条（利用者都合による返品）

- 1 前条に定める場合を除き、利用者は、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、パッケージソフト等の著作物
  - (3) 衛生用品
  - (4) チケット前売券等
  - (5) ペット用品
  - (6) 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、未使用・未開封でかつ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 前項により返品を受け付けた場合、「商品代金等支払に関する約款」に基づき精算します。

#### 第15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、利用者はそのルールにしたがってこれを利用することができます。

#### 第16条（利用代金・手数料等の支払い方法、支払不履行時の対応等）

- 1 代金等の支払方法や、代金等の支払不履行時の対応については、「商品代金等支払に関する約款」に定めるものとしします。
- 2 「商品代金等支払に関する約款」に定めるところにより生協が受注を停止する場合において、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ことができます。

#### 第17条（協議解決）

本約款及び関連する規程等に関し、適用上の疑義が生じ、又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します。

#### 第18条（管轄裁判所）

本約款に関する利用者と生協との間の一切の紛争（裁判所の調停手続きを含む）は、法律で定められた専属管轄の場合を除き、札幌地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第19条（本約款の変更）

- 1 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及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) 電子メールの送信等の電磁的方法
  - (2) WEBサイトへの掲示
  - (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

発効日:2021年3月26日

発行元:生活協同組合コープさっぽろ宅配事業部